

## توصيات المراجعة الخارجية والداخلية للحسابات: تقرير مرحلي عن التنفيذ

### تقرير من الأمانة

١- يقدم هذا التقرير أحدث المعلومات عن الإجراءات التي اتخذتها الأمانة لضمان التنفيذ الكامل لتوصيات المراجعة الخارجية والداخلية للحسابات.<sup>١</sup> كما يتضمن لمحة عامة عن حصائل التحقيقات المشار إليها في تقرير مراجع الحسابات الداخلي عن السنة التقويمية ٢٠١٦.

٢- وتحيط الأمانة علماً بالتقدم الذي سُلط عليه الضوء في تقرير مراجع الحسابات الخارجي ومراجع الحسابات الداخلي عن السنة التقويمية ٢٠١٦، وتُعيد تأكيد عزمها على تنفيذ توصيات مراجعة الحسابات في الوقت الملائم، وعلى تقليص عدد التوصيات المعلقة. وفي العموم، مكّنت جهود الأمانة المبذولة في هذا الصدد من الحفاظ على ارتفاع معدّل التنفيذ فيما يتعلق بتوصيات مراجع الحسابات الداخلي، حيث اعتُبر ٣,٧٪ فقط من التوصيات المفتوحة المعلقة توصيات "فات موعد تنفيذها" وانعدمت نتائج مراجعة الحسابات "غير المرضية" في عام ٢٠١٦. وبالمثل فإن حالة التنفيذ الإيجابية تنطبق أيضاً على توصيات مراجعة الحسابات الخارجية المعلقة البالغ عددها ٤١ توصية، حيث نُفّذت ٣٦ توصية أي ٨٨٪ من مجموع هذه التوصيات.<sup>٢</sup>

٣- وفي إطار التزام المنظمة بتعزيز الضوابط الداخلية، أُحرز تقدم في مجالات السفر والشراء من خلال استعراض السياسات الحالية، ووضع الأطر الفعّالة، وبحث المعلومات على أصحاب المصلحة الرئيسيين.

٤- وفي مجال المشتريات، أُغلق عدد من توصيات مراجعة الحسابات في عام ٢٠١٦. وقد تم تحديداً إغلاق ٢٦ من أصل ٤٧ توصية من توصيات مراجعة الحسابات الداخلية في مجال المشتريات. وتتعلق هذه التوصيات بوظيفة الشراء في مركز الخدمات العالمي واستخدام اتفاقات أداء العمل في المقر الرئيسي. وركز العمل على تحسين التدريب، وتدعيم تدابير الرقابة على العقود، وتعزيز المساءلة وضمان الجودة، واعتماد أدوات للتبليغ وقاعدة بيانات للموردين.

٥- وفضلاً عن ذلك، تم أيضاً إغلاق أربع من أصل ١٠ توصيات لمراجعة الحسابات الخارجية تتعلق بتعزيز الرقابة على أنشطة شراء الخدمات، والشراء أثناء الطوارئ، وتعزيز قدرات التخطيط للمشتريات. ويجري تنفيذ المزيد من العمل من أجل إغلاق جميع التوصيات المتعلقة بالمشتريات.

١ يرد التقريران عن السنة التقويمية ٢٠١٦ في الوثيقة ج ٤٣/٧٠ (تقرير مراجع الحسابات الخارجي) والوثيقة ج ٤٤/٧٠ (تقرير مراجع الحسابات الداخلي).

٢ انظر الوثيقة ج ٤٣/٧٠، الملحق.

٦- وفي مجال السفر، تم إغلاق ١٤ من أصل ٢٣ توصية تستهدف تحسين السياسة والعمليات. وتلتزم الأمانة التزاماً تاماً بإغلاق التوصيات المتبقية ذات الصلة بالسفر، والتي تتعلق بعمليات التحقق بأثر رجعي من مطالبات تسوية تكاليف السفر، وتحديث الوحدة الخاصة بالسفر في نظام الإدارة العالمي.

## الضوابط الداخلية والمساءلة وتصريف الشؤون

٧- استجابة لمطالبة مراجعة الحسابات الداخلية بأن تتفاعل مختلف المبادرات الخاصة بالمساءلة فيما بينها تفاعلاً متسقاً، ولهدف مراجعة الحسابات الخارجية المتمثل في توفير الضمانات على أن الشفافية والمساءلة قد زادت في المنظمة، اتخذ عدد من المبادرات الرئيسية في عام ٢٠١٦.

٨- فاولاً، أصبحت الآن قائمة المنظمة المرجعية الخاصة بالتقييم الذاتي في إطار المراقبة الداخلية، مرتبطة برسالة التمثيل السنوية الصادرة عن المديرين الإقليميين والمديرين العامين المساعدين. وتتيح القائمة المرجعية استعراض الضوابط الرئيسية في خمسة مجالات جامعة (البيئة الداخلية، وإدارة المخاطر، وأنشطة المراقبة، والمعلومات والاتصالات، والرصد). وكانت هذه القائمة بمثابة أداة قوية لتمكين المديرين من التفكير في البيئة المحيطة بهم والعمليات الخاصة بهم (وفهمها)، وتحديد مواطن القوة ومواطن الضعف، وتحديد أولويات الإجراءات، وتعزيز الامتثال لقواعد المنظمة ولوائحها وإجراءاتها. وتوفر رسالة التمثيل ضماناً للمدير العام على أن الضوابط الداخلية التي تقع ضمن المسؤوليات الإدارية للمديرين الإقليميين والمديرين العامين المساعدين تعمل جيداً.

٩- وفضلاً عن ذلك، فإن مبادرة نشر رسالة التمثيل الصادرة عن المديرين الإقليميين والمديرين العامين المساعدين واتفاق المساءلة السنوي المبرم بين المدير العام والمديرين العامين المساعدين في المقر الرئيسي، التي اتخذت مؤخراً تُعزز الشفافية والامتثال.

١٠- وتقدر الأمانة نشر الممارسات الجيدة التي حددتها المراجعة الداخلية والخارجية لحسابات المكاتب القطرية والإقليمية وتسعى إلى تعزيز هذه الممارسات، مثل الترتيبات المبرمة مع أطراف ثالثة من المؤسسات المالية للسداد النقدي لتكاليف حلقات العمل وحملات التطعيم (المكتب القطري للجمهورية العربية السورية) ومفهوم "مناطق تعلم الأقران" (جمهورية تنزانيا المتحدة).

١١- وعلى الصعيدين الإقليمي والقطري، يجري العمل المكثف على تنفيذ برنامج التحول في الإقليم الأفريقي، وتم تحقيق الأهداف المرحلية الرئيسية. واستُكملت إعادة هيكلة مجالات العمل التقنية في المكتب الإقليمي لأفريقيا وأفرقة الدعم المشتركة بين البلدان في الإقليم الأفريقي استكمالاً ناجحاً، وتم بذل تأمين القوى العاملة "الملائمة للغرض". وتجري الآن إعادة هيكلة مجال الإدارة العامة ومن المتوقع استكمالها بحلول نهاية تموز/ يوليو ٢٠١٧.

١٢- وفي مجال التعاون المالي المباشر، تراجع عدد التقارير المتأخرة، ولاسيما في إقليم شرق المتوسط حيث سُجل انخفاض بنسبة ٥٠٪ في القيمة بالدولار الأمريكي للتقارير المتأخرة المتعلقة بالتعاون المالي المباشر والتنفيذ المباشر في عام ٢٠١٦ مقارنة بعام ٢٠١٤. ولكن يلزم إجراء المزيد من العمل في مجال التعاون المالي المباشر على الصعيد القطري، على النحو الذي سُلط عليه الضوء في مراجعة حسابات المكتبيين القطريين لغانا ورواندا.<sup>١</sup>

١ انظر الوثيقة ج ٧٠/٤٤.

١٣- وفي هذا الصدد، بدأ الإقليم الأفريقي تعميم إطار الضمان الخاص بالتعاون المالي المباشر الذي يشمل إجراءات محدثة بشأن أنشطة الضمان وجدولاً للعواقب بالنسبة إلى الشركاء المنفذين الذين لم يثبتوا أن الضوابط المطبقة على أموال المنظمة في إدارتهم ترقى إلى المستوى اللازم. كما وُضع دليل لمساعدة وزراء الصحة على الامتثال لقواعد المنظمة ولوائحها، ويُوفر التدريب للنظراء في وزارات الصحة في الإقليم. ويجري اتباع نهج مماثل في إقليم شرق المتوسط.

١٤- ويتطلب تعزيز الضوابط الداخلية الأدوات والمنصات اللازمة لإجراء المتابعة الفعالة. وقد أُدخلت التحسينات في هذا المجال من خلال مواصلة التوسع في أدوات الرصد على نطاق جميع المكاتب الرئيسية، مثل منصة تحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال وبوابة التحليلات.

١٥- وفيما يتعلق بنظام التأمين الصحي للموظفين والمنصة الإلكترونية الجديدة الخاصة بتقديم المطالبات، تشارك لجنة المراقبة العالمية المعنية بالتأمين الصحي لموظفي المنظمة مشاركة نشيطة في تحديد تدابير احتواء التكاليف الطويلة الأجل، وتعمل الأمانة عن كثب مع مكتب خدمات المراقبة الداخلية في سبيل الحد من مخاطر الغش المحتملة إلى أدنى قدر.

١٦- وتحيط الأمانة علماً بالتوصيات الواردة في تقرير مراجع الحسابات الداخلي بناءً على مراجعة تشغيلية لنظام الإدارة العالمي، وتوافق على ضرورة تحسين مسارات العمل للحصول على الموافقة. وتشير الأمانة إلى أنه يجري تخفيف المخاطر عن طريق الضوابط غير الإلكترونية وتدابير التحقق من الوثائق.

١٧- وفي مجال تكنولوجيا المعلومات، تحيط الأمانة علماً بالتوصيات الصادرة فيما يتعلق بتصريف الشؤون. وتتطلب معظم هذه التوصيات جهوداً طويلة الأجل وخططاً للتنفيذ تستمر على مدى فترة طويلة في عام ٢٠١٨. ومع ذلك، فقد اتخذت مبادرات قوية من أجل التحرك قدماً وأحرز تقدم كبير في وضع ميثاق لتصريف شؤون تكنولوجيا المعلومات. وفضلاً عن ذلك، فإن الاجتماع الأول للمجلس العالمي لتكنولوجيا المعلومات قد انعقد. ويستعرض المجلس الاقتراحات الخاصة بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات باستخدام معايير محددة، ويقترح المخصصات المالية.

١٨- وترد الإشارة أيضاً إلى اقتراح تغيير اسم "صندوق العقارات" إلى "صندوق البنية التحتية"<sup>١</sup>، والتوسع في الغرض منه ليتجاوز نطاق رأس المال العقاري ويشمل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات. ويتمثل الهدف من ذلك في توفير مصدر للتمويل المستدام للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، ومن ثم تيسير عمل المجلس العالمي لتكنولوجيا المعلومات.

١٩- واستُهلّت أيضاً مبادرة عالمية لإصلاح تكنولوجيا المعلومات، ستتناول عدداً من توصيات مراجعة الحسابات الخارجية التي تخص تصريف شؤون تكنولوجيا المعلومات، ولاسيما فيما يتعلق بحافزة تكنولوجيا المعلومات العالمية، بهدف الحد من الازدواجية، وزيادة الاستفادة من الحلول المؤسسية، والتركيز على التوحيد القياسي والدمج وتحقيق المستوى الأمثل على الصعيد العالمي.

١ انظر الوثيقة ج ٧٠/٥٤.

٢٠- وفيما يتعلق بمشروع تحويل نظام الإدارة العالمي، تم تعزيز تصريف الشؤون وإرساء الملكية الواضحة للأعمال، وبذا إلقاء المزيد من الضوء على الاستثمار وعلى النفقات المتكررة، وتعزيز المساءلة بشأن الحلول المنفذة.

## المشتريات

٢١- أحرز قدر كبير من التقدم في تنفيذ استراتيجية الشراء منذ صدور تقرير الأمانة السابق بشأن التقدم المُحرز في تنفيذ توصيات المراجعة الخارجية والداخلية للحسابات.<sup>١</sup> وفي عام ٢٠١٦، استمر تطوير خطة التنفيذ كي تسمح بتحديد أولويات الأنشطة وبتنسيقها على نحو أفضل في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٨.

٢٢- ووضعت إطار للمساءلة بشأن المشتريات يشمل الخط الأول والخط الثاني للدفاع على النحو المحدد في إطار المساءلة في المنظمة، بالتشاور مع شبكة المشتريات التابعة للمنظمة، وسينطبق هذا الإطار على نطاق المنظمة على الصعيد العالمي. واستجابةً لإحدى توصيات مراجع الحسابات الخارجي، سوف يجري تنقيح سياسة تخطيط المشتريات وعملياتها في عام ٢٠١٧، لتتواءم مع الإطار الزمني للتخطيط التشغيلي للثلاثية ٢٠١٨-٢٠١٩.

٢٣- ومن المقرر إصدار نسخة منقحة من الفرع السادس من الدليل الإلكتروني للمنظمة المعني بالمشتريات، في الربع الثاني من عام ٢٠١٧، ليجسد حصائل الاستعراض الذي بدأ في عام ٢٠١٦. ومن المتوقع أن يُحدد مختلف جوانب إدارة شؤون البائعين في نسخة عام ٢٠١٧، بما في ذلك فرض العقوبات وآليات اعتراض البائعين.

٢٤- وفي سياق شراء الخدمات، استمر الفصل بين الطرائق التعاقدية للمشتريات ولغير المشتريات.

٢٥- وفي إطار متابعة مراجعة الحسابات الداخلية لاستخدام اتفاقات أداء العمل في المقر الرئيسي، تم استعراض جميع خطط العمل المتعلقة بالأنشطة في نظام الإدارة العالمي، لضمان الفصل الملائم بين دور الشخص البادئ للمعاملة ودور الشخص المنوط بالموافقة عليها. وسوف يعاد تأكيد هذا الفصل في العملية القادمة للتخطيط التشغيلي للثلاثية ٢٠١٨-٢٠١٩.

٢٦- وسوف تُجمع تفاصيل كل السياسات والعمليات المشار إليها أعلاه وتُعرض في دليل للمشتريات، وستكون مكتملة للاستراتيجية العالمية للتدريب في مجال الشراء التي يُعتمد بدء تعميمها في عام ٢٠١٧ بهدف بناء قدرات الموظفين الخاصة بأنشطة الشراء.

٢٧- وفيما يتعلق بالطوارئ واستجابةً لإحدى توصيات المراجعة الخارجية للحسابات، يجري وضع إطار للسياسات الخاصة بالشراء أثناء الطوارئ والإجراءات التشغيلية الموحدة ذات الصلة، في صيغتهما النهائية لتعزيز دعم استجابة المنظمة للطوارئ وزيادة الامتثال على الصعيد القطري.

٢٨- وفي مجال تكنولوجيا المعلومات، تمر سياسة المشتريات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات بمراحل الإعداد النهائية، وتركز بشدة على إنفاذ الرقابة الوثيقة على شراء السلع والخدمات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ورصده على الصعيد العالمي.

## السفر

٢٩- أُجري استعراض لتكاليف السفر في مهام رسمية والسياسات ذات الصلة بذلك خلال الفترة الواقعة بين أيلول/سبتمبر ٢٠١٥ وأذار/مارس ٢٠١٦. وخلص الاستعراض إلى أن الإدارة العامة لأنشطة المنظمة المتعلقة بالسفر تُعد جيدة، ومع ذلك فهناك مجالات يمكن تحسينها لزيادة الفعالية وتحقيق الوفورات في المنظمة. وتتعلق هذه الفرص في المقام الأول بزيادة الضوابط، وتحسين الامتثال للسياسات في مجالات مثل تخطيط السفر وشراء التذاكر في وقت مبكر، واعتماد التكنولوجيات الإلكترونية في معالجة إجراءات السفر.

٣٠- وبناءً على ذلك، أُدخلت عدة تغييرات في عام ٢٠١٦. وتشمل هذه التغييرات ما يلي: تحديد سقف لميزانية سفر الموظفين في غير حالات الطوارئ في الثنائية ٢٠١٦-٢٠١٧، بهدف تحقيق انخفاض بنسبة ١٠٪ مقارنة بالثنائية السابقة؛ واقتضاء تصعيد مطالبات تسوية السفر المتأخرة في المقر الرئيسي إلى المديرين العامين المساعدين للحصول على الموافقة؛ واعتماد سقف شهري وخفض البدلات اليومية فيما يتعلق بالمستشارين العاملين لأجل طويل على نطاق مختلف المكاتب الرئيسية؛ واستخدام أداة إلكترونية لجميع حجوزات السفر داخل أوروبا انطلاقاً من جنيف. وتهدف هذه التغييرات إلى الحد من التكاليف، وزيادة الامتثال للسياسات، وزيادة وعي المسافرين ومديري مراكز الميزانية بالتكاليف.

٣١- وبلغت تكاليف السفر في مهام رسمية ٢٠١ مليون دولار أمريكي على الصعيد العالمي في عام ٢٠١٦، ما يمثل انخفاضاً بنسبة ١٤٪ مقارنة بالعام السابق. ويُعزى ذلك في المقام الأول إلى تراجع متوسط التكلفة لكل رحلة وانخفاض في تكلفة تذاكر الطيران.

٣٢- وأدخلت تغييرات أخرى على سياسة السفر في شباط/فبراير ٢٠١٧. وتشمل هذه التغييرات ما يلي: اقتضاء تصعيد مطالبات تسوية تكاليف السفر المتأخرة على صعيد المكاتب الإقليمية والقطرية إلى مديري الشؤون الإدارية والمالية في الأقاليم؛ وفرض شروط أشد صرامة على خطط السفر؛ وتحسين الإجراءات المتعلقة بالامتثال للسياسة فيما يتعلق بمطالبات تسوية تكاليف السفر. وأما التغييرات الأخرى التي سوف تُعتمد في وقت لاحق من الثنائية الحالية، مثل اعتماد برنامج "الفنادق المفضلة" في أهم ١٥ وجهة للسفر في مهام رسمية، والتوسع في أداة الحجز الإلكترونية كي تشمل بعض الوجهات خارج أوروبا، فمن المتوقع أن تؤدي إلى وفورات كبيرة في تكاليف البدلات اليومية وتكاليف معالجة المعاملات.

٣٣- وسيستمر التزام الأمانة بمواصلة احتواء التكاليف في هذا المجال وتحقيق قدر أكبر من القيمة مقابل المال، في عام ٢٠١٧.

## حصائل التحقيقات

٣٤- فيما يتعلق بالتحقيقات الموضحة في تقرير مراجع الحسابات الداخلي للسنة التقويمية ٢٠١٦، تؤكد الأمانة التزامها باتخاذ إجراءات ملائمة التوقيت بشأنها وترغب في تقديم ما يطرأ من أحدث المعلومات عن حصائل هذه التحقيقات.

٣٥- من بين التقارير عن التحقيقات البالغ عددها ١٤ تقريراً التي أصدرها مكتب خدمات المراقبة الداخلية في عام ٢٠١٦، أسفرت خمسة تقارير عن اتخاذ إجراءات تأديبية وفرض تدابير تأديبية. وفي القضيتين المتعلقتين بمطالبات احتيالية للحصول على تعويضات نظام التأمين الصحي للموظفين (IR2016/12 و IR2016/13)، تم فصل الموظفين. وفُرضت العقوبة نفسها على الموظف الذي لم يمثل للأحكام التي تنص عليها السياسات والإجراءات التي تحكم تعبئة الموارد بطلبه الحصول على تبرع بصفته الشخصية (IR2016/9). كما فُصل موظف في القضية المتعلقة بالغش في شراء تذاكر للسفر، والاستخدام غير المأذون به لأصول المنظمة، وتزوير توقيعات موظفي المنظمة (IR2016/10). وفي القضية المتعلقة بعدد كبير من المكالمات الهاتفية المصدق عليها بوصفها مكالمات رسمية في حين أنها أُجريت في الواقع مع فرد من أفراد أسرة الموظف المعني، ومع أشخاص من خارج المنظمة لم يُفصح الموظف عن هويتهم، ونظراً لعدم تعاون الموظف أثناء التحقيق كان لابد من فصله (IR2016/4). وفي إحدى القضايا (IR2016/14)، وُجّه اتهام بسوء السلوك إلى الموظف وسيصدر القرار بشأن التدابير التأديبية التي ستتخذ ما أن تُستكمل الدعوى التأديبية.

٣٦- وفي ثلاث قضايا (IR2016/1 و IR2016/2 و IR2016/11)، قرر الموظفون الاستقالة من المنظمة أو التقاعد المبكر إلى حين استكمال التحقيق أو قبل استكمال الدعوى التأديبية. ولم يمكن فرض تدابير تأديبية في هذه القضايا. ومع ذلك، فقد أُخطِر هؤلاء الموظفون بأنه لن يُسمح لهم بالعمل مع المنظمة في المستقبل بموجب أي طريقة من الطرائق التعاقدية. وفضلاً عن ذلك، تمت استعادة المبالغ غير المستحقة بخصمها من استحقاقاتهم الخاصة بنهاية الخدمة.

٣٧- وفي خمس قضايا، لم تُتخذ أي إجراءات تأديبية. ففي القضية (IR2016/8)، وُجد أن الادعاءات غير مسندة بالبيانات، وأخطَر الموظف الذي أُجري التحقيق معه بأن جميع الاتهامات الموجهة إليه قد أُسقطت. وفي القضية (IR2016/5)، لم يوجد اثبات للادعاءات، ووُجد تحديداً أنه لم تحدث أية مخالفة في إجراءات التوظيف. وفي القضية (IR2016/7)، وُجّه توبيخ غير تأديبي الغرض إلى الموظف بموجب المادة ١١١٥ من لائحة الموظفين. وفي القضية (IR2016/3)، قررت المديرية العامة إغلاق القضية لأسباب تتعلق بالإجراءات. وفي القضية (IR2016/6)، استعرضت اللجنة الاستشارية العالمية المعنية بالإجراءات المستقبلية بشأن شكاوى المضايقات، والاستنتاجات التي خلص إليها مكتب خدمات المراقبة الداخلية، وأوصت بإغلاق القضية دون اتخاذ أي إجراء آخر، وأيدت المديرية العامة هذا الحل. وقام الموظف المعني بمتابعة الأمر من خلال نظام العدل الداخلي.

٣٨- ومنذ عام ٢٠١٤، داومت الأمانة على نشر تعميم سنوي لإخطار الموظفين بشأن الدعاوى التأديبية التي تم البت فيها. ويؤدي هذا التعميم إلى زيادة الوعي بمعايير السلوك وبالإجراءات التي تتخذها الإدارة من أجل التصدي لحالات انتهاك هذه المعايير. وقد نُشر التعميم بشأن القضايا التأديبية التي تم البت فيها في عام ٢٠١٦، في نيسان/أبريل ٢٠١٧.

## الإجراء المطلوب من جمعية الصحة

٣٩- جمعية الصحة مدعوة إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير.

= = =