

تقرير مراجع الحسابات الداخلي

١- يقدم مكتب خدمات المراقبة الداخلية طيه تقريره السنوي عن السنة التقويمية ٢٠١٣ 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 يحال 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 والمراقبة وتصريف الشؤون وتعزيزها. وتقع على عاتقه مسؤولية التحقيق في أي مخالفة مزعومة ويتولى تنفيذ وظيفة تقييم المنظمة على نحو مستقل. وللمكتب أن يطلع اطلاعاً 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 ٢٠١٣.

نطاق عمل المكتب

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

٥- ويتمثل نطاق عمل المكتب في تقييم ما إذا كان إطار العمليات الذي صممه إدارة المنظمة ونفذته لإدارة المخاطر والمراقبة 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 للوائح 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 المراقبة.

٦- وفي ختام كل مهمة يعد المكتب تقريراً تفصيلياً ويقدم توصيات إلى الإدارة لمساعدتها على إدارة المخاطر والمحافظة على الضوابط وضمان التصريف الفعال للشؤون داخل الأمانة. وقد عُرضت بإيجاز المسائل الحاسمة التي تحددت أثناء الاضطلاع بكل مهمة ضمن هذا التقرير. ويتضمن الملحق ١ قائمة بالتقارير التي أصدرها المكتب في إطار خطة عمله لسنة ٢٠١٣ ومعلومات عن حالة التنفيذ حتى ١١ آذار/ مارس ٢٠١٤.

٧- وفي إقليم الأمريكتين، يعتمد المكتب على الأعمال التي يضطلع بها مكتب خدمات التقييم الداخلي التابع لمنظمة الصحة للبلدان الأمريكية لتغطية المخاطر.

إدارة المكتب

٨- يجري المكتب أعماله طبقاً للمعايير الدولية للممارسة المهنية للمراجعة الداخلية للحسابات التي صدرت عن معهد مراجعي الحسابات الداخليين واعتمدت على نطاق منظومة الأمم المتحدة ككل.

٩- ويرفع المكتب تقاريره مباشرة إلى المدير العام. وتبديداً للشواغل المعرب عنها من جانب الدول الأعضاء ومراجع الحسابات الخارجي ولجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة، أقر المدير العام خطة تُنفذ على مرحلتين بشأن تعزيز أنشطة المكتب. وانضم موظف معني بالتقييم إلى المكتب في مستهل عام ٢٠١٤ ويتوقع شغل منصب آخر في الفصل الأول من عام ٢٠١٤. وسيعين مراجعان للحسابات المالية أيضاً خلال الفترة ذاتها. وإضافة إلى ذلك، أعلن المكتب شغور منصبين أي منصب منسق للتحقيقات ومنصب مراجع للحسابات. ومن المقرر تعيين مدققين للأداء في النصف الثاني من عام ٢٠١٤.

١٠- وتُخصص الموارد البشرية المتاحة وفقاً لأولويات المكتب. وقد تحيد الحالات المحفوفة بمخاطر جمة التي تستجد على حين غرة بالموارد البشرية بعيداً عن مسار الأولويات الأساسية المحددة. وعليه، يحدّد المكتب أولويات أعماله المقررة ثم يعدّل الجدول الزمني لإدراج أي مهام أخرى غير متوقعة. كما يقدم المكتب الدعم إلى كيانات أخرى (مثل برنامج الأمم المتحدة المشترك لمكافحة الأيدز والمركز الدولي للحساب الإلكتروني وبعض الشراكات مثل المرفق الدولي لشراء الأدوية) على أساس استرداد قيمة التكاليف.

١١- وتوزّع ميزانية المكتب ما بين الموارد البشرية وتكاليف السفر والاستعانة بالخدمات الاستشارية وشراء إمدادات التشغيل للوفاء بولايته. وقد غطى المكتب خلال عام ٢٠١٣ جميع مصروفات أنشطته بمراد التمويل المتوفرة. وشملت الجهود المتواصلة لتقليص تكاليف السفر تدابير الكفاءة والاستعراضات المكتبية للأنشطة المنفذة في بلدان أخرى التي أجريت في المقر الرئيسي باستخدام المعلومات المتاحة عبر نظام الإدارة العالمي والوثائق الداعمة المحمّلة إلى نظام إدارة السجلات.

١٢- ويواظب المكتب على الاتصال المنتظم بالمراجع الخارجي لحسابات المنظمة توجهاً لتنسيق أعمال المراجعة وتلافي التداخل في التغطية. ويزوّد المكتب مراجع الحسابات الخارجي بنسخة عن جميع تقارير المراجعة الداخلية للحسابات. كما يمد لجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة بنسخ عن تقارير المراجعة الداخلية ويحضر اجتماعات اللجنة حرصاً على ضمان حوار مفتوح مع أعضائها وتنفيذاً لإرشادات أعضائها وتوصياتهم.

عمليات المراجعة

عمليات المراجعة التشغيلية في مركز الخدمات العالمي

١٣- تستهدف عمليات المراجعة التشغيلية تقييم عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون المالية والإدارية فيما يتصل بنزاهة المعلومات المالية والإدارية؛ واستغلال الموارد بكفاءة واقتصاداً؛ والامتثال للوائح المنظمة وسياساتها وإجراءاتها؛ وحماية الأصول.

١٤- **الحسابات الدائنة في مركز الخدمات العالمي.** تبين من المراجعة أن الضوابط الداخلية لمعالجة معاملات الحسابات الدائنة في الوحدة المعنية بالحسابات الدائنة بدت مصممة تصميمًا كافيًا ومنفذة على نحو كفيل بتخفيف وطأة المخاطر الرئيسية وضمان نزاهة بيانات الحسابات الدائنة والمدفوعات ودقتها واكتمالها. وقدمت التوصيات لتحسين عمليات التحقق بأثر رجعي من مطالبات الموظفين المتصلة بنفقات السفر وزيادة عددها بهدف تدعيم العمليات الراهنة للتحقق من جودة معالجة الفواتير وتعزيز الاحتفاظ بالبيانات الرئيسية الخاصة بالموردين.

١٥- **الموارد البشرية العالمية في مركز الخدمات العالمي.** تبين من المراجعة أن الضوابط الداخلية المطبقة لمعالجة معاملات الموارد البشرية في وحدة الموارد البشرية العالمية في مركز الخدمات العالمي لم تصمم تصميمًا كافيًا أو لم تنفذ تنفيذًا فعالاً لضمان نزاهة البيانات المدرجة في نظام الإدارة العالمي ودقتها واكتمالها. وقلما يجري هذا النظام على النحو المنفذ عمليات مؤتمتة للثبوت من صحة البيانات تعتمد على الوظيفة الضمنية للتحقق من مدخلات البيانات أو الثبوت من صحتها أو رفضها أثناء معالجة المعاملات. وتبين أن العمليات اليدوية وعمليات التحقق من الجودة المطبقة لا تكفي للتعويض عن القصور في الثبوت من صحة البيانات وتدفق العمل الفعال في النظام. وحددت المراجعة مواطن ضعف أخرى في الضوابط الداخلية أي عدم ضمان إبطال حقوق إتاحة نظام الإدارة العالمي في الوقت المناسب؛ والاسترداد غير الكامل لبدل التنقل وبدل عدم نقل الأمتعة؛ والتوقيات غير الكافي للتحقق من المعالين؛ والافتقار إلى مسارات المراجعة؛ ووجود أخطاء في النظم المساعدة. وزادت مواطن الضعف المذكورة خطر عدم دقة البيانات المتعلقة بالموارد البشرية والغش والخطأ في المدفوعات للموظفين وعدم استرداد المبالغ المستحقة الدفع للموظفين لدى انتهاء الخدمة وإدخال تعديلات غير مصرح بها على الاستحقاقات. وعلى الرغم من ذلك، لم يشر الاختبار الذي تم إجراؤه إلى وجود أخطاء عامة فعلية مؤدية إلى مدفوعات خاطئة إلا في حالة بدل المعيشة للعمليات الخاصة بالمنطبق على بعض الموظفين فقط في مواقع معينة.

١٦- **المشتريات في مركز الخدمات العالمي.** استنتجت المراجعة أن العمليات والإجراءات المحددة للمراقبة المطبقة في الوحدة العالمية المعنية بالمشتريات واللوجستيات في مركز الخدمات العالمي لم تضمن للمنظمة مردودية الأموال المنفقة إلا ضماناً جزئياً ولم تؤكد تأكيداً كافيًا تنفيذ عمليات شراء متسمة بالفعالية والكفاءة مما عزي جزئياً إلى التصميم الجوهري للضوابط التي تركز الأفرقة المعنية بالمعالجة بموجبها على التحقق من توفر الوثائق الداعمة الرئيسية واكتمالها بالأحرى بدلاً من التركيز على استعراض مضمون المشتريات للثبوت من صلاحيتها ومدى ملاءمتها. وفي سياق المشتريات اللامركزية، أجريت معظم العمليات خارج نطاق نظام الإدارة العالمي. وفي إطار نظام الإدارة العالمي، تسنى لأغلبية المستخدمين استهلال طلبات الشراء التي تمت الموافقة عليها عبر الهيكل الهرمي للموافقة على المشاريع على أساس القيمة. ومع ذلك، لم تحدد المنظمة أي شروط لازمة للتدريب من أجل ضمان الاستيعاب الدقيق والمفصل لمتطلبات العمليات في صفوف جميع الموظفين المعنيين. ومن شأن الوحدة العالمية المعنية بالمشتريات واللوجستيات بوصفها موضعاً للمعالجة المركزية في حال تزويدها بالموارد الواجبة أن تضمن الامتثال للقواعد واللوائح المعتمدة في المنظمة والاتساق مع هذه القواعد واللوائح وأن تمارس المراقبة الداخلية الكافية. وفي إطار شكلها الحالي، لم تشارك الأفرقة المعنية بالعقود العالمية في عمليات شراء رئيسية بنقل فرص تحقيق وفورات الحجم الكبير واستخدام العقود العالمية على نحو أمثل.

عمليات المراجعة التشغيلية في المكاتب القطرية والإقليمية

١٧- **المكتب القطري، إسلام آباد، باكستان.** بينت المراجعة أنه تم تدعيم بعض الضوابط منذ الاستعراض التشغيلي الأخير الذي أجري عام ٢٠٠٨ ولا سيما في مجال المشتريات. ومع ذلك، ما زال المكتب يقيم الضوابط الداخلية في مجالات الشؤون الإدارية والمالية على أنها غير مرضية من حيث فعاليتها العامة. وقد وضعت آلية فعالة للصرف المباشر من أجل توفير الدفع للعاملين المعنيين بشلل الأطفال مباشرة عن طريق مصرفين اثنين. أما في حال أنشطة التعاون المالي المباشر المعالجة عبر قنوات أخرى، فلا تتوفر أداة شاملة لتتبع السلف التي لم تحسب ولا توجد آلية فعالة للتثبت من صحة الوثائق الداعمة لبيانات الإنفاق المتصلة بالسلف النقدية الممنوحة للموظفين لتنفيذ البرامج. وقد سبق أن حدد المكتب مواطن الضعف نفسها في عام ٢٠٠٨ مما أدى إلى اعتماد إعفاء مالي قدره ١,٩ مليون دولار أمريكي فيما يخص بيانات الإنفاق التي اعتبرت أنها ناقصة في الفترة ١٩٩٨-٢٠٠٧. وعلاوة على ذلك، لا توجد أداة شاملة لرصد التقيد بمتطلبات تبليغ الجهات المانحة ولا يستعرض الموظفون الماليون المعلومات المالية الواردة في تقارير الإدارة التي تعدها الوحدات التقنية استعراضاً منتظماً مما يفضي إلى احتمال عدم دقة المعلومات. وكان سجل الأصول الثابتة ناقصاً وغير دقيق نتيجة للإجراءات غير الكافية لإحصاء المخزون المادي وتسجيل الأصول مما أدى إلى عدم دقة التقارير المالية واحتمال عدم الكشف عن سرقة الأصول وخسارتها. وأخيراً، كان المكتب القطري يدفع ضريبة القيمة المضافة على بعض فئات المصروفات بما فيها الوقود والمنافع والاتصالات دون طلب استرداد المبالغ المدفوعة من السلطات الضريبية على الرغم من أن منظمة الصحة العالمية تتمتع ببعض الإعفاءات الضريبية بموجب الاتفاقية بشأن الامتيازات والحصانات التي تتمتع بها الوكالات المتخصصة. وبلغت قيمة ضريبة القيمة المضافة المدفوعة على الوقود وحده ١١٦ ٤٦٧ دولاراً أمريكياً خلال فترة الاثني عشر شهراً السابقة حسب تقديرات المكتب.

١٨- **المكتب القطري، إنجمينا، تشاد.** لوحظت في إطار المراجعة أوجه التحسين الطارئة على إدارة المكتب القطري منذ إجراء التقييم الذاتي داخل المكتب في عام ٢٠١١ وخصوصاً في مجالي شراء السلع ورصد الإنفاق، إلا أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية بقيت غير مرضية من حيث فعاليتها العامة وكان لا بد من تكثيف الجهود بشكل ملحوظ في هذا الصدد. وأشارت نتائج المراجعة إلى أوجه القصور في إجراءات المراقبة الداخلية التي يستلزم إصلاحها من أجل تقليص المخاطر المتبقية لبلوغ مستويات مقبولة في المجالات التالية: (أ) نزاهة المعلومات الإدارية (حالات التأخير في تسجيل المعاملات في نظام الإدارة العالمي وعدم وجود وثائق داعمة كافية لاختيار أصحاب اتفاقات الخدمات الخاصة)؛ (ب) والامتثال لقواعد المنظمة ولوائحها (عدم التقيد بإجراءات الشراء نظراً إلى عدم توثيق الاستثناءات على نحو ملائم في تقارير إرساء العطاءات وعدم تبرير الميزانيات للتعاون المالي المباشر على وجه تام)؛ (ج) وحماية الأصول (وجود مواطن ضعف كبيرة في مجال مراقبة التعامل مع السلف النقدية الممنوحة للمنسقين والخبراء الاستشاريين في المكاتب الفرعية وضوابط غير فعالة متصلة بتوفر المخزونات والأصول الثابتة وتقييمها وأوجه قصور في رصد المخزونات والفصل غير الوافي بين المهام في مجالات الشؤون المالية والمشتريات مثل تكليف الموظفين بمهام غير متوافقة). وحددت المراجعة أيضاً الفرص للتحسين التشغيلي في حسن توقيت إجراءات الموافقة على طلبات السفر.

١٩- **المكتب القطري، ببونغ يانغ، جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية.** استنتجت المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في المكتب القطري ليست مرضية وأنها تتطلب تحسيناً ملحوظاً. ولوحظت أوجه قصور في إجراءات المراقبة المادية لا بد من التصدي لها على وجه السرعة في المجالات التالية: (أ) المشتريات (عدم مراقبة اختيار الباعة وإدارة الموردين وضرورة توثيق تسلم السلع وتسليمها)؛ (ب) والتعاون المالي المباشر (عدم إتاحة فرص كافية لرصد فعالية تنفيذ البرامج وعدم توفر ميزانيات تفصيلية)؛ (ج) وحساب السلف الإلكتروني (عدم الفصل بين المهام على النحو الواجب وعدم التحقق الكافي من الوثائق الداعمة).

٢٠- **المكتب القطري، كوناكري، غينيا.** استنتجت المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في المكتب القطري ليست مرضية وأنها تتطلب تحسيناً ملحوظاً. وشملت أوجه القصور في إجراءات المراقبة التي يستلزم إصلاحها ما يلي: (أ) انعدام حسن التوقيت في تسجيل المعاملات في نظام الإدارة العالمي؛ (ب) عدم تحميل الوثائق المطلوبة باستمرار إلى نظام إدارة السجلات وعدم ضمان ملاءمة الوثائق الداعمة للتعاون المالي المباشر؛ (ج) وعدم ضمان اعتماد طلبات التعاون المالي المباشر على ميزانيات تفصيلية كافية؛ (د) عدم الفصل بين المهام في حساب السلف الإلكتروني؛ (هـ) عدم توثيق تسلم السلع وتسليمها؛ (و) ضرورة اتخاذ الإجراءات لتنفيذ التوصيات بهدف الوفاء بمعايير العمل الأمنية الدنيا. وحددت المراجعة أيضاً فرص التحسين في حسن توقيت تناول طلبات السفر.

٢١- **المكتب القطري، أديس أبابا، إثيوبيا.** تبين من المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية ليست مرضية من حيث فعاليتها بصفة عامة. وكان لا بد من إصلاح أوجه القصور في إجراءات المراقبة المنطوية على مخاطر متبقية ذات مستويات غير مقبولة ولا سيما في الحالات التالية: عدم الحصول على التقارير التقنية عن أنشطة التعاون المالي المباشر وعدم إتاحة ميزانيات تفصيلية باستمرار؛ وعدم اختيار أصحاب اتفاقات الخدمات الخاصة لمدة تقل عن ستة أشهر عبر عملية تنافسية وعدم التحقق من السوابق. وإضافة إلى ذلك، لم يُواظب على التقيد بلوائح المنظمة المتعلقة بالمشتريات في إطار العطاءات وإجراءات إرساء العطاءات وحُددت عيوب في إجراءات العطاءات لاستئجار المركبات ومستندات العقود المتصلة بها. كما أن أوامر الشراء لحساب السلف الإلكتروني التي تشمل دفع مرتبات أصحاب اتفاقات الخدمات الخاصة لم تُدعم بميزانيات تفصيلية أو لم تسجل في الوقت المناسب باستمرار. ولم يُفصل بين المهام في مجالات الشؤون المالية والمشتريات والأصول الثابتة على النحو الواجب مما زاد خطر احتمال الغش وسوء الإدارة وارتكاب الأخطاء والمخالفات الأخرى. ولم تتوفر أي وثائق عن أحدث إحصاء مادي للأصول الثابتة ولم يحدث سجل الأصول الثابتة. ولم يُفصل بين مهام تسلم معدات تكنولوجيا المعلومات وصيانتها وتسجيلها في سجلات الأصول الثابتة على النحو الواجب. وأخيراً، أشارت المراجعة إلى عدم الترابط بين إجراءات الموافقة المتصلة بتدفق العمل في نظام الإدارة العالمي وإجراءات الموافقة الفعلية (المعتمدة على النسخ المطبوعة) في المكتب القطري مما أدى إلى زيادة عبء العمل وتفاقم مواطن العجز في إجراءات الموافقة.

٢٢- **المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا.** تبين من المراجعة أن الضوابط التي نفذت فيما عدا البنود الملخصة أدناه تخفيفاً لوطأة المخاطر الرئيسية في شعبة الشؤون الإدارية والمالية فيما يتصل بالامتثال للقواعد واللوائح وموثوقية المعلومات المالية ونزاهتها وحماية الأصول واستغلال الموارد بكفاءة واقتصاد اتسمت بالفعالية بصفة عامة. وفي سياق المعالجة المركزية ضمن مركز الخدمات العالمي، ركزت المراجعة بالتحديد على تقييم أدوار المكتب الإقليمي ومسؤولياته في رصد المعاملات ومراقبتها وفي توفير الدعم الإداري للمكاتب القطرية. واستعرض التقييم الأدوار والمسؤوليات المعنية التي تضطلع بها شعبة الشؤون الإدارية والمالية بما فيها الوحدة المعنية بشؤون الامتثال المنشأة حديثاً والوظائف التي يدعمها مركز الخدمات العالمي وخلص إلى ضرورة مواصلة توضيحها بغية تعزيز فعالية الضوابط ولا سيما فيما يتعلق بمشتريات السلع والخدمات وأنشطة الرصد والضمان في ظل التعاون المالي المباشر. وأظهرت المراجعة عدم تحديث السجلات الخاصة بتفويض السلطة من المدير الإقليمي إلى مديري الإدارات منذ عام ٢٠٠٦ وعدم توفر أي بيانات نتيجة لذلك تدل على تفويض مهام إلى المديرين في مجالات رئيسية مثل شراء السلع والسفر في مهام رسمية والاستعانة بالخدمات الاستشارية وتعيين موظفين مهنيين دوليين مؤقتين. وفضلاً عن ذلك، لم تجسد مستويات الموافقة المتصلة بتدفق العمل في نظام الإدارة العالمي باستمرار مستوى تفويض السلطة إلى مديري الإدارات وممثلي المنظمة القطريين. وسُلم في إطار المراجعة بأن المكتب الإقليمي بدأ تحديد المخاطر الرئيسية في شعبة الشؤون الإدارية والمالية من خلال استخدام سجل للمخاطر غير أنه لم يتم بعد استكمال هذا السجل ووضع موضع التنفيذ. وخلصت المراجعة أيضاً إلى عدم تعيين الموظفين المهنيين الدوليين المؤقتين عبر الآلية المعتمدة على قائمة المرشحين المقبولين وفقاً للمبادئ

التوجيهية للمكتب الإقليمي مما أدى إلى عدم ضمان اختيار أفضل المرشحين. ولم يُواظب على الاضطلاع بأنشطة الضمان فيما يتصل بالتعاون المالي المباشر وقد كانت هناك جهات شريكة متعاقدة متأخرة في تقديم تقاريرها التقنية والمالية. وعليه، لا بد للمكتب الإقليمي من تقديم المزيد من التوجيه والدعم إلى المكاتب القطرية بشأن أنشطة الضمان من ذلك القبيل. وينبغي له أيضاً تحسين إجراءاته لرصد أداء الموردين المحليين. وخلصت المراجعة إلى ضرورة توضيح أدوار الوحدة المعنية بشؤون الامتثال المنشأة حديثاً ومسؤولياتها لكي تشمل دوراً معززاً في تنفيذ ضوابط تتصدى للقضايا العامة بدلاً من الممارسة الحالية المتمثلة في إجراء عمليات تحقق بأثر رجعي.

عمليات المراجعة التشغيلية باستخدام الاستعراضات المكتبية

٢٣- أجريت عمليات المراجعة التشغيلية باستخدام الاستعراضات المكتبية أيضاً في المقر الرئيسي عوضاً عن إجرائها في الموقع، بالاعتماد على بيانات نظام الإدارة العالمي والوثائق الداعمة المحصلة عن طريق نظام إدارة السجلات. وترد أدناه تفاصيل نتائج المراجعة بالنسبة إلى كل مكتب قطري فيما يتصل بعمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية من حيث فعاليتها العامة. وتشمل المعلومات المتاحة مواطن ضعف كبيرة ملاحظة في إجراءات المراقبة الداخلية في المجالات التالية:

- (أ) نزاهة المعلومات الإدارية المتعلقة بتسجيل المعاملات في نظام الإدارة العالمي ومدى ملاءمة الوثائق الداعمة؛
- (ب) الامتثال لقواعد المنظمة ولوائحها؛
- (ج) حماية الأصول، بما في ذلك الفصل الملائم بين الوظائف والمهام؛
- (د) فعالية استخدام الموارد.

٢٤- **المكتب القطري، داكار، السنغال.** تبين من المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية كانت مرضية جزئياً من حيث فعاليتها بصفة عامة. ولوحظت أوجه قصور عدة في إجراءات المراقبة منطوية على مخاطر متبقية ذات مستويات غير مقبولة ومتصلة بما يلي: عدم إجراء استعراض مستقل لبيانات الإنفاق المرتبطة بالتعاون المالي المباشر؛ والتأخر في الموافقة على أوامر شراء الخدمات في نظام الإدارة العالمي؛ وتقسيم أوامر الشراء إلى معاملات متعددة للتحايل على سلطة الشراء المفوضة؛ واستخدام السن على نحو غير ملائم كمعيار اختيار للتعيين وعدم التحقق من الجهات المرجعية بانتظام؛ وعدم توفر البيانات على إجراء استعراضات للمنجزات المتصلة بالتعاون المالي المباشر؛ وعدم وجود آلية رسمية لضمان رد الأموال غير المستخدمة الناشئة عن التعاون المالي المباشر إلى المنظمة؛ والفصل غير الوافي بين المهام في إطار وظيفة حساب السلف الإلكتروني.

٢٥- **المكتب القطري، كوتونو، بنن.** استنتجت المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية ليست مرضية من حيث فعاليتها بصفة عامة. ولوحظت أوجه قصور عدة في إجراءات المراقبة انطوت على مخاطر متبقية ذات مستويات غير مقبولة في إطار إجراءات التعاون المالي المباشر وتمثلت فيما يلي: عدم إجراء استعراض مستقل لبيانات الإنفاق؛ وعدم توفر البيانات على إجراء استعراضات صارمة للميزانية؛ وعدم اكتمال الوثائق الداعمة في نظام إدارة السجلات؛ والتعهد بالأموال دون إبرام أي اتفاق؛ وعدم توفر

البيانات على إجراء استعراضات لمنجزات الأنشطة؛ ودفع الأموال للجهات الشريكة المتأخرة في تقديم تقاريرها؛ وعدم وجود آلية رسمية لضمان رد الأموال غير المستخدمة الناشئة عن التعاون المالي المباشر إلى المنظمة.

٢٦- **المكتب القطري، عشق آباد، تركمانستان.** تبين من المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية كانت مرضية جزئياً من حيث فعاليتها بصفة عامة. ولوحظت أوجه قصور في إجراءات المراقبة منطوية على مخاطر متبقية عالية المستوى ومتصلة بما يلي: تقارير إرساء العطاءات لشراء الخدمات؛ والوثائق المتعلقة بمنجزات المتعاقدين؛ وحماية البيانات الإلكترونية بحفظها في الذاكرة الاحتياطية على النحو الواجب.

٢٧- **المكتب القطري، فريتاون، سيراليون.** تبين من المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية ليست مرضية من حيث فعاليتها بصفة عامة. ولوحظت أوجه قصور في إجراءات المراقبة منطوية على مخاطر متبقية عالية المستوى ومتعلقة بما يلي: رصد استخدام المساهمات العينية المرتبطة بالتعاون المالي المباشر؛ وإعداد تسويات مصرفية لحساب السلف الإلكتروني وتصفية بنود التسوية القديمة؛ وتقديم وثائق داعمة للسفر في مهام رسمية؛ ومنع المدفوعات الزائدة اليومية للمتعاقدین الأفراد على الخدمات المقدمة.

٢٨- **المكتب القطري، بانكوك، تايلند.** كشفت المراجعة عن مستوى معقول يضمن بصفة عامة وجود ضوابط مرضية من أجل تخفيف وطأة المخاطر الرئيسية لبلوغ مستوى مقبول من المخاطر المتبقية. وعلى الرغم من ذلك، لوحظت بعض أوجه القصور في إجراءات المراقبة فيما يتعلق بالآتي: حسن توقيت معالجة الإجراءات المرتبطة بعمليات التحقق من الجهات المرجعية لأغراض التعيين وتسجيل الإجازات وحالات الغياب؛ وعدم توفر تقارير ملائمة لإرساء العطاءات فيما يخص اتفاقات أداء العمل؛ وعدم التبليغ الكافي عن المسألة في مجال التعاون المالي المباشر؛ والفصل غير الوافي بين المهام المتعلقة بالمصروفات النثرية. وحددت المراجعة أيضاً فرص التحسين في حسن توقيت معالجة طلبات السفر.

٢٩- **المكتب القطري، مينسك، بيلاروس.** تبين من المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية كانت مرضية من حيث فعاليتها بصفة عامة. واتصلت أوجه القصور في إجراءات المراقبة التي يستلزم إصلاحها بما يلي: عدم الرصد لضمان تحقيق المنجزات المستهدفة الملائمة لأداء العمل بموجب عقود الخدمات؛ وعدم ضمان دعم اتفاقات أداء العمل وطلبات التعاون المالي المباشر بتقارير ملائمة لإرساء العطاءات وميزانيات تفصيلية؛ وعدم وجود إجراءات منهجية لحفظ البيانات الإلكترونية الاحتياطي.

٣٠- **المكتب القطري، طشقند، أوزبكستان.** برزت في إطار المراجعة البيانات على أوجه تحسين فعالية الضوابط الداخلية المطبقة في المكتب القطري في عام ٢٠١٣ مقارنة بعام ٢٠١٢ غير أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية ظلت مرضية جزئياً من حيث فعاليتها العامة. واتصلت أوجه القصور في إجراءات المراقبة التي يستلزم إصلاحها بما يلي: الفصل غير الوافي بين المهام في إطار وظيفة حساب السلف الإلكتروني وإجراءات حفظ البيانات الإلكترونية الاحتياطي؛ وعدم توفر وثائق داعمة كافية، بما في ذلك في سياق عملية التعيين المتعلقة باتفاقات الخدمات الخاصة؛ وتقسيم المعاملات للتحايل على القيود المرتبطة بتفويض السلطة.

٣١- **المكتب القطري، أبيا، ساموا.** استنتجت المراجعة أن إجراءات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية كانت مرضية جزئياً من حيث فعاليتها بصفة عامة وأنها تتطلب تحسيناً ملحوظاً. واتصلت أوجه القصور في إجراءات المراقبة التي يستلزم إصلاحها بما يلي: الرصد غير الكافي لضمان تحقيق المنجزات المستهدفة لأداء العمل في إطار التعاون المالي المباشر؛ وعدم ضمان دعم طلبات التعاون المالي

المباشر بميزانيات تفصيلية صحيحة؛ وعدم اكتمال تقارير إرساء العطاءات لمنح العقود؛ وعدم وجود عملية اختيار شفافة متصلة بالموردين واتفاقات الخدمات الخاصة.

٣٢- **المكتب القطري، أولانباتار، منغوليا.** تبين من المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية كانت مرضية جزئياً من حيث فعاليتها بصفة عامة وأن أوجه القصور في إجراءات المراقبة المنطوية على مخاطر متبقية عالية المستوى تستلزم الإصلاح وتتمثل فيما يلي: عدم توفير إثبات خطي يبرر سبب عدم التقيد بعملية الاختيار التنافسية وعدم التحقق من السوابق في إطار تعيين موظفين مهنيين وطنيين وموظفين في فئة الخدمات العامة؛ وعدم اتباع إجراءات الشراء كما يتبين من أوجه التناقض في إتاحة التماسات عروض الأسعار؛ وعدم ضمان تمتع الموظفين بخبرات أساسية سابقة كافية لتمكينهم من التقيد الصارم بمتطلبات الشراء؛ وعدم إعداد جداول مقارنة بشكل متسق؛ وعدم توفير ميزانيات تفصيلية لأنشطة التعاون المالي المباشر. وحالت الموارد المحدودة دون الفصل الملائم بين المهام في مجالات الشؤون المالية والمشتريات نظراً إلى تكليف الموظف نفسه بمعالجة معاملات حساب السلف الإلكتروني والتعامل مع المبالغ النقدية والشيكات وإعداد التسويات المصرفية وجمع إعلانات المناقصة وتحليلها وتسليم السلع والخدمات وطلبها وإجراء إحصاء مادي للمخزونات وتسجيلها. وكان يتوجب أيضاً تحسين نظام السفر نظراً إلى الموافقة على طلبات السفر قبل تاريخ المغادرة بأقل من عشرة أيام.

٣٣- **المكتب القطري، كيشيناو، جمهورية مولدوفا.** تبين من المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية كانت مرضية من حيث فعاليتها بصفة عامة. وكانت معظم الضوابط الخاضعة للاختبار تطبق تطبيقاً فعالاً في حين أن الضوابط غير المطبقة على نحو فعال انطوت على مخاطر متبقية عالية المستوى. واتصلت أوجه القصور في إجراءات المراقبة التي يستلزم إصلاحها بعدم ضمان الدعم الكافي لعمليات الاختيار المتعلقة باتفاقات الخدمات الخاصة واتباع الإجراءات الصحيحة لمعالجة طلبات التعاون المالي المباشر وتحميل الوثائق ذات الصلة إلى نظام إدارة السجلات وحماية البيانات الإلكترونية عبر إجراءات حفظ البيانات الإلكترونية الاحتياطي بحفظها في الذاكرة الاحتياطية.

٣٤- **المكتب القطري، بوجمبورا، بروندي.** تبين من المراجعة أن إجراءات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية كانت مرضية جزئياً بصفة عامة. وشملت أوجه القصور في إجراءات المراقبة التي تتطوي على مخاطر متبقية عالية المستوى ويستلزم بالتالي إصلاحها ما يلي: أوجه قصور في توفير وثائق داعمة كافية لأوامر الشراء لحساب السلف الإلكتروني؛ وعدم توفر البيانات على إجراء استعراض مستقل لبيانات الإنفاق المرتبطة بأنشطة التدريب والتعاون المالي المباشر؛ والفصل غير الوافي بين المهام في إطار وظيفة حساب السلف الإلكتروني؛ والاستعراض غير الوافي لحقوق إتاحة نظام الإدارة العالمي وإجراءات الموافقة المتصلة بتدقيق العمل؛ ووجود ثغرات في سجل الأصول الثابتة. وينبغي للمكتب القطري أيضاً تدعيم آليته لرصد تتبع السلف المدفوعة للموظفين وعملية توثيق الإحصاء المادي السنوي للأصول الثابتة. كما ينبغي له أن يجري استعراضاً دورياً للأداء ويحدّث قائمة الموردين المفضلين.

٣٥- **المكتب القطري، أنتاناناريفو، مدغشقر.** تبين من المراجعة أن عمليات إدارة المخاطر والمراقبة في مجالات الشؤون الإدارية والمالية كانت مرضية جزئياً بصفة عامة وأن هناك أوجه قصور في إجراءات المراقبة تسبب مخاطر متبقية عالية المستوى ويستلزم إصلاحها كأولوية من الأولويات. وشملت أوجه القصور المذكورة الضوابط الرامية إلى ضمان نزاهة المعلومات الإدارية وحماية الأصول. وبوجه خاص، لم تقدّم على الدوام التقارير التقنية والمالية عن أنشطة التعاون المالي المباشر ولم يكن هناك ما يدل على استعراضها؛ ولم يجر المكتب القطري عمليات فحص عشوائي لجودة الوثائق الداعمة للتقارير المالية عن التعاون المالي المباشر؛ ولم يتبع اختيار أصحاب اتفاقات الخدمات الخاصة عملية تنافسية ولم يتم التحقق من السوابق والحصول على شهادات

التعليم باستمرار. وتبين من المراجعة أيضاً عدم الفصل بين المهام في مجال الشؤون المالية على النحو الواجب وعدم إتاحة أي وثائق عن أحدث إحصاء مادي للأصول الثابتة وعدم تحديث سجل الأصول الثابتة. ولم يُفصل بين مهام تسلم معدات تكنولوجيا المعلومات وصيانتها وتسجيلها في سجل الأصول الثابتة على النحو الواجب.

عمليات المراجعة المتكاملة

٣٦- تستهدف عمليات المراجعة المتكاملة تقييم ما يلي: أداء المنظمة على المستوى القطري فيما يخص تحقيق النتائج المبيّنة في خطة العمل القطرية؛ وإسهام المنظمة في تحسين الحصائل الصحية في البلدان؛ والقدرة التشغيلية على دعم تحقيق النتائج في المكتب القطري.

٣٧- **المكتب القطري، هانوي، فييت نام.** استنتجت المراجعة أن أداء المنظمة العام في فييت نام هو أعلى من المتوسط مقارنة بمكاتب قطرية أخرى خضعت للمراجعة باستخدام منهجية مشتركة للتقييم. وتبين أن فريق المكتب القطري يحقق النتائج المتوقعة الواردة في خطة عمله ويشارك جهات شريكة أخرى في العملية. واعترفت الجهات الشريكة بمساهمة المنظمة في تحقيق الحصائل الصحية وأعربت عن تقديرها لذلك. ورئي أن مواصفات فريق المكتب القطري فيما يتصل بوظائف المنظمة الأساسية كانت ملائمة وأن ردود وزارة الصحة وغيرها من الجهات الشريكة التي جرت مقابلتها كانت مرضية للغاية. وتبين أن الموقع الاستراتيجي للمنظمة وبرنامج عملها التعاوني مع فييت نام يتكيفان تكيفاً جيداً مع احتياجات البلد ويعتمدان على حوار شامل مع الجهات الشريكة الوطنية والخارجية. ويندمج برنامج عمل المنظمة التعاوني في خطة الأمم المتحدة الموحدة ويتكيف مع العمليات الوطنية. وتتلاءم آليات التعاون مع قدرة البلد على الاستيعاب وخصوصاً على المستوى السياسي المركزي إلا أنه لا بد للمنظمة من توضيح استراتيجيتها وبرنامج عملها التعاوني فيما يخص نشاطها على المستوى دون الوطني قبل منتهى عام ٢٠١٣ بهدف تعزيز تنفيذ السياسات الصحية ورصدها. ورئي أن تنفيذ خطتي العمل للفترتين ٢٠١٠-٢٠١١ و ٢٠١٢-٢٠١٣ من الناحية المالية كان كافياً على الرغم من التأخير الذي دام خمسة أشهر في إجراءات الموافقة الحكومية واستعداد الجهات النظيرة المحدود لتنفيذ بعض البرامج. وشملت القضايا الرئيسية التي يتعين على المنظمة تناولها في فييت نام ما يلي: (أ) استدامة أداء المنظمة التقني الرفيع المستوى نظراً إلى الوضع المالي المرتقب للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥ الذي سيرغم على تخفيض عدد أعضاء الأفرقة التقنية؛ (ب) توفير الدعم للمبادرات التجريبية لتوجيه السياسات بالتفاوض في الوقت ذاته مع الجهات الشريكة الوطنية والخارجية بشأن استراتيجية خروج سنكفل استدامة المبادرات؛ (ج) العمل على المستوى دون الوطني للنهوض بتنفيذ المؤشرات الصحية وتحسينها من الناحية السياسية في مجالات شهدت ركوداً؛ (د) المشاركة في خطة الأمم المتحدة الموحدة لضمان فهم مؤسسي للتحديات التي يطرحها مثل هذا التعاون. وعلاوة على ذلك، عرقلت العناصر التالي ذكرها المنطوية على مخاطر متبقية عالية المستوى التقييم العام لحضور المنظمة القطري وكان لابد من تخفيف وطأتها على المستوى المؤسسي: (أ) إدماج الدعم على نطاق المنظمة في خطة عمل فييت نام القطرية؛ (ب) اعتماد أسلوب أكثر منهجية لإدارة المعارف والدعوة وتعبئة الموارد. ويتمتع المكتب القطري بقدرة تشغيلية كافية لدعم تحقيق النتائج. ومع ذلك، طرح الامتثال بعض المشاكل التي تتصل بحسن توقيت معالجة المعاملات والموافقة عليها في نظام الإدارة العالمي وتتوفر الوثائق الداعمة لطلبات عطاءات المشتريات وبالاحتفاظ بسجل الأصول الثابتة وتستلزم كلها المزيد من العناية بهدف تعزيز المساءلة والفعالية. وفيما يتعلق بالمكتب الفرعي الموجود في مدينة هو تشي مين، رئي في إطار المراجعة أنه ينبغي مواصلة الحفاظ على هذا المكتب لأسباب استراتيجية غير أنه من الضروري استعراض دوره وإعادة تحديد مواصفات حضور المنظمة لتمكينه من دعم برامج أخرى ذات أولوية إضافة إلى برامج الأمراض السارية.

٣٨- المكتب القطري، كاتماندو، نيبال. أجرى المكتب مراجعة متكاملة في المكتب القطري في نيبال في أواخر شهر تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٣. ويجري إعداد الصيغة النهائية للتقرير وسيبلغ عن النتائج ضمن التقرير السنوي لعام ٢٠١٥.

عمليات مراجعة الأداء

٣٩- تتبع عمليات مراجعة الأداء نهجاً قائماً على تحديد المخاطر لاستعراض الإطار التنظيمي وعمليات الإدارة وتركز على تحديد العقبات التي يُحتمل أن تقيد تحقيق نتائج خطة العمل.

٤٠- واستهل المكتب مراجعة الأداء في مجال المنشورات في المقر الرئيسي وسيبلغ عن نتائج المراجعة في التقرير السنوي لعام ٢٠١٥.

التقييم

٤١- واصل المكتب خلال عام ٢٠١٣ العمل على إنشاء وظيفة للتقييم المستقل في المنظمة كجزء من عملية الإصلاح وتنفيذ سياسة التقييم التي وافق عليها المجلس التنفيذي في أيار/مايو ٢٠١٢ وصدرت بشكل رسمي في منتصف شهر تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٢.

٤٢- وتضم شبكة التقييم العالمية المنشأة في أوائل عام ٢٠١٣ (المشار إليها فيما بعد بعبارة "الشبكة") ٢٣ ممثلاً على المستويات القطرية والإقليمية وفي المقر الرئيسي وعلى الصعيد العالمي يعينهم المديرون الإقليميون والمديرون العامون المساعدون ومديرو الإدارات. وقد اختير أولئك المنسقون من ضمن الموظفين المسؤولين عن الرصد والتقييم على مختلف مستويات المنظمة. وتتمثل ولاية الشبكة في وضع آلية لإضفاء الطابع المؤسسي على التقييم وتعزيزه كوسيلة لتحسين أداء البرامج والمساءلة عن النتائج على مستوى المستفيدين عبر بناء القدرات وتبادل المعلومات واستخلاص الدروس والتخطيط المسند بالبيانات والحفاظ على هذه الآلية. ويرأس الشبكة المدير التنفيذي لمكتب المدير العام ويضطلع المكتب بدور الأمانة في توفير الدعم اللازم.

٤٣- ووضعت الآليات التشغيلية للشبكة وحددت خطة عملها لعام ٢٠١٣ خلال اجتماع الشبكة الأول الذي عقد في نيسان/أبريل ٢٠١٣. وأنشئت إحدى عشرة فرقة عمل لتحقيق النتائج المتفق عليها بتنسيق فرقة عمل شاملة واعتمدت في عملها على وسائل افتراضية. وعقدت كل اجتماعات فرق العمل عن بعد نتيجة للقيود المفروضة على التشغيل والتكاليف. وعقد اجتماع ثان في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣ لتحديد خطة العمل لعام ٢٠١٤ والموارد اللازمة لمواصلة تطوير وظيفة التقييم وممارستها واستخدامها على كل مستويات المنظمة. وقدمت مسودة أولية لخطة عمل التقييم المقترحة للثلاثية ٢٠١٤-٢٠١٥ إلى المجلس التنفيذي في كانون الثاني/يناير ٢٠١٤ وستعرض خطة العمل النهائية على المجلس في دورته الخامسة والثلاثين بعد المائة المعقودة في أيار/مايو ٢٠١٤.

١ انظر الوثيقة م ت ١٣١/٢٠١٢/سجلات/١، الملحق ٢.

٢ يتيح المكتب نص الاختصاصات الكامل بناءً على الطلب.

٣ انظر الوثيقة م ت ١٣٤/٣٨، الملحق ٣.

٤٤- واستكمل الكتيب عن ممارسة التقييم من إعداد المكتب^١ ونشر في منتصف شهر تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٣. ويكمل الكتيب سياسة التقييم ويبسط إجراءات التقييم بتقديم توجيهات عملية تدريجية ووصف سبل استخدام الأدوات والأساليب المرتبطة به ويوضح الأدوار والمسؤوليات في مجال التقييم.

٤٥- المرحلة الثانية من تقييم إصلاح المنظمة. أيد المكتب خلال عام ٢٠١٣ إجراء التقييم المستقل لإصلاح المنظمة من جانب مؤسسة استشارية خارجية. وقدم التقرير عن المرحلة الثانية من التقييم إلى المجلس التنفيذي في كانون الثاني/ يناير ٢٠١٤.

٤٦- وظيفة أمين المظالم. أجرى المكتب خلال عام ٢٠١٣ تقييماً لوظيفة أمين المظالم على كل مستويات المنظمة. وكان الغرض المنشود تقييم الولاية والإجراءات التشغيلية التي تنطوي عليها وظيفة أمين المظالم من حيث وجاهتها وكفاءتها وفعاليتها ومدى مساهمة هذه الوظيفة في التغيير على المستوى المؤسسي. وخلص التقييم إلى وجود إطار سياسي متين في المنظمة لدعم وظيفة أمين المظالم. وعلى الرغم من ذلك، من الضروري اتخاذ الإجراءات في سياق استعراض النظام الداخلي لإقامة العدل في المنظمة من أجل ضمان وضع السياسات الراهنة موضع التنفيذ وجدوى تأثير وظيفة أمين المظالم في تغيير الثقافة التنظيمية ولاسيما من خلال ما يلي: (أ) تعزيز الحوافز لإيجاد حلول غير رسمية للإجراءات المنطوية على منازعات وتطوير الخدمات والقدرات في مجال الوساطة وتنسيق اختصاصات وظيفة أمين المظالم لضمان فرص إتاحتها العادلة والمتكافئة على كل مستويات المنظمة؛ (ب) استعراض أنشطة التنسيق العالمي لخدمات أمين المظالم على كل مستويات المنظمة ووضع إجراءات مشتركة لإدارة عبء القضايا؛ (ج) النهوض بأنشطة الوقاية وإذكاء الوعي واعتماد نهج أكثر شمولاً لتسوية المنازعات التي تستلزم التعاون الوثيق مع مختلف الجهات الفاعلة؛ (د) تحسين التبليغ عن النتائج والاتجاهات والمخاطر ذات الصلة بهدف إعداد تقارير سنوية تتضمن تحليلاً مجدياً ويمكن استخدامها كأداة اتصال.

التحقيقات

٤٧- تلقى المكتب ٢١ شكوى بشأن حالات مضايقة أو مخالفة مزعومة في عام ٢٠١٣. وأغلقت تسع حالات إما لخروج المشكلات المطروحة عن نطاق اختصاص المكتب وإما لعدم ضرورة إجراء تحقيق بشأنها وإما لتسويتها غير الرسمية في وقت لاحق. وخلال عام ٢٠١٣، صدرت خمسة تقارير عن التحقيقات وأغلقت ثلاث حالات (يرقى تاريخ إحداها إلى عام ٢٠١٢) عبر مذكرات عن التحقيقات. أما الحالات الباقية فهي قيد الاستعراض أو قيد التحقيق.

٤٨- في المقر الرئيسي. أجرى المكتب تحقيقاً في شكوى رسمية منطوية على عدة ادعاءات بشأن حدوث مضايقة مقدمة ضد مدير سابق في المقر الرئيسي. وشملت الادعاءات التي قدمها صاحب الشكوى ما يلي: (١) سحب مسؤولية محددة؛ (٢) رفض طلب إجراء بعثة محددة في أحد مكاتب المنظمة؛ (٣) إعادة انتداب المساعد الإداري لصاحب الشكوى؛ (٤) استبعاد صاحب الشكوى من المشاركة في اجتماعات متصلة بمنصب تعيينه؛ (٥) عدم مراعاة ترشيح صاحب الشكوى لشغل وظيفة بالنيابة. وأثبت التحقيق الادعاءات الأخيرة. ووجه تقرير إلى المدير العام لكي يتخذ الإجراءات الملائمة وفقاً للإجراءات المعمول بها.

١ على الموقع الإلكتروني التالي: http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/9789241548687_eng.pdf (تم الاطلاع في ١ نيسان/ أبريل ٢٠١٤). يتيح المكتب نسخاً عن الكتيب بناءً على الطلب.

٢ انظر الوثيقة مت ٣٩/١٣٤.

٤٩- **في المقر الرئيسي.** أجرى المكتب تحقيقاً في ادعاءات قدمها مدير برنامج تقني بشأن السلوك الاحتيالي لأحد منسقي البرامج. وشملت الادعاءات ما يلي: (١) منح اتفاقات لأداء العمل لزملاء مقربين، بما في ذلك دفع كامل المبالغ المحددة في مثل هذه العقود قبل إنجاز العمل؛ (٢) تسجيل مكالمات هاتفية خاصة أجريت عبر جهاز هاتفي محمول من أجهزة المنظمة على أنها مكالمات هاتفية رسمية؛ (٣) عدم اختيار أقرب الطرق المباشرة و/أو البطاقات الأقل كلفة للسفر في رحلات رسمية؛ (٤) عدم الوفاء بغرض مهمة رسمية؛ (٥) طلب تصريح بالسفر في مهمة رسمية لمدة أطول بكثير من مدة المؤتمر ذي الصلة؛ (٦) المطالبة برد تكاليف بدل المعيشة اليومي بنسبة ١٠٠٪ لحضور مؤتمرات أخرى تمت تغطية تكاليف السكن والإعاشة المتصلة بها؛ (٧) التغيب المتكرر عن المكتب دون أي سبب وجيه. وخلص التحقيق إلى عدم توفر بيانات كافية لتحديد أفضل قيمة أو أسعار السوق السائدة فيما يخص العمل الممنوح بموجب العقود. وإضافة إلى اتباع أسلوب التعاقد الوحيد المصدر كإجراء للشراء، كان المنسق الموظف الوحيد الذي شارك مباشرة في التفاوض بشأن قيمة العقود واختيار المتعاقدين. وبالنسبة إلى المكالمات الهاتفية، أبدى المنسق استعداداً لرد تكاليف بعض المكالمات التي تبين أنها مكالمات خاصة. أما الادعاءات الباقية فلم تسند بأي بيانات متاحة. ووجه تقرير إلى المدير العام لكي يتخذ الإجراء الملائم وفقاً للإجراءات المعمول بها.

٥٠- **في المقر الرئيسي.** أجرى المكتب تحقيقاً في ادعاء رسمي بشأن حدوث مضايقة. وأثار صاحب الشكوى عدداً من القضايا المتصلة بتكرار التعليقات المؤذية والمعاملة المهينة ومحاولة تشويه سمعة صاحب الشكوى من جانب الموظف المسؤول. وتبين من التحقيق أن الأدلة المتاحة أثبتت بعض ادعاءات صاحب الشكوى وأن التعليقات المذكورة سببت الأذى غير أن الادعاءات الأخرى لم يتم إثباتها. ووجه تقرير إلى المدير العام لكي يتخذ الإجراء الملائم وفقاً للإجراءات المعمول بها.

٥١- **في أحد المكاتب القطرية.** خلص المكتب خلال عملية مراجعة تشغيلية أجريت في أحد المكاتب القطرية إلى وجود أوجه تناقض واختلاف في بيانين من بيانات الإنفاق متصلين بأنشطة تدريبية أعدهما متعاقد بموجب اتفاق للخدمات الخاصة. وإذ أنفق البرنامج التقني المعني أكثر من ٨٠٠ ٠٠٠ دولار أمريكي على التدريب في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣، قرر المكتب أن يواصل التحقيق في بياني الإنفاق اللذين بلغت قيمتهما حوالي ٧٠٠٠ دولار أمريكي. ورأى المكتب أن المتعاقد الذي حصل على السلف النقدية قد دفع مبالغ لا مبرر لها. وعلى الخصوص، أرفق المتعاقد فواتير زائفة كوثائق داعمة. وخلص المكتب إلى ضرورة توسيع نطاق عملية التثبت لتشمل جميع الأنشطة التي اضطلع بها في الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣ وحصل الموظف نتيجة لها على سلف نقدية لتنفيذ البرنامج وأعد بيانات الإنفاق بشأنها. ووجه التقرير إلى المدير الإقليمي لكي يتخذ الإجراء الملائم وفقاً للإجراءات المعمول بها. وأخطر المكتب لاحقاً بإنهاء خدمة صاحب العقد.

٥٢- **في أحد المكاتب القطرية.** أجرى المكتب تحقيقاً في ادعاء بشأن سلوك احتيالي مقدم ضد موظفين بلغ عن تأمرهما مع موظفي الإدارة في ثلاثة فنادق محلية مختلفة. ويزعم أن موظفي إدارة الفنادق قدموا بيانات أسعار وفواتير مضخمة إلى المنظمة مطالبين بالحصول على ضريبة القيمة المضافة المضاعفة بخصوص السلع والخدمات المقدمة إلى المنظمة وأن موظفي المنظمة حصلوا على مكافآت نقدية من الفنادق الثلاثة. وعرضت مواد الشكوى تفاصيل محدودة مما جعل من الصعب على المكتب أن يجري تحقيقاً تاماً في الادعاءات. ولم يتبين من فحص أوامر الشراء الصادرة عن الفنادق الثلاثة وجود أي دليل على ارتكاب غش في حساب ضريبة القيمة المضافة أو أي حالة مغالاة في تحديد الأسعار. ولم يوجد أي دليل مستقل يدعم ادعاء التأمر بين موظفي المنظمة وموظفي إدارة الفنادق لارتكاب الغش أو حصول الموظفين على مكافآت نقدية من الفنادق على العقود المبرمة مع المنظمة. ووجه تقرير كامل إلى المدير الإقليمي إلا أنه لم يوص باتخاذ أي إجراء إداري آخر.

تنفيذ توصيات المراجعة

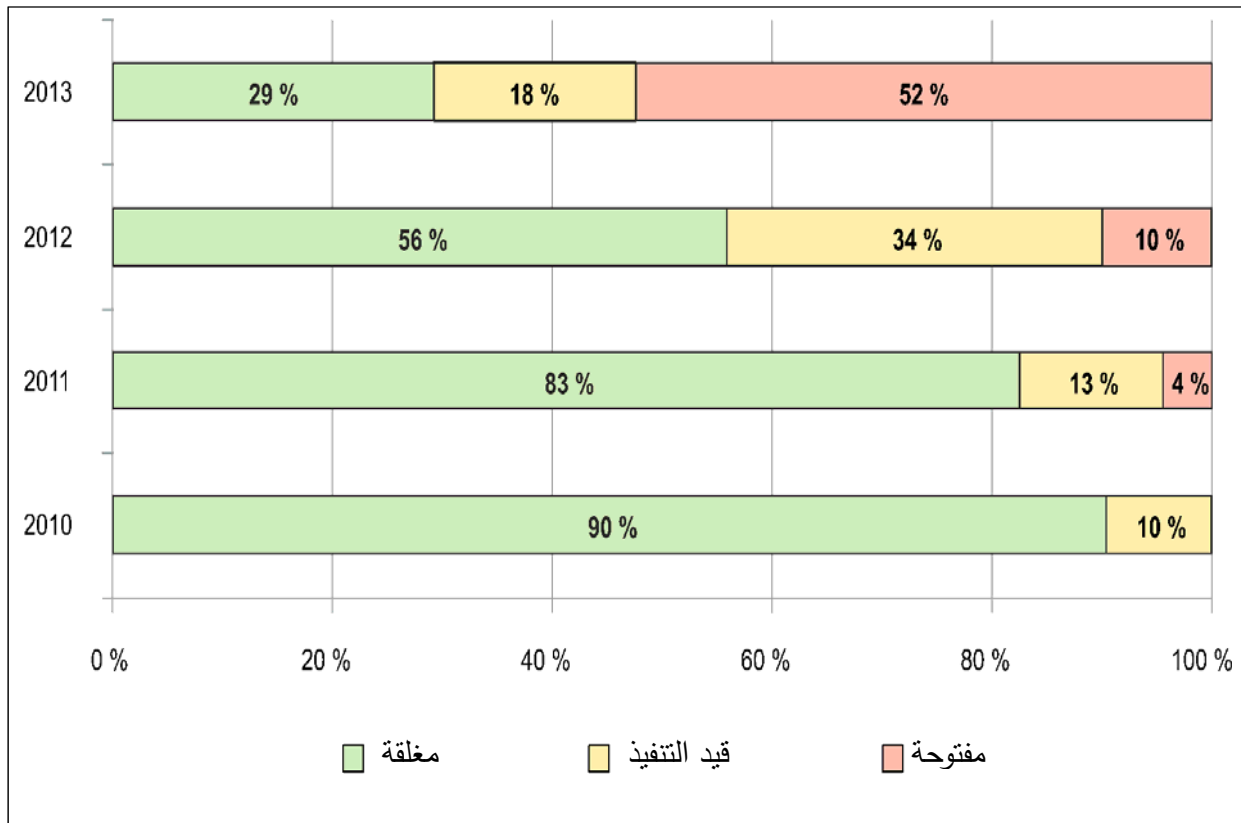
٥٣- يتابع المكتب مع الإدارة دورياً حالة تنفيذ توصيات المراجعة الداخلية. ثم يرفع تقريره عن حالة توصيات المراجعة المفتوحة وعن التقدم المحرز منذ الفترة السابقة المشمولة بالتقرير. ويعد المكتب لأغراض رفع التقارير إلى الدول الأعضاء إحصاءات تراكمية عن تنفيذ جميع توصياته المفتوحة منذ تاريخ آخر تقرير قدمه المكتب إلى جمعية الصحة (انظر الملحق ١).

٥٤- وقد صنّف المكتب توصيات المراجعة الصادرة في عام ٢٠١٣ حسب فئة المخاطر المحددة في المراجعة والأهمية (انظر الملحق ٢). وإضافة إلى ذلك، تركز الاهتمام على رصد التقدم المحرز في تنفيذ التوصيات ذات الأولوية العالية بالنسبة إلى معظم عمليات المراجعة المفتوحة، أي العمليات التي تعتبر بالغة الأهمية وتتطلب بذل مستوى منخفض نسبي من الجهود لتنفيذها (انظر الملحق ١).

٥٥- وتلقى المكتب منذ انعقاد جمعية الصحة السابقة في أيار/ مايو ٢٠١٣ معلومات محدثة عن التقدم المحرز في تنفيذ التوصيات. وتمكن من إغلاق ١٦ عملية مراجعة بعد استعراض فعالية التقدم المبلّغ عنه على النحو الوارد في الملحق ٣ (أ). وفي الوقت ذاته، ترد الإشارة في الملحق ٣ (ب) إلى بعض عمليات المراجعة التي كان يتوجب تقديم رد مبدئي عليها غير أن هذا الرد لم يقدم حتى تاريخ إعداد هذا التقرير.

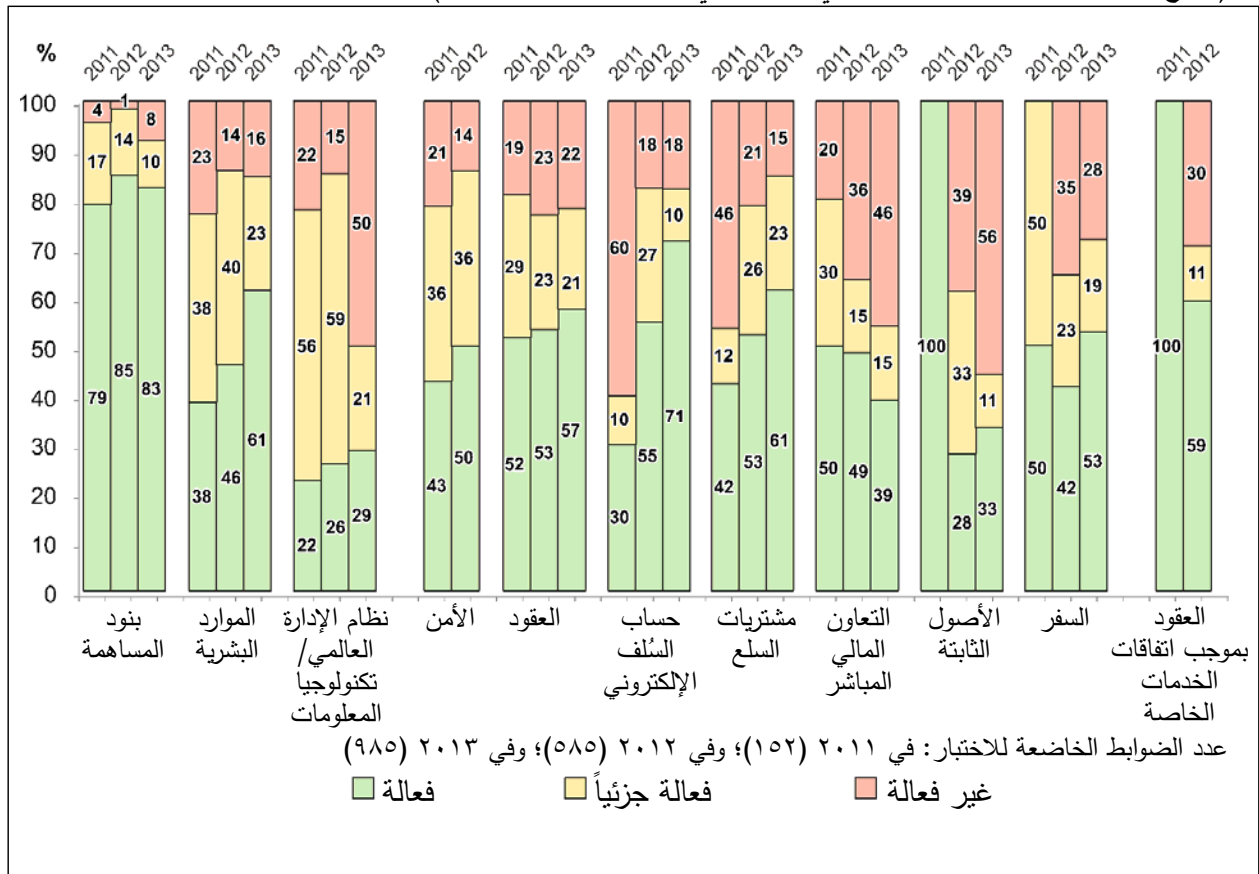
٥٦- ويبين الشكل ١ أدناه معدلات التنفيذ التراكمية السنوية الشاملة حتى ١١ آذار/ مارس ٢٠١٤ بالنسبة إلى جميع التقارير التي صدرت منذ ١ كانون الثاني/ يناير ٢٠١٠.

الشكل ١: المعدلات الشاملة لتنفيذ توصيات المراجعة حتى ١١ آذار/ مارس ٢٠١٤



٥٧- وسعيًا إلى ضمان التواصل في وجهة النظر بشأن مواطن القلق المحددة والناشئة عن أعمال المراجعة التي اضطلع بها المكتب على المستوى القطري، حدّث المكتب "التحليل التلوي" للنتائج المنبثقة عن عمليات المراجعة التي أجريت فيما يخص ٢٦ بلدًا في الفترة ٢٠١١-٢٠١٣ بهدف تحقيق ما يلي: (أ) بيان الاتجاه المسجل في الامتثال لقواعد المنظمة ولوائحها؛ (ب) تسليط الأضواء على مجالات العمل^١ التي تطرح أكبر التحديات. وفيما يخص الهدف (أ)، يقدم التحليل (انظر الشكل ٢) مؤشراً بديلاً يشير إلى تحسن مستوى "فعالية الضوابط"^٢ خلال فترة المراجعة (سجلت زيادة نسبية في نسبة الضوابط الفعالة خلال الفترة إلا فيما يتصل بأنشطة التعاون المالي المباشر). ومع ذلك، تعني أوجه التفاوت في فعالية الامتثال في مجالات العمل الرئيسية أنه من الضروري إحراز المزيد من التقدم. فتواصل ارتفاع نسبة الضوابط غير الفعالة يؤكد استمرار ارتفاع مستوى المخاطر المتبقية ووجود مواطن ضعف كبيرة في إطار الضوابط الداخلية.

الشكل ٢: فعالية تطبيق الضوابط الداخلية في عمليات المراجعة القطرية حسب مجال العمل مع مرور الزمن (نتائج عمليات المراجعة المكتبية التي أجريت في الفترة ٢٠١١-٢٠١٣)



١ جمعت الضوابط الداخلية لأغراض إجراء الاختبار الرئيسي حسب مجالات العمل أي بنود المساهمة؛ والموارد البشرية؛ ونظام الإدارة العالمي/تكنولوجيا المعلومات؛ والأمن؛ والعقود؛ وحساب السلف الإلكتروني؛ والسلع؛ والتعاون المالي المباشر؛ والأصول الثابتة؛ والسفر؛ واتفاقات الخدمات الخاصة.

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

٥٨- وتبين نتائج التحليل الأكثر تفصيلاً لحصائل مراجعة الحسابات حسب مجالات العمل أيضاً الحاجة إلى تناول المسألة المتعلقة بسبب وجود ضوابط أكثر فعالية في بعض البلدان أو في إطار بعض العمليات داخل البلدان. ويتوقع أن يزداد تعزيز الوعي بالضوابط الداخلية بفضل العمل المنجز لتدعيم إدارة المخاطر واعتماد الإطار الجديد للضوابط الداخلية. وعلى الرغم من ذلك، يتعين على المسؤولين عن تصريف الأعمال المعنيين الاضطلاع بدور ريادي في مواصلة توضيح المسؤولية عن الضوابط الفردية وإنفاذها (من منظور العمليات الشاملة) وفي تصميم أوجه تحسين نظام الإدارة العالمي بغية ضمان استمرار مستويات فعالية التطبيق تصدياً لمواطن الضعف العامة والمتكررة على كل مستويات المنظمة.

٥٩- وفيما يتعلق بالحالة في إقليم الأمريكتين، أكد المفتش العام في مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم في تقرير عام ٢٠١٣ الذي قدمه إلى المكتب الصحي للبلدان الأمريكية أن "إطار الضوابط الداخلية في المكتب الصحي للبلدان الأمريكية يضمن بشكل معقول دقة المعاملات والأصول والخصوم والتصريح بها وتسجيلها في الوقت المناسب وتخفيف وطأة المخاطر لتحقيق أغراض المنظمة". ولاحظ مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم بالاستناد إلى نتائج أنشطة المراقبة التي اضطلع بها في عام ٢٠١٣ تسجيل تحسن تدريجي في الضوابط الداخلية المطبقة في المكتب الصحي للبلدان الأمريكية في عام ٢٠١٣ مسلماً بأن الإدارة اتخذت الخطوات الرامية إلى مواصلة تطوير عمليات إدارة المخاطر المؤسسية ولا سيما عن طريق ربطها بأنشطة التخطيط والإدارة القائمة على تحقيق النتائج.

الإجراء المطلوب من جمعية الصحة

٦٠- جمعية الصحة مدعوة إلى الإحاطة علماً بالتقرير.

الملحق ١

حالة توصيات المراجعة المفتوحة في ١١ آذار / مارس ٢٠١٤

رقم المراجعة	عنوان المراجعة	المدير المسؤول	تقديم استعراض مركز الخدمات العلمي التابع لنظام الإدارة العالمية للمراقبة	الحالة في ٢٧ شباط / فبراير ٢٠١٣					الحالة الراهنة في ٢٧ شباط / فبراير ٢٠١٤					أهمية عالية		أولوية عالية**	
				عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير	آخر اتصال من الكيان الخاضع للمراجعة*	عدد الأشهر المنقضية منذ صدور آخر رد أو آخر تقرير	مفتوحة	نقطة التنفيذ	مغلقة	عدد التوصيات	مفتوحة	نقطة التنفيذ	مغلقة	معدل التنفيذ مقارنة بأول موجة مقرر لتطبيق الرد	غير مغلقة**	نقطة التنفيذ	غير مغلقة**
07/758	تقديم استعراض مركز الخدمات العلمي التابع لنظام الإدارة العالمية للمراقبة	ADG/GMG	2008/01	N/A	N/A	N/A	4	0	3	1	N/A	N/A	N/A	100%	0	0	0
08/779	التغطية التأمينية العالمية في المقر الرئيسي	ADG/GMG	2008/11	5.3	2013/12	N/A	45	0	31	14	4	0	22	51%	7	7	0
09/805	استعراض تيج المنظمة إزاء المراقبة المالية	ADG/GMG	2009/07	N/A	N/A	N/A	31	0	4	27	4	N/A	N/A	100%	0	0	0
09/808	إدارة صندوق التأمين الصحي للموظفين ومراقبته	ADG/GMG	2009/09	4.4	2013/11	N/A	49	0	17	32	8	0	3	94%	1	1	0
09/813	مكتب المنظمة في جنوب السودان، جوبا	RD/EMRO	2009/11	N/A	N/A	N/A	34	0	8	26	N/A	N/A	N/A	100%	0	0	0
09/814	استعراض أنشطة إدارة المعارف في المقر الرئيسي للمنظمة	ADG/IER	2009/11	N/A	N/A	N/A	11	0	1	10	N/A	N/A	N/A	100%	0	0	0
09/819	استعراض الأعمال الصوابع المبرورة ضمن إجراءات مختلرة لتصريف الأعمال في مركز الخدمات العالمي	ADG/GMG	2009/12	N/A	N/A	N/A	62	12	0	50	N/A	N/A	N/A	100%	0	0	0
10/824	أمانة مرفق الأدوية العالمي	ADG/HTM	2010/11	3.3	2014/01*	1	50	0	37	13	0	0	13	26%	29	0	0
10/829	مكتب المنظمة القطري، طبرستان، جمهورية إيران الإسلامية	RD/EMRO	2010/12	N/A	N/A	N/A	44	0	11	33	N/A	N/A	N/A	100%	0	0	0
10/830	نظام إدارة السجلات الخاص بنظام الإدارة العالمي	ADG/GMG	2010/08	N/A	N/A	N/A	20	0	2	18	N/A	N/A	N/A	100%	0	0	0
10/845	مكتب المنظمة القطري، بانغون، ميانمار	RD/SEARO	2011/01	N/A	N/A	N/A	39	1	0	38	N/A	N/A	N/A	100%	0	0	0
تقارير المراجعة الصادرة خلال عام ٢٠١١																	
10/846	السفر	ADG/GMG	2011/07	2.6	2014/01	1	34	4	21	9	34	1	19	41%	12	0	0
10/847	حسابات الموظفين الدائمة والعينية (الحسابات الشخصية)	ADG/GMG	2011/07	2.7	2013/07	7	32	0	15	17	32	0	12	63%	11	7	7
10/850	مراجعة أداء إدارة التغذية والتنمية الصحية في المقر الرئيسي	ADG/MMH	2011/02	3.0	2013/01	13	25	0	7	18	25	0	18	72%	4	4	0

أولوية عالية***	أهمية عالية	معدل التنفيذ مقارنة بأول موعد مقرر لتقديم الرد	الحالة الراهنة في ٢٧ شباط/ فبراير ٢٠١٤	الحالة في ٢٧ شباط/ فبراير ٢٠١٣	عدد الأشهر المنقضية منذ صدور آخر رد أو آخر تقرير	آخر اتصال من الكيان الخاضع للمراجعة*	عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير	تاريخ التقرير الختامي	المدير المسؤول	رقم المراجعة										
غير مغلقة**	غير مغلقة**	معدل التنفيذ	مغلقة	قيد التنفيذ	مفتوحة	عدد التوصيات	مغلقة	قيد التنفيذ	مفتوحة	عدد التوصيات										
لم يحزر أي تقدم بشأن التوصيات المتروكة	0	3	75%	24	7	1	32	6	25	1	32	3	2013/11	28	2011/05	ADG/HSE	مراجعة أداء إدارة السلامة الغذائية والأمراض الحيوانية المصدر في المقر الرئيسي	11/852		
أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	0	0	100%	N/A	N/A	N/A	8	3	0	11	N/A	N/A	N/A	N/A	2011/06	RD/EURO	استعراض بيئة المراقبة الداخلية في المكتب الإقليمي لأوروبا في المرحلة اللاحقة لتنشيط نظام الإدارة العالمي	11/858		
	0	0	100%	N/A	N/A	N/A	17	0	19	36	N/A	N/A	N/A	N/A	2011/07	RD/SEARO	المراجعة المتكاملة للمنظمة في الهند	11/860		
	0	0	100%	N/A	N/A	N/A	0	1	2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2012/01	ADG/HTM	استعراض خاص لعمليات شراء الستريptomيسين التي يضمنها مرفق الأدوية العالمي	11/861		
	0	2	87%	13	2	0	15	13	2	0	15	19	2012/08	2.2	2011/12	ADG/GMG	استعراض المرحلة السابقة لتنفيذ إجراءات التشغيل الموحدة الدائرة الإدارية العامة	11/867		
تقرير المراجعة الصادرة خلال عام ٢٠١٢																				
جميع التوصيات المفتوحة سابقاً قيد التنفيذ	1	3	72%	23	9	0	32	0	32	32	1	2014/02	2.0	2012/02	RD/A/FRO	المراجعة المتكاملة للمنظمة في أنغولا	11/872			
تم اتخاذ إجراء بشأن ٤٥ من أصل ٤٦ توصية مفتوحة سابقاً	3	4	74%	34	11	1	46	0	46	46	5	2013/09	2.0	2012/03	RD/A/FRO	التنفيذ في المرحلة اللاحقة لتنشيط نظام الإدارة العالمي في المكتب الإقليمي لأفريقيا	11/874			
أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	0	0	100%	N/A	N/A	N/A	34	17	0	51	N/A	N/A	N/A	2012/06	RD/EMRO	مكتب المنظمة في الضفة الغربية وغزة، القدس	11/875			
جميع التوصيات المفتوحة سابقاً قيد التنفيذ	0	3	40%	2	3	0	5	0	5	5	4	2013/11	1.9	2012/03	ADG/GMG	استعراض سجلات الإجازات والغياب	11/878			
لم يرد أي رد جديد من الكيان الخاضع للمراجعة خلال الفترة	0	1	77%	20	0	6	26	20	0	26	16	2012/10	2.1	2012/02	EXD/RBM	أمانة شركة دهر الملايا	11/879			
أغلقت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	0	0	100%	N/A	N/A	N/A	0	0	32	32	N/A	N/A	N/A	2012/06	RD/A/FRO	المراجعة المتكاملة للمنظمة في أوغندا	12/883			
جميع التوصيات المفتوحة سابقاً قيد التنفيذ	0	10	29%	6	15	0	21	0	21	21	5	2013/10	1.7	2012/06	DG	استعراض الإعلانات عن المصالح	12/884			
تم اتخاذ إجراء بشأن ٤٩ من أصل ٥٣ توصية مفتوحة سابقاً	0	6	36%	9	16	0	25	0	25	25	8	2013/07	1.5	2012/09	ADG/GMG	كنترول الرواتب في مركز الخدمات العالمي	12/885			
	16	17	15%	8	41	4	53	0	53	53	10	2013/04	1.6	2012/07	RD/A/FRO	مكتب المنظمة القطري، بانغوي، جمهورية أفريقيا الوسطى	12/891			
لم يحزر أي تقدم بشأن التوصيات المتروكة	0	3	44%	7	0	9	16	7	0	16	13	2013/02	1.5	2012/09	ADG/IER	شبكة القياسات الصحية	12/892			

أولوية ***عالية	أهمية عالية	معدل التنفيذ مقارنة بأول موعد مقرر لتقديم الرد	الحالة الراهنة في ٢٧ شباط/ فبراير ٢٠١٤	الحالة في ٢٧ شباط/ فبراير ٢٠١٣	عدد الأشهر المنقضية منذ صدور آخر رد أو آخر تقرير	آخر اتصال من الكيان الخاضع للمراجعة*	عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير	تاريخ التقرير الختامي	المدير المسؤول	عنوان المراجعة	رقم المراجعة						
التعليقات على التغييرات الطارئة من التقرير السابق عن الحالة (٢٩ حزيران/يونيو ٢٠١٢)	غير مغلقة**	قيد التنفيذ	مغلقة	قيد التنفيذ	مفتوحة	عدد التوصيات	مغلقة	قيد التنفيذ	مفتوحة	عدد التوصيات	عدد الأشهر المنقضية منذ صدور آخر رد أو آخر تقرير	آخر اتصال من الكيان الخاضع للمراجعة*	عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير	تاريخ التقرير الختامي	المدير المسؤول		
جميع التوصيات المقترحة سابقاً قيد التنفيذ	0	3	88%	17	3	0	20	0	20	20	3	2013/11	1.5	2012/09	RD/EMRO	استعراض بيئة المراقبة الداخلية في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط في المرحلة اللاحقة لتنشيط نظام الإدارة العالمي	12/893
أعطيت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	0	0	100%	N/A	N/A	N/A	0	0	38	38	N/A	N/A	N/A	2012/09	RD/EURO	مكتب المنظمة القطري، دوشنبه، طاجيكستان	12/896
تم اتخاذ إجراء بشأن ٥٩ من أصل ٦٥ توصية مقترحة سابقاً	8	27	31%	20	38	6	64	0	65	65	2	2013/12	1.5	2012/09	RD/EMRO	مكتب الاتصال التابع للمنظمة في الصومال (مقره نديجي في كينيا)	12/897
جميع التوصيات المقترحة سابقاً قيد التنفيذ	2	6	62%	16	10	0	26	0	26	26	3	2013/12	1.3	2012/11	RD/EURO	مكتب المنظمة القطري، أنقرة، تركيا	12/898
تم اتخاذ إجراء بشأن ٥١ من أصل ٥٢ توصية مقترحة سابقاً	6	15	56%	29	22	1	52	0	52	52	3	2013/11	1.3	2012/11	RD/AFRO	مكتب المنظمة القطري، ماينوتو، موزامبيق	12/903
تقارير المراجعة الصادرة خلال عام ٢٠١٣																	
لم يرد أي رد مبدئي	0	0	7	0%	0	9	9	0	9	9	14	Unresponded	1.2	2013/01	RD/AFRO	الدعم المشترك بين بلدان غرب أفريقيا، وغانغو، بوركينا فاسو	11/882
تقرير مراجعة جديد	0	5	54%	13	11	0	24	N/A	N/A	N/A	2	2013/12	0.8	2013/06	DG	الموارد البشرية العالمية في مركز الخدمات العالمي	12/900
أعطيت المراجعة منذ التقرير السابق عن الحالة	0	0	100%	N/A	N/A	N/A	0	0	28	28	N/A	N/A	N/A	2013/01	RD/MPRO	مكتب المنظمة القطري، فكتين، جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية	12/902
تقرير مراجعة جديد	0	0	96%	24	1	0	25	N/A	N/A	N/A	0	2014/02	1.0	2013/03	RD/AFRO	مكتب المنظمة القطري، كوناكي، غينيا	12/904
لم يكن بعد موعد تقديم الرد	N/A	8	13	N/A	0	23	23	N/A	N/A	N/A	5	Not due yet	0.5	2013/09	RD/SEARO	مكتب المنظمة القطري، بونغ سانغ، جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية	12/905
تقرير مراجعة جديد	2	7	50%	15	11	4	30	N/A	N/A	N/A	1	2014/01	0.9	2013/04	DG	مراجعة أداء إدارة الأجهزة الرئيسية والعلاقات الخارجية	12/906
جميع التوصيات المقترحة سابقاً قيد التنفيذ	6	13	48%	13	14	0	27	0	27	27	3	2013/12	1.1	2013/01	RD/EMRO	المكتب القطري للمنظمة، أفغانستان	12/907
صدر تقرير المراجعة وأعطيت المراجعة خلال الفترة المشمولة بالتقرير	0	2	93%	26	2	0	28	0	28	28	2	2013/12	1.1	2013/01	RD/AFRO	المكتب القطري للمنظمة، مونروفياء، ليبيريا	12/908
	9	20	27%	8	22	0	30	N/A	N/A	N/A	2	2013/12	N/A	2013/03	RD/MPRO	المراجعة المتكاملة للمنظمة في فيت نام	12/909
تقرير مراجعة جديد	7	15	49%	17	18	0	35	N/A	N/A	N/A	0	2014/02	0.9	2013/04	RD/AFRO	المكتب القطري للمنظمة، بوجمبورا، بروندي	13/915
	0	8	12%	2	12	3	17	N/A	N/A	N/A	2	2014/01	0.8	2013/06	RD/EURO	المكتب القطري للمنظمة، مينسك، بيلاروس	13/916

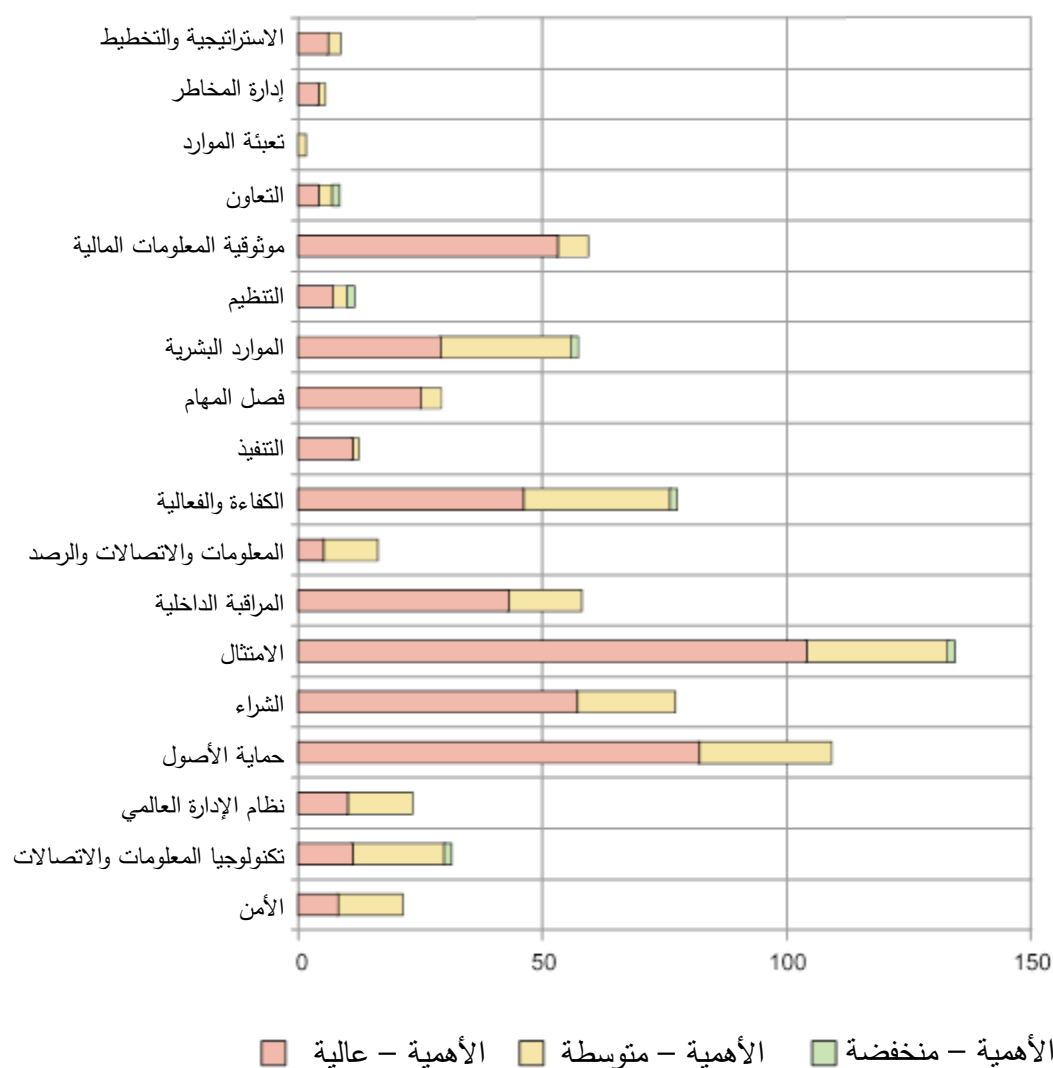
مفتاح شرح التسييق المميز بالألوان

عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير: المعايير	
صدر التقرير الختامي منذ أقل من سنة	0.8
صدر التقرير الختامي منذ فترة متروحة بين سنة واحدة و ١,٣ سنة (١,٣ سنة هي المتوسط الحالي لتاريخ إغلاق مراجعة جريها مكتب خدمات المراقبة الداخلية)	1.1
صدر التقرير الختامي منذ أكثر من ١,٣ سنة (أي ما يفوق المتوسط الحالي لتاريخ إغلاق مراجعة جريها مكتب خدمات المراقبة الداخلية)	1.3
عدد الأشهر المنقضية منذ صدور آخر رد أو آخر تقرير: المعايير	
تلقى آخر رد من الكيان الخاضع للمراجعة أو صدور التقرير الختامي منذ ستة أشهر أو أقل	4
تلقى آخر رد من الكيان الخاضع للمراجعة أو صدور التقرير الختامي منذ فترة متروحة بين ستة أشهر ولثني عشر شهراً	9
تلقى آخر رد من الكيان الخاضع للمراجعة أو صدور التقرير الختامي منذ أكثر من اثني عشر شهراً	15
معدل التنفيذ مقارنة بأول موعد مقرر لتقديم الرد: المعايير	
يزيد معدل التنفيذ على ٨٥٪	90%
يتراوح معدل التنفيذ بين ٥٠٪ و ٨٥٪	60%
يقل معدل التنفيذ عن ٥٠٪	15%
غير مغلقة/أهمية عالية: المعايير	
عدم تقييم الأهمية (بدأ مكتب خدمات المراقبة الداخلية يستخدم تقييم الأهمية بإطراد منذ عام ٢٠١٠)	N/A
عدم إغلاق توصية واحدة ذات أهمية عالية أو أكثر	1
إغلاق جميع التوصيات ذات الأهمية العالية	0
غير مغلقة/أولوية عالية: المعايير	
عدم تقييم جهود التنفيذ (بدأ مكتب خدمات المراقبة الداخلية يستخدم تقييم جهود التنفيذ بإطراد منذ عام ٢٠١٠)	N/A
عدم إغلاق توصية واحدة ذات أهمية عالية ووجود تنفيذية منخفضة المستوى أو أكثر	1
إغلاق جميع التوصيات ذات الأهمية العالية والجهود التنفيذية المنخفضة المستوى	0

الملحق ٢

تصنيف توصيات المراجعة الصادرة في عام ٢٠١٣
حسب فئات مخاطر المراجعة وأهميتها

الأهمية حسب مجال التوصية



عدد التوصيات (٧٣٦ توصية)

الملحق ٣

قائمة لكل من (أ) عمليات المراجعة التي أغلقت منذ كانون الثاني/يناير ٢٠١٣
(ب) عمليات المراجعة التي حان موعد الرد عليها
في ١١ آذار/مارس ٢٠١٤

(أ) تقارير عمليات المراجعة التي أغلقت منذ تقديم التقرير الأخير إلى جمعية الصحة^١

رقم المراجعة	عنوان المراجعة	تاريخ التقرير الختامي	تاريخ الإغلاق
٧٥٨/٠٧	تقييم استعداد مركز الخدمات العالمي التابع لنظام الإدارة العالمي للمراقبة	٢٠٠٨/٠١	٢٠١٣/٠٧
٨٠٥/٠٩	استعراض نهج المنظمة إزاء المراقبة المالية	٢٠٠٩/٠٧	٢٠١٤/٠٢
٨١٣/٠٩	مكتب المنظمة في جنوب السودان، جوبا	٢٠٠٩/١١	٢٠١٣/٠٤
٨١٤/٠٩	استراتيجية إدارة المعارف في المقر الرئيسي للمنظمة	٢٠٠٩/١١	٢٠١٣/٠٣
٨١٩/٠٩	استعراض الضوابط المفروضة على إجراءات مختارة لتصريف الأعمال في مركز الخدمات العالمي	٢٠٠٩/١٢	٢٠١٣/١٠
٨٢٩/١٠	مكتب المنظمة القطري، طهران، جمهورية إيران الإسلامية	٢٠١٠/١٢	٢٠١٣/٠٤
٨٣٠/١٠	نظام إدارة السجلات الخاص بنظام الإدارة العالمي	٢٠١٠/٠٨	٢٠١٣/١٠
٨٤٥/١٠	مكتب المنظمة القطري، يانغون، ميانمار	٢٠١١/٠١	٢٠١٣/٠٥
٨٥٨/١١	استعراض بيئة المراقبة الداخلية في المكتب الإقليمي لأوروبا في المرحلة اللاحقة لتشغيل نظام الإدارة العالمي	٢٠١١/٠٦	٢٠١٣/٠٥
٨٦٠/١١	المراجعة المتكاملة للمنظمة في الهند	٢٠١١/٠٧	٢٠١٣/٠٣
٨٦١/١١	استعراض خاص لعمليات شراء الستريتومايسين التي يضطلع بها مرفق الأدوية العالمي	٢٠١٢/٠١	٢٠١٣/٠٥
٨٧٥/١١	مكتب المنظمة في الضفة الغربية وغزة، القدس	٢٠١٢/٠٦	٢٠١٣/٠٧
٨٨٣/١٢	المراجعة المتكاملة للمنظمة في أوغندا	٢٠١٢/٠٦	٢٠١٤/٠٣
٨٩٦/١٢	مكتب المنظمة القطري، دوشانبي، طاجيكستان	٢٠١٢/٠٩	٢٠١٤/٠١
٩٠٢/١٢	مكتب المنظمة القطري، فيننتيان، جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية	٢٠١٣/٠١	٢٠١٣/٠٧
٩٠٩/١٢	المراجعة المتكاملة للمنظمة في فييت نام	٢٠١٣/٠٣	٢٠١٤/٠١

١ الوثيقة ج ٣٥/٦٦.

(ب) عمليات المراجعة التي حان موعد الرد عليها ولم يتلق مكتب خدمات المراقبة الداخلية الرد عليها

رقم المراجعة	عنوان المراجعة	المدير المسؤول	تاريخ التقرير النهائي	آخر اتصال من الكيان الخاضع للمراجعة	عدد الأشهر المنقضية منذ صدور آخر رد أو آخر تقرير	عدد التوصيات	مفتوحة	قيد التنفيذ	معلقة	التعليقات على التغيرات الطارئة منذ التقرير السابق عن الحالة
٨٨٣/١١	الدعم المشترك بين بلدان غرب أفريقيا، وإغادوغو، بوركينا فاسو	المدير الإقليمي/المكتب الإقليمي لأفريقيا	٢٠١٣/٠١	لم يقدم أي رد في هذا الصدد	١٤	٩	٩	صفر	صفر	لم يرد أي رد مبني
٩١٩/١٣	المكتب القطري للمنظمة، طشقند، أوزبكستان	المدير الإقليمي/المكتب الإقليمي لأوروبا	٢٠١٣/٠٨		٧	٢٤	٢٤	صفر	صفر	