

تقرير مراجع الحسابات الداخلي

١- يقدم مكتب خدمات المراقبة الداخلية طيه تقريره السنوي عن السنة التقويمية ٢٠١٧ إلى جمعية الصحة العالمية للعلم.

٢- وتحدد القاعدة الثانية عشرة من النظام المالي - المراجعة الداخلية للحسابات - اختصاص مكتب خدمات المراقبة الداخلية. وتقضي الفقرة ١١٢-٣(هـ) من القاعدة الثانية عشرة بأن يقدم المكتب كل سنة تقريراً موجزاً إلى المدير العام عن أنشطة المكتب وتوجهاتها ونطاقها، وعن حالة تنفيذ التوصيات. وتنص هذه القاعدة أيضاً على أن يُحال هذا التقرير إلى جمعية الصحة مشفوعاً بالتعليقات التي تعد ضرورية.

٣- ويتيح المكتب خدمات الضمان والمشورة بشكل مستقل وموضوعي بغرض إضافة قيمة إلى عمليات المنظمة وتحسين هذه العمليات. وإذ يتبع أسلوباً منهجياً ومنضبطاً، يساعد المنظمة على تحقيق أغراضها عن طريق تقييم فعالية عمليات إدارة المخاطر والرقابة وتصريف الشؤون وتعزيزها. كما تقع على عاتقه مسؤولية التحقيق في أي مخالفة مزعومة.

٤- وللمكتب أن يطلع اطلاقاً تاماً وفورياً ودون قيود على جميع السجلات والممتلكات وعلى شؤون الموظفين والعمليات والوظائف داخل المنظمة التي يرى أن لها صلة بالموضوع قيد الاستعراض. ولم تُفرض أي قيود على نطاق عمل المكتب في عام ٢٠١٧.

الغرض من عمل المكتب ونطاقه

٥- المخاطر في نظر المكتب هي إمكانية وقوع حدث من شأنه أن يؤثر في إنجاز الأغراض المنشودة. ويقمّم المكتب المخاطر حسب درجة وطأتها واحتمال حدوثها. ويسترشد في وضع أولويات أنشطته بالدراسة المنهجية للمخاطر التي ترسي أساساً لتخطيط أعماله.

٦- ويتمثل الغرض من عمل المكتب ونطاقه في تقييم ما إذا كان إطار العمليات الذي صمّمته إدارة المنظمة ونفذته لإدارة المخاطر والرقابة وتصريف الشؤون ملائماً وفعالاً لتحقيق أغراض المنظمة المنشودة. وقد اضطلع المكتب بتقييم ما يلي: (أ) مدى تحديد المخاطر وتحليلها وتخفيف وطأتها؛ (ب) مدى دقة المعلومات المالية والإدارية والتشغيلية وموثوقيتها وحسن توقيتها؛ (ج) مدى امتثال إجراءات شؤون الموظفين للنوائح المنظمة وقواعدها وسياساتها ومعاييرها وإجراءاتها؛ (د) مدى استخدام الموارد بكفاءة وحمايتها الوافية؛ (هـ) مدى تحقيق أغراض البرامج المنشودة؛ (و) مدى تعزيز الجودة والتحسين المستمر بفضل عملية الرقابة.

٧- وفي ختام كل مهمة أعد المكتب تقريراً تفصيلياً وقدم توصيات إلى الإدارة لمساعدتها على إدارة المخاطر والمحافظة على الضوابط وضمان التصريف الفعال للشؤون داخل الأمانة. وعُرضت بإيجاز المسائل الحاسمة التي تحددت أثناء الاضطلاع بكل مهمة ضمن هذا التقرير. ويتضمن الملحق ٢ قائمة بالتقارير التي أصدرها المكتب في إطار خطة عمله لسنة ٢٠١٧ ومعلومات عن حالة التنفيذ حتى ٢٢ شباط/فبراير ٢٠١٨. وتماشياً مع مواءمة الممارسات على صعيد وكالات الأمم المتحدة، يستخدم المكتب نظاماً للتقييم من أربعة مستويات لاستنتاجاته العامة المتعلقة بمراجعة الحسابات، ألا وهي (١) مُرضية؛ (٢) مُرضية جزئياً مع وجوب إجراء بعض التحسينات؛ (٣) مُرضية جزئياً مع وجوب إجراء تحسينات كبرى؛ (٤) غير مُرضية.

٨- وفي إقليم الأمريكتين، يعتمد المكتب على الأعمال التي يضطلع بها مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم التابع لمنظمة الصحة للبلدان الأمريكية لتغطية عمليات إدارة المخاطر والرقابة وتصريف الشؤون (انظر الفقرة ٧١ بشأن الاستنتاجات).

إدارة المكتب

٩- يقدم المكتب تقاريره مباشرة إلى المدير العام وبيّاشر أعماله طبقاً للمعايير الدولية للممارسة المهنية للمراجعة الداخلية للحسابات التي صدرت عن معهد مراجعي الحسابات الداخليين واعتمدت على نطاق منظومة الأمم المتحدة ككل، والمبادئ والإرشادات الموحدة بشأن التحقيقات التي اعتمدها المؤتمر العاشر للمحققين الدوليين.^١

١٠- ورداً على الزيادة الكبيرة في عدد التقارير المثيرة للقلق التي تلقاها المكتب في السنوات الأخيرة وتراكم الحالات الناجم عن هذه الزيادة، عززت قدرة المكتب في مجال التحقيق من خلال الاستعانة بموظفين وخبراء استشاريين مؤقتين في أوائل عام ٢٠١٧. وانضم مُحققان بعقود محددة المدة (أحدهما برتبة ف٣ والآخر برتبة ف٤) إلى المكتب في آب/أغسطس ٢٠١٧ وعُيّن مُحقق كبير بعقد خبير استشاري طويل الأجل خلال عام ٢٠١٧. وبناءً على ذلك، يضم المكتب في الوقت الحالي، إضافةً إلى المدير، منسقاً لمراجعة الحسابات ومنسقاً للتحقيق و ١١ مراجع حسابات وأربعة محققين. وكانت هناك وظيفتان شاغرتان في نهاية عام ٢٠١٧ أي وظيفة مراجع حسابات كبير نتيجة للترقية الداخلية (منسق لمراجعة الحسابات) ووظيفة منسق للتحقيق نظراً إلى انتهاء مدة انتداب صاحبة الوظيفة وعودتها إلى وكالتها المحلية. واستُهلّت عملية توظيف المنسق للتحقيق في الفصل الثالث من عام ٢٠١٧.

١١- وتُخصّص الموارد المتاحة وفقاً لأولويات المكتب. وقد تُحيّد الحالات المحفوفة بمخاطر جمة التي تستجد على حين غرة بالموارد البشرية بعيداً عن مسار الأولويات الأساسية المحددة. وبناءً على ذلك، يحدّد المكتب أولويات أعماله المقررة ثم يعدّل الجدول الزمني لإدراج أي مهام أخرى غير متوقعة. وفي عام ٢٠١٧، قدم المكتب أيضاً الدعم إلى بعض الكيانات التي تستضيفها المنظمة (مثل برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بمكافحة الأيدز^٢ والمركز الدولي للحساب الإلكتروني وشراكة صحة الأم والوليد والطفل).

^١ Uniform Principles and Guidelines for Investigations, 2nd edition (available at http://www.conf-int-investigators.org/?page_id=13, accessed 27 March 2018).

^٢ تُتموّل وظيفة مراجع حسابات كبير برتبة ف٥ من برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بمكافحة الأيدز، ويتم تخصيصها لمراجعة حسابات البرنامج.

١٢- وتوزع ميزانية المكتب ما بين الموارد البشرية وتكاليف السفر والخدمات الاستشارية وإمدادات التشغيل للوفاء بولايته. وقد تمكن المكتب خلال الثنائية ٢٠١٦-٢٠١٧ من تغطية مصروفاته ويظل المكتب مع ذلك يرصد مصروفاته عن كُتب بمواصلة جهوده المبذولة لتقليص تكاليف السفر من خلال اتخاذ تدابير الكفاءة وإجراء الاستعراضات المكتبية انطلاقاً من المقر الرئيسي وباستخدام المعلومات المتاحة في نظام الإدارة العالمي والوثائق الداعمة المحملة إلى نظام إدارة المحتويات المؤسسية.

١٣- وتعزيزاً لتغطية المراقبة الداخلية إلى أقصى حد، يضطلع المكتب بما يلي: (أ) مواصلة تنقيح نموذجه لتقييم المخاطر من أجل تخصيص موارده للمجالات التي تشهد أعلى مستويات المخاطر؛ (ب) تكيف نهجه المتبعة لإجراء عمليات المراجعة المكتبية والتشغيلية؛ (ج) استخدام تقارير موجزة تتصل بالتحقق من امتثال العمليات؛ (د) مواصلة تطوير استخدام نظام برامجه الحاسوبية لمراجعة الحسابات بهدف إدارة أوراق العمل بالوسائل الإلكترونية؛ (هـ) استخدام المعايير المتفق عليها لتحديد أولويات التقارير المثيرة للقلق المتلقاة لأغراض التحقيق. وكيف المكتب أيضاً نهجه لتبليغ أصحاب المصلحة تمثيلاً مع العناصر الخمسة للنموذج الذي أعدته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي^١ واعتمده المنظمة كأساس لإطارها الخاص بالمساءلة.

١٤- وبدأ تنفيذ الأداة الإلكترونية الجديدة لإدارة المخاطر ودورة إدارة المخاطر في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧. واطلع المكتب على سجلات المخاطر الخاصة بمراكز الميزانية في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٧. وكانت هناك فوارق كبيرة في التقييم العام للمخاطر بين نهج مكتب خدمات المراقبة الداخلية وعملية الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات لتحديد المخاطر من القاعدة إلى القمة، وخصوصاً فيما يتصل بمستوى المخاطر في بعض المكاتب القطرية. وتستند خطة عمل المكتب لعام ٢٠١٨ بالتالي إلى تقييم المكتب للمخاطر وإلى المخاطر الرئيسية في المنظمة.^٢ وسيواصل المكتب العمل من أجل تعزيز المواءمة في التبليغ عن الضمان عبر "خطوط الدفاع الثلاثة" ابتداءً من ادعاءات الإدارة بشأن الرقابة الداخلية ووصولاً إلى نتائج المراجعة الداخلية.

١٥- ويوظف المكتب على الاتصال المنتظم بالمراجع الخارجي لحسابات المنظمة توكياً لتنسيق أعمال المراجعة وتلافي التداخل في التغطية. ويمد المكتب مراجع الحسابات الخارجي بنسخة من جميع تقارير المراجعة الداخلية للحسابات. كما يمد المكتب لجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة بنسخ عن تقارير المراجعة الداخلية ويشارك في اجتماعات اللجنة حرصاً على ضمان حوار مفتوح مع أعضائها وتنفيذاً لإرشادات أعضائها وتوصياتهم بشأن المسائل المندرجة في مسؤولياتها في مجال المراقبة. ويثابر المكتب أيضاً على الاتصال المنتظم بإدارات المنظمة الأخرى مثل مكتب التقييم ووحدات الامتثال الإقليمية. وواصل تطوير موقع شيربينت الخاص به باعتباره مستودعاً لملفات قضايا التحقيق. ويحتفظ بمنصة خارجية آمنة على شبكة الإنترنت تتيح، بناءً على طلب الدول الأعضاء، النفاذ عن بُعد إلى تقارير المراجعة الداخلية.

١ يحدد النموذج المجالات الرئيسية على النحو التالي: إطار الرقابة؛ إدارة المخاطر؛ أنشطة الرقابة؛ المعلومات والاتصالات؛ الرصد.

٢ انظر المخاطر الرئيسية في المنظمة ضمن الملحق ٥ وعلى الموقع الإلكتروني التالي:
http://www.who.int/about/finances-accountability/accountability/WHO_Principal_Risk_2017.pdf?ua=1
تم الاطلاع في ١٣ شباط/فبراير ٢٠١٨.

عمليات المراجعة

عمليات المراجعة المتكاملة

١٦- تستهدف عمليات المراجعة المتكاملة تقييم ما يلي: أداء المنظمة على المستوى القطري، أو أداء الإدارات/ الأقسام في المكاتب القطرية أو بالمقر الرئيسي، فيما يخص تحقيق النتائج على النحو المبين في خطط العمل المعنية؛ والقدرة التشغيلية على دعم تحقيق النتائج في الإدارات/ المكاتب القطرية المعنية. وتركز عمليات المراجعة المتكاملة على مجالات ووظائف تم تجميعها تحت ثلاثة مكونات: (١) الإطار التنظيمي (الاستراتيجية، ووظائف المنظمة الأساسية، وإطار الرقابة، وإدارة المخاطر، ومواصفات المنظمة، والتعاون والاستعداد، ودعم طوارئ الصحة العمومية)؛ (٢) العملية البرمجية والتشغيلية (وضع ميزانية البرامج والتخطيط التشغيلي، وتعبئة الموارد، وإدارة خطط العمل، والدعم التشغيلي، وفعالية الضوابط الداخلية الرئيسية)؛ (٣) تحقيق النتائج (المعلومات والاتصالات، الرصد وتقييم الأداء، والاستدامة، والتقييم، والتعلم التنظيمي). وعلاوة على ذلك، تشمل هذه المكونات الثلاثة حتى ٢٨ مجالاً، بتغطية حتى ٦٧ نشاطاً من أنشطة الرقابة. وفي عام ٢٠١٧، أضاف المكتب اختبارات محددة تستهدف تقييم فعالية استعداد المنظمة واستجابتها للطوارئ.

١٧- الإدارة المعنية بالوقاية من الأمراض السارية ومكافحتها في مكتب المنظمة الإقليمي لشرق المتوسط. أبدت الإدارة عدة ممارسات جيدة بما فيها الجهود الرامية إلى ضمان استدامة المبادرات الصحية في سياق انعدام الأمن في الإقليم، واستخدام الموارد القيمة من المراكز المتعاونة مع المنظمة على نحو فعال لتوسيع نطاق قدرة الإدارة. واستنتجت المراجعة أن هناك مستوى معقولاً من الضمان يدعم تحقيق النتائج المتوقعة وأن أداء الإدارة كان بالتالي مُرضياً جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسينات من أجل التصدي للمخاطر المتبقية العالية المستوى والمعتدلة المستوى. وفي الوقت ذاته، أشارت المراجعة إلى عدد من المسائل منها ما يلي: (أ) عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات المؤدية إلى التنسيق دون المستوى المثالي بين الإدارة وبرنامج المنظمة للطوارئ الصحية؛ (ب) بذل جهود محدودة لتعبئة الموارد عجزت عن تلبية احتياجات الإدارة؛ (ج) تأخر التقارير المقدمة إلى الجهات المانحة. وحددت المراجعة أيضاً مسائل مرتبطة بالقدرة المحدودة في مجال الاتصالات والمراقبة غير الكافية لإدارة البرامج ورصد الأداء.

١٨- مكتب المنظمة القطري في تركيا. نظراً إلى النسبة الكبيرة من الموارد والجهود التي تستهدف الاستجابة لحالة الطوارئ الممتدة في تركيا نتيجة للأزمة الإنسانية المتصلة بالنزاع السوري، ركزت المراجعة عملها على دعم استجابة المنظمة للأزمة والمساهمة في هذه الاستجابة. وأشارت المراجعة إلى عدة أمثلة على الممارسات الجيدة التي شملت ما يلي: (أ) الدعم المقدم لتدعيم نظم المنظمة للإنذار المبكر والتحذير والاستجابة من أجل ترصد الأمراض والتصدي لها؛ (ب) المشاركة المجتمعية للسماح بإجراء إصلاح شامل لبرنامج الصحة النفسية في تركيا؛ (ج) تيسير توظيف أصحاب المهن الصحية السوريين الذين عبروا الحدود إلى تركيا كلاجئين كي يقدموا الخدمات في المراكز المعنية بصحة المهاجرين؛ (د) الاستخدام الابتكاري للتكنولوجيات الصحية؛ (هـ) إنشاء مكتب منتشر جغرافياً في تركيا خلال عام ٢٠١٨ لتعزيز قدرة المنظمة على دعم الدول الأعضاء إبان الطوارئ الإنسانية والصحية. واستنتجت المراجعة أن أداء المكتب القطري كان مُرضياً جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسينات من أجل التصدي للمخاطر المتبقية العالية المستوى والمعتدلة المستوى وأن هناك عدداً من المجالات التي تستوجب التحسين بما في ذلك ما يلي: (أ) عدم وجود استراتيجية للتعاون القطري توجه عمل المنظمة في تركيا في الأمد المتوسط؛ (ب) عدم وجود خطط محدثة بشأن استمرار سير العمل في مكنتي أنقرة وغازي عنتاب؛ (ج) عقبات التمويل المؤثرة في نجاح إدارة خطة التزود بالموظفين؛ (د) حالات التأخير في استكمال الاتفاقات مع الجهات المانحة؛ (هـ) المتابعة في الوقت المناسب مع موردي الخدمات لتقديم المنجزات المستهدفة النهائية وتوفير

البيانات على استعراض المنجزات المستهدفة المعنية والموافقة عليها باستمرار؛ (و) الاضطلاع بأنشطة الضمان بخصوص المنح المقدمة إلى المنظمات غير الحكومية بناءً على كتاب موافقة.

١٩- الإدارة المعنية بالوقاية من الأمراض غير السارية في المقر الرئيسي. استنتجت المراجعة أن أداء الإدارة كان مُرضياً جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسينات من أجل التصدي للمخاطر المتبقية العالية المستوى والمعتدلة المستوى. وأشارت إلى عدة ممارسات جيدة. فقد نجحت الإدارة في الاستفادة من الجهات الفاعلة غير الدول لتحقيق نتائج المنظمة وفي تعزيز الاتساق ضمن منظومة الأمم المتحدة للاضطلاع بفعالية وكفاءة بمهمة الوقاية من الأمراض غير السارية وتبديرها العلاجي. وأبدت الإدارة فعالية المساءلة والشفافية من الناحية الإدارية واتساق النهج في إنجاز العمل البرمجي بفعالية على مستويات المنظمة الثلاثة. ومن جانب آخر، حددت المراجعة مسائل معينة شملت ما يلي: (أ) التنسيق دون المستوى المثالي بين الإدارة وأمانة آلية التنسيق العالمية؛ (ب) عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات بين الإدارة والبرامج المنفذة في إطار الإدارة المعنية بالتغذية من أجل الصحة والتنمية. وتعيّن على الإدارة أيضاً تحسين الاحتفاظ بالبيانات الموثقة الداعمة لعملية تقديم العطاءات لشراء الخدمات (٥٠٪ من خطة العمل للفترة ٢٠١٦-٢٠١٧) وينبغي اتخاذ الإجراءات للتصدي لعدم الامتثال لمدونة قواعد السلوك للبحث المسؤول من أجل ضمان أن تدعم الإدارة بحث أسمى المعايير الأخلاقية فقط.

٢٠- مكتب المنظمة القطري في الهند. استنتجت المراجعة أن أداء المكتب القطري كان مُرضياً جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسينات من أجل التصدي للمخاطر المتبقية العالية المستوى. وأشارت إلى الممارسات الجيدة في مجالات مثل الوضع الاستراتيجي للمكتب القطري والتنفيذ الشامل لوظائف المنظمة الأساسية، وحسن الامتثال لمدونة قواعد السلوك للبحث المسؤول. ورئي أيضاً أن المكتب القطري نفذ ممارسات راسخة لإدارة البرامج، بما في ذلك التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي وإدارة خطط العمل، وبذل جهوداً مركزة على ضمان استدامة المبادرات الصحية. ووضع المكتب القطري أيضاً إجراءات تشغيلية موحدة مفصلة للمكاتب الميدانية تشمل المجالات المتصلة بالشؤون الإدارية والمالية وشؤون الموظفين وأجرى بدعم من شركات محاسبية خارجية استعراضات لضمان الجودة في المكاتب الميدانية شملت آلية لرصد تنفيذ التوصيات المقدمة خلال هذه الاستعراضات. ومن جهة أخرى، أشارت المراجعة إلى عدة مجالات منطوية على مخاطر متبقية عالية المستوى على النحو التالي: (أ) لم تُدمج إدارة المخاطر بعد إدماجاً كافياً في عمليات الإدارة القائمة على تحقيق النتائج وفي رصد الميزانية البرمجية وتقييم الأداء؛ (ب) أثار عدم توفر خطة مفصلة لتنفيذ تدابير الانتقال وإطار للرصد الشكوك في صفوف موظفي المنظمة وأصحاب اتفاقات الخدمات الخاصة والجهات الشريكة بشأن تدابير الانتقال في المشروع الوطني لترصد شلل الأطفال. وفيما يتصل بالعمليات البرمجية والتشغيلية، خلصت المراجعة إلى ما يلي: (أ) وجود ضوابط غير كافية في عمليات شراء عقود الخدمات على أساس التنافس واستعراض المنجزات المستهدفة مما أدى إلى مواطن الضعف في تقديم عطاءات تنافسية؛ (ب) فصل أوامر شراء السلع والخدمات. وبلغت المراجعة أيضاً عن انعدام متطلبات الموافقة مما أدى إلى عدم كفاية ضمان دقة المنشورات من الناحية التقنية وملاءمتها ووجاهتها واتساقها مع السياسات والاستراتيجيات المعتمدة في المنظمة.

٢١- الإدارة المعنية بالصحة العمومية والمحددات البيئية والاجتماعية للصحة في المقر الرئيسي. استنتجت المراجعة أن أداء الإدارة كان مُرضياً جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسينات لتناول مجالات منطوية على مخاطر متبقية عالية المستوى ومعتدلة المستوى. وأشارت إلى عدة ممارسات جيدة شملت ما يلي: (أ) المشاركة الاستباقية في عدة شراكات عالمية رئيسية لإحراز التقدم في تحقيق الغايات المتعلقة بالصحة في إطار أهداف التنمية المستدامة؛ (ب) الاستخدام المكثف للمراكز المتعاونة مع المنظمة؛ (ج) النهوض بنهج دمج الصحة في جميع السياسات بالتعاون مع قطاعات متعددة. وشملت المسائل التي تستلزم العناية ما يلي: (أ) عدم وجود وثائق شاملة تعرض التوجه الاستراتيجي والرؤية في الإدارة وفي بعض المجالات البرمجية؛ (ب) القدرة غير الكافية على توفير الدعم التقني الكافي على الصعيدين الإقليمي والقطري؛ (ج) عدم مواءمة الهيكل التنظيمي والملاك الوظيفي

مع ولاية الإدارة وأغراضها؛ (د) التحديات المواجهة لدمج الجوانب البيئية والاجتماعية للصحة العمومية في برامج الوقاية من الأمراض ومكافحتها على نطاق المنظمة. ومن منظور العمليات التشغيلية أشارت المراجعة إلى ما يلي: (أ) عدم إيلاء العناية الكافية للمخاطر والدروس المستخلصة في وضع خطط العمل ورصدها؛ (ب) اختلال التوازن في تعبئة الموارد لمختلف البرامج؛ (ج) الاحتفاظ غير الكافي بالبيانات الموثقة الداعمة لعمليات تقديم العطاءات لشراء الخدمات وإدارة شؤون البائعين ذات الصلة؛ (د) أوجه التناقض في التبليغ عن الإنجازات المحققة في تقارير منتصف المدة ونهاية الثنائية عن تقييم أداء الميزانية البرمجية. وأشارت المراجعة أيضاً إلى الثغرات في الامتثال لمتطلبات الموافقة الخاصة بالمنشورات ومواد الاتصال المعممة مما أدى إلى عدم كفاية ضمان دقة المنشورات من الناحية التقنية وملاءمتها ووجاهتها واتساقها مع السياسات والاستراتيجيات المعتمدة في المنظمة.

٢٢- **مكتب المنظمة القطري في سيراليون.** استنتجت المراجعة أن أداء المكتب القطري كان مُرضياً جزئياً مع وجوب إجراء بعض التحسينات من أجل التصدي للمخاطر المتبقية العالية المستوى والمعتدلة المستوى. وأشارت إلى عدة ممارسات جيدة في مجالي المشاركة الفعالة مع الجهات النظيرة الوطنية ومنظومة الأمم المتحدة والجهات الشريكة لها وتعبئة الموارد المحلية. وأبدى المكتب القطري أيضاً قدرة راسخة على الاستجابة لطوارئ الصحة العمومية. وفي الوقت ذاته، استنتجت المراجعة وجود عدد من المسائل المنطوية على مخاطر متبقية عالية المستوى ينبغي تناولها من باب الأولوية على غرار ما يلي: (أ) تبيين وجود بحوث أجريت على البشر دون خضوعها لاستعراض منهجي من جانب لجنة استعراض أخلاقيات البحوث؛ (ب) استمرار عدم إثبات إيلاء العناية للمخاطر المحددة في رصد الميزانية البرمجية وتقييم الأداء على النحو الكافي؛ (ج) عدم التوافق في الملاك الوظيفي للإدارة والتنظيم مقارنة بالبرامج التقنية؛ (د) انعدام أنشطة الضمان الرسمي بخصوص نفقات التعاون المالي المباشر؛ (هـ) عدم إجراء إحصاء مادي للأصول الثابتة في عام ٢٠١٦. وعلاوة على ذلك، حددت المراجعة مواطن الضعف في الامتثال لمتطلبات الموافقة الخاصة بمنشورات المكتب القطري ومواطن الضعف المستمرة في الضوابط المفروضة على إدارة الوقود.

٢٣- **برنامج المنظمة للطوارئ الصحية في المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ.** استنتجت المراجعة أن أداء البرنامج كان مُرضياً جزئياً مع وجوب إجراء بعض التحسينات لتتناول مجالات منطوية على مخاطر متبقية عالية المستوى ومعتدلة المستوى. وخلصت إجمالاً إلى أن استجابة البرنامج للطوارئ في الدول الأعضاء ضمن الإقليم حظيت باعتراف واسع النطاق بحسن توقيتها وفعاليتها. وأشارت إلى عدد من الممارسات الجيدة التي شملت ما يلي: (أ) تنظيم اجتماعات سنوية لفريق الخبراء الاستشاري التقني المعني باستراتيجية آسيا والمحيط الهادئ الخاصة بالأمراض المستجدة وطوارئ الصحة العمومية (المستخدم كمُنبر إقليمي لإحراز التقدم في خطة الأمن الصحي بالتعاون مع الجهات الشريكة الرئيسية)؛ (ب) العمليات السنوية لضمان تنفيذ الإجراءات عن طريق المحاكاة؛ (ج) نشر فريق لدعم مكافحة الإيبولا في إقليم غرب المحيط الهادئ يمكن استخدامه كنموذج للاستجابة الاستراتيجية للطوارئ. وفي الوقت ذاته، استنتجت المراجعة وجود عدد من المسائل التي لا بد من تناولها أي ما يلي: (أ) عدم وجود إرشادات محدثة كافية بشأن تقييمات المخاطر المتعددة وخطط الاستجابة لطوارئ الصحة العمومية على الصعيد القطري؛ (ب) وجود قيود تحد من القدرة على توفير الدعم التقني الكافي لمساندة مكاتب المنظمة القطرية في بلوغ المستوى الكافي للاستعداد للطوارئ، وإتاحة الدعم الكافي للتأهب للطوارئ في الدول الأعضاء؛ (ج) عدم موازنة المتطلبات الخاصة بالهيكل التنظيمي والملاك الوظيفي مع ولاية البرنامج وأغراضه؛ (د) عدم إيلاء العناية الكافية لاستكمال التخطيط المالي لخطط العمل لفترة السنتين؛ (هـ) اختلال التوازن في تعبئة الموارد لمختلف المجالات البرمجية؛ (و) الامتثال غير الكافي لاستخدام اتفاقات أداء العمل كنوع من أنواع العقود؛ (ز) الإجراءات غير الكافية لإدارة الأصول والمخزونات على نحو فعال؛ (ح) التحميل غير الكامل للوثائق الداعمة إلى نظام إدارة المحتويات المؤسسية من أجل تبرير المعاملات التجارية.

عمليات المراجعة التشغيلية

٢٤- الهدف من عمليات المراجعة التشغيلية تقييم عمليات إدارة المخاطر والرقابة في مجالات الشؤون المالية والإدارية فيما يتعلق بنزاهة المعلومات المالية والإدارية؛ واستغلال الموارد بكفاءة واقتصاد؛ والامتثال للوائح منظمة الصحة العالمية وسياساتها وإجراءاتها؛ وحماية الأصول.

المجالات الشاملة

٢٥- **العمليات التشغيلية في المقر الرئيسي.** استنتجت المراجعة أن الضوابط المطبقة لتخفيف وطأة المخاطر الرئيسية في مجالات مختارة للدعم التشغيلي في المقر الرئيسي كانت مُرضية جزئياً مع وجوب إجراء بعض التحسينات. وأشارت إلى عدة مجالات انطوت على مخاطر متبقية عالية المستوى وجمعت من حيث شؤون السياسات العالمية ومسائل الامتثال. وبخصوص الشؤون العالمية، هناك العديد من وثائق السياسات المختلفة (على سبيل المثال الدليل الإلكتروني والمذكرات الإعلامية والإرشادات مثل إجراءات التشغيل الموحدة والوثائق الإرشادية الأخرى مثل الأسئلة المتكررة). ولا يتوافر مصدر واحد ذو حجية إذ لا يحدّث الدليل الإلكتروني دوماً بناءً على ذلك أو لا يرد عرض السياسات المحددة بالكامل في الدليل الإلكتروني. ولا تعد الإدارة العليا ولا تستعرض دورياً قائمة كاملة بالإعفاءات والاستثناءات (في حالات الخروج عن قواعد المنظمة) المعالجة في إطار آليات مختلفة ولا تخضع هذه القائمة للاستعراض من أجل تحديد مدى الامتثال. وفيما يتصل بسياسة التنقل الجغرافي، لم تعد بعد الصيغة النهائية للخطة الأولية للتحليل والتنفيذ. وأشارت عمليات المراجعة الأخيرة إلى انتهاء المدة المعيارية لتعيين عدد لا يستهان به من موظفي الفئة الفنية في المقر الرئيسي مما قد يعني احتمال عدم تنفيذ بعض أحكام السياسة. ويفتقر استخدام رصد الميزانية البرمجية وتقييم الأداء للانضباط الكافي وهناك استخدام محدود لمؤشرات الأداء لقياس الأداء. وفيما يرتبط بمسائل الامتثال، لا تضمن وظيفة الموافقة على المشاريع في نظام الإدارة العالمي باستمرار الفصل الكافي بين السلطات. فضلاً عن ذلك، لا يستعرض جميع أصحاب الأعمال الرئيسيين حقوق المستخدمين الخاصة بالنفاذ إلى نظام الإدارة العالمي في المقر الرئيسي استعراضاً رسمياً ومنتظماً. وعلاوة على ذلك وبخلاف الهيكل الموجود في أقاليم المنظمة، ليست هناك أي عملية رسمية لرصد الامتثال أو استعراضه المستقل والمتواصل في المقر الرئيسي (استعراض مستقل لعينة من المعاملات كجزء من خط الدفاع الثاني على سبيل المثال) تضمن بشكل معقول فعالية تطبيق الضوابط الداخلية. وأخيراً وفيما يتعلق ببرنامج المنظمة للطوارئ الصحية، أشارت المراجعة إلى استمرار عدم وضع الصيغة النهائية لإجراءات التشغيل الموحدة المقررة بشأن الطوارئ الصحية. وأشار إلى التحسين الكبير في هذا المجال غير أن هناك ما يدعو إلى القلق لأن العمليات والإجراءات الأساسية للدعم التشغيلي مازالت غير محكمة التصميم بما فيه الكفاية لضمان إمكانية معالجة المعاملات الإدارية في الوقت المناسب وعلى وجه تام وجدير بالثقة في إطار آليات المعالجة الراهنة (بما في ذلك دمج دور مركز الخدمات العالمي).

٢٦- **رسائل البريد الإلكتروني المعتمدة على نظام الحوسبة السحابية في إصدار أوفيس ٣٦٥.** استهدفت المراجعة إجراء استعراض وتقييم لما يلي: (أ) مدى إيلاء العناية الكافية للمخاطر المرتبطة باعتماد حل لرسائل البريد الإلكتروني قائم على نظام الحوسبة السحابية؛ (ب) مدى تنفيذ الضوابط المعنية لتخفيف وطأة هذه المخاطر وفعالية تطبيقها؛ (ج) مدى امتثال الحل الحالي لرسائل البريد الإلكتروني لسياسات المنظمة بشأن تصريف الشؤون وإدارة المعلومات؛ (د) مدى تحقيق الفوائد المتوقعة في العمل. والاستنتاج العام هو أن المشروع العام لنقل البنية التحتية لرسائل البريد الإلكتروني في المنظمة إلى نظام الحوسبة السحابية باستثناء تشفير مضمون البيانات المنقولة كان مُرضياً في تخفيف وطأة المخاطر الرئيسية. وعقب إنجاز عمل المراجعة، وافق المدير العام على طلب وقف التشفير الكامل داخل المباني لبيانات رسائل البريد الإلكتروني في المنظمة. وأفاد التقييم الذي أجرته الإدارة العليا بأن مستوى التشفير الراهن سيكون كافياً وأن التكاليف الإضافية وبعض القيود التقنية المتصلة

بالحلول القادمة المعتمدة على نظام الحوسبة السحابية سيتسنى تجنبها. وحددت المراجعة عدة مجالات تستوجب التحسين، وخصوصاً في سياق اعتماد نموذج نظام الحوسبة السحابية من أجل إتاحة المزيد من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتشمل هذه المجالات ما يلي: (أ) تدعيم إطار المنظمة العام لتقييم مخاطر المبادرة المقترحة لنظام الحوسبة السحابية وفوائدها ومدى ملاءمتها قبل التوقيع على ترتيبات تعاقدية؛ (ب) تحسين أساليب تقييم المخاطر خلال مرحلة تنفيذ نظام الحوسبة السحابية؛ (ج) تعزيز إدارة النفاذ إلى موارد معلومات المنظمة الموجودة في نظام الحوسبة السحابية بواسطة أجهزة محمولة.

٢٧- **الموارد البشرية العالمية في مركز الخدمات العالمي.** استهدفت المراجعة تقييم المخاطر وعملية الرقابة في مجالات مختارة لإدارة شؤون الموارد البشرية ومعالجتها في مركز الخدمات العالمي. وبوجه خاص، شملت المراجعة عمليات التعيين وإنهاء الخدمة والتغييرات في البيانات الشخصية والبيانات المتصلة بالوظائف واستحقاقات مختارة. واستنتجت أن الضوابط التي طبقتها وحدة الموارد البشرية العالمية كانت مرضية جزئياً مع وجوب إجراء تحسينات كبرى بهدف تهيئة إطار عمل يضمن بشكل معقول ما يلي: (أ) معالجة المعاملات بدقة وفعالية، (ب) الحفاظ على نزاهة البيانات ذات الصلة بها. وكما سبق التبليغ عنه في عمليات المراجعة المتصلة بتكنولوجيا المعلومات، يتعلق بعض نتائج المراجعة الرئيسية بالثبوت من صحة البيانات المدمجة المحدودة ضمن نظام الإدارة العالمي في نقطة الدخول وبالاعتماد على الضوابط اليدوية أساساً. وإضافة إلى ذلك، لا يطبق تسجيل مراجعة النظام لرصد التغييرات الطارئة على البيانات الحساسة الخاصة بالموارد البشرية. وقد قدمت التوصيات التالية لتحسين العمليات: (أ) تعزيز رصد امثال المعاملات؛ (ب) الحد من عدد الطلبات المتأخرة المقدمة إلى وحدة الموارد البشرية العالمية؛ (ج) تحسين تتبع المعاملات الاستثنائية. وأشارت المراجعة أيضاً إلى ضرورة الاستثمار لتطبيق التحسينات التكنولوجية بالتركيز أساساً على تعزيز التثبوت من صحة بيانات النظام وتسجيل مراجعة النظام للتغييرات الحاسمة الطارئة على البيانات وتقييم الفرص المتاحة لتحسين قدرات إدارة عبء العمل وتوزيعه. ومن منظور الامتثال، أوصت المراجعة أيضاً بتعزيز الضوابط بغية ضمان تحديد الأهلية لدفع استحقاقات الاغتراب وفقاً للائحة الموظفين. ومن جهة أخرى، نُفذ عدد من المبادرات والممارسات الجيدة في وحدة الموارد البشرية العالمية لتخفيف وطأة المخاطر وتبسيط معالجة المعاملات.

عمليات المراجعة الميدانية

٢٨- **المكتب الإقليمي لأوروبا.** استنتجت المراجعة بصفة عامة أن الضوابط المطبقة لتخفيف وطأة المخاطر الرئيسية في مجالات الشؤون الإدارية والمالية في المكتب الإقليمي كانت مرضية. ومع ذلك، لُفت انتباه الإدارة إلى المجالات التالية التي يتعين تناولها: (أ) لم تُحدَّث الخطة بشأن استمرار سير العمل منذ عام ٢٠١٢؛ (ب) لم يُطلب من الخبراء الاستشاريين تقديم استمارات إعلان المصالح بشكل متسق ولم يستكمل المشرفون باستمرار استمارات تقييم الأداء لدى استكمال عقود الخبراء الاستشاريين، على الرغم من ضرورة ذلك؛ (ج) لم توفر بيانات موثقة على استعراض المنجزات المستهدفة والموافقة عليها لشراء الخدمات؛ (د) لم تُستعرض حقوق المستخدمين الخاصة بالنفاذ إلى نظام الإدارة العالمي منذ منتصف عام ٢٠١٥؛ (هـ) كانت هناك تقارير متأخرة من التقارير المقدمة إلى الجهات المانحة وأرصدة مستحقة في المساهمات التي انتهى تاريخ استحقاقها. وفيما يتصل بأنشطة الرصد، لم تُعد خطة عمل للفريق المعني بالامتثال لعام ٢٠١٧ إذ ظل منصب المسؤول عن الامتثال شاغراً في الفترة من أيار/ مايو ٢٠١٦ إلى تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٧.

٢٩- **المكتب القطري في النيجر.** قِيمت المراجعة فعالية الضوابط المطبقة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية في المكتب القطري باعتبارها مرضية جزئياً مع وجوب إجراء بعض التحسينات. ولُفت انتباه الإدارة إلى المجالات التالية العالية الخطورة التي يتعين تناولها على سبيل الأولوية: (أ) لم يُضطلع رسمياً بأنشطة الضمان المستقلة بخصوص التعاون المالي المباشر (الذي يمثل ٤٩٪ من مجموع النفقات)؛ (ب) حالات استخدام اتصالات

التعاون المالي المباشر بأثر رجعي؛ (ج) عدم مراعاة شروط التعاقد بخصوص عقد متصل بإعادة تأهيل المكتب؛ (د) استنتاج أن سجل المخاطر الخاص بالمكتب القطري كان غير كامل وينبغي توسيع نطاق هذا السجل ليشمل المخاطر الكبيرة الرئيسية؛ (هـ) لم ينفذ المكتب القطري بعد تنفيذاً تاماً التوصيات التي قدمتها إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن من أجل معالجة المسائل الأمنية. وشملت مسائل أخرى تقتضي من الإدارة اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب عدم وجود عملية لتقييم البائعين الرسمي؛ والاستثناءات على قواعد المنظمة المتعلقة بالمشتريات؛ وعدم استكمال التقارير عن التعاون المالي المباشر والتنفيذ المباشر في الوقت المناسب؛ وعدم الفصل الكافي بين المهام؛ وعدم توفر ممارسات وضوابط فعالة لإدارة المخزونات. ومن جهة أخرى، أشارت المراجعة إلى الانخفاض الشديد في عدد التقارير المتأخرة المتصلة بالتعاون المالي المباشر.

٣٠- **المكتب القطري في غينيا الاستوائية.** استنتجت المراجعة أن الضوابط المطبقة لتخفيف وطأة المخاطر الرئيسية في المكتب القطري كانت مرضية جزئياً مع وجود إجراء تحسينات كبرى. ولُفت انتباه الإدارة إلى المجالات التالية العالية الخطورة التي يستلزم تناولها: (أ) احتمال تضارب المصالح بشأن استئجار المركبات؛ (ب) التأخر في تقديم تقارير الزملاء عن التقدم المحرز في دراساتهم أو عدم تقديمها. وفيما يتعلق بطرائق تنفيذ البرامج، علق المكتب القطري التعاون المالي المباشر في أوائل عام ٢٠١٦ نتيجة للشواغل بشأن عدم تنفيذ الأنشطة وعدم التبليغ عن الأنشطة المنفذة. وعلاوة على ذلك، كانت جودة الوثائق الداعمة للمدفوعات الخاصة بالتنفيذ المباشر غير مقبولة ولم يتسن استخدام هذه الوثائق لدعم المبالغ المبلغ عنها. وأشار إلى ضعف التحكم في مناولة النقدية لتطبيق أنشطة التنفيذ المباشر نظراً إلى عدم تسجيل هذه المبالغ وعدم خضوعها لإجراءات عدّ النقدية الشهري المنتظم مما يزيد خطر فقدان الأموال أو اختلاسها. وفي فترة إجراء المراجعة لم ينفذ بعض التوصيات التي قدمها الفريق المعني بالامتثال في منتصف عام ٢٠١٦ تنفيذاً تاماً بالتأثير السلبي المحتمل في إطار الرقابة العام. وأتاح المكتب الإقليمي لأفريقيا معلومات إضافية عن الإجراءات المتخذة لتخفيف وطأة بعض مواطن الضعف المعروفة واتخذت أيضاً الإجراءات في أيلول/سبتمبر ٢٠١٧ لتسوية المسائل العالقة فيما يتصل بالتعاون المالي المباشر.

٣١- **المكتب القطري في مالي.** قِيمَت المراجعة عموماً فعالية الضوابط المطبقة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية في المكتب القطري باعتبارها مرضية جزئياً مع وجود إجراء تحسينات كبرى. وشملت المجالات العالية الخطورة التي تقتضي من الإدارة اتخاذ الإجراءات ما يلي: (أ) لم يقرّر تنفيذ أنشطة الضمان المستقلة بخصوص التعاون المالي المباشر ولم يُضطلع بها؛ (ب) لم تنفَّذ ممارسات إدارة المخزونات على النحو الملائم؛ (ج) لم تنفَّذ بعد التوصيات التي قدمتها بعثة للمكتب الإقليمي في عام ٢٠١٦ لتجديد المعدات الإلكترونية ووضع إجراءات الدعم الملائمة مما يزيد خطر عجز المكتب القطري عن أداء وظائفه اليومية على نحو موثوق وفعال وآمن؛ (د) لم تتوافر الوثائق بشأن المتطلبات المفصلة لتحقيق الامتثال لمعايير العمل الأمنية الدنيا؛ (هـ) لم يعد المكتب القطري بعد خطة رسمية للتصدي لمواطن الضعف المحددة في الاستعراض البرمجي والإداري للمكتب الإقليمي لأفريقيا الذي أُجري عام ٢٠١٥ وفي القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لإطار الرقابة الداخلية المقدمة في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. وشملت مسائل أخرى تتطلب من الإدارة اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب ما يلي: (أ) ضمان إعداد وثائق التسليم عندما يُتوقع أن تطرأ تغييرات في الملاك الوظيفي؛ (ب) بيان تنفيذ إجراءات تقديم العطاءات التنافسية بانتظام لضمان أفضل قيمة مقابل الأموال المنفقة بانتظام؛ (ج) ضمان استكمال التقارير المتصلة بالتعاون المالي المباشر والتنفيذ المباشر في الوقت المناسب؛ (د) ضمان الفصل المناسب بين المهام في الوظائف الإدارية.

٣٢- **المكتب القطري في الكاميرون.** قِيمَت المراجعة فعالية الضوابط المطبقة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية باعتبارها مرضية جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسينات. ومن الضروري تناول المجالات التالية العالية الخطورة على سبيل الأولوية: (أ) الفصل غير الكافي بين المهام في مجال حساب السلف المستديمة الإلكتروني

والاستعراض الإشرافي غير الكافي لعائدات السلف المستديمة مما أدى إلى مخالفات مالية؛ (ب) لم يخضع اثنان من المكاتب الميدانية الثلاثة لتقييم ذاتي أمني موثق ولم يعد المكتب القطري خطة لتناول مسائل الامتثال المرتبطة بالأمن. وفي عام ٢٠١٧، اضطلع المكتب الإقليمي لأفريقيا بأنشطة الضمان الخاصة بالتعاون المالي المباشر بما فيها فحص عينة من الوثائق الداعمة غير أن وزارة الصحة لم تبليغ رسمياً عن نتائج الاستعراض في فترة إجراء المراجعة. ويعتزم المكتب الإقليمي إصدار تقرير يتضمن نتائج هذه البعثة والتوصيات الموجهة إلى وزارة الصحة ووضع الصيغة النهائية للإرشادات الموحدة بحلول أوائل عام ٢٠١٨.

٣٣- **المكتب القطري في جمهورية الكونغو.** قيّمت المراجعة فعالية الضوابط المطبقة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية في المكتب القطري باعتبارها مرضية جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسينات. وشملت المجالات العالية الخطورة التي لفت انتباه الإدارة إليها ما يلي: (أ) عدم الاضطلاع بأنشطة الضمان الخاصة بالتعاون المالي المباشر بصورة رسمية ومستقلة؛ (ب) عدم إعداد التقارير عن أنشطة التنفيذ المباشر في الوقت المناسب؛ (ج) عدم وجود نظام شامل لتسجيل التطورات المتصلة بالموظفين المعنيين بأنشطة التنفيذ المباشر وتتبعها؛ (د) المدد الطويلة لعدم توافر شبكة المكتب القطري؛ (هـ) عدم وجود إجراءات رسمية للاختبار المسبق لأداء البائعين وتقييمه (ينبغي للمكتب القطري صياغة نهج متسق للشراء واستخدام قائمة البائعين التي أعدها المكتب الإقليمي لأفريقيا كلما أمكن). واتصلت مسائل أخرى رئي أنها تقتضي من الإدارة اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب بالاستثناءات على قواعد المنظمة المتعلقة بالمشتريات مثل عدم ضمان عملية تنافسية لشراء الخدمات بانتظام وعدم استخدام نوع النفقات الملائم لشراء السلع. وأشارت المراجعة أيضاً إلى عدم تلقي التقارير عن التعاون المالي المباشر في الوقت المناسب؛ والفصل غير الكافي بين المهام في مجال حساب السلف المستديمة الإلكتروني؛ وعدم فعالية الممارسات والضوابط لإدارة المخزونات.

٣٤- **المكتب القطري في باكستان.** قيّمت المراجعة فعالية الضوابط المطبقة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية في المكتب القطري باعتبارها مرضية جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسينات. وأشار المكتب إلى التحسين الملحوظ الطارئ منذ إجراء آخر عملية مراجعة تشغيلية في عام ٢٠١٣. وشملت المجالات العالية الخطورة التي ينبغي للإدارة تناولها على سبيل الأولوية ما يلي: (أ) الاضطلاع بأنشطة الضمان المستقلة الخاصة بالتعاون المالي المباشر؛ (ب) تنفيذ الممارسات الملائمة لإدارة المخازن والمخزونات؛ (ج) تطبيق إجراءات تقديم العطاءات التنافسية باستمرار لشراء الخدمات؛ (د) تقديم التقارير إلى الجهات المانحة في الوقت المناسب؛ (هـ) ضمان تخطيط تعاقب الموظفين ونقل المعارف على النحو الملائم (شهد المكتب القطري تغييرات كبرى في الملاك الوظيفي الدولي وأشارت المراجعة إلى عدم إدراج معلومات مفصلة كافية عن المسؤوليات وعن المشاريع والوظائف الجارية في مذكرات التسليم). وشملت مسائل أخرى تقتضي من الإدارة اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب ما يلي: (أ) تنفيذ ممارسات متسقة للتوجيه والتدريب؛ (ب) المثابرة على بذل الجهود الرامية إلى تحصيل الضرائب الحكومية على المبيعات المستحقة منذ عام ٢٠١٤؛ (ج) تعزيز الرصد والمتابعة مع متعهدي الخدمات لضمان الامتثال للأحكام التعاقدية والتوثيق وتوفير البيّنات باستمرار من أجل عملية استعراض المنجزات المستهدفة والموافقة عليها؛ (د) إجراء تقييم منهجي لأداء البائعين؛ (هـ) إجراء استعراضات منتظمة لسجلات المركبات وتكاليف استهلاك الوقود والصيانة.

٣٥- **المشتريات في إقليم المنظمة الأفريقي.** أجرى المكتب مراجعة محدودة النطاق لمشتريات السلع المستهله في مراكز الميزانية على نطاق الإقليم الأفريقي وعقود الخدمات المختارة الخاصة بالمكتب الإقليمي لأفريقيا. واستنتجت المراجعة بصفة عامة أن الضوابط المطبقة لتخفيف وطأة المخاطر الرئيسية في مجال شراء السلع والخدمات في المكتب الإقليمي كانت مرضية جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسينات. وأشار إلى التحسين في بعض المجالات منذ إجراء آخر عملية مراجعة تشغيلية للمكتب الإقليمي في عام ٢٠١٥. وشملت المسائل التي تقتضي من إدارة المكتب الإقليمي اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب ما يلي: (أ) حالات التأخر في إعداد

أوامر الشراء الخاصة بمشتريات السلع والخدمات في نظام الإدارة العالمي بعد تسلم فاتورة على سبيل المثال؛ (ب) أشار المكتب إلى حالات لم يحدد فيها الاستعراض الإشرافي الذي أجراه الموظفون المعنيون بالمشتريات في المكتب الإقليمي ضمان أفضل الممارسات لتقديم العطاءات التنافسية في شراء السلع على الرغم من امتثال مشتريات السلع للسياسات المتعلقة بالمشتريات بصفة عامة، كما في الحالات التالية: أثناء التواصل مع البائعين في طلبات عرض الأسعار والمواصفات التقييدية للمواد التي ينبغي شراؤها وعدم توفر وثائق طلبات العطاءات المقدمة إلى البائعين (على الرغم من توافر عروض الأسعار الواردة). ولا تضمن هذه الممارسات تحصيل أفضل قيمة مقابل الأموال المنفقة؛ (ج) تمديد عقود الخدمات دون تقييم أداء البائعين في الوقت المناسب؛ (د) مواطن الضعف في عملية التسليم المتصلة بحركة الأصول موضع الشراء. وأشارت المراجعة أيضاً إلى مسألة شاملة هي أن الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بالتحقق من امتثال طلبات الشراء قبل معالجة أوامر الشراء الخاصة بمشتريات السلع لا تحدّد بوضوح بين مركز الخدمات العالمي (الوحدة العالمية المعنية بالمشتريات واللوجيستيات) والوحدات المعنية بالمشتريات في المكتب الإقليمي. ولا بد من تناول هذه المسألة على نطاق المنظمة.

الاستعراضات المكتبية

٣٦- أجريت عمليات المراجعة التشغيلية أيضاً في صورة استعراضات مكتبية تم تنفيذها في المقر الرئيسي. ولا تتطوي هذه العمليات على السفر إلى الموقع وتستعين بالبيانات المتاحة في نظام الإدارة العالمي والوثائق الداعمة المحملة إلى نظام إدارة المحتويات المؤسسية.

٣٧- **المكتب القطري في بابوا غينيا الجديدة.** قيّمت المراجعة فعالية الضوابط المطبقة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية في المكتب القطري على أنها مرضية جزئياً مع وجوب إجراء بعض التحسينات. وأشارت إلى التحسين في فعالية الإجراءات والضوابط مقارنة بالمراجعة السابقة التي أجريت في عام ٢٠١١. وشملت المسائل التي حددت المراجعة أنها تقتضي من الإدارة اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب ما يلي: (أ) عدم المواظبة على الاضطلاع بأنشطة الضمان المستقلة الخاصة بمعاملات التعاون المالي المباشر في الوقت المناسب؛ (ب) عدم التقييم الرسمي لأداء مقدمي الخدمات؛ (ج) استخدام أساليب لإبرام عقود الخدمات لا تتلاءم مع طبيعة الخدمات؛ (د) العدد المفرط من الموظفين المضطلعين بدور "طالبى المشتريات" في نظام الإدارة العالمي؛ (هـ) التأخر في الموافقة على طلبات السفر؛ (و) ضرورة تحديث تقييم معايير العمل الأمنية الدنيا في المكتب.

٣٨- **المكتب القطري في جيبوتي.** قيّمت المراجعة فعالية الضوابط المطبقة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية باعتبارها مرضية جزئياً مع وجوب إجراء بعض التحسينات. وتطلبت المجالات التالية المنطوية على مخاطر متبقية عالية المستوى إيلاء العناية الفورية: (أ) عدم شراء السلع على أساس التنافس والشفافية؛ (ب) تجاوز تاريخ استحقاق ٤٣٪ من اتفاقات التعاون المالي المباشر الصادرة خلال الفترة ٢٠١٥-٢٠١٦ في شباط/فبراير ٢٠١٧ مما أدى بالمكتب القطري إلى عدم إصدار أي اتفاقات جديدة للتعاون المالي المباشر منذ حزيران/يونيو ٢٠١٦؛ (ج) عدم الاضطلاع بأنشطة الضمان المستقلة والرسمية الخاصة بالتعاون المالي المباشر؛ (د) عدم وضع خطة رسمية للتصدي لمواطن الضعف الرئيسية في الضوابط الداخلية المحددة في القائمة المرجعية للتقييم الذاتي لإطار الرقابة الداخلية من أجل السماح برصد التقدم المحرز في الإجراءات التصحيحية على نحو فعال.

٣٩- **المكتب القطري في ماليزيا.** قيّمت المراجعة فعالية الضوابط المطبقة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية في المكتب القطري باعتبارها مرضية. ومع ذلك، حددت المراجعة بعض المجالات التي تستوجب عناية الإدارة وتشمل ما يلي: (أ) تحسين الفصل بين المهام في وظيفة حساب السلف المستديمة الإلكتروني؛ (ب) ضمان دعم معاملات الشراء عن طريق الوثائق الملائمة. وفيما يتعلق بالهيكل الحالي، أوصت المراجعة

أيضاً بإجراء استعراض وظيفي للملاك الوظيفي في المكتب القطري يشمل النظر في أوجه التآزر التشغيلي المحتمل مع مركز الخدمات العالمي في كوالالمبور.

مسائل المراجعة الأخرى

٤٠- في عام ٢٠١٧، أجرى المكتب استعراضاً لعمليّة الشراء في شراكة صحة الأم والوليد والطفل بناءً على طلب مديرها التنفيذي ومراجعة لاستمرار توفير الخدمات في المركز الدولي للحساب الإلكتروني بناءً على طلب لجنة إدارته.

٤١- وكان التقرير عن مراجعة المنح المندرج في خطة العمل لعام ٢٠١٧ لا يزال قيد الصياغة في فترة إعداد هذا التقرير وسيبلغ بالتالي عن نتائج هذه المراجعة في عام ٢٠١٩.

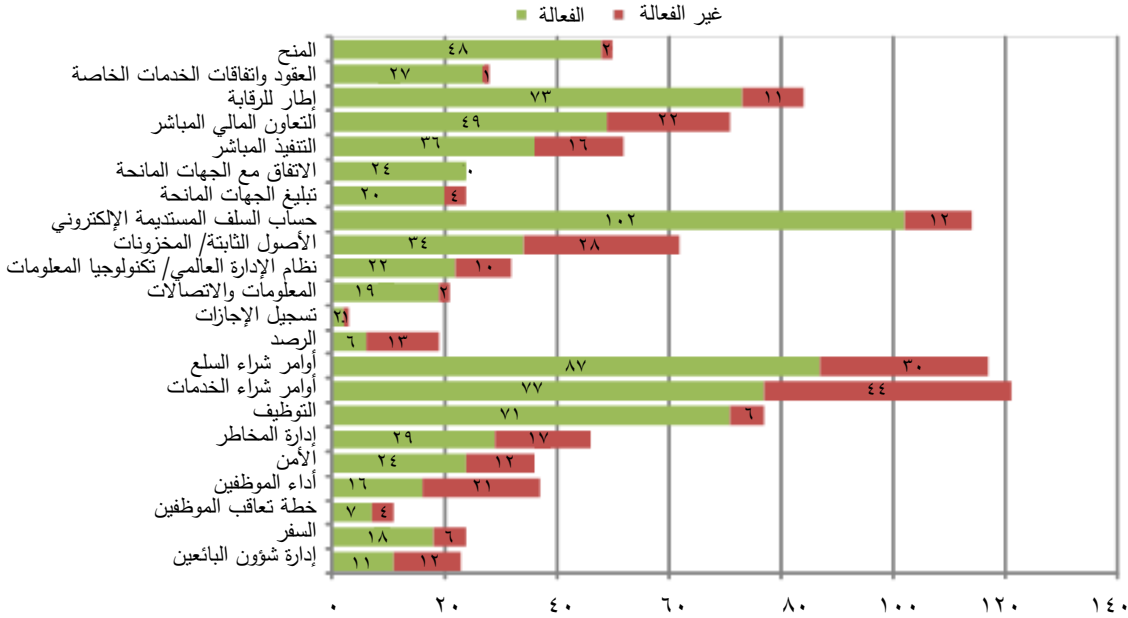
تحليل نتائج المراجعة

٤٢- حدّث المكتب تحليله التلوي للنتائج المنبثقة عن عمليات المراجعة القطرية التي أُجريت في الفترة ٢٠١٥-٢٠١٧ بهدف تحقيق ما يلي: (أ) بيان الاتجاه المسجل في الامتثال لقواعد المنظمة ولوائحها (انظر الملحق ١)؛ (ب) وتسليط الأضواء على مجالات العمل^١ التي تطرح أكبر التحديات. وفيما يخص الهدف (ب)، يقدم الرسم الوارد أدناه (انظر الشكل ١) مؤشراً يوحى بالارتفاع النسبي لمستوى "عدم فعالية الضوابط"^٢ في مجالات العمل الرئيسية. ويُشار إلى استمرار وجود مواطن ضعف كبيرة في إطار الرقابة الداخلية في مجالات مثل شراء السلع والخدمات والأصول الثابتة والمخزونات والتعاون المالي المباشر وتقييم أداء الموظفين وإدارة شؤون البائعين.

١ جُمعت الضوابط الداخلية لأغراض إجراء الاختبار الرئيسي حسب عناصر إطار لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة توريدواي (انظر الفقرة ١٣) ومجالات العمل: إطار الرقابة؛ إدارة المخاطر؛ الموارد البشرية؛ إدارة شؤون البائعين؛ عقود الخدمات؛ شراء السلع؛ التعاون المالي المباشر؛ التنفيذ المباشر؛ حساب السلف المستديمة الإلكتروني؛ نظام الإدارة العالمي/ تكنولوجيا المعلومات؛ السفر؛ الأصول الثابتة/ المخزونات؛ المنح؛ اتفاقات الخدمات الخاصة؛ الأمن؛ المعلومات والاتصالات؛ الرصد.

٢ يحدد إطار الرقابة الداخلية أغراض الرقابة وأنشطة الرقابة التي يمكن أن تتناول اعتبارات المخاطر العالية المستوى المحددة في حال تنفيذها وتطبيقها على نحو فعال.

الشكل ١: فعالية تطبيق الضوابط الداخلية في عمليات مراجعة الحسابات القطرية حسب مجال العمل (نتائج عمليات مراجعة الحسابات التي أجريت في عام ٢٠١٧، وعدد الاختبارات المنجزة)



٤٣- ويتضمن الرسم البياني الوارد في الملحق ١ ألف تحليلاً أكثر تفصيلاً لنتائج عمليات المراجعة حسب مجال العمل في الفترة ٢٠١٥-٢٠١٧. وما زالت نتائج العمل المنجز في عام ٢٠١٧ تبين أن معظم مجالات العمل تبدي مستوى لفعالية تطبيق الضوابط مماثلاً للمستوى المسجل في عام ٢٠١٦ مع اعتبار مجال إدارة شؤون البائعين والأصول الثابتة/ المخزونات غير مُرضيين، على الرغم من وسع نطاق فعالية الامتثال لقواعد المنظمة ولوائحها. واستجابةً لطلبات الدول الأعضاء، أعد تحليل إضافي للفوارق الإقليمية في الامتثال. ويتضمن الرسم البياني الوارد في الملحق ١ باء وصفاً لفعالية تطبيق الضوابط الداخلية في مكاتب المنظمة القطرية المجمعة حسب الإقليم.

فعالية تطبيق الضوابط الداخلية والمخاطر المتبقية

٤٤- تبين أن الاستنتاجات العامة المتعلقة بفعالية تطبيق الضوابط الداخلية والمنبثقة عن عمليات المراجعة التي أجريت في عام ٢٠١٧ سجلت انخفاضاً طفيفاً مقارنة بعام ٢٠١٦. ويندرج ما مجموعه ٨١٪ من الاستنتاجات العامة في حدود مستويي التقييم ١ و ٢ في عام ٢٠١٧ (تبين أن التقييم كان "مريضاً" أو "مريضاً جزئياً مع وجود إجراء بعض التحسين") مقارنة بنسبة ٨٨٪ المسجلة في عام ٢٠١٦. وعلى نحو مماثل، ما زالت الاستنتاجات المتصلة بفعالية تطبيق الضوابط الداخلية في المكاتب الإقليمية وفي المجالات الشاملة العالمية تتحسن إذ بلغت نسبة ٧٨٪ في عام ٢٠١٧ مقارنة بنسبة ٧٥٪ في عام ٢٠١٦ بينما سجلت انخفاضاً طفيفاً في المكاتب القطرية من ١٠٠٪ في عام ٢٠١٦ إلى ٨٣٪ في عام ٢٠١٧. وتشير الاستنتاجات إلى تواصل تجسيد المبادرات الرامية إلى تحسين المساءلة والامتثال على نطاق المنظمة بصفة عامة في اتجاه إيجابي. ومع ذلك وكما ذكر آنفاً، من المتوقع سعيًا إلى مواصلة تعزيز الوعي بالضوابط الداخلية أن تزداد أهمية التركيز على الجهود المبذولة على نطاق المنظمة بشأن تحسين مساءلة المديرين على المستوى الفردي في الأدوار والوظائف الإشرافية في عام ٢٠١٨ (أي تعزيز "الأسلوب الوسطي" بتحمل المسؤولية عن الكشف عن الأخطاء كأول خط للدفاع) لأن هذا الأمر سيرسي الأسس لادعاءات الإدارة بشأن الإطار العام للرقابة الداخلية. وعلاوة على ذلك،

من الأساسي مواءمة تدعيم عواقب حالات الإخفاق في الرقابة الداخلية ورصد فعاليتها في سياق أنشطة الرقابة الداخلية اللامركزية والتقييم الذاتي حتى تشارك في المساهمة في تخفيف وطأة المخاطر والارتقاء بفعالية الرقابة إلى مستوى مُرضٍ على نطاق المنظمة. ويُشار إلى هذه المسألة المعينة على أنها مجال من المجالات ذات الأولوية في برنامج عمل المدير العام لسنة ٢٠١٨ بشأن التحول ويرحب بها ترحيباً شديداً.

٤٥- واستناداً إلى عمل المراجعة، حدد المكتب "المجالات الخمسة الرئيسية" التي قُيِّمت على أنها تتطوي على أعلى المخاطر المتبقية المرتبطة بعمليات المنظمة وتحقيق النتائج واعتُبرت أنها تقتضي عناية الإدارة الفورية أي ما يلي: (١) تعزيز أنشطة الضمان الخاصة بالتعاون المالي المباشر. فالخطط المقررة للاضطلاع بهذه الأنشطة لم تنفذ تنفيذاً تاماً ومتسقاً. ويفهم المكتب أن المكتب الإقليمي لأفريقيا قد بدأ تنفيذ خطة بشأن أنشطة الضمان تركز على نهج قائم على المخاطر وخاص بالبلدان؛ (٢) إدارة شؤون البائعين ووثائق المشتريات؛ (٣) إدارة المخزونات والأصول الثابتة؛ (٤) تعبئة الموارد من حيث زيادة تمويل بعض البرامج الرئيسية التي تظل تعاني من نقص في التمويل (على غرار البرامج التي تنصدي للأمراض غير السارية وأمراض المناطق المدارية المهملة والمحددات الاجتماعية للصحة وأثار تغير المناخ على الصحة) نظراً إلى اعتمادها الشديد على المساهمات الطوعية المحددة؛ (٥) تحسين مواءمة الأعداد المقررة للملاك الوظيفي مع ولايات البرامج و/أو المكاتب وأغراضها الاستراتيجية وملاكها الوظيفي الحالي. وإجمالاً، مازلنا نلاحظ أن رصد تنفيذ التوصيات السابقة لضمان تطبيق الإجراءات التصحيحية المحددة في الاستعراضات السابقة في الوقت المناسب لم يؤد بعد إلى استمرار التحسين على نطاق المنظمة.

تنفيذ توصيات المراجعة

٤٦- يتابع المكتب مع الإدارة دورياً حالة تنفيذ توصيات المراجعة الداخلية. ثم يقدم تقريره عن حالة توصيات المراجعة المفتوحة وعن التقدم المحرز منذ الفترة السابقة المشمولة بالتقرير. وبعد المكتب لدى تقديم التقارير إلى الدول الأعضاء إحصاءات تراكمية عن تنفيذ جميع توصياته المفتوحة منذ تاريخ التقرير السابق الذي قدمه إلى جمعية الصحة (انظر الملحق ٢). وخلال عام ٢٠١٧، أنجز المكتب بوابة إلكترونية لتيسير إدارة توصيات المراجعة ومتابعتها تستهدف الإدارة ومراجعي الحسابات على السواء وتوجه إخطارات مؤتمتة عبر البريد الإلكتروني بالاقتراب من بلوغ المعالم لتوفير أحدث المعلومات عن التقدم المحرز في التنفيذ. وجددير بالذكر أن المكتب يرفع تقريراً عن حالة التوصيات المعلقة باستخدام الموعد المتوقع المتفق عليه لتنفيذ كل توصية بدلاً من الاعتماد على الفترة المنقضية منذ تاريخ صدور التقرير. ويشير هذا النهج الأكثر دقة إلى التراجع البسيط في التقدم المحرز في تنفيذ توصيات المراجعة باعتبار ٨,٦٪ من التوصيات المفتوحة المعلقة على أنها توصيات "فات موعد تنفيذها" مقارنة بنسبة ٢,١٪ المسجلة في العام الماضي.

٤٧- وقد صنّف المكتب توصيات المراجعة الصادرة في عام ٢٠١٧ حسب فئة المخاطر المحددة في المراجعة والأهمية (انظر الملحق ٣). وإضافة إلى ذلك، تركز الاهتمام على رصد التقدم المحرز في تنفيذ التوصيات ذات الأولوية العالية بالنسبة إلى معظم عمليات المراجعة المفتوحة وهي العمليات التي تعتبر بالغة الأهمية وتتطلب بذل مستوى منخفض نسبي من الجهود لتنفيذها (انظر الملحق ١).

٤٨- وتلقى المكتب منذ انعقاد جمعية الصحة العالمية السبعين في أيار/مايو ٢٠١٧ معلومات محدّثة عن التقدم المحرز في تنفيذ توصيات المراجعة التي قدمها. وتمكّن من إغلاق ١٢ عملية مراجعة بعد استعراض فعالية التقدم المبلّغ عنه (انظر الملحق ٤).

٤٩- ويبين الجدول ١ معدلات التنفيذ التراكمية السنوية الشاملة حتى ٢٢ شباط/فبراير ٢٠١٨ بالنسبة إلى جميع التقارير التي صدرت منذ ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٦.

الجدول ١: المعدلات الشاملة لتنفيذ توصيات مراجعة الحسابات حتى ٢٢ شباط/ فبراير ٢٠١٨

متوسط أيام التقدم/ التأخير		%		عدد التوصيات		حالة التوصيات
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٦	
		٧٥	٥٣	٤٩١	٢٦٢	التنفيذ غير متوقع حتى الآن
٣٢	٤	٧	٤	٤٤	٢٠	مغلقة حسب ما تم الاتفاق عليه
(١٨)	(١٠٠)	٥	١٦	٣٠	٨١	مغلقة مع حدوث تأخير
(١١٠)	(٢١١)	٧	٥	٤٤	٢٤	قيد التنفيذ، فات موعد تنفيذها
(٥٠)	(٨٣)	٦	٢٢	٤١	١٠٨	مفتوحة، فات موعد تنفيذها
-	-	١٠٠	١٠٠	٦٥٠	٤٩٥	المجموع ^(١)

(١) يشمل مجموع التوصيات مسودات التقارير وقد توجد بالتالي فوارق طفيفة مقارنة بالتقارير الختامية.

التحقيقات

التقارير المثيرة للقلق

٥٠- تلقى المكتب ٨٢ تقريراً عن حالات مخالفة مزعومة في عام ٢٠١٧. ومقارنة بالتقارير عن حالات المخالفة التي تلقاها المكتب في عام ٢٠١٦، سُجل ارتفاع شديد في عدد حالات الغش المشتبه فيها فيما يتصل بمطالبات التأمين الصحي للموظفين المقدمة لاسترداد التكاليف وعدد ثابت من حالات السرقة المبلغ عنها. وأشار المكتب أيضاً إلى زيادة طفيفة في عدد حالات المضايقة المزعومة في عام ٢٠١٧ بينما ارتفع عدد حالات تضارب المصالح المزعومة من حالتين إلى ست حالات مزعومة في عام ٢٠١٧. وإضافة إلى ذلك، بلغ المكتب عن حالة استغلال واعتداء جنسيين مزعومة وثلاث حالات مضايقة جنسية مزعومة في عام ٢٠١٧. وترد مقارنة مفصلة بين أنواع الحالات المزعومة على مدى الفترة ٢٠١٥-٢٠١٧ في الجدول ٢ أدناه. وشمل النوع "عدم الامتثال للمعايير المهنية" والنوع "حالات أخرى" على التوالي حالات مزعومة مرتبطة بالسلوك الخاص غير المؤثر في المنظمة و/ أو أنواع أخرى من المخالفات غير المدرجة في الفئات الأخرى.

الجدول ٢: موجز عن التقارير المثيرة للقلق حسب النوع، للفترة ٢٠١٥-٢٠١٧

٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	أنواع التقارير المثيرة للقلق
١٤	٨	٧	الفساد
٣٠	٣٢	٢٣	الغش
٤	١٥	١٦	عدم الامتثال للمعايير المهنية
١٠	٥	٧	مخالفات في إجراءات التوظيف
١٣	٩	٢١	المضايقة
٣	٥	٢	المضايقة الجنسية
١	-	-	الاستغلال والاعتداء الجنسيان
١	-	٣	الانتقام
٦	٥	٤	حالات أخرى
٨٢	٧٩	٨٣	المجموع

٥١- وخلال عام ٢٠١٧، أحرز المكتب تقدم ملحوظاً في استكمال التحقيق في الحالات القديمة وأغلق ٨٧ حالة في مختلف مراحل عملية التحقيق. وفي فترة إعداد هذا التقرير، كانت هناك ١٠٢ حالة مفتوحة أمام المكتب منها ٢٣ حالة قيد الاستعراض الأولي و ٣٨ حالة قيد التحقيق و ١١ حالة أعد بشأنها التقرير و ٣٠ حالة في مرحلة الإغلاق. وقدر المكتب أن استكمال هذه الحالات أمر سيستغرق ٩٥٩ يوم عمل.

٥٢- وفي عام ٢٠١٧، أصدر المكتب ١٥ تقريراً عن التحقيقات. وأثبتت الادعاءات في ١١ حالة من تلك الحالات بينما رُئي أن الحالات الأربع المتبقية كانت حالات غير مسندة بالبيّنات أو لا أساس لها من الصحة وقد أُغلقت بناءً على ذلك. ويرد موجز عن التقارير بشأن الادعاءات المسندة بالبيّنات في الفقرات التالية. ويجري اتخاذ الإجراءات بشأن الأفراد المعنيين في عدة حالات وتُذكر الحالات التي تم فيها اتخاذ تلك الإجراءات.

٥٣- في أحد المكاتب القطرية (IR2017/1). تبين أن ممثلاً للمنظمة زور وثائق متصلة بمعاملات مزعومة بين المنظمة وثلاث منظمات غير حكومية لا وجود لها لتنفيذ أنشطة تقنية تبلغ قيمتها ٤٢ ٣٣٤ دولاراً أمريكياً.

٥٤- في أحد المكاتب القطرية (IR2017/2). قدم موظف سابق مستندات طبية مزورة وحصل على مبلغ مجموعه ٢٠٨ ٧١ دولارات أمريكية لاسترداد تكاليف التأمين الصحي في الفترة من نيسان/ أبريل ٢٠١٤ إلى أيار/ مايو ٢٠١٦. وأنهيت خدمة الموظف في المنظمة في ٢٠ حزيران/ يونيو ٢٠١٧.

٥٥- في أحد المكاتب القطرية (IR2018/1). تبين أن موظفاً متقاعداً انتهك قواعد التأمين الصحي لموظفي المنظمة من خلال تقديم مستندات مزورة للحصول ومحاولة للحصول على استحقاقات غير مصرح بها من نظام التأمين الصحي للموظفين تبلغ قيمتها ٢١١ ١١٣ دولاراً أمريكياً في الفترة من كانون الثاني/ يناير ٢٠١٣ إلى آب/ أغسطس ٢٠١٦. وقد يمثل هذا السلوك أيضاً انتهاكاً لقانون العقوبات الوطني.

٥٦- في أحد المكاتب القطرية (IR2018/2). تبين أن موظفاً متقاعداً انتهك قواعد التأمين الصحي لموظفي المنظمة من خلال تقديم مستندات مزورة للحصول ومحاولة للحصول على استحقاقات غير مصرح بها من نظام التأمين الصحي للموظفين تساوي قيمتها ٧٨٥ ٦٣ دولاراً أمريكياً في الفترة من شباط/ فبراير ٢٠١٤ إلى تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠١٦. وقد يمثل هذا السلوك أيضاً انتهاكاً لقانون العقوبات الوطني.

٥٧- في أحد المكاتب القطرية (IR2018/3). تبين أن موظفاً انتهك قواعد التأمين الصحي لموظفي المنظمة من خلال تقديم مستندات مزورة للحصول ومحاولة للحصول على استحقاقات غير مصرح بها من نظام التأمين الصحي للموظفين تساوي قيمتها ٩٤٣ ١٨ دولاراً أمريكياً في الفترة من تموز/ يوليو ٢٠١٤ إلى كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٥. وقد يمثل هذا السلوك أيضاً انتهاكاً لقانون العقوبات الوطني.

٥٨- في أحد المكاتب القطرية (IR2018/4). ادعي أن موظفاً انتهك قواعد التأمين الصحي لموظفي المنظمة من خلال تقديم مستندات طبية مزورة للحصول على استحقاقات غير مصرح بها من نظام التأمين الصحي للموظفين تساوي قيمتها ٦٣٦ ١٩ دولاراً أمريكياً في الفترة من أيلول/ سبتمبر ٢٠١٥ إلى أيار/ مايو ٢٠١٧. ونتيجة لفقدان سجلات خاصة بالنظام لم يتسن لمقدم الخدمات سوى القول إن المعلومات تبدو صالحة. وإضافة إلى ذلك، تبين من التحقيق وجود مخالفات في المستندات. وعلى الرغم من ذلك، رُئي أن البيّنات كانت غير كافية لإثبات حصول الموظف على استحقاقات غير مصرح بها من نظام التأمين الصحي للموظفين.

٥٩- في أحد المكاتب الإقليمية (IR2017/3). قدم موظف مستندات طبية مزورة سعياً إلى الحصول على مبلغ مجموعه ١١٠ ٩٨ دولارات أمريكية لاسترداد تكاليف التأمين الصحي في الفترة من آذار/ مارس ٢٠١٦ إلى تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٦. وأنهيت خدمة الموظف في المنظمة منذ ذلك الحين. وشملت إجراءات المتابعة

اتخاذ التدابير لمنع إعادة تعيين الموظف السابق وإحالة هذه المسألة إلى السلطات المحلية نظراً إلى احتمال خرق القانون الوطني.

٦٠- في أحد المكاتب القطرية (IR2017/4). لم يمثل موظف معين في إدارة أسطول المركبات لقواعد العناية الواجبة في التصريح بتزويد مركبات لعمل المنظمة بالوقود. وأسفر الإهمال عن فقدان ٣٩٧٥ لترًا من الوقود بلغ مجموع تكاليفها ١٩٨٧ دولاراً أمريكياً وشمل تزويد مركبات بالوقود تملكها أطراف ثالثة كانت مجهولة في المنظمة.

٦١- أحد الكيانات التي لها صلة بالمنظمة (IR2017/5). تصفح موظف مواقع إلكترونية جنسية صريحة ومواقع إلكترونية أخرى غير مرتبطة بالعمل أثناء ساعات العمل. فضلاً عن ذلك، كان من الممكن لمستخدمين آخرين للمبنى الذي يوجد فيه مكتب الموظف أن يطلعوا عن غير قصد على المواد الجنسية الصريحة المعروضة على شاشة الحاسوب.

٦٢- في المقر الرئيسي (IR2017/6). قُدمت ادعاءات المضايقة ضد رئيس في الفئة الفنية من جانب موظف تحت إشرافه. وتبين من التحقيق أن الرئيس، بينما قد يكون اضطلع بالمسؤوليات الإدارية والإشرافية عندما أثار الشواغل إزاء أداء الموظف تحت إشرافه، استخدم لهجة كان أثرها المحتمل إهانة الموظف وإذلاله وتخويفه.

٦٣- في أحد المكاتب القطرية (IR2017/7). دعا خبير استشاري يعمل بموجب عقد اتفاق للخدمات الخاصة صديقة سابقة له إلى مقر عمله بناءً على تعهد عمل وكان سلوكه في ذلك الحين يتناقض مباشرةً مع سياسة منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتصدي لهما. وبناءً على ذلك، أنهى المكتب القطري عقد الخبير الاستشاري وبلغ عن المسألة وفقاً لمتطلبات السياسة.

الوقاية من السرقة

٦٤- استعرض المكتب كتدبير للوقاية حالات السرقة المبلغ عن حدوثها في المنظمة خلال الفترة ٢٠١٤-٢٠١٧. وبلغ المكتب عن حدوث ما مجموعه ٢٥ حالة سرقة في مكتبين إقليميين بلغ مجموع قيمتها ٥٩٢ ١٨٨ دولاراً أمريكياً مفصلاً على النحو التالي: ١٥ ٠٠٠ دولار أمريكي في عام ٢٠١٤ و ٧١ ٧٣٠ دولاراً أمريكياً في عام ٢٠١٥ و ٤٧ ٨٠٧ دولارات أمريكية في عام ٢٠١٦ و ٤٥ ٨٠٥ دولارات أمريكية في عام ٢٠١٧.

٦٥- وأشار الاستعراض إلى سرقة جميع المواد ما عدا المركبات من مخازن المنظمة أو مكاتب أخرى في الأقاليم غير أن طبيعة الظروف المحيطة بالمسائل المطروحة حالت دون التمكن من عزو المسؤولية عن ذلك إلى فرد معين. ومع ذلك، يرى المكتب أنه كان من الممكن اتخاذ تدابير محددة للوقاية من حالات السرقة المذكورة والردع عن الغش وصون أصول المنظمة، وأصدر بالتالي مذكرة استشارية تتضمن عدداً من التوصيات المقدمة إلى الإدارة لتدعيم الإجراءات والضوابط ذات الصلة. ويظل المكتب على استعداد لإسداء المزيد من المشورة بشأن تنفيذ هذه التدابير الوقائية الموصى بها.

الاستعراض الخارجي لوظيفة التحقيق

٦٦- تعترف المبادئ والإرشادات الموحدة للتحقيق الصادرة عن مؤتمر المحققين الدوليين بضرورة خضوع وظائف التحقيق لتقييم خارجي دوري للجودة بهدف التحقق من تماشيها مع إطار المنظمة القانوني ومعايير التحقيق المقبولة بصفة عامة. وعلاوة على ذلك، أوصت وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها الصادر في عام ٢٠١١ عن وظيفة التحقيق في منظومة الأمم المتحدة بضرورة استعراض مدى كفاية الموارد والملاك الوظيفي

للاضطلاع بوظيفة التحقيق في منظمات الأمم المتحدة كل خمس سنوات بناءً على توصيات لجنة مراجعة الحسابات/ المراقبة التابعة لكل منها. وعليه، قرر مدير المكتب والإدارة العليا ولجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة في عام ٢٠١٧ أنه آن الأوان لإجراء تقييم خارجي مستقل لوظيفة التحقيق في المنظمة.

٦٧- وعقب دعوة إلى التعبير عن اهتمام ممارسي التحقيق البارزين، حُدد الرئيس السابق لوظيفة المراقبة في الأمم المتحدة ونائب الرئيس السابق لإحدى وظائف المراقبة في المفوضية الأوروبية باعتبارهما أنسب مرشحين مؤهلين لتشكيل فريق الاستعراض الخارجي. وتمثلت أغراض الاستعراض فيما يلي: (أ) استعراض تقيّد وظيفة التحقيق بميثاق المكتب وإرشادات التحقيق الداخلية وسياسات المنظمة المعنية الأخرى والمبادئ والإرشادات الموحدة للتحقيق؛ (ب) تقديم التوصيات، عند الاقتضاء، لتحسين وظيفة التحقيق في المنظمة فيما يتعلق بالممارسات الداخلية والإرشادات والسياسات الداخلية، أو البيئة التمكينية ضمن المنظمة لتطبيق الوظيفة بفعالية وكفاءة.

٦٨- واستنتج التقييم الذي أُجري في الفترة من حزيران/ يونيو إلى تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠١٧ أن وظيفة التحقيق في المنظمة كانت تتوافق عموماً مع معايير التحقيق المقبولة بصفة عامة في المنظمات الدولية، على النحو المبين في المبادئ والإرشادات الموحدة للتحقيق. ومع ذلك، أشار الفريق إلى وجود فرص للتحسين في بعض المجالات. وترد قائمة بالتوصيات المقدمة بالإشارة إلى حالة تنفيذها في الملحق ٦.

تقييم المخاطر المؤسسية

٦٩- يعد الاستعراض المنتظم لسجلات المخاطر في الإدارات والوحدات الخاضعة للمراجعة جزءاً لا يتجزأ من عملية التخطيط في جميع عمليات المراجعة التي يجريها المكتب. ويشمل نطاق اختبار هذه الجوانب لإدارة المخاطر (التوعية بالمخاطر، وتحديد المخاطر، وتخفيف وطأة المخاطر)، حسب الاقتضاء، مواعمة المخاطر المحددة في سجل المخاطر وتقارير الميزانية البرمجية ذات الصلة.

٧٠- وفي كانون الثاني/ يناير ٢٠١٧، نشرت الأمانة المخاطر الرئيسية في المنظمة التي أُبلغ عن تحديدها بناءً على تقييم للمخاطر من القمة إلى القاعدة من جانب الإدارة العليا بغية تكملة عملية إدارة المخاطر من القاعدة إلى القمة. ثم حُدثت المخاطر الرئيسية في منتصف عام ٢٠١٧. واستجابةً للطلبات الواردة من الدول الأعضاء، حلل المكتب أعمال المراجعة المضطلع بها في عام ٢٠١٧ مقابل المخاطر الرئيسية، والنتائج الخاصة بهذا التحليل متاحة في الملحق ٥. وسيتواصل التخطيط المفصل لأعمال المكتب وفق هذه المخاطر الرئيسية ووفق متابعة التوصيات ذات الصلة التي تؤيد المخاطر الكبيرة وإجراءات الاستجابة للمخاطر التي تحددها الإدارة. وعلى سبيل المثال فيما يتعلق بالمجالين التاليين اللذين يشهدان ارتفاعاً شديداً في مستوى الخطر الحالي وفقاً للإدارة:

- برنامج المنظمة للطوارئ الصحية: أضاف المكتب في عام ٢٠١٧ اختبارات محددة في مصفوفة المخاطر المحددة في عمليات المراجعة لتقييم فعالية استعداد المنظمة واستجابتها للطوارئ. وأجرى خلال ذلك العام مراجعة متكاملة لبرنامج المنظمة للطوارئ الصحية في المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ (تقرير المراجعة ١٧/١١١٤) ولمكتب المنظمة في تركيا (تقرير المراجعة ١٧/١٠٨٨) وتشمل هذه المراجعة الأخيرة مساهمة المنظمة في الاستجابة الإنسانية لحالة الطوارئ الممتدة المرتبطة بالأزمة الحالية التي تشهدها سوريا. ويواصل المكتب أيضاً رصد تنفيذ التوصيات المقدمة في تقرير المراجعة ١٥/٩٩٦ ومراجعة الأداء لاحتواء مرض فيروس الإيبولا في

عام ٢٠١٤ بهدف المساعدة على تصميم الإجراءات والوظائف الإدارية الجديدة لبرنامج المنظمة للطوارئ الصحية.

- **الانتقال في مجال شلل الأطفال:** استُعرضت خطط الانتقال في مجال شلل الأطفال في عام ٢٠١٧ خلال عمليات مراجعة حسابات المكاتب القطرية، حسب الاقتضاء. وعلى سبيل المثال، استُعرض الانتقال في مجال شلل الأطفال أثناء المراجعة المتكاملة لمكتب المنظمة القطري في الهند (تقرير المراجعة ١٠٨١/١٧). وتشمل خطة عمل المكتب لعام ٢٠١٨ استعراضاً لخطط الانتقال في مجال شلل الأطفال.

إقليم الأمريكتين

٧١- فيما يتعلق بالحالة في إقليم الأمريكتين، أكد مراجع الحسابات العام في مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم في تقريره لعام ٢٠١٧ المقدم إلى المكتب الصحي للبلدان الأمريكية^١ أن "مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم لاحظ تحسينات مطردة في خطي الدفاع الأول والثاني للمكتب الصحي للبلدان الأمريكية في السنوات الأخيرة إلا أنه استنتج في عام ٢٠١٦ حدوث تراجع مؤقت في فعالية كلا الخطين مما نتج عن فترة انتقالية أدى فيها تنفيذ مشروع المكتب الصحي لتحديث نظام معلومات الإدارة إلى إعادة تحديد عدة ضوابط داخلية وتعطيلها، وعلى الأخص من حيث عمليات الميزنة. وفي عام ٢٠١٧، استنتج مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم إنعاشاً وتحسيناً في الضوابط الداخلية إذ حسن مشروع تحديث نظام معلومات الإدارة سير المعلومات في المكتب الصحي ونفذ المزيد من الضوابط الداخلية المؤتمتة والمتينة. وفي عام ٢٠١٧، بدأت بعض التحسينات المتوقعة في الضوابط الداخلية والناشئة عن مشروع تحديث نظام معلومات الإدارة تتجسد بتدعيم اتجاه تحسين الضوابط الداخلية في الأمد الأطول".

٧٢- وبلغ مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم أيضاً عن أنه "لم يحدد، بناءً على أعمال المراقبة الداخلية المضطلع بها في عام ٢٠١٧، أي مواطن ضعف كبيرة في الضوابط الداخلية من شأنها أن تعرض بشدة تحقيق الأغراض الاستراتيجية والتشغيلية لمنظمة الصحة للبلدان الأمريكية للخطر. وبوجه أعم، يرى المكتب أن إطار الرقابة الداخلية للمكتب الصحي للبلدان الأمريكية في عام ٢٠١٧ ما فتئ يضمن بشكل معقول دقة تسجيل المعاملات والأصول والخصوم وحسن توقيته وحماية الأصول. ويعتقد أن العمل الذي أنجزه يرسي أساساً معقولاً لرأيه". وعلى غرار السنوات السابقة، واصل المكتب تقديم المشورة إلى الإدارة بشأن "ضرورة تعزيز وضوح ربط الضوابط الداخلية بالمخاطر وربط المخاطر بالأهداف المؤسسية. والتوضيح الصارم للصلات بين أهداف المنظمة والمخاطر التي تواجهها وضوابطها الداخلية الرامية إلى تخفيف وطأة المخاطر هو عملية مستمرة أساسية لمواصلة تدعيم إطار الرقابة الداخلية للمكتب الصحي للبلدان الأمريكية".

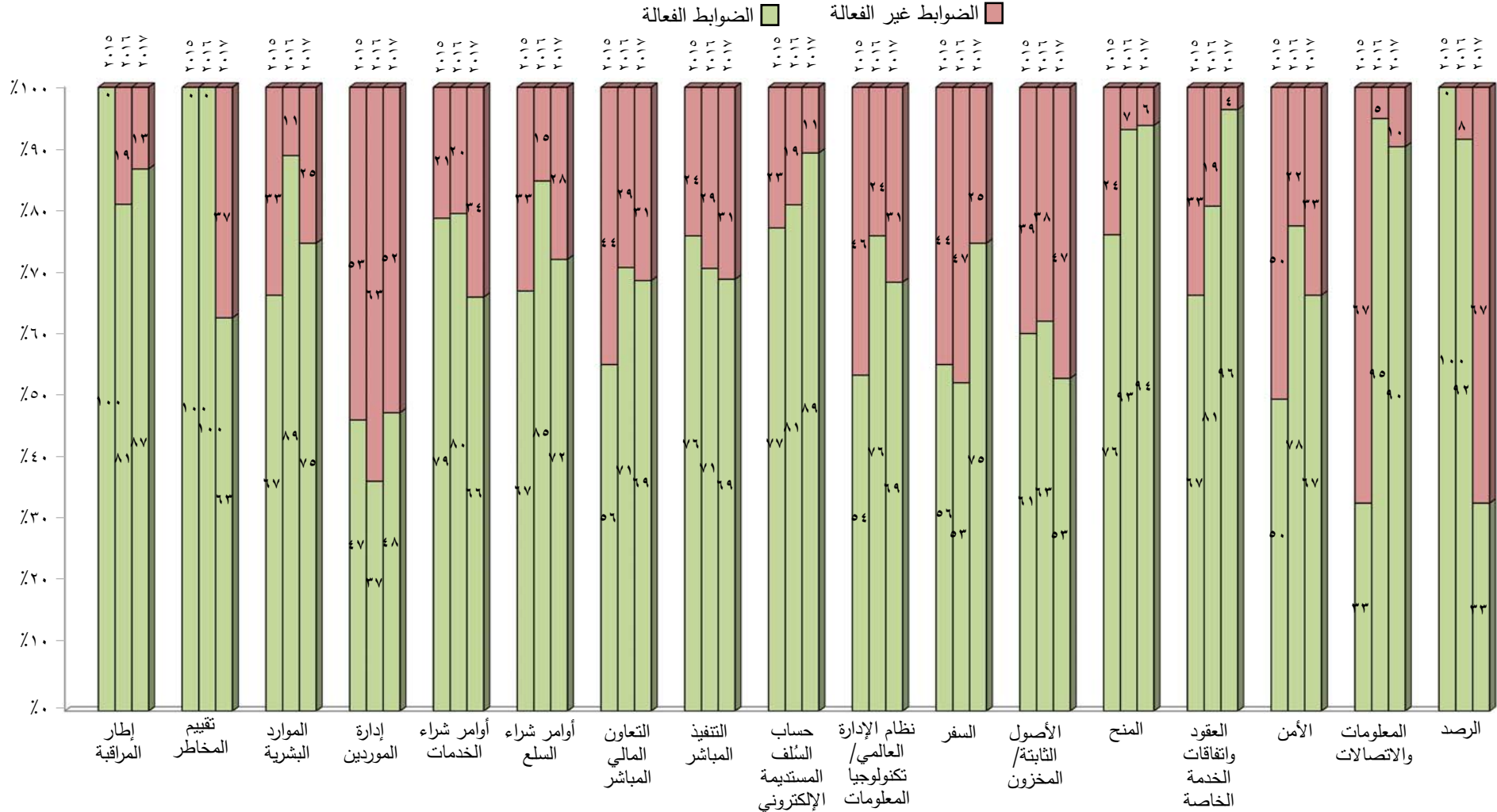
الإجراء المطلوب من جمعية الصحة

٧٣- جمعية الصحة مدعوة إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير.

١ مسودة تقرير مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم المقدم إلى الدورة الثانية والستين بعد المائة للجنة التنفيذية.

الملحق ألف

الاتجاهات المسجلة في فعالية تطبيق الضوابط الداخلية (القسم التشغيلي) في عمليات مراجعة الحسابات القطرية للمنظمة مع مرور الزمن، العمليات التي أجريت بين عامي ٢٠١٥ و ٢٠١٧



الملحق اباء

فعالية تطبيق الضوابط الداخلية في عمليات مراجعة الحسابات التي أُجريت فيما بين عامي ٢٠١٥-٢٠١٧

ملخص عن فعالية الضوابط الداخلية - على نطاق المنظمة وبحسب الإقليم وفي المقر الرئيسي عن الفترة ٢٠١٥-٢٠١٧						
المقر الرئيسي	غرب المحيط الهادئ	شرق المتوسط	أوروبا	جنوب شرق آسيا	أفريقيا	على نطاق المنظمة
%						
٧٩	٨٨	٧٠	٦٩	٧٣	٧٣	٧٥
٧٩	٩٠	٨٤	٦٧	٨١	٧٨	٨٥
٧٠	٩٢	١٠٠	١٠٠	٩١	٥٨	٧٨
٨٠	٩٦	٧٣	٦٣	٦٩	٦٩	٧٥
٣٣	٦٣	٢٣	٢٥	٥٠	٣١	٤٤
٨٢	٨١	٦٦	٥٥	٥٨	٨٠	٧٤
٨٢	٨١	٦٧	٨٢	٧٧	٨١	٧٦
٧٢	٩٠	٥٩	غير خاضع للاختبار	٥٧	٦٣	٦٨
٦٩	غير خاضع للاختبار	٧٨	غير خاضع للاختبار	٦٧	٦٦	٧١
٨١	٨٦	٧٦	٧٤	٨٣	٨٦	٨٤
٦٧	٩٠	٦٧	٨٠	٧٥	٥٨	٦٦
٦٧	٧٥	٦٨	٧٥	٨٣	٥٧	٦٢
٦٤	٨٠	٤٧	٣٦	٤٧	٥٧	٥٨
٩٣	١٠٠	٨٣	٨٦	٨٥	٨٩	٨٩
غير خاضع للاختبار	١٠٠	٥٦	١٠٠	١٠٠	٨٧	٨٢
٤٠	٩٠	٥٣	٥٠	٥٧	٧٠	٦٧
٨٣	١٠٠	٩١	٨٠	٨٣	٩٠	٨٩
٠	١٠٠	٦٧	١٠٠	١٠٠	٣٣	٥٦

ملحوظة: يشمل ذلك الأقسام التشغيلية لعمليات المراجعة في مكاتب المنظمة القطرية (لم تُجرَ عمليات مراجعة في المكاتب الإقليمية) وعمليات المراجعة في المقر الرئيسي (عمليات المراجعة المتكاملة في المقر الرئيسي وعمليات المراجعة التشغيلية في المقر الرئيسي)

الملحق ٢

حالة توصيات المراجعة المفتوحة في ٢٢ شباط/ فبراير ٢٠١٨

رقم مراجعة الحسابات	عنوان مراجعة الحسابات	المدير المسؤول	تاريخ التقرير الختامي	عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير	عدد التوصيات	الحالة في ٨ آذار/ مارس ٢٠١٧				الحالة في ٢٢ شباط/ فبراير ٢٠١٨				معلقة	مناخرة قيد التنفيذ	مناخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد	عدد التوصيات	التعليقات على التغييرات الطارئة منذ التقرير السابق عن الحالة
						معلقة	مناخرة قيد التنفيذ	مناخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد	معلقة	مناخرة قيد التنفيذ	مناخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد						
تقارير المراجعة بشأن خطة العمل الصادرة في عام ٢٠١٢																			
٨٨٤/١٢	إعلانات المصالح	Director/CRE	٠٦/٢٠١٢	٥,٧	٢١	٠	٠	٠	٢١	١٤	٧	٠	٠	١٤	٧	٠	٠	٢١	لم يتم تلقي الرد من الكيان الخاضع لمراجعة الحسابات أثناء الفترة
٩٠٦/١٢	إدارة الأجهزة الرئاسية والعلاقات الخارجية	Director/GBS	٠٤/٢٠١٣	٤,٨	٣٠	٠	٠	٠	٣٠	٢١	٩	٠	٠	٢٢	٨	٠	٠	٣٠	أغلقت توصية واحدة أثناء الفترة
تقارير المراجعة بشأن خطة العمل الصادرة في عام ٢٠١٣																			
٩٢٦/١٣	المشتريات في مركز الخدمات العالمي	ADG/GMG	١٢/٢٠١٣	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/٩	١٨	٠	٠	٠	١٨	١١	٧	٠	٠	١١	٧	٠	٠	١٨	أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة
تقارير المراجعة بشأن خطة العمل الصادرة في عام ٢٠١٤																			
٩٤٤/١٤	أنشطة التعاون المالي المباشر في المنظمة	Comptroller	٠٩/٢٠١٤	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/٥	٣٣	٠	٠	٠	٣٣	٢٧	٦	٠	٠	٢٧	٦	٠	٠	٣٣	أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة
٩٥٨/١٤	مراجعة شاملة لمجال السفر	ADG/GMG	٠٤/٢٠١٥	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/٥	٢٣	٠	٠	٠	٢٣	١٤	٩	٠	٠	١٤	٩	٠	٠	٢٣	أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة
٩٧٣/١٤	المكتب الإقليمي لأوروبا	RD/EURO	٠٨/٢٠١٥	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/١٢	١٦	٠	٠	٠	١٦	١١	٤	١	٠	١١	٤	١	٠	١٦	أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة
تقارير المراجعة بشأن خطة العمل الصادرة في عام ٢٠١٥																			
١٠١١/١٥	مكتب المنظمة القطري في جنوب السودان	RD/AFRO	٠٦/٢٠١٦	١,٧	٤٠	٠	٠	٠	٤٠	٧	٢٩	٤	٠	٢٧	١٢	١	٠	٤٠	أغلقت ٢٠ توصية أثناء الفترة
١٠٢٥/١٥	اتفاقات الخدمات التقنية المتعلقة بالبرنامج الخاص للبحث والتطوير والتدريب على بحوث الإنجاب البشري	ADG/FWC	٠٣/٢٠١٦	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/٩	٣	٠	٠	٠	٣	٢	١	٠	٠	٢	١	٠	٠	٣	أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة
٩٨٥/١٥	اتفاقات أداء العمل في المقر الرئيسي	ADG/GMG	٠١/٢٠١٦	٢,١	٢٩	٠	٠	٠	٢٩	١٥	١٤	٠	٠	٢٧	٢	٠	٠	٢٩	أغلقت ١٢ توصية أثناء الفترة
٩٨٦/١٥	مكتب المنظمة القطري في كينيا	RD/AFRO	٠٢/٢٠١٦	٢,٠	٣١	٠	٠	٠	٣١	٣٠	١	٠	٠	٣٠	١	٠	٠	٣١	لم يتم تلقي الرد من الكيان الخاضع لمراجعة الحسابات أثناء الفترة
٩٩٥/١٥	نظام حساب السلف المستديمة الإلكتروني	ADG/GMG	٠٣/٢٠١٦	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/٥	١٥	٠	٠	٠	١٥	١٠	٥	٠	٠	١٠	٥	٠	٠	١٥	أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة

التعليقات على التغييرات الطارئة منذ التقرير السابق عن الحالة	متأخرة غير مطلقة * وذات أولوية عالية**	متأخرة غير معلقة*** وذات أهمية عالية	نسبة التنفيذ المتأخر *	معدل التنفيذ (باستثناء لم يحن بعد موعد تقديم الرد)	الحالة في ٢٢ شباط/ فبراير ٢٠١٨					الحالة في ٨ آذار/ مارس ٢٠١٧					عدد التوصيات	عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير	تاريخ التقرير الختامي	المدير المسؤول	عنوان مراجعة الحسابات	رقم مراجعة الحسابات
					مغلقة	متأخرة قيد التنفيذ	متأخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد	عدد التوصيات	مغلقة	متأخرة قيد التنفيذ	متأخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد							
أغلقت ٢٥ توصية أثناء الفترة	٣	٣٨	%٦٦	%٣٤	٣١	٥٨	٠	٠	٨٩	٦	٨٣	٠	٠	٨٩	٢,٣	١٠/٢٠١٥	EXD/WHE	احتواء مرض فيروس الإيبولا في عام ٢٠١٤- دعم العمليات في البلدان المتضررة	٩٩٦/١٥	
تقارير المراجعة بشأن خطة العمل الصادرة في عام ٢٠١٦																				
أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	١١	١	٠	٠	١٢	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/١٠	٠٦/٢٠١٦	RD/EURO	مكتب المنظمة القطري، موسكو، الاتحاد الروسي	١٠٢٠/١٦	
أغلقت ١٠ توصيات أثناء الفترة	٠	١	%٨	%٩٢	٣٤	٣	٠	٠	٣٧	٢٤	٢	١١	٠	٣٧	١,٧	٠٥/٢٠١٦	RD/AFRO	المنظمة في جمهورية تنزانيا المتحدة	١٠٢١/١٦	
أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠	٠	٠	١٣	١٣	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/٩	٠٣/٢٠١٧	RD/EMRO	مكتب المنظمة القطري، بيروت، لبنان	١٠٢٢/١٦	
أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠	٠	٠	٢١	٢١	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/٦	١٠/٢٠١٦	RD/SEARO	مكتب المنظمة القطري، ماليه، ملديف	١٠٢٣/١٦	
أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠	٠	٠	١٣	١٣	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/١١	٠٩/٢٠١٦	RD/AFRO	مكتب المنظمة القطري، كيغالي، رواندا	١٠٢٤/١٦	
أغلقت توصيتان أثناء الفترة	٠	٦	%٦٥	%١٣	٢	١٣	٠	٥	٢٠	٠	٠	٠	٢٠	٢٠	١,٠	٠٢/٢٠١٧	ADG/GMG	مراجعة توفير الخدمات لمستخدمي نظام الإدارة العالمي	١٠٢٦/١٦	
لم يحن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	%٠	لم يحن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	٠	١٥	١٥	٠	٠	٠	١٥	١٥	١,٠	٠٣/٢٠١٧	ADG/GMG	سير العمل في برامج أوراكل، وضوابط تطبيق الموافقة على المشاريع	١٠٢٧/١٦	
أغلقت ١٢ توصية أثناء الفترة	٩	١٦	%٦٧	%٣٣	١٢	١٧	٧	٠	٣٦	٠	٠	٠	٣٦	٣٦	١,٣	١١/٢٠١٦	ADG/HIS	تصريف شؤون النظم الصحية وتمويلها في المقر الرئيسي	١٠٢٣/١٦	
أغلقت ٢٢ توصية أثناء الفترة	١٤	٣٣	%٧٣	%٢٧	٢٢	١٩	٤١	٠	٨٢	٠	٠	٠	٨٢	٨٢	١,٠	٠٣/٢٠١٧	RD/AFRO	دائرة الأمراض السارية بالمكتب الإقليمي لأفريقيا	١٠٤٣/١٦	
أغلقت ٦ توصيات أثناء الفترة	٠	٢	%٤٠	%٦٠	٦	٤	٠	٠	١٠	٠	٠	٠	١١	١١	١,١	٠١/٢٠١٧	RD/AFRO	مكتب المنظمة القطري في جزر القمر	١٠٤٩/١٦	
أغلقت ١٣ توصية أثناء الفترة	٠	٢	%٢٤	%٧٦	١٣	٤	٠	٠	١٧	٠	٠	٠	١٧	١٧	٠,٩	٠٣/٢٠١٧	RD/AFRO	مكتب المنظمة القطري في غانا	١٠٥٩/١٦	
أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠	٠	٠	١٤	١٤	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٧/١٠	٠٣/٢٠١٧	RD/SEARO	مكتب المنظمة الإقليمي لجنوب شرق آسيا	١٠٦٠/١٦	
تم اتخاذ إجراء بشأن ١٩ من التوصيات المفتوحة سابقاً	٠	٢٤	%٩٧	%٠	٠	١٩	١٣	١	٣٣	٠	٠	٠	٣٢	٣٣	٠,٨	٠٤/٢٠١٧	ADG/GMG	التأمين الصحي لموظفي المنظمة	١٠٦٢/١٦	

التعليقات على التغييرات الطارئة منذ التقرير السابق عن الحالة	متأخرة غير مغلقة * وذات أولوية عالية ***	متأخرة غير مغلقة *** وذات أهمية عالية	نسبة التنفيذ المتأخر *	معدل التنفيذ (باستثناء لم يكن بعد موعد تقديم الرد)	الحالة في ٢٢ شباط/فبراير ٢٠١٨					الحالة في ٨ آذار/مارس ٢٠١٧					عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير	تاريخ التقرير الختامي	المدير المسؤول	رقم مراجعة الحسابات	عنوان مراجعة الحسابات
					مغلقة	متأخرة قيد التنفيذ	متأخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد	عدد التوصيات	مغلقة	متأخرة قيد التنفيذ	متأخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد	عدد التوصيات					
أغلقت ٤٧ توصية أثناء الفترة	٠	١	%١١	%٨٩	٤٧	٥	١	٠	٥٣	٠	٠	٠	٥١	٥١	٠,٨	٠٥/٢٠١٧	ADG/FWC	١٠٦٩/١٦	إدارة صحة الأم والوليد والطفل والمراقب بالمقر الرئيسي
أغلقت ١٩ توصية أثناء الفترة	٠	٢	%٦	%٩٤	٢٩	٢	٠	٠	٣١	١٠	١	٠	٢٠	٣١	١,٠	٠١/٢٠١٧	RD/EMRO	١٠٧١/١٦	مكتب المنظمة الإقليمية لشرق المتوسط
تقارير المراجعة بشأن خطة العمل الصادرة في عام ٢٠١٧																			
أغلقت ٨ توصيات أثناء الفترة	٠	٥	%٥٠	%٥٠	٩	٩	٠	٠	١٨	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٣	١٠/٢٠١٧	RD/EMRO	١٠٧٧/١٧	مكتب المنظمة القطري في جيبوتي
لم يتم تلقي الرد من الكيان الخاضع لمراجعة الحسابات أثناء الفترة	٠	٠	%٠	%١٠٠	٢٤	٠	٠	١	٢٥	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٧	٠٥/٢٠١٧	ADG/NMH	١٠٧٨/١٧	إدارة مكافحة الأمراض غير السارية بالمقر الرئيسي
أغلقت توصية واحدة أثناء الفترة	٠	٠	%٠	%١٠٠	١	٠	٠	٥٠	٥١	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٢	١٢/٢٠١٧	ADG/GMG	١٠٧٩/١٧	المقر الرئيسي للمنظمة
أغلقت ١٨ توصية أثناء الفترة	٠	٤	%٢٧	%٦٠	١٨	٨	٤	١٤	٤٤	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٢	١٢/٢٠١٧	RD/SEARO	١٠٨١/١٧	مقر المنظمة في الهند
لم يتم تلقي الرد من الكيان الخاضع لمراجعة الحسابات أثناء الفترة	٠	١	%١٧	%٠	٠	٠	٦	٣٠	٣٦	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٣	١١/٢٠١٧	RD/AFRO	١٠٨٢/١٧	مكتب المنظمة القطري في النيجر
أغلقت ٤ توصيات أثناء الفترة	٦	١٧	%٧٢	%٢٨	١٠	١	٢٥	٠	٣٦	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٥	٠٨/٢٠١٧	RD/EURO	١٠٨٨/١٧	مقر المنظمة في تركيا
تم اتخاذ إجراء بشأن توصية واحدة من التوصيات المفتوحة سابقاً	٠	٣	%٢٨	%٢٩	٢	٢	٣	١١	١٨	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٥	٠٨/٢٠١٧	RD/EMRO	١٠٩١/١٧	إدارة الأمراض السارية في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط
لم يكن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	%٠	لم يكن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	٠	٣٤	٣٤	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٢	١٢/٢٠١٧	RD/EURO	١٠٩٢/١٧	مكتب المنظمة الإقليمي لأوروبا
تم اتخاذ إجراء بشأن توصية واحدة من التوصيات المفتوحة سابقاً	٠	١	%٢	%٠	٠	١	٠	٤١	٤٢	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٢	١٢/٢٠١٧	ADG/CED	١١٠٥/١٧	إدارة الصحة العمومية والمحددات البيئية والاجتماعية للصحة بالمقر الرئيسي
أغلقت توصية واحدة أثناء الفترة	٠	١٣	%٧٢	%٢٨	١٠	٢٣	٣	٠	٣٦	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٥	٠٨/٢٠١٧	RD/AFRO	١٠٩٦/١٧	مكتب المنظمة القطري في مالي
لم يكن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	%٠	لم يكن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	٠	٧	٧	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,١	٠٢/٢٠١٨	ADG/GMG	١١٠٣/١٧	البريد الإلكتروني لبرنامج Office 365 Cloud
لم يكن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	%٠	لم يكن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	٠	١٠	١٠	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,١	٠٢/٢٠١٨	UNICC	١١١٢/١٧	استمرارية الخدمة في المركز الدولي للحساب الإلكتروني
لم يكن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	%٠	لم يكن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	٠	٤٧	٤٧	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,١	٠٢/٢٠١٨	RD/WPRO	١١١٤/١٧	برنامج المنظمة للطوارئ الصحية في المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ

التعليقات على التغييرات الطارئة منذ التقرير السابق عن الحالة	متأخرة غير مغلقة * وذات أولوية عالية**	متأخرة غير مغلقة*** وذات أهمية عالية	نسبة التنفيذ المتأخر *	معدل التنفيذ (باستثناء لم يحن بعد موعد تقديم الرد)	الحالة في ٢٢ شباط/فبراير ٢٠١٨				الحالة في ٨ آذار/مارس ٢٠١٧				عدد التوصيات	عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير	تاريخ التقرير الختامي	المدير المسؤول	عنوان مراجعة الحسابات	رقم مراجعة الحسابات
					مغلقة	متأخرة قيد التنفيذ	متأخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد	عدد التوصيات	مغلقة	متأخرة قيد التنفيذ	متأخرة مفتوحة						
لم يحن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	%	لم يحن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	٠	٣٤	٣٤	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٢	٠٢/٢٠١٨	RD/AFRO	مكتب المنظمة القطري في الكاميرون	١١٠٦/١٧
لم يحن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	%	لم يحن بعد موعد تقديم الرد	٠	٠	٠	٤٠	٤٠	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٢	٠٢/٢٠١٨	RD/AFRO	مكتب المنظمة القطري في غينيا الاستوائية	١٠٩٥/١٧
غير متاح	-	-	-	-	-	-	-	-	١١	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	مسودة (***)	RD/WPRO	مكتب المنظمة القطري في ماليزيا	١٠٨٣/١٧
غير متاح	-	-	-	-	-	-	-	-	٣٠	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	مسودة (***)	ADG/GMG	إدارة الموارد البشرية في مركز الخدمات العالمي	١٠٨٦/١٧
غير متاح	-	-	-	-	-	-	-	-	٣٣	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	مسودة (***)	RD/EMRO	مكتب المنظمة القطري في باكستان	١٠٩٠/١٧
غير متاح	-	-	-	-	-	-	-	-	٢٨	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	مسودة (***)	RD/AFRO	مكتب المنظمة القطري في الكونغو	١٠٩٤/١٧
غير متاح	-	-	-	-	-	-	-	-	١٥	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	مسودة (***)	RD/AFRO	مشتريات السلع وعقود الخدمات المختارة في مكتب المنظمة الإقليمي لأفريقيا	١٠٩٧/١٧
غير متاح	-	-	-	-	-	-	-	-	٢٩	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	مسودة (***)	RD/AFRO	مقر المنظمة في سيراليون	١١١٣/١٧
غير متاح	-	-	-	-	-	-	-	-	١٦	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	مسودة (***)	PMNCH	استعراض المشتريات الخاصة بالشراكة من أجل صحة الأم والوليد والطفل	١١١٨/١٧

٣٩٠	٢١٨	١٠٤	٥٠٢	١٢١٤	٢١٣	١٧٩	١٦	٣٤٥	٧٥٤
%٣٢,١	%١٨,٠	%٨,٦	%٤١,٤	%١٠٠,٠	%٢٨,٣	%٢٣,٧	%٢,١	%٤٥,٨	%١٠٠,٠

٩٨
%٢٥,١

مجموع التوصيات

مجموع التوصيات التي أُغلقت قبل التاريخ المقرر

* غير مغلقة = إما مفتوحة وإما قيد التنفيذ
 ** أولوية عالية = أهمية عالية وجهود تنفيذية منخفضة المستوى
 *** التقرير في شكل مسودة حالياً، ومقرر وضعه في صيغته النهائية في شباط/فبراير - آذار/مارس ٢٠١٨.

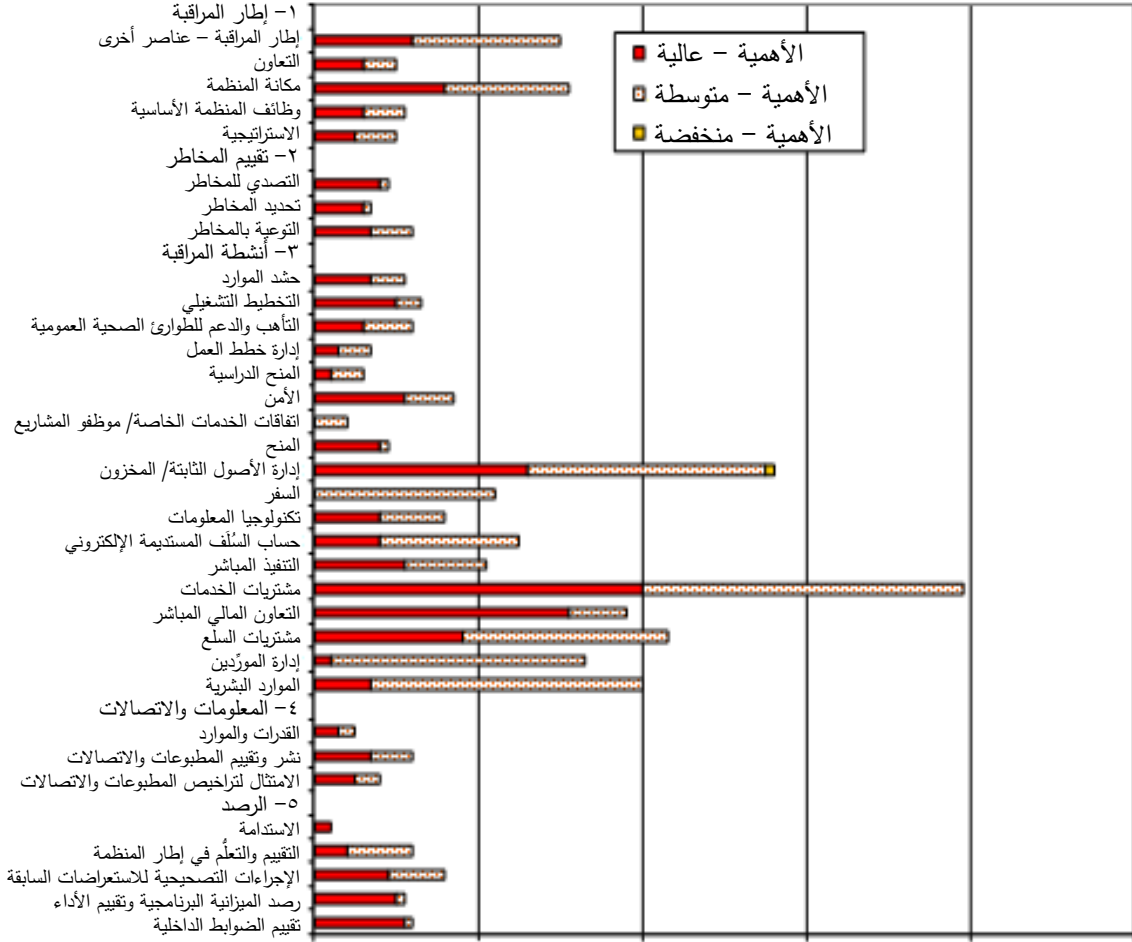
مفتاح شرح التنسيق المميز بالألوان

عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير: المعايير	
صدر التقرير الختامي منذ أقل من سنة	٠,٨
صدر التقرير الختامي منذ فترة متزاوية بين سنة واحدة و١,٣ سنة (١,٣ سنة هي المتوسط الحالي لتاريخ إغلاق مراجعة إجريها مكتب خدمات المراقبة الداخلية)	١,١
صدر التقرير الختامي منذ أكثر من ١,٣ سنة (أي ما يفوق المتوسط الحالي لتاريخ إغلاق مراجعة إجريها مكتب خدمات المراقبة الداخلية)	١,٣
معدل التنفيذ: المعايير	
معدل التنفيذ أعلى من ٨٥%	أعلى من ٨٥%
معدل التنفيذ بين ٥٠% و٨٥%	٥٠% إلى ٨٥%
معدل التنفيذ أقل من ٥٠%	أقل من ٥٠%
النسبة المئوية للتنفيذ المتأخر: المعايير	
المتأخر أعلى من ٥٠%	أعلى من ٥٠%
المتأخر بين ١٥% و٥٠%	١٥% إلى ٥٠%
المتأخر أقل من ١٥%	أقل من ١٥%
أهمية عالية، متأخرة ولم تغلق: المعايير	
لم يحن بعد موعد الرد من الكيان الخاضع لمراجعة الحسابات	غير متاح
هناك توصية أو أكثر ذات أهمية عالية متأخرة	١ أو أكثر
لا توجد توصيات ذات أهمية عالية متأخرة	صفر
أولوية عالية، متأخرة ولم تغلق: المعايير	
لم يحن بعد موعد الرد من الكيان الخاضع لمراجعة الحسابات	غير متاح
هناك توصية أو أكثر ذات أهمية عالية وجهود تنفيذ منخفضة متأخرة	١ أو أكثر
لا توجد توصيات ذات أهمية عالية وجهود تنفيذ منخفضة متأخرة	صفر

الملحق ٣

توزيع توصيات المراجعة الصادرة في عام ٢٠١٧
حسب فئات مخاطر المراجعة والأهمية (عدد التوصيات = ٦٥٠)

الأهمية حسب مجال التوصية



عدد التوصيات التي طُرحت في عام ٢٠١٧ (٦٥٠ توصية)

الملحق ٤

قائمة عمليات مراجعة الحسابات التي أُغلقت منذ آذار/ مارس ٢٠١٧
(في ٢٢ شباط/ فبراير ٢٠١٨)

رقم مراجعة الحسابات	عنوان مراجعة الحسابات	تاريخ التقرير الختامي	تاريخ الإغلاق	الشهور المستغرقة لإغلاق المراجعة
٩٢٦/١٣	المشتريات في مركز الخدمات العالمي	٢٠١٣/١٢	٢٠١٧/٠٩	٤٥
٩٤٤/١٤	أنشطة التعاون المالي المباشر في المنظمة	٢٠١٤/٠٩	٢٠١٧/٠٥	٣٢
٩٧٣/١٤	مكتب المنظمة الإقليمي لأوروبا	٢٠١٥/٠٨	٢٠١٧/١٢	٢٨
٩٥٨/١٤	المراجعة العالمية للسفر	٢٠١٥/٠٤	٢٠١٧/٠٥	٢٥
١٠٢٥/١٥	اتفاقيات الخدمات التقنية المتعلقة بالبرنامج الخاص للبحوث والتطوير والتدريب على البحوث في مجال الإنجاب البشري	٢٠١٦/٠٣	٢٠١٧/٠٩	١٨
١٠٢٠/١٦	مكتب المنظمة القطري في الاتحاد الروسي	٢٠١٦/٠٦	٢٠١٧/١٠	١٦
١٠٢٣/١٦	مكتب المنظمة القطري في ملديف	٢٠١٦/١٠	٢٠١٨/٠١	١٥
٩٩٥/١٥	حساب السلف المستديمة الإلكتروني في المنظمة	٢٠١٦/٠٣	٢٠١٧/٠٥	١٤
١٠٢٤/١٦	مكتب المنظمة القطري في رواندا	٢٠١٦/٠٩	٢٠١٧/١١	١٤
١٠٢٢/١٦	مكتب المنظمة القطري في لبنان	٢٠١٧/٠٣	٢٠١٨/٠١	١٠
١٠٨٥/١٧	مكتب المنظمة القطري في بابوا غينيا الجديدة	٢٠١٧/٠٥	٢٠١٨/٠١	٨
١٠٦٠/١٦	مكتب المنظمة الإقليمي لجنوب شرق آسيا	٢٠١٧/٠٣	٢٠١٧/١٠	٧

الملحق ٥

تقييم تغطية المخاطر الرئيسية للمنظمة في عمليات المراجعة،
المجراة في عام ٢٠١٧

أمثلة لأعمال المراجعة المحددة للمكتب المتصلة بالمخاطر (٢٠١٧)	المخاطر الرئيسية للمنظمة (تموز/ يوليو - آب/ أغسطس ٢٠١٧)*		
	المستوى الحالي لأهمية المخاطر (التغير من نيسان/ أبريل ٢٠١٧ مبيّن بين قوسين)	مجال المخاطر	مرجع المخاطر
<ul style="list-style-type: none"> عمليات المراجعة الروتينية تغطي التدابير الداخلية الرامية إلى خفض النفقات في إطار استعراض مجالي الشراء والسفر. تشمل عمليات المراجعة المتكاملة استعراض مجال حشد الموارد. في عام ٢٠١٧، أجرى المكتب مراجعة للمنح (تقرير المراجعة قيد التنفيذ) للمساعدة في تحسين إدارة المنح وتقديم تقارير المانحين. 	كبيرة (ثابتة) - متوسطة (ثابتة)	تمويل الميزانية البرمجية ٢٠١٦-٢٠١٧	١ م م
<ul style="list-style-type: none"> سيغطي هذا كجزء من خطة العمل لعام ٢٠١٨. 	كبيرة (مخاطر جديدة)	تمويل ميزانية البرنامج ٢٠١٨-٢٠١٩	٢ م م
<ul style="list-style-type: none"> في عام ٢٠١٧، أجريت متابعة بشأن تنفيذ التوصيات الخاصة بمراجعة أداء احتواء مرض فيروس الإيبولا عام ٢٠١٤ (التقرير ٩٩٦/١٥). وركزت المراجعة على تفعيل إطار الاستجابة للطوارئ بالنسبة إلى الإيبولا وتنفيذ خارطة الطريق الخاصة بالاستجابة للإيبولا. وقدمت هذه المراجعة مداخلات بشأن تصميم سياسات برنامج الطوارئ الصحية، وكانت بمثابة مداخلات لمصفوفات المخاطر الأخرى المتصلة بالمراجعة فيما يخص عمليات المراجعة المتعلقة بالمكاتب القطرية. في عام ٢٠١٧، أضاف المكتب اختبارات محددة في مصفوفة المخاطر المتصلة بالمراجعة لتقييم فعالية تأهب المنظمة وتصديها للطوارئ. في عام ٢٠١٧، أجرى المكتب عمليات المراجعة المتكاملة لبرنامج المنظمة الخاص بالطوارئ الصحية في المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ (التقرير ١١١٤/١٧) ولبرنامج المنظمة في تركيا - بما في ذلك مساهمة المنظمة في الاستجابة الإنسانية للأزمة الجارية في سوريا (التقرير ١٠٨٨/١٧). تشمل خطة العمل لعام ٢٠١٨ عمليات المراجعة الخاصة بالمكاتب القطرية المتأثرة بحالات الطوارئ، مثل إثيوبيا واليمن والصومال. 	كبيرة (ثابتة)	برنامج المنظمة للطوارئ الصحية	٣ م م
---	متوسطة (منخفضة)	المرحلة الانتقالية للمدير العام	٤ م م

* المخاطر الرئيسية للمنظمة (تموز/ يوليو ٢٠١٧)، تم إعدادها من جانب إدارة المنظمة:

http://www.who.int/about/finances-accountability/accountability/WHO_Principal_Risk_2017.pdf (تم الاطلاع في ١٣ شباط/ فبراير ٢٠١٨).

أمثلة لأعمال المراجعة المحددة للمكتب المتصلة بالمخاطر (٢٠١٧)	المخاطر الرئيسية للمنظمة (تموز/ يوليو - آب/ أغسطس ٢٠١٧)*		
	مرجع المخاطر	مجال المخاطر	المستوى الحالي لأهمية المخاطر (التغير من نيسان/ أبريل ٢٠١٧ مبيّن بين قوسين)
<ul style="list-style-type: none"> في عام ٢٠١٧، تم استعراض خطط المرحلة الانتقالية لشلل الأطفال أثناء عمليات المراجعة التي أجرتها المكاتب القطرية، عند الاقتضاء. وعلى سبيل المثال، تم استعراض المرحلة الانتقالية لشلل الأطفال أثناء المراجعة المتكاملة التي أجرتها المنظمة في الهند (التقرير ١٠٨١/١٧). تشمل خطة العمل لعام ٢٠١٨ استعراض خطط المرحلة الانتقالية لشلل الأطفال 	م م ٥	المرحلة الانتقالية لشلل الأطفال	- شديدة (ثابتة) - كبيرة (ثابتة)
<ul style="list-style-type: none"> متابعة تنفيذ توصيات اثنتين من عمليات المراجعة المتصلة بتكنولوجيا المعلومات التي أجريت في عام ٢٠١٦ (التقريران ١٠٢٦/١٦ و ١٠٢٧/١٦)، والتي تقدم مدخلات بشأن تعزيز ضوابط النظام المتكامل والإبلاغ عن الاستثناءات. تتضمن عمليات المراجعة الروتينية استعراض حقوق نفاذ المستخدمين في نظام الإدارة العالمي. تشمل الاختبارات المعيارية في معظم عمليات المراجعة المجالات المتصلة بالغش مثل الفصل بين الواجبات في مجالات حساب السلف الإلكتروني، والمدفوعات، والأصول الثابتة. سلطت تقارير المراجعة السابقة الضوء على ضرورة اتخاذ إجراءات العناية الواجبة بالنسبة إلى شركاء التنفيذ (التعاون المالي المباشر)، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية. في عام ٢٠١٧، تم تعزيز قدرة المكتب على التحقيق (وظيفة محقق إضافيتان محدداً المدة). في عام ٢٠١٧، وفر المكتب التدريب على التوعية بالغش خلال اجتماع مسؤولي العمليات في مكتب المنظمة الإقليمي لأفريقيا؛ ودورات تعريفية للموظفين الجدد في المقر الرئيسي؛ ودورات تعريفية لرؤساء المكاتب القطرية. فيما يخص عام ٢٠١٨، يخطط المكتب لتوفير التدريب على التوعية بالغش للموظفين كجزء من كل عملية مراجعة. المتابعة الفعالة لتوصيات المراجعة غير المنقّدة 	م م ٦	الغش/ الفساد	كبيرة (ثابتة)
<ul style="list-style-type: none"> تتضمن عمليات المراجعة المتكاملة استعراضاً لخطط استمرار سير العمل. تتضمن الاختبارات المعيارية التي تُجرى في عمليات المراجعة الخاصة بالمكاتب القطرية استعراضاً لإجراءات الحفظ الاحتياطي لتكنولوجيا المعلومات وسائر ضوابط تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالأمن المادي. في عام ٢٠١٧، أجرى المكتب مراجعة لاستمرارية الخدمة في المركز الدولي للحساب الإلكتروني. 	م م ٧	استمرار سير العمل	كبيرة (ثابتة)
<ul style="list-style-type: none"> في عام ٢٠١٧، أجرى استعراض للبريد الإلكتروني "نسخة Office 365 Cloud" (التقرير ١١٠٣/١٧). تم تغطيتها جزئياً بعملية مراجعة لتكنولوجيا المعلومات تم إجراؤها في عام ٢٠١٦ (انظر فرع "الغش" أعلاه). 	م م ٨	الأمن الإلكتروني	كبيرة (ثابتة)

الملحق ٦

**التقييم الخارجي لجودة وظيفة التحقيق في منظمة الصحة العالمية -
قائمة التوصيات وحالة التنفيذ**

الرقم	التوصية	استجابة المكتب	حالة التنفيذ والتاريخ المستهدف المتوقع للتنفيذ
١	نوصي بأن يبدأ مكتب خدمات المراقبة الداخلية في تنقيح ميثاقه بهدف الاعتراف بوضوح بالاستقلال الوظيفي للمكتب وتوضيح ولايته، بما في ذلك التحقيق في مخالفات الأفراد من غير الموظفين والموردين.	متفق عليها	مسودة الميثاق الجديد قيد الإنجاز، لعرضها على لجنة البرنامج والميزانية والإدارة ولجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة. ٢٠١٨/٣/٣١
٢	نوصي بأن يقوم مكتب خدمات المراقبة الداخلية، بالتشاور مع مكتب المستشار القانوني وإدارة الموارد البشرية، بوضع سياسة تحقيقات في المنظمة لإقرارها من قِبَل المدير العام وإدراجها في دليل المنظمة الإلكتروني؛ على أن تغطي هذه السياسة بشكل شامل ولاية وإجراءات التحقيق، بما في ذلك الحقوق والالتزامات المتعلقة بالتحقيقات.	متفق عليها	٢٠١٨/٦/٣٠
٣	نوصي بتنفيذ سياسة لتقاسم شكاوى التحرش مع الجاني المزعوم للتعليق عليها قبل اتخاذ أي خطوات أخرى للتحقيق، إلا في ظروف خاصة. وتضمن هذه السياسة في إجراء تشغيلي موحد.	متفق عليها	٢٠١٨/٤/٣٠
٤	نوصي بأن يسعى مكتب خدمات المراقبة الداخلية إلى ولاية قوية وصريحة للتحقيق في مزاعم الغش والفساد وغير ذلك من المخالفات، التي تُرتكب على نحو يضر بالمنظمة من قِبَل أفراد من غير الموظفين أو أطراف ثالثة أخرى.	متفق عليها	٢٠١٨/٣/٣١
٥	نوصي بأن يضطلع مكتب خدمات المراقبة الداخلية بدور فاعل في وضع نظام لعقوبات موردي المنظمة من خلال التحقيق في مزاعم الممارسات المحظورة بحق موردي المنظمة. وفي هذا الصدد، ينبغي أن يسعى المكتب إلى إدراج بند للتحقيق في شروط المنظمة العامة والتعاقدية. كما يتعين على المكتب البدء في إجراء تغييرات لموقع المنظمة الإلكتروني بهدف تزويد الموردين والأطراف الخارجية الأخرى بمعلومات عن حالات الإبلاغ عن عمليات الغش والفساد المشتبه بها.	متفق عليها	٢٠١٨/٦/٣٠
٦	نوصي بتضمين سياسة التحقيق التي ستضعها المنظمة مستقبلاً أحكاماً توضح الإجراءات المنطبقة في حالة وجود تضارب في المصالح، مثل الادعاءات بسوء السلوك بحق مدير مكتب خدمات المراقبة الداخلية أو دائرة الرقابة الداخلية أو سائر موظفي المكتب.	متفق عليها	٢٠١٨/٦/٣٠
٧	نوصي بتضمين سياسة التحقيق التي ستضعها المنظمة مستقبلاً بنوداً توضح الإجراءات المنطبقة في حالة ادعاءات سوء السلوك بحق المدير العام وسائر المسؤولين المنتخبين.	متفق عليها	٢٠١٨/٦/٣٠

الرقم	التوصية	استجابة المكتب	حالة التنفيذ والتاريخ المستهدف المتوقع للتنفيذ
٨	نوصي بأن يساهم مكتب خدمات المراقبة الداخلية في استعراض وتنقيح سياسة منع الغش في المنظمة؛ على أن تلغي السياسة المنقحة شرط التشاور مع المراقب المالي قبل اتخاذ إجراءات التحقيق.	متفق عليها	٢٠١٨/١٢/٣١
٩	نوصي يتضمن سياسة التحقيق التي ستضعها المنظمة مستقبلاً حكماً بشأن التفاعل مع مكاتب التحقيق في المنظمات الدولية الأخرى والاعتماد عليها.	متفق عليها	٢٠١٨/٦/٣٠
١٠	نوصي بأن يقوم مكتب خدمات المراقبة الداخلية بإعادة تأكيد دوره كقناة أساسية ومفضلة للإبلاغ عن ادعاءات ارتكاب مخالفات، وتعديل الصفحة الخاصة به على الشبكة الداخلية بناءً على ذلك وإثبات وجوده على موقع المنظمة الإلكتروني بهذا المعنى.	متفق عليها	٢٠١٩/٣/٣١
١١	نوصي بأن يبدأ مكتب خدمات المراقبة الداخلية ومكتب الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات في إجراء تعديل على تصميم نزاهة الخط الساخن للإبلاغ عن التجاوزات، بحيث تتم إحالة أنواع الحوادث التي تشكل بوضوح فئات لسوء السلوك إلى المكتب مباشرة.	متفق عليها	٢٠١٨/٦/٣٠
١٢	نوصي بأن يقوم مكتب خدمات المراقبة الداخلية باستعراض وتعديل إرشاداته الخاصة باستلام طلبات التحقيق وترتيب أولويات الحالات، وأن يُدرج في سياسة التحقيق التي ستضعها المنظمة مستقبلاً شرحاً لعملية الاستلام والتقييم الأولي.	متفق عليها	تمت صياغة مسودة إجراءات تشغيلية موحدة، ولا تزال هناك حاجة لإجراء تعديلات عليها. ٢٠١٨/٣/٣١
١٣	نوصي بأن يقوم مكتب خدمات المراقبة الداخلية بتحسين إدارة عبء القضايا الخاصة به من خلال عقد اجتماعات أكثر تواتراً للجنة استلام طلبات التحقيق وإعطاء أولوية أعلى لإجراء استعراضات أولية من أجل القيام، في أقرب وقت ممكن، بإغلاق الحالات التي لا تستدعي تحقيقاً.	متفق عليها	فوراً
١٤	نوصي بأن يقوم مكتب خدمات المراقبة الداخلية باستعراض وتحديث وتوحيد توجيهاته للمحققين، بما يعكس أفضل الممارسات والمستجدات المهنية في مجال التحقيقات في المنظمات الدولية.	متفق عليها	تتوقّر الآن إجراءات تشغيلية وإرشادات موحدة من الموقع الإلكتروني للتحقيقات Investigation SharePoint مستمرة
١٥	نوصي بأن يقوم مكتب خدمات المراقبة الداخلية بتعديل نص إخطاره للأشخاص موضع التحقيق بحيث لا يجعل من الموافقة المسبقة للمكتب شرطاً مسبقاً قبل الاتصال مع ممثلهم القانوني أو أمين المظالم أو مكتب الأخلاقيات.	متفق عليها	إخطار الشخص موضع التحقيق قيد المراجعة. ٢٠١٨/٣/٣١
١٦	نوصي بأن يضمن مكتب خدمات المراقبة الداخلية إجراء المقابلات مع الأشخاص موضع التحقيق دائماً في وجود شخصين. وينبغي على المكتب أيضاً النظر في السماح للشخص موضع التحقيق بأن يصحبه مراقب خلال المقابلة.	غير مقبولة	يتم إلى أقصى حد ممكن إجراء المقابلات مع الأشخاص موضع التحقيق بحضور شخصين. وجميع المقابلات مع الأشخاص موضع التحقيق تسجّل صوتياً ويتم استنساخها.

الرقم	التوصية	استجابة المكتب	حالة التنفيذ والتاريخ المستهدف المتوقع للتنفيذ
١٧	نوصي بأن يكتف مكتب خدمات المراقبة الداخلية استعراضه لملفات الحالات بما يضمن اكتمالها واتساقها.	متفق عليها	٢٠١٨/١٢/٣١
١٨	نوصي بأن يجري مكتب خدمات المراقبة الداخلية مزيداً من التطوير والضبط لنظام إدارة الحالات على الموقع الإلكتروني SharePoint الخاص به، وبأن يحدد احتياجات التقارير الإحصائية ويضمن اتساق البيانات واكتمالها.	متفق عليها	٢٠١٨/٦/٣٠ (قيد التنفيذ)
١٩	نوصي بأن يقوم مكتب خدمات المراقبة الداخلية، عند تقديم تقرير التحقيق إلى المدير العام أو المدير الإقليمي، بتقديم نسخ من التقرير إلى مكتب المستشار القانوني وإلى مدير إدارة الموارد البشرية.	متفق عليها فوراً	
٢٠	نوصي بأن يقوم مكتب خدمات المراقبة الداخلية بشكل منهجي بتحديد حالات سوء السلوك التي تشكل جُرمًا خطيراً، بهدف توصية المدير العام بإحالتها إلى السلطات الوطنية.	متفق عليها فوراً	
٢١	نوصي بأن يستخدم مكتب خدمات المراقبة الداخلية المذكرات الخاصة بالانعكاسات الإدارية بشكل أكثر فعالية من أجل لفت انتباه الإدارة إلى أوجه القصور في عمليات الرقابة الداخلية، والسياسات والإجراءات المحددة في سياق أعمال التحقيق.	متفق عليها مستمرة	
٢٢	نوصي بأن يضع مكتب خدمات المراقبة الداخلية أهدافاً زمنية لاستكمال الاستعراضات الأولية ولإكمال التحقيقات، لتكون بمثابة مؤشرات أداء رئيسية، ورصد تحقيقها.	متفق عليها فوراً	
٢٣	نوصي بأن يوظف مكتب خدمات المراقبة الداخلية المساعدات الخارجية لصالح عملية ضمان جودة تقارير التحقيق. وينبغي أن تظل التقارير موجزة، ومختصرة رهناً بتعقيد الحالة، ويتعين أن تكون مصحوبة بملخص تنفيذي وأن تتضمن توصيات واضحة وقابلة للعمل بها، على أن يُرصد تنفيذها.	غير مقبولة	تم وضع نموذج تقرير جديد (بما في ذلك ملخص تنفيذي) ويجري تجريبه
٢٤	نوصي بأن يحسّن مكتب خدمات المراقبة الداخلية تقاريره السنوية إلى جمعية الصحة العالمية عن طريق تضمين المزيد من المعلومات التحليلية، والحد من التفاصيل الخاصة بالحالة، مع التركيز على نتائج التحقيق، والإفادة بالنتائج المحققة، بما في ذلك عمليات استرداد التكلفة الفعلية.	متفق عليها	٢٠١٩/٣/٣١ (أي إلى جمعية الصحة العالمية الثانية والسبعين)
٢٥	نوصي بأن يضع مكتب خدمات المراقبة الداخلية استراتيجية لتقوية أنشطة التوعية الخاصة به وإثبات وجوده على موقع المنظمة الإلكتروني واستخدام هذه الأداة لاطلاع الموظفين وسائر أصحاب المصلحة على وظيفة التحقيق وإجراءاته.	متفق عليها مستمرة	عمليات تحديث لموقع المنظمة الإلكتروني وسائر أدوات الاتصال قبل ٢٠١٨/١٢/٣١
٢٦	نوصي بأن يضع مكتب خدمات المراقبة الداخلية خطة عمل سنوية لوظيفة التحقيق الخاصة به، مع تحديد الأهداف والمعالم ومؤشرات الأداء الرئيسية.	متفق عليها فوراً	
٢٧	نوصي بأن يضع مكتب خدمات المراقبة الداخلية خطة تدريبية تضمن للمحققين التابعين له تحسين معارفهم ومهاراتهم وسائر كفاءاتهم باستمرار؛ وينبغي تجديد الجهود المبذولة لبناء فريق العمل بما يكفل تماسك قسم التحقيق الموسع وفعاليتها.	متفق عليها	بُدى فيها فوراً والأنشطة جارية

الرقم	التوصية	استجابة المكتب	حالة التنفيذ والتاريخ المستهدف المتوقع للتنفيذ
٢٨	إجراء استعراض على أساس المخاطر وإغلاق الحالات المرجلة، مع مراعاة معايير تحديد الأولويات (مقابل الإجراءات التشغيلية الموحدة ذات الصلة)، وبشكل خاص، - إمكان تحقيق النتائج، مع الأخذ في الاعتبار تأثير انقضاء الوقت على الأساس الأولي للتحقيق وتأثير انقضاء الوقت على احتمال اتخاذ الإدارة لإجراءات تصحيحية؛ - ما إذا كانت الجهات صاحبة المصلحة و/أو الجهات الإدارية قد أبدت اهتماماً مستمراً بالقضية.	متفق عليها	٢٠١٨/٦/٣٠
٢٩	نوصي بأن يعزز مكتب خدمات المراقبة الداخلية حفظ الأدلة وغيرها من المستندات السرية للغاية من خلال شراء خزانة واحدة أو عدة خزّن إضافية لقسم التحقيقات. وعلى المكتب أن يضمن أيضاً مراعاة توفير غرفة مقابلات عازلة للصوت بشكل مناسب في إطار التخطيط لمبنى المنظمة الجديد.	متفق عليها جزئياً	٢٠١٩/١٢/٣١ (اعتماداً على العوامل الخارجية المرتبطة بإدارة حيز المنظمة)

= = =