

## تقرير مكتب خدمات المراقبة الداخلية

١- ترد أدناه خطة العمل العامة لمكتب خدمات المراقبة الداخلية وخطة العمل العامة الخاصة به لعام ٢٠١٠.

٢- ويقدم المكتب خدمات موضوعية ومستقلة للتحقق من الجودة وخدمات استشارية القصد منها إضفاء قيمة على عمليات المنظمة وتحسينها. كما أنه يعمل على مساعدة المنظمة على تحقيق أغراضها باستحداث أسلوب منهجي وفعال لتقييم وتحسين فعالية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة.

### التنظيم والنطاق

٣- يقع المكتب في مقر المنظمة الرئيسي كوظيفة من وظائف مكتب المدير العام ضماناً لاستقلالته وهو مسؤول عن مراقبة المنظمة بكافة مستوياتها ومكاتبها. ويوزع أعماله بين المقر الرئيسي (٣٠٪) والأقاليم (٧٠٪)، بنسبة مماثلة تقريباً للتوزيع العالمي للموارد.

٤- لا يزال مجموع عدد وظائف المكتب ١٧ وظيفة، منها ١٥ وظيفة من الفئة المهنية (الفنية). ويضم المكتب فريقاً من الخبراء المتعددي التخصصات منهم أخصائيون في مجالات الطب والصحة العمومية والمحاسبة والتمويل وتكنولوجيا المعلومات والقانون والتقييم وإدارة الأعمال، الأمر الذي يمكن المكتب من مراقبة المسائل البرنامجية والتشغيلية على حد السواء. وقد تم تشكيل أفرقة عمل مخصصة لكل مشروع وتعتمد تلك الأفرقة على مهارات أعضائها مما يتيح التأزر الذي يتلاءم مع كل مهمة من المهام.

٥- ويؤدي المكتب عمله وفقاً لإطار الممارسات المهنية الصادر عن معهد مراجعي الحسابات الداخليين. وقد اعتمدت هذه المعايير على جميع مستويات منظومة الأمم المتحدة، وهي توفر إرشادات مستقلة وحازمة القصد منها ضمان الفعالية في إطار الاضطلاع بوظيفة المراقبة.

٦- ويجري المكتب، الذي يقدم تقاريره إلى المدير العام رأساً، عمليات مراجعة داخلية للحسابات ويحقق في الإدعاءات الخاصة بالمخالفات، كما يقيم البرامج. وقد صُرح للمكتب بالإطلاع دون قيد أو شرط على كل السجلات والاتصال بجميع الموظفين، ومُنح صلاحيات لاستعراض كل النظم والإجراءات والعمليات والأنشطة داخل المنظمة.

### الميزانية

٧- فيما يتعلق بالثنائية ٢٠١٠-٢٠١١، خصص للمكتب ٩٤٪ من النفقات المقدرة للثنائية ٢٠٠٨-٢٠٠٩. ويعني هذا الرقم، بالإضافة إلى زيادة تبلغ في المتوسط ٨٪ في تكاليف الموظفين، أن التمويل لا يكفي لتغطية تكاليف التشغيل للثنائية. ومن المتوقع أن تحدث شواغر في مطلع عام ٢٠١٠ ولا بد من تحويل وجهه الوفورات

الناجحة نحو تكاليف التشغيل. وبناءً على ذلك سيكون هناك انخفاض في نطاق عمل المكتب وتغطيته في الثنائية القادمة.

## المراجعة وتقييم خطة العمل

٨- تستهدى العمليات الإدارية في المنظمة بمبدأ الإدارة القائمة على تحقيق النتائج. ويتضمن كل من برنامج العمل العام الحادي عشر ٢٠٠٦-٢٠١٥ والخطة الاستراتيجية المتوسطة الأجل ٢٠٠٨-٢٠١٣ برنامج العمل والتوجه الاستراتيجي اللذين ستستند إليهما المنظمة في أداء أعمالها وتكون مسؤولة إزاءهما عن تحقيق النتائج. ويجب على المكتب أن يستمر في تقييم وتحسين عمليات إدارة المخاطر والمراقبة والحوكمة من خلال الاضطلاع بعمليات المراجعة والتقييم في إطار الإدارة القائمة على تحقيق النتائج.

٩- وتأخذ منظمة الصحة العالمية بأسلوب اللامركزية حيث تتوزع مراكز المسؤولية والمساءلة فيها على أقاليم مختلفة ومتباينة جغرافياً، ولا بد من مراعاة هذا الأمر في تحديد أولويات عمل المكتب ووضع خطته. والتحلي بالمرونة أمر ضروري، كما أن بالإمكان وقف الأنشطة المقررة بانتظام أو تأجيلها لمواجهة الأحداث غير المتوقعة.

١٠- وسيركز المكتب على البنية والنظم والعمليات التي من شأنها توفير الأساس الذي يقوم عليه تحقيق النتائج. ويمكن أن ينقسم هذا النهج عموماً إلى أداء البرامج والدعم التشغيلي والتقييم.

١١- أداء البرنامج. يستعين المكتب عند اختياره لبرامج المراجعة بمعايير من قبيل أولويات التنظيم والشراكة، وتخصيص الموارد وبيئة المراقبة الداخلية والتوازن الجغرافي وطلبات الإدارة الخاصة. وعلى هذا الأساس، ينوي المكتب مراجعة أداء برامج منقاة في المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية في عام ٢٠١٠. وبالنظر إلى أن المكاتب القطرية تمثل وحدات مستقلة في مجال المساءلة، فسيجري دمج عمليات مراجعة الأداء مع عملية استعراض الدعم التشغيلي. ويراعي هذا النهج التكاملية المخاطر البرمجية والتشغيلية وما إلى ذلك من القضايا التي قد تعوق تحقيق النتائج المتوقعة في المكاتب القطرية.

١٢- وتعتبر خطة العمل الخاصة بالبرنامج أو المكتب القطري قيد الاستعراض منطلقاً لمراجعة أداء البرنامج. وبلاستناد إلى نهج يقوم على المخاطر يتولى المكتب تحديد القضايا المتعلقة بالأداء والتي يمكن أن تحول دون تحقيق النتائج كما يتولى مسألة تقدير الوسائل التي لا بد من توفيرها لإدارة تلك المخاطر.

١٣- الدعم التشغيلي. يتلقى تنفيذ البرنامج دعماً من مختلف النظم الإدارية والمالية واللوجستية والإعلامية التي تعمل داخل المنظمة. وتحتاج هذه النظم للعمل في إطار بنية رقابية داخلية ذات لوائح وأنظمة وسياسات وإجراءات. وفي الوقت نفسه، يجب على مكونات هذا الهيكل أن تتميز بالكفاءة والفعالية والجدوى الاقتصادية من أجل تيسير تنفيذ المهمة الأولى للمنظمة في تنفيذ البرنامج. وفي عام ٢٠٠٩، واستناداً إلى تقرير سابق عن المراجعة بدأت دائرة الإدارة العامة في تنفيذ عملية إدارة المخاطر في المنظمة أدت إلى وضع إطار لإدارة المخاطر وهو يخضع في الوقت الحاضر للاستعراض المستمر. وسيقوم المكتب، في عام ٢٠١٠، استناداً إلى المعلومات المستقاة من تلك العملية ومع مراعاة طائفة من المعايير مثل القيمة المتوازنة، وبيئة الرقابة الداخلية وطلبات الإدارة، والتعرض لفقد الأصول والتوازن الجغرافي بتحديد بعض أنشطة الدعم التشغيلي لإخضاعها للمراجعة. ويحدد تقييم مخاطر المشاركة للمجال الذي يتم اختياره مجال عمل كل عملية مراجعة؛ ويسعى إلى التحقق من التعرف على المخاطر وإدارتها.

١٤- **وضع الخطط الخاصة بموارد المنظمة.** في تموز/ يوليو ٢٠٠٨ بدأت المنظمة بتطبيق نظام الإدارة العالمي في المقر الرئيسي وفي المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ. كما أنشئ مركز الخدمات العالمي في كوالالمبور لمعالجة المعاملات. وقد نفذ المكتب، اعترافاً منه بالمخاطر الكبرى المقترنة بهذه الأحداث، عدة مشاريع تتعلق بالنظم والعمليات والهيكل. وتشير النتائج التي تمخضت عنها تلك المشاريع والوضع الراهن لتطبيق النظام في سائر مكاتب المنظمة الإقليمية في عام ٢٠١٠ إلى وجود مخاطر وتحديات هامة في وجه المنظمة. وسيستمر المكتب، على سبيل الأولوية، في إيلاء أهمية كبرى للسعي إلى ضمان تحديد تلك المخاطر الهامة وإقامة ضوابط أساسية وضمن عملها بشكل فعال في إطار البيئة الرقابية العامة.

١٥- **التقييم.** سيتولى المكتب، في عام ٢٠١٠، تنفيذ العديد من عمليات التقييم. وسيتم اختيار مواضيع تلك المشاريع استناداً إلى معايير كمية ونوعية. كما سيُجري مشاورات على أوسع نطاق ممكن قبل اختيار أي موضوع. وستغطي عمليات التقييم المختارة قضايا برنامجية وموضوعية تجرى على الصعيد العالمي أو الإقليمي، عموماً، والغرض من إجراء عمليات التقييم تلك هو تحليل النتائج التي تحققت والدروس المستفادة. وسيُستعان بمعايير موحدة مثل الأهمية والكفاءة والفعالية والاستدامة في تحديد اختصاصات أي عملية من عمليات التقييم.

### خطة العمل في مجال التحقيق

١٦- تتوافر الموارد اللازمة للتحقيق بشأن الاشتباه بارتكاب الموظفين لمخالفات وما إلى ذلك من النشاط غير المشروع. وتجرى هذه التحقيقات عادة بأثر رجعي وقد تجرى على نحو استباقي عندما يكشف التقييم عن حالة تتسم بشدة المخاطر. وعند الضرورة، يتم وقف أنشطة المراجعة المقررة بانتظام أو تأجيلها لمواجهة الأوضاع التي تطرأ من غير توقع.

### التنفيذ

١٧- يرصد المكتب تنفيذ جميع التوصيات التي يتقدم بها للتأكد من فعالية الإجراءات المتخذة من قبل الإدارة أو من قبول الإدارة العليا لمخاطر عدم اتخاذ الإجراءات. وسيتم أفراد موارد كافية للتمكين من استعراض وتحليل تنفيذ التوصيات بالتعاون مع الإدارة العامة.

### التنسيق

١٨- سيحافظ المكتب على علاقات وثيقة مع مراجع الحسابات الخارجي. ومن المزمع تنظيم اجتماعات دورية لتنسيق أعمال مراجعة الحسابات وتفاذي ازدواجية الجهود. كما سيتعاطى المكتب مع سائر وكالات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية عن طريق اجتماع ممثلي دوائر المراجعة الداخلية لحسابات الأمم المتحدة وفريق خبراء الأمم المتحدة المعني بالتقييم وجمعية المحققين الدوليين.

### الإجراء المطلوب من لجنة البرنامج والميزانية والإدارة

١٩- اللجنة مدعوة إلى أن تحيط علماً بهذا التقرير.

= = =