

## تقرير مراجع الحسابات الداخلي

- ١- يقدم مكتب خدمات الرقابة الداخلية طيه تقريره السنوي عن السنة التقييمية ٢٠١٩ إلى جمعية الصحة العالمية للعلم.
- ٢- وتحدد القاعدة الثانية عشرة من النظام المالي - المراجعة الداخلية للحسابات - اختصاص مكتب خدمات الرقابة 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 توصيات المراجعة الداخلية. وتتص 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 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 ٢٠١٩.

### الغرض من عمل المكتب ونطاقه

- ٥- يقدم المكتب، طبقاً لولايته، خدمات مراجعة الحسابات والتحقيق إلى المنظمة وإلى بعض الكيانات التي تستضيفها المنظمة (مثل برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس العوز المناعي البشري/ الأيدز،<sup>١</sup> ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة، والمرفق الدولي لشراء الأدوية (اليونيتيد)) وإلى الوكالة الدولية لبحوث السرطان. وفي إقليم الأمريكتين، يعتمد المكتب على الأعمال التي يضطلع بها مكتب خدمات الرقابة الداخلية والتقييم التابع لمنظمة الصحة للبلدان الأمريكية لتغطية عمليات إدارة المخاطر والرقابة وتصريف الشؤون (انظر الفقرة ٧٥ بشأن الاستنتاجات).

### إدارة المكتب

- ٦- ويقدم المكتب تقاريره مباشرة إلى المدير العام ويباشر أعماله طبقاً للمعايير الدولية للممارسة المهنية للمراجعة الداخلية للحسابات التي صدرت عن معهد مراجعي الحسابات الداخليين واعتمدت على نطاق منظومة

١ تُمَوَّل وظيفة كبير مراجعي الحسابات برتبة ف-٥ من برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس العوز المناعي البشري/ الأيدز، وتُخصَّص لمراجعة حسابات البرنامج.

الأمم المتحدة ككل، والمبادئ والإرشادات الموحدة بشأن التحقيقات التي اعتمدها المؤتمر العاشر للمحققين الدوليين.

٧- ويضم المكتب في عضويته مديراً ومنسقاً لمراجعة الحسابات ومنسقاً آخر لشؤون التحقيق و ١٠ مراجعي حسابات وأربعة محققين وموظفين اثنين يقدمان الدعم. وظلت هناك في عام ٢٠١٩ وظيفتان شاغرتان محددتا المدة، ألا وهما وظيفة كبير مراجعي الحسابات ووظيفة منسق شؤون التحقيق، التي شغلها على أساس العمل بالإنابة كبير مراجعي الحسابات الذي يتمتع بالخبرة في مجال إجراء التحقيقات. وطلب المكتب في مطلع عام ٢٠١٩ خمس وظائف أخرى لتعيين محققين يسدون الثغرات المحددة ويساعدون في تصفية المتراكم من قضايا التحقيق، وأبرمت، كتدبير مؤقت، عقود عمل طويلة الأجل لتوظيف المستشارين خلال عام ٢٠١٩ مع ثلاثة محققين خارجيين. وسعيًا من الإدارة العليا إلى التحقق من صحة الطلب المقدم بشأن الحصول على الوظائف الإضافية لتعيين الموظفين، فقد وافقت على اختصاصات العمل بالتشاور مع لجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة، وكلف المكتب بإجراء استعراض خارجي لتقييم الممارسات والإجراءات والهياكل الحالية لوظيفة التحقيق على أساس تطبيق "أفضل" المعايير المرجعية، والنظر كذلك في الآثار المترتبة على الموارد لتنفيذ الهيكل "الرفيع المستوى" المقترح. وبعد إجراء مناقصة تنافسية، حصلت شركة استشارية رائدة على العقد في تموز/ يوليو وقدمت تقريرها النهائي عن الاستعراض الخارجي في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩.

٨- وبناءً على تقييم موارد المكتب وممارساته وإجراءاته الحالية وعلى النتائج المستمدة من معايير المرجعية ذات الصلة، فقد بينت الشركة الاستشارية أنه يلزم زيادة الموارد بشكل كبير لتطبيق "أفضل" المعايير المرجعية. ويلخص الجدول ١ أدناه الموارد الإضافية اللازمة لتنفيذ الهيكل المنقح والمقترح لوظيفة التحقيق في المكتب.

#### الجدول ١: الهيكل "الأفضل" الجديد المقترح

عدد المحققين	التوصيف
<b>الهيكل الحالي</b>	
٤	المحققون المعينون بعقود محددة الأجل (منهم محقق واحد معني بموارد الطب العدلي التقني)
٣	المستشارون - المستشارون الخارجيون المعينون بعقود طويلة الأجل
١	الشركة الاستشارية - تقدم خدمات التحقيق في العقود
٨	<b>المجموع بموجب الهيكل الحالي</b>
<b>الهيكل الجديد</b>	
١٢ إلى ١٤ محققاً	المحققون المعينون بعقود محددة الأجل في المقر الرئيسي بجنيف
١٠ إلى ١١ محققاً	• المحققون - الموظفون ورؤساء الوحدات
٢ إلى ٣ محققين	• الموظفون التقنيون/ المتخصصون - مثل المعنيين منهم بشؤون الطب العدلي الرقمي، وتحليل البحوث
٣ إلى ٤ محققين	المحققون المعينون بعقود محددة الأجل من المهتمين بالدعم الإقليمي
٣ إلى ٤ محققين	المستشارون/ الشركات الاستشارية (لتقديم دعم مرن على الصعيد العالمي)
١٨ إلى ٢٢ محققاً	<b>المجموع بموجب الهيكل الجديد</b>

٩- ويعكف المكتب حالياً، بعد عقده لجلسة إحاطة إعلامية أولية مع المدير العام، على العمل بشأن وضع خطة عمل واستراتيجية انتقالية تبيان الخيارات المتاحة بخصوص تنفيذ الهيكل الأفضل المقترح.

١٠- وتُخصَّص الموارد المتاحة للمكتب وفقاً للأولويات المحددة؛ ولكن الحالات المحفوفة بمخاطر جمة يمكن أن تستجد على حين غرة وقد تحول الموارد 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 فيه.

١١- وتوزّع ميزانية المكتب ما بين الموارد البشرية وتكاليف السفر والخدمات الاستشارية وإمدادات التشغيل للوفاء بولايته. وقد تمكّن المكتب خلال عام ٢٠١٩ من تغطية مصروفاته، وهو يتولى رصد معدلات الإنفاق باستمرار وبيدّل جهوداً رامية إلى تقليص تكاليف السفر بواسطة اتخاذ تدابير يُستفاد بموجبها من الموارد بكفاءة.

١٢- وتعظيماً لمعدلات التغطية بخدمات الرقابة الداخلية، يضطلع المكتب بما يلي: (أ) مواصلة تنقيح نموذجه المعنى بتقييم المخاطر من أجل تخصيص موارده للمجالات التي تشهد أعلى مستويات مخاطر المراجعة؛ (ب) القيام دورياً باستعراض وتكييف نهج المتبعة في إجراء عمليات مراجعة الحسابات العملية والمكتبية المتكاملة؛ (ج) الاستفادة من إعداد تقارير موجزة في إجراء عمليات مراجعة الحسابات المتعلقة بالامتثال العملي؛ (د) الاستفادة من نظام برمجيات حاسوبية لإدارة مراجعة الحسابات لتنظيم أوراق العمل بالوسائل الإلكترونية وتسهيل متابعة تنفيذ التوصيات؛ (هـ) تطبيق المعايير المتفق عليها لتحديد التقارير ذات الأولوية المثيرة للقلق والواردة للتحقيق فيها (إعطاء الأولوية القصوى للتحقيق في الادعاءات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين والتحرش والاعتداء الجنسيين).

١٣- وكَيّف المكتب أيضاً نهجه المتبع في تبليغ أصحاب المصلحة تمثيلاً مع العناصر الخمسة للنموذج الذي أعدته لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي<sup>١</sup> واعتمده المنظمة كأساس لإطارها الخاص بالمساءلة. واستندت خطة عمل مراجعة الحسابات في عام ٢٠١٩ إلى تقدير المخاطر المستقل الذي أجراه المكتب وإلى المخاطر الرئيسية المواجهة في المنظمة.<sup>٢</sup> ويواصل المكتب العمل من أجل تعزيز جوانب المواءمة في التبليغ عن الضمانات عبر أنحاء "خطوط الدفاع الثلاثة" ابتداءً من ادعاءات الإدارة بشأن الرقابة الداخلية وانتهاءً بنتائج مراجعة الحسابات الداخلية.

١٤- ويوظب المكتب على الاتصال بالمراجع الخارجي لحسابات المنظمة توكياً لتنسيق أعمال المراجعة وتلافي حالات التداخل في التغطية. كما يزوّد المكتب مراجع الحسابات الخارجي ولجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة بنسخ عن تقارير المراجعة الداخلية ويشارك في اجتماعات اللجنة حرصاً على ضمان إقامة حوار مفتوح مع أعضائها وتنفيذاً لإرشاداتهم وتوصياتهم بشأن المسائل المندرجة ضمن نطاق مسؤولياتهم في مجال الرقابة. ويحرص المكتب أيضاً على إجراء اتصالات منتظمة بإدارات المنظمة الأخرى مثل مكتب التقييم وهو عاكف على العمل مع المنظمة في مجال أداء وظائف المساءلة مواصلةً للإسهام في تعزيز قيم المنظمة المؤسسية.

١٥- ولدى المكتب نظام فعال لإدارة القضايا يستفيد من تكنولوجيا SharePoint ويقوم مقام مستودع لإيداع ملفات القضايا الخاضعة للتحقيق. كما يستخدم المكتب منصة إلكترونية خارجية آمنة تتيح الوصول عن بُعد إلى تقارير المراجعة الداخلية بناءً على طلب الدول الأعضاء والأطراف الأخرى وبأذن من المدير العام. ومواصلةً لتعزيز جوانب الشفافية، فسيقوم المكتب في عام ٢٠٢٠ بإدراج قائمة بالصادر من التقارير المتعلقة بمراجعة الحسابات في موقع المنظمة الإلكتروني لكي يتسنى للدول الأعضاء أن تتطلع على أحدث المعلومات عن الصادر من تلك التقارير.

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

٢ انظر المخاطر الرئيسية المواجهة في المنظمة على الرابط التالي:

[https://www.who.int/about/finances-accountability/accountability/WHO\\_Principal\\_Risks.pdf?ua=1](https://www.who.int/about/finances-accountability/accountability/WHO_Principal_Risks.pdf?ua=1)

(تم الاطلاع في ١٢ شباط/فبراير ٢٠٢٠).

١٦- وحدث المكتب في عام ٢٠١٩ ميثاقه الذي استعرضته لجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة والإدارة العليا وأقره المدير العام، وهو متاح على صفحة المكتب الداخلية على شبكة الإنترنت.

## عمليات مراجعة الحسابات

١٧- يقدم المكتب وفقاً لولايته خدمات استشارية مستقلة وموضوعية في مجالي مراجعة الحسابات وإجراء التحقيقات بغرض إضافة قيمة إلى عمليات المنظمة وتحسينها والارتقاء بمستوى نزاهتها وسمعتها. ويساعد المكتب المنظمة على بلوغ أغراضها عن طريق اتباع نهج منظم ومنضبط لتقييم ممارسات تصريف الشؤون وإدارة المخاطر وإجراءات الرقابة وتحسين فعاليتها من أجل تقديم ضمانات معقولة تحقق ما يلي: (أ) تحديد المخاطر وإدارتها كما ينبغي؛ (ب) التعاون مع مختلف الأفرقة المعنية بتصريف الشؤون داخل الأمانة وفقاً لجميع القواعد المرعية ذات الصلة؛ (ج) تقديم كم كبير من المعلومات المالية والإدارية والبرمجية والعملية الدقيقة والموثوقة في الوقت المناسب؛ (د) امتثال الموظفين وغيرهم من كوادر العاملين في سلوكياتهم للوائح المنظمة وقواعدها وسياساتها ومعاييرها وإجراءاتها؛ (هـ) الحصول على الموارد بطريقة اقتصادية والاستفادة منها بكفاءة وتوفير قدر كاف من الحماية لها؛ (و) تنفيذ البرامج والخطط وبلوغ الأغراض والإسهام في تحقيق نتائج مستدامة؛ (ز) إدخال تحسينات مستمرة على إجراءات الرقابة الداخلية بالمنظمة.

١٨- ويقوم المكتب في ختام كل مهمة بإعداد تقرير تفصيلي وتقديم توصيات إلى الإدارة لغرض مساعدتها على إدارة المخاطر وصون الضوابط وضمان تصريف الشؤون داخل الأمانة بفعالية. وعرضت بإيجاز المسائل الحاسمة التي حددت أثناء الاضطلاع بكل مهمة ضمن هذا التقرير. ويورد الملحق ١ قائمة بالتقارير التي أصدرها المكتب في إطار خطة عمله لعام ٢٠١٩ جنباً إلى جنب مع معلومات عن حالة تنفيذ عمليات مراجعة الحسابات التي ظلت مفتوحة حتى يوم ١٢ شباط/فبراير ٢٠٢٠. ويستخدم المكتب نظام تقييم مؤلف من أربعة مستويات للتوصل إلى استنتاجاته العامة المتعلقة بعمليات مراجعة الحسابات، وهي كالتالي: (١) مرضية؛ (٢) مرضية جزئياً ويلزمها بعض التحسينات؛ (٣) مرضية جزئياً ويلزمها تحسينات كبرى؛ (٤) غير مرضية. ونظراً إلى التحديات المواجهة في الاضطلاع بعمليات الطوارئ، فقد ركزت خطة عمل المكتب في عام ٢٠١٩ على المكاتب القطرية التي تشهد طوارئ مختلفة التصنيف.

## عمليات المراجعة المتكاملة للحسابات

١٩- إن الغرض من عمليات المراجعة المتكاملة للحسابات هو تقييم أداء المنظمة على المستوى القطري، أو أداء الإدارات/ الأقسام في المكاتب الإقليمية أو المقر الرئيسي، فيما يخص تحقيق النتائج على النحو المبين في خطط العمل المعنية؛ وكذلك القدرة التشغيلية على دعم تحقيق النتائج في الإدارات/ المكاتب القطرية المعنية. وتركز عمليات المراجعة المتكاملة للحسابات على المخاطر التي تتعرض لها مجالات ووظائف تدرج ضمن نطاق المكونات الثلاثة التالية: (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). وتشمل كذلك هذه المكونات الثلاثة عدداً من المجالات يصل إلى ٢٨ مجالاً، وتشمل تغطية هذه المجالات ما يصل إلى ١٨٥ نشاطاً من أنشطة الرقابة، بما فيها اختبارات محددة تستهدف تقييم فعالية استعداد المنظمة واستجابتها للطوارئ الصحية وفقاً لمعايير الأداء المحدثة المطبقة في مجال الاستجابة للطوارئ. وواصل المكتب في عام ٢٠١٩ تحديث اختبارات مراجعة الحسابات واقترح إدخال تعديلات على بعض الخطوات المتبعة في إجراءات المراجعة.

٢٠- مكتب المنظمة القطري في جنوب السودان. خلصت المراجعة إلى أن أداء المكتب القطري كان مرضياً جزئياً ويلزمه تحسينات كبرى من أجل التصدي للمخاطر المتبقية التي تتراوح بين الشديدة والمتوسطة. ولاحظت المراجعة اتباع المكتب لعدة ممارسات جيدة، ومنها فعالية تنسيق عمليات الاستجابة للطوارئ الصحية على صعيد مستويات المنظمة الثلاثة كلها؛ والتخطيط العملي على المستويين الاتحادي والحكومي؛ ورصد الميزانية البرمجية وتقييم أدائها. ورأت المراجعة بالوقت نفسه أن الرقابة الداخلية تشوبها مواطن ضعف جسيمة تلحق الضرر بمقدار الضمانات، ومن المحتمل أن تؤثر على تحقيق النتائج المتوقعة. وفيما يلي ما حددته المراجعة من مسائل مازالت تشهد مخاطر متبقية شديدة: (أ) عدم مواءمة استراتيجية التعاون القطري مع السياسة الصحية والخطة الاستراتيجية الوطنيتين وأهداف التنمية المستدامة والأطر الصحية العالمية والإقليمية الرئيسية؛ (ب) قصور التنسيق فيما بين شركاء التنمية في قطاع الصحة؛ (ج) مستوى الأداء دون الأمل للخطة المعنية بالموارد البشرية اللازمة لتنفيذ البرامج ذات الأولوية وحالات التأخر في تنفيذ تلك الخطة بسبب محدودية الجهود المبذولة لتعبئة الموارد اللازمة لتنفيذها وعدم تكليل تلك الجهود بالنجاح؛ (د) سوء إدارة المنح وتأخر المانحين في تقديم التقارير؛ (هـ) حالات التأخر في تقديم التقارير عن أنشطة التنفيذ المباشر وعدم كفاية ما يُجرى من عمليات استعراض للوثائق الداعمة وخصوص الرصد فيما يتعلق بمنح السلف النقدية مباشرة لسداد المدفوعات الميدانية؛ (و) اللجوء المكثف إلى المدفوعات النقدية وخصوص رصد المنفق من مبالغ نقدية بالمكاتب الميدانية، وكذلك السلف النقدية الممنوحة؛ (ز) الافتقار إلى تطبيق ممارسات وضوابط متسقة في شراء التذاكر المحلية للمشاركين في الاجتماعات من غير الموظفين.

٢١- مكتب المنظمة القطري في موزامبيق. خلصت المراجعة إلى أن أداء المكتب القطري كان مرضياً جزئياً ويلزمه تحسينات كبرى من أجل التصدي للمخاطر المتبقية التي تتراوح بين الشديدة والمتوسطة. ولاحظت المراجعة اتباع المكتب لبعض الممارسات الجيدة، ومنها الدعم المقدم لوضع استراتيجية وطنية لدمج منظور المساواة بين الجنسين والإنصاف في مجال تنمية قطاع الصحة؛ وإنشاء لجنة وزارية معنية بالتعاون بين العديد من القطاعات على مكافحة الأمراض غير السارية؛ وإنشاء "خلايا" معنية بالوقاية من تعاطي الكحول والتبغ والمخدرات بالمدارس الثانوية. وأعربت السلطات الوطنية والجهات الشريكة عن تقديرها للمنظمة على الدعم الذي قدمته في التصدي لفاشيات الكوليرا المندلعة بالأونة الأخيرة. وفيما يلي مسائل رأت المراجعة أيضاً أنها مازالت تشهد مخاطر متبقية شديدة ويلزم معالجتها: (أ) محدودية القدرة على تزويد وزارة الصحة بما يلزم من دعم تقني فيما يخص بعض مجالات البرامج من مثل التهاب الكبد والأمراض غير السارية وأمراض المناطق المدارية المهملة؛ (ب) حالات التأخر في تقديم الدعم اللازم لتوجيه الاستجابات الوطنية للمندلع مؤخراً من فاشيات فيروس شلل الأطفال المشتق من اللقاح؛ (ج) أوجه القصور التي تشوب هيكل المكتب القطري وملاك موظفيه؛ (د) قصور عملية تعبئة الموارد المقترنة بثغرات تمويل ملاحظة في تنفيذ العديد من البرامج ذات الأولوية؛ (هـ) الاتصال بالجهات المانحة والمشاركة معها؛ (و) الاضطلاع بأنشطة ضمان التعاون المالي المباشر؛ (ز) توقيت التقارير المقدمة من الجهات المانحة؛ (ح) رصد معدلات الاستفادة من بنود المساهمات والإشراف عليها.

٢٢- مكتب المنظمة القطري في العراق. خلصت المراجعة إلى أن أداء المكتب القطري كان مرضياً جزئياً ويلزمه تحسينات كبرى من أجل التصدي للمخاطر المتبقية التي تتراوح بين الشديدة والمتوسطة. ولاحظت المراجعة اتباع المكتب لعدة ممارسات جيدة، ومنها فعالية مشاركته مع النظراء الوطنيين والمؤسسات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة والشركاء على المستويين الوطني ودون الوطني، وتعزيز القدرات اللازمة للاستجابة لطوارئ الصحة العمومية، والاضطلاع بأداء وظيفة "مؤمن الملاذ الأخير". وفيما يلي ما حددته المراجعة بالوقت نفسه من مسائل مازالت تشهد مخاطر متبقية شديدة: (أ) الافتقار إلى نظام فعال لاختبار مؤهلات الجهات الموردة مسبقاً؛ (ب) قصور المعايير ومقاييس التصنيف اللازمة لتقييم المشتريات بفعالية ضماناً للحصول على أعلى قيمة بأفضل سعر؛ (ج) عدم كفاية المضطلع به من أنشطة بشأن الضمانات المقدمة في خطابات الموافقة على تقديم المنح؛ (د) الإفراط في اللجوء إلى النقد لتنفيذ البرامج، مما يشكل مخاطر مالية وأمنية؛ (هـ) قصور المقدم إلى المنظمة من تقارير برمجية من حيث الدقة والاتساق.

٢٣- **مكتب المنظمة القطري في إندونيسيا.** خلصت المراجعة إلى أن أداء المكتب القطري كان مرضياً جزئياً ويلزمه بعض التحسينات. ولوحظ اتباع المكتب لعدد معين من الممارسات الجيدة في مجالات التعلّم التنظيمي مثل دعم وزارة الصحة في الدعوة إلى الاضطلاع بأنشطة التمنيع وإدراج غرض لامع بخصوص وظائف الإشراف والإدارة في نظام إدارة أداء الموظفين من رؤساء الفرق التقنية وتنمية أدائهم. ولكن المراجعة حددت أيضاً مخاطر شديدة متبقية، بما فيها ما يلي: (أ) محدودية القدرة على تزويد وزارة الصحة بما يلزم من دعم تقني فيما يخص بعض مجالات البرامج (النظم الصحية والطوارئ والتهاب الكبد والأولويات الناشئة من قبيل تغير المناخ والمحددات الاجتماعية للصحة)؛ (ب) أوجه القصور في تزويد المكتب القطري بالموظفين وتنفيذ خطة الموارد البشرية فيه؛ (ج) قصور مستوى الاستعداد لمواجهة الطوارئ في المكتب القطري؛ (د) قصور عملية تعبئة الموارد واختلال موازين تمويل البرامج بنواحيها كافة؛ (هـ) قصور الفصل بين الواجبات وانعدام الشفافية في إجراءات الشراء؛ (و) قصور أداء أنشطة الضمان فيما يتعلق بخطابات الموافقة على المنح؛ (ز) دفع المبالغ إلى الجهات الموردة قبل استلام السلع المشتراة منها؛ (ح) الافتقار إلى توثيق عمليات إعادة تخصيص المبالغ في الميزانية وتغيير خطط التنفيذ الموضوعة في إطار التعاون المالي المباشر؛ (ط) قصور أداء أنشطة الضمان فيما يخص التعاون المالي المباشر.

٢٤- **مكتب المنظمة القطري في السودان.** خلصت المراجعة إلى أن فعالية الضوابط المطبقة في المكتب القطري كانت مرضية جزئياً ويلزمها تحسينات كبرى في عدة مجالات. ولوحظ اتباع المكتب لبعض الممارسات الجيدة، مثل إسهامه بفعالية في صياغة خيارات السياسات وتكييف القواعد والمعايير العالمية وفقاً للسياق السائد فيه وتعزيز البحث في مجالات برامج رئيسية. وفيما يلي ما أبرزته المراجعة من مخاطر متبقية شديدة يلزم معالجتها، وإن سلمت بما يواجهه المكتب القطري من تحديات في هذه البيئة المعقدة الطابع: (أ) افتقار المكتب حالياً إلى استراتيجية تعاون قطري؛ (ب) محدودية القدرة على تزويد وزارة الصحة الاتحادية بسبب مستويات التوظيف في بعض مجالات البرامج؛ (ج) عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات ووظيفة الإشراف على الموظفين، مما يسفر عن قصور مستوى المساءلة العامة عن التنفيذ؛ (د) عدم فعالية تنفيذ خطة الموارد البشرية؛ (هـ) مواطن الضعف التي تشوب آليات التنسيق الداخلي، بما فيها آلية الإشراف على عمل المكاتب الميدانية؛ (و) قصور الاستعداد لمواجهة الطوارئ بالمكتب القطري فيما يتعلق بالتخطيط لتسيير الأعمال باستمرار؛ (ز) قصور عملية تعبئة الموارد واختلال موازين تمويل البرامج بنواحيها كافة. وفيما يتعلق بالإجراءات التشغيلية، فقد تكررت ملاحظة مواطن الضعف برغم ما أدخله المكتب القطري من تحسينات على إجراءاته المتعلقة بالرقابة منذ إجراء مراجعة الحسابات السابقة في عام ٢٠١٥، مما أسفر عن مواجهة مخاطر متبقية شديدة بالعديد من المجالات وزيادة خطر الاحتيال الناتج عما يلي: (أ) قصور شفافية إجراءات الشراء واللجوء إلى إصدار أوامر الشراء الطارئة لاقتناء المشتريات غير الضرورية؛ (ب) قصور استعراض التقارير التقنية والمالية المعدة عن التعاون المالي المباشر؛ (ج) قصور أنشطة الضمان فيما يتعلق بالتعاون المالي المباشر والتنفيذ المباشر؛ (د) تأخر تقديم التقارير المالية و/أو التقنية عن التعاون المالي المباشر والتنفيذ المباشر؛ (هـ) تخزين مبالغ نقدية كبيرة في الخزائن ونقلها من جانب الموظفين في أكياس بلاستيكية إلى مواقع التنفيذ؛ (و) قصور الشفافية في إجراءات التوظيف وإدارة اتفاقات الخدمات الخاصة، وانعدام الاتساق في إجراء تقييمات الأداء. وبين المكتب القطري أن الاستعراض الذي أجري لوظائفه بنهاية عام ٢٠١٩ سيساعد على معالجة مواطن الضعف المحددة في المراجعة.

٢٥- **مكتب المنظمة القطري في الجمهورية العربية السورية.** خلصت المراجعة إلى أن أداء المكتب القطري كان مرضياً جزئياً ويلزمه بعض التحسينات من أجل التصدي للمخاطر المتبقية التي تتراوح بين الشديدة والمتوسطة ورفع مستوى الفعالية. وأثبت المكتب القطري أنه يمتلك قدرات استجابة قوية لطوارئ الصحة العمومية، بما فيها إسهامه في عمل شبكة الأمم المتحدة القطرية المعنية بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وأدى دوراً فعالاً في تعبئة ما يلزم من موارد مالية كبيرة للاضطلاع بعمليات الاستجابة للطوارئ "بريوع سوريا كافة". ولكن المراجعة حددت مسائل مازالت تشهد مخاطر شديدة متبقية، بما فيها ما يلي: (أ) عدم تجديد استراتيجية التعاون القطري ما أسفر عن انعدام وجود أساس استراتيجي رسمي تركز إليه عملية وضع الخطط العملية في سياق

ضرورة الانتقال من مرحلة الاستجابة إلى مرحلة التعافي؛ (ب) أداء الهيكل التنظيمي دون الأمتل في تنفيذ البرامج وتحقيق النتائج المتوقعة في معرض تطور الوضع الذي يشهده البلد؛ (ج) قصور التقارير المعدة عن البرامج من حيث الدقة والاتساق.

٢٦- أداء برنامج المنظمة للطوارئ الصحية في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط. خلصت المراجعة إلى أن أداء البرنامج كان مرضياً جزئياً ويلزمه بعض التحسينات من أجل التصدي للمخاطر المتبقية التي تتراوح بين الشديدة والمتوسطة ورفع مستوى الفعالية. وأشارت المراجعة إلى أن البرنامج وضع خطة عمل استراتيجية واضحة تتماشى مع برنامج العمل العام الثالث عشر، ٢٠١٩-٢٠٢٣، وتستوفي الأولويات الصحية الإقليمية وتلبي احتياجات الدول الأعضاء. وشارك البرنامج بفعالية في عمل الشبكات المعنية بمجالات البرامج فيما يخص الاضطلاع بعملية وضع الميزانية البرمجية ٢٠١٨-٢٠١٩ وتخطيطها عملياً. ورأت المراجعة بالوقت نفسه عدداً من المسائل التي يلزم معالجتها من باب الأولوية. وفيما يلي مسائل مازالت تشهد مخاطر شديدة متبقية: (أ) عدم إجراء استعراض منهجي لمشاريع البحث التي يشارك فيها أعضاء فعليون من لجنة استعراض الأخلاقيات في المنظمة، مما يعرض سمعة المنظمة لخطورة كبيرة؛ (ب) إنفاق الأموال المخصصة بما لا يتماشى مع الاتفاقات المبرمة مع الجهات المانحة - أوضحت الإدارة أن هذا الأمر يُعزى ببعض الحالات إلى عدم توفر الأموال اللازمة للاضطلاع بالأنشطة وتقييدها مؤقتاً على حساب بنود مساهمات أخرى بنهاية المطاف؛ (ج) طول الوقت المستغرق في الاضطلاع بإجراءات التوظيف التنافسي؛ (د) مواطن الضعف التي تشوب ضوابط تقييم الأداء، مما يؤثر سلباً على مدى موثوقية التقارير المعدة عن البرامج ونزاهتها. ولاحظت المراجعة أيضاً أن ثمة حاجة إلى إجراء استعراض شامل للتحديات المواجهة منهجياً فيما يتعلق بالعديد من العمليات المعقدة المضطلع بها في البلدان الواقعة بالإقليم، والتي قد يلزم أيضاً توضيحها على أساس الأدوار والمسؤوليات المحددة عبر أنحاء مستويات المنظمة الثلاثة برمتها.

### عمليات المراجعة التشغيلية

٢٧- الغرض من عمليات المراجعة التشغيلية هو تقييم عمليات إدارة المخاطر والرقابة في مجالات الشؤون المالية والإدارية فيما يتعلق بنزاهة المعلومات المالية والإدارية؛ والاستفادة من الموارد بكفاءة واقتصادية (بما في ذلك الحصول على أعلى قيمة بأفضل سعر)؛ والامتثال للوائح المنظمة وسياساتها وإجراءاتها؛ وحماية الأصول.

#### المجالات الشاملة

٢٨- خريطة طريق المنظمة بشأن الأمن الإلكتروني. خلصت المراجعة إلى أن التنفيذ الكلي لخريطة طريق المنظمة بشأن الأمن الإلكتروني (التي وُضعت في عام ٢٠١٦ على أساس تقييم أجرته شركة استشارية خارجية في عام ٢٠١٥ لجوانب الأمن الإلكتروني بالمنظمة) هو تنفيذ مُرضٍ جزئياً ويلزمه تحسينات كبرى لتعزيز قدرة المنظمة على التصدي بفعالية لما تواجهه من مخاطر محدقة بأمن المعلومات على الصعيد العالمي. وفيما يلي العوامل الرئيسية التي خلصت إليها المراجعة: (أ) نقص التمويل اللازم لتنفيذ خريطة الطريق (بمبلغ قدره ١,٣ مليون دولار أمريكي حصراً من أصل المبلغ المقدر مبدئياً بواقع ٤,٨ مليون دولار أمريكي والموافق عليه لتنفيذ المشاريع المتعلقة بأمن المعلومات في هذا المجال منذ عام ٢٠١٧)؛ (ب) تطبيق إطار غير محدد لتصريف شؤون أمن المعلومات والسياسات؛ (ج) عدم اتباع نهج شامل لإدارة المخاطر في سياق التصدي للمخاطر الرئيسية التي تواجهها المنظمة في ميدان صون أمن تكنولوجيا المعلومات؛ (د) التغييرات الطارئة على كادر الموظفين الرئيسيين (كبير الموظفين المعني بالمعلومات وكبير الموظفين المعني بأمن المعلومات) اللذين كان يتوقع منهما أن يتوليا زمام تنفيذ المبادرات المقدمة في إطار خريطة الطريق. وترد في تقرير المراجعة ١٤ توصية تشير في معظمها إلى تصريف شؤون أمن المعلومات الذي يرى المكتب أنه لا غنى عنه لإدارة مخاطر الأمن الإلكتروني إدارة فعالة - وهي من المخاطر الرئيسية التي تواجهها المنظمة. وهذه التوصيات هي عوامل تمكين رئيسية وينبغي أن يُنظر إليها بالاقتران مع التوصيات الواردة في خريطة الطريق الموسوعة في عام ٢٠١٦، وهي

تشمل بعض المسائل الجوهرية من قبيل الحاجة إلى القيام بما يلي: (١) تحديث ميثاق اللجنة التوجيهية المعنية بتكنولوجيا المعلومات ضماناً لتناوله لمسؤولية صون أمن المعلومات بطريقة "شاملة"؛ (٢) الموافقة على تحديث السياسة والاستراتيجية المعنيتين بأمن المعلومات ضماناً لتجسيدهما كما ينبغي لمجالات المخاطر المبينة في خريطة الطريق ولمواءمة الاستراتيجية المعنية بأمن المعلومات مع برنامج العمل العام الثالث عشر وغيره من أولويات المنظمة ومبادراتها الاستراتيجية. ولاحظت المراجعة أيضاً اتباع ممارسات جيدة مثل تنفيذ أنشطة التدريب الإلزامي للتوعية بالأمن الإلكتروني؛ وتوحيد تدابير إدارة جدران حماية محيط شبكة المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية؛ ونشر حلول برمجية عالمية لمكافحة الفيروسات (لم يكتمل نشرها بعد بجميع أقاليم المنظمة)؛ وتقديم خدمة تنظيم حركة المرور عبر الشبكة منعاً للوصول إلى مواقع الإنترنت على أساس فئات محددة سلفاً.

٢٩- **أنشطة التنفيذ المباشر.** خلصت المراجعة إلى أن أنشطة الرقابة الداخلية وإجراءاتها المعمول بها فيما يتعلق بآلية التنفيذ المباشر كانت مرضية جزئياً ويلزمها تحسينات كبرى. ولوحظ أن العديد من المكاتب القطرية تتبع ممارسات جيدة في إيجاد بدائل لمنح السلف النقدية للموظفين لتغطية المصروفات الميدانية، من قبيل توسيع نطاق الاستفادة من آلية الإنفاق المباشر لتنفيذ العمليات الواسعة النطاق أو سداد المبالغ بواسطة الهاتف المحمول. ومن ناحية أخرى، فقد أكدت المراجعة ضرورة القيام بما يلي: (أ) زيادة إيضاح التدابير النازمة لشروط اللجوء إلى التنفيذ المباشر؛ (ب) تعزيز الضوابط المقرر تطبيقها بواسطة خط الدفاع الأول بشأن الموافقة على منح السلف النقدية للموظفين لتغطية المصروفات الميدانية وتسجيل تلك السلف وتتبعها، فضلاً عن استعراض النفقات والمصروفات والتحقق منها عموماً. واشتملت التوصيات الرئيسية المقدمة من المراجعة على ضرورة القيام بما يلي: (أ) تقيح الدليل الإلكتروني وإجراءات التشغيل الموحدة المتعلقة بالتنفيذ المباشر، بما يشمل تعزيز المعايير والشروط اللازمة لتطبيق آلية التنفيذ المباشر مقارنةً بطرائق أخرى؛ وإعادة تحديد المتطلبات المتعلقة بإعداد الميزانية واللجوء إلى إنفاق المبالغ النقدية وإعداد التقارير المالية والتقنية وتوثيق أداء وظيفة الرقابة؛ وتقديم المزيد من الإرشادات المتعلقة بخطي الدفاع الأول والثاني بشأن الموافقة على توقيع أنشطة الضمان والاضطلاع بتنفيذها؛ (ب) وضع أقسام تتناول السياسات في آلية الصرف المباشر (أو غيرها من آليات سداد المبالغ مباشرةً للمستفيدين)، أو توسيع نطاق تلك الأقسام، وتوجيه أنشطة التنفيذ أثناء نشوب الطوارئ المصنفة؛ (ج) تنفيذ ضوابط وإرشادات أقوى بشأن الامتثال على مستوى المكاتب القطرية، وخصوصاً فيما يتعلق بمجالات منح السلف النقدية اللازمة لتغطية المصروفات الميدانية مباشرةً وإصدار شهادات الإنفاق والموافقة بواسطة خط الدفاع الأول؛ (د) استحداث أدوات لدعم نظم المعلومات وإدارتها أو تعزيز تلك الأدوات لغرض تسجيل الممنوح مباشرةً من السلف النقدية لتغطية المصروفات الميدانية وتتبع تلك السلف؛ (هـ) تعزيز الضوابط وأنشطة الضمان اللازمة لتبرير الإنفاق بواسطة خطي الدفاع الأول والثاني.

٣٠- **تزويد جمهورية الكونغو الديمقراطية بالدعم التشغيلي لمكافحة مرض فيروس الإيبولا.** خلصت المراجعة إلى أن فعالية الضوابط المطبقة في مجالي تنسيق شؤون نظام إدارة الأحداث الناجمة عن مرض فيروس الإيبولا وتمويل هذا النظام مرضية جزئياً ويلزمها تحسينات كبرى. وأبرز التقرير مواطن ضعف خطيرة في الضوابط الداخلية النازمة لمعظم الإجراءات الرئيسية، ومنها ما يلي: (أ) لا يوجد أدوات أو نُظم مشتركة للإدارة والتمويل عبر أنحاء مكاتب التنسيق الميدانية ككل. ومازالت هناك بعض أقسام دليل المنظمة الإلكتروني بشأن الطوارئ الصحية غير مكتملة، كما لم تُوضع بعد في صيغتها النهائية العديد من إجراءات التشغيل الموحدة أثناء الطوارئ (مثل الدعم التشغيلي والخدمات اللوجيستية)؛ (ب) لم يُلزم غير الموظفين المنشورين للعمل في الميدان باستكمال دورات التدريب الإلزامية التي توفرها المنظمة بشأن "منع التحرش والتحرش الجنسي وإساءة استخدام السلطة" وبشأن "العمل في ظل الشعور بالفخر - عدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال والاعتداء الجنسيين"؛ (ج) زيادة عدد المعاملات المضطلع بها بأثر رجعي بالنظر أساساً إلى نقص التمويل الطويل الأجل و/ أو عدم توافر بنود المساهمات اللازمة في وقت تسجيل المبالغ المدفوعة؛ (د) عدم بحث خطتي الاستجابة الاستراتيجيةتين ٣ و ٤ كما ينبغي للمخاطر التشغيلية والمالية والاجتماعية والاقتصادية المترتبة على تقديم الدعم للمنظمة في الأنشطة



التي تضطلع بها في مجال نشر الموظفين في الأجلين المتوسط والطويل؛ (هـ) عدم وجود اتفاقات رسمية أو أشكال أخرى من الخطط الموضوعية بين المنظمة والسلطات الوطنية بشأن تحديد عدد الموظفين المتوقع أن تنشرهم وزارة الصحة والسلطات الوطنية الأخرى وأن توافق المنظمة على تزويدهم بمبالغ مالية تعينهم على المعيشة. ولم تُقدم أيضاً تقارير شاملة موحدة عن عدد الموظفين الذين نشرتهم فعلاً وزارة الصحة والسلطات الوطنية الأخرى، أو عن بدلات الإعانة المدفوعة إليهم من المنظمة؛ (و) قصر مدة نشر معظم موظفي المنظمة، بمن فيهم الموظفون الإداريون، بسبب الافتقار، على ما يُذكر، إلى توفير تمويل طويل الأجل؛ (ز) عدم تجهيز عمليات شراء بعض السلع والأصول الثابتة كما ينبغي بواسطة آلية التنفيذ المباشر. ولم تحدد الوثائق المؤيدة لهذه المشتريات الأسباب الداعية إلى عدم اتباع عملية تنافسية في اقتنائها وما إذا كانت أسعارها قد خضعت للتقييم من حيث معقوليتها؛ (ح) رجعية أثر الصادر من أوامر شراء السلف المستديمة بموجب آلية التنفيذ المباشر مراعاة للمعاملات غير المسجلة، وبغض النظر عن متطلبات الامتثال الواردة في إجراءات التشغيل الموحدة؛ (ط) عدم وضوح الميزانيات الداعمة لآلية التنفيذ المباشر أو بيان تفاصيلها بما فيه الكفاية، أو عدم مطابقتها للتقارير المالية، وقصور جودة الرقابة المفروضة على الوثائق الداعمة لها؛ (ي) عدم إصدار مدير البرنامج أو من يعادله منصباً شهادات تفيد بإجراء استعراض مالي مستقل للتقارير التقنية المنقوصة الجودة دوماً؛ (ك) لجوء مكاتب التنسيق الميدانية بكثرة إلى النقد كوسيلة لسداد المبالغ، وإيداع مبالغ نقدية كبيرة في خزائنها؛ (ل) عدم تقييد عدد من المركبات (سيارات إسعاف ودراجات نارية) التي اقتنيت لغرض الاستجابة للإيبولا في سجل الأصول الثابتة للمكتب القطري، وعدم تتبع ما خصص من أصول جذابة للموظفين والمستشارين. وُحدت مشاكل أخرى بشأن إدارة أسطول المركبات، مثل المركبات المستأجرة غير المستخدمة وغياب أجهزة تتبع استهلاك الوقود فيها؛ (م) عدم تقديم أكثر من نصف التقارير المعدة من الجهات المانحة عن الاستجابة للإيبولا بالوقت المناسب وفقاً لنظام الإدارة العالمي؛ (ن) عدم القيام بزيارات إشراف منتظمة إلى مكاتب التنسيق الميدانية الثلاثة لاستعراض معاملات السلف المستديمة وضمان الحصول على التراخيص وجوانب الدعم اللازمة للاضطلاع بها (خط الدفاع الثاني)، ولتزويد الموظفين الإداريين المحليين بالدعم والإرشاد كذلك، حسب اللزوم.

٣١- السفر. خلصت المراجعة إلى أن عمليات الرقابة وإجراءاتها الموضوعية موضع التنفيذ فيما يتعلق بالسفر كانت مرضية جزئياً ويلزمها بعض التحسينات من أجل تخفيف وطأة المخاطر الرئيسية الناجمة عن الاضطلاع بعمليات تصريف شؤون السفر وإدارة المخاطر المترتبة عليه وأنشطة مراقبته ورصده، ولعل الأهم من ذلك هو تعزيز القدرات اللازمة لرصد الغايات المحددة بشأن الحصول على أعلى قيمة بأفضل سعر والإبلاغ عن تلك الغايات. ويبدو أن التعديلات المدخلة على سياسة المنظمة بشأن السفر التي طبقت في آذار/ مارس ٢٠١٨ قد حققت نتائج إيجابية من قبيل تخفيض عدد المقدم بشأن السفر في مهام رسمية من طلبات يحق للمتعلمين بها الحصول على تذكرة سفر من درجة رجال الأعمال، فضلاً عن تخفيض أسعار التذاكر في المتوسط، لتحقيق بذلك تخفيضاً قيمته ١,٦ مليون دولار أمريكي تقريباً (٢,٥٪). وإضافة إلى ذلك، فقد تحققت بفضل برنامج المنظمة بشأن الحجز بالفنادق المفضلة المنفذ في عام ٢٠١٧ والمطبق حالياً في ١٤ مدينة و٢٤ بلداً أوروبياً، وفورات قيمتها ٦٥٠.٠٠٠ دولار أمريكي (أي ٦٠ دولاراً أمريكياً في الليلة) خلال الفترة الممتدة من تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٨ إلى نيسان/ أبريل ٢٠١٩، وذلك وفقاً للبيانات الواردة من وحدة شؤون السفر. ولكن تلك النتائج الإيجابية لم تكف لتعويض التكاليف المرتفعة التي نجمت جزئياً عن زيادة عدد رحلات السفر في مهام رسمية (وخاصة المهام الرسمية الطارئة) وزيادة المبالغ المدفوعة لعنصر بدل المعيشة اليومي بالفترة الممتدة من نيسان/ أبريل ٢٠١٨ إلى آذار/ مارس ٢٠١٩ عند مقارنتها بالفترة نفسها من عامي ٢٠١٧ و٢٠١٨. وترتبت على ذلك زيادة في نفقات السفر التي تكبدتها المنظمة بمبلغ قدره ٤,٥ مليون دولار أمريكي (١,٩٪). وتتص سياسة المنظمة بشأن السفر على ضرورة تجنب السفر في مهام رسمية إذا كانت هناك وسائل تواصل أخرى مناسبة لإتمام تلك المهام، مثل خدمة التداول بواسطة الفيديو أو خدمة التداول عن بُعد أو عقد المؤتمرات الإلكترونية. ويندرج تقييم هذه العوامل بالكامل ضمن نطاق السلطة التقديرية للجهات المعنية بالموافقة على ميزانية خطة العمل. ولم تُتخذ حتى الآن أية إجراءات ملموسة ومستدامة للاضطلاع بأنشطة متابعة فيما يتعلق مثلاً بما إذا

كانت مرافق خدمة التداول بواسطة الفيديو ومرافق عقد المؤتمرات الإلكترونية المقدمة ستحل محل السفر في مهام رسمية، وبماهية الخطوات الأخرى التي ينبغي اتخاذها للاستغناء عن الحاجة إلى السفر. وإضافة إلى ذلك، فإن سياسة المنظمة بشأن السفر والتعديلات المدخلة عليها مؤخراً تركز أساساً على سفر الموظفين، بينما مازالت الضوابط المفروضة على سفر المشاركين من غير الموظفين في الاجتماعات (التي استأثرت بنسبة ٥٦٪ تقريباً من إجمالي نفقات السفر المتكبدة خلال الفترة الممتدة من كانون الثاني/يناير إلى حزيران/يونيو ٢٠١٩) ضوابط ضعيفة من حيث ضمانها لفعالية النفقات المتكبدة عن سفر هذه الفئة من المشاركين.

٣٢- **خدمات الدفع في مركز الخدمات العالمي.** خلصت المراجعة إلى أن عمليات إدارة المخاطر والرقابة المنفذة عموماً في خدمات الدفع كانت مرضية لتخفيف وطأة المخاطر الرئيسية المواجهة، ولكن يلزم إدخال تحسينات عليها لتقليل عدد المبالغ المدفوعة بواسطة الحسابات المصرفية المحلية للمكاتب القطرية، ولمواصلة تعزيز عملية إدارة شؤون الموردين (مثل تغيير المعلومات المصرفية لتخفيف وطأة مخاطر التحايل في دفع المبالغ بسبب خرق حاجز الرقابة). ولاحظت المراجعة أن إدارة خدمات الدفع حددت مجالات المخاطر (مثل إدارة شؤون الموردين) وهي ترمع اتخاذ إجراءات لتخفيف وطأتها، على أن الخطورة الناجمة عن الاستمرار في تقديم خدمات الدفع في حالة تعرض النظام لتوقف طويل الأجل مازالت كبيرة. وقدمت المراجعة أيضاً توصيات بشأن إدخال المزيد من التحسينات على كفاءة عمل خط الدفاع الثاني من حيث مجالات الامتثال والتحقق من عمليات الدفع.

#### عمليات المراجعة التشغيلية في الموقع

٣٣- **مكتب المنظمة الإقليمي لغرب المحيط الهادئ.** خلصت المراجعة إلى أن فعالية الضوابط المطبقة في مجالي الشؤون الإدارية والمالية بالمكتب الإقليمي كانت مرضية، وحددت ممارسات جيدة متبعة فيه، مثل ضمان التقيد بالمواعيد النهائية لاستكمال التقييمات المتعلقة بتطوير إدارة أداء الموظفين والدورات التدريبية الإلزامية التي توفرها المنظمة لهم إلكترونياً في غضون الفترة اللازمة المحددة زمنياً لذلك. وفيما يلي المجالات الموصى بإدخال تحسينات عليها: (أ) المواظبة على استعراض خطة تسيير أعمال المكتب الإقليمي باستمرار وتحديثها واختبارها دورياً (أي كل عامين على الأقل)؛ (ب) إعادة إجراء المناقصات دورياً على عقود الخدمة الكبيرة الأهمية؛ (ج) تخطيط الاضطلاع بعمليات المناقصة على العقود وإعادة الاضطلاع بها وتنفيذها بالوقت المناسب؛ (د) تشكيل لجنة اختيار معنية باستعراض وضع الشركاء المنفذين قبل تزويدهم بخطابات الموافقة على المنح المقدمة لهم.

٣٤- **مكتب المنظمة الإقليمي لجنوب شرق آسيا.** رأت المراجعة إلى أن فعالية الضوابط المطبقة في مجالي الشؤون الإدارية والمالية بالمكتب الإقليمي كانت مرضية، وحددت أيضاً ممارسات جيدة متبعة فيه، مثل ضمان التقيد بالمواعيد النهائية لاستكمال التقييمات المتعلقة بتطوير إدارة أداء الموظفين والدورات التدريبية الإلزامية التي توفرها المنظمة لهم إلكترونياً. ولكن المراجعة حددت المجالات التالية التي مازالت تشهد مخاطر متبقية كبيرة ويلزم معالجتها: (أ) محدودية نطاق أنشطة ضمان التعاون المالي المباشر التي تضطلع بها المكاتب القطرية، وعدم قيام المكتب الإقليمي بزيارات للتحقق من أنشطة التعاون المالي المباشر في عام ٢٠١٩؛ (ب) عدم المواظبة على توفير إيصالات استلام السلع وشهادات تسليم التبرعات المقدمة إلى وزارات الصحة. وفيما يلي مجالات أخرى يمكن تحسينها: (أ) تحسين توقيت اقتناء المشتريات؛ (ب) إجراء تقييمات كاملة لأداء الجهات الموردة؛ (ج) الاضطلاع بأنشطة تقديم الضمانات بشأن التنفيذ المباشر المتصل بالإنفاق وخطابات الموافقة على المنح في المكاتب القطرية الموجودة بالإقليم؛ (د) إجراء عمليات استعراض لعائدات السلف المستديمة في المكاتب القطرية بالوقت المناسب.

٣٥ - مكتب المنظمة القطري في جمهورية الكونغو الديمقراطية. خلصت المراجعة إلى أن فعالية الضوابط المطبقة في مجالي الشؤون الإدارية والمالية بالمكتب القطري كانت مرضية جزئياً ويلزمها تحسينات كبرى. وفيما يلي مجالات مازالت تشهد مخاطر متبقية كبيرة ويلزم معالجتها من باب الأولوية: (أ) لم يُشرع بعد في تنفيذ الهيكل الجديد لوحدة الدعم القطري المحدد في الاستعراض الوظيفي، وتعذر على المكتب القطري الحصول على موارد إضافية لشغل مناصب رئيسية. وإضافة إلى ذلك، فقد ظل المنصب الرئيسي لممثل المنظمة شاغراً منذ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٨؛ (ب) لا تُطبق بفعالية إجراءات تفويض السلطة أثناء نشوب الطوارئ الصحية (وفقاً لما يرد في الدليل الإلكتروني). ولا تُؤام في سياق الاستجابة للإيبولا الأدوار والمسؤوليات الفعلية المسندة إلى ممثل المنظمة ومدير إدارة الأحداث مع المسؤوليات المدرجة ضمن نطاق إجراءات تفويض السلطة أثناء نشوب الطوارئ الحادة؛ (ج) لا يبين بالكامل سجل المكتب القطري لتقييد المخاطر البيئية المعقدة الطابع التي تعمل فيها المنظمة؛ (د) لا تتوفر باستمرار تقارير نهائية عن إنجاز الأعمال ولا عن تسليم السلع ولا شهادات تسليم التبرعات المقدمة إلى الحكومة؛ (هـ) بناءً على ما أنجزه المكتب الإقليمي من أعمال، يوجد بعض النفقات غير المبررة كما ينبغي والمبلغ عنها في إطار الاضطلاع بأنشطة التعاون المالي المباشر؛ (و) لوحظت حالات استخدمت فيها آلية التنفيذ المباشر لتسليم أموال لمسؤولين حكوميين على المستويات اللامركزية من أجل توزيعها على المستفيدين النهائيين؛ وعليه، لم تُنفذ تلك الأنشطة مباشرةً من جانب موظفي المنظمة. ولا يوجد نظام شامل لتسجيل السلف النقدية الممنوحة في إطار التنفيذ المباشر للموظفين لتغطية المصروفات الميدانية، ولتتبع تلك السلف. وبالإضافة إلى ذلك، واستناداً إلى استعراض شؤون المكتب الإقليمي، لم تُبرر كما ينبغي بعض النفقات التي أبلغ عنها مستفيدون من أموال التنفيذ المباشر؛ (ز) لم يُقيد عدد من المركبات التي اقتتبت لغرض الاستجابة للإيبولا في سجل الأصول الثابتة للمكتب القطري، ولم تُتبع بشكل منهجي الأصول الجذابة المخصصة للموظفين والمستشارين؛ (ح) رُئي قصور في مستوى الامتثال للمتطلبات المتعلقة بتدابير إدارة المخاطر الأمنية الصادرة عن إدارة شؤون السلامة والأمن في الأمم المتحدة؛ (ط) لا يواظب المكتب القطري على إجراء زيارات بشأن الإشراف على استعراض حسابات السلف المستديمة للمكاتب الميدانية وغيرها من المسائل الإدارية.

٣٦ - مكتب المنظمة القطري في جمهورية أفريقيا الوسطى. خلصت المراجعة إلى أن فعالية الضوابط المطبقة في مجالي الشؤون الإدارية والمالية في المكتب الإقليمي كانت مرضية جزئياً ويلزمها بعض التحسينات. ولاحظت المراجعة التحسينات المدخلة على الضوابط الداخلية خلال الفترة المشمولة بالمراجعة. ولُوَظت تحديداً في استعراض المعاملات أن تقدماً كبيراً أُحرز منذ أيار/ مايو ٢٠١٩ بوجه خاص. وفيما يلي مجالات مازالت تشهد مخاطر متبقية كبيرة ويلزم معالجتها من باب الأولوية: (أ) لم يستكمل نصف موظفي المكتب القطري التدريب الإلزامي بشأن "العمل في ظل الشعور بالفخر - عدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال والاعتداء الجنسيين"، كما لم يستكمل ثلثهم التدريب الإلزامي بشأن "منع التحرش والتحرش الجنسي وإساءة استخدام السلطة". ولم تتوفر بيانات عن استكمال غير الموظفين لدورات التدريب الإلزامي التي توفرها المنظمة؛ (ب) لم تخضع للمتابعة بعض النتائج المستمدة من الاستعراض الذي أجراه المكتب الإقليمي لأفريقيا لنفقات التعاون المالي المباشر (مثل تلك المتصلة بالوثائق الداعمة غير المتاحة أو غير الصالحة، أو النفقات المصروفة بدون استحقاق) من أجل المطالبة باسترداد تلك النفقات أو إعادة برمجةها، حسب الاقتضاء؛ (ج) عدم فعالية النظام الموضوع في المكتب القطري موضع التنفيذ بشأن تسجيل السلف النقدية الممنوحة لأغراض التنفيذ المباشر ومتابعتها (مثل عدم ذكر أسماء الموظفين المستفيدين منها)، مما يؤثر على جوانب المساءلة ككل؛ (د) عدم تقديم أكثر من نصف التقارير المعدة من الجهات المانحة بالوقت المناسب، وملاحظة المراجعة لبعض الحالات التي استفيد منها من الأموال بما لا يتماشى مع الاتفاقات المبرمة مع الجهات المانحة؛ (هـ) عدم استكمال كل كادر العاملين في المكتب القطري (من موظفين وغير موظفين) للتدريب بشأن "اتباع نهج آمنة وأمنة في بيئات العمل الميداني"، على نحو ما تقتضيه تدابير إدارة المخاطر التي وضعتها إدارة شؤون السلامة والأمن في الأمم المتحدة لجميع موظفي الأمم المتحدة المنشورين للعمل في البعثات الميدانية بجمهورية أفريقيا الوسطى.

٣٧- **مكتب المنظمة القطري في ليبيا.** خلصت المراجعة إلى أن فعالية الضوابط المطبقة في مجالي الشؤون الإدارية والمالية في المكتب القطري كانت غير مرضية. ويسلم مكتب خدمات الرقابة الداخلية بالسياق الصعب الذي يعمل فيه المكتب القطري وبيئة العمل المعقدة الطابع بين مكنتي تونس وطرابلس. ولكن رُئي أن رداءة تنسيق العمل بين المكنتين وقصور الإشراف على عمليات الدعم الرئيسية بطرابلس وانعدام الوضوح فيما يخص الأدوار والمسؤوليات هي جوانب أسهمت في إضعاف إطار الرقابة عموماً وشكلت عائقاً حال دون تنفيذ البرنامج بفعالية. وفيما يلي مجالات مازالت تشهد مخاطر متبقية كبيرة ويلزم معالجتها من باب الأولوية. إدارة الموارد البشرية: (أ) عدم الوضوح في تحديد جوانب التخصص المادي للموظفين الذين يتخذون من ليبيا مقراً لهم وتعارضها مع الوظائف الحاسمة الأهمية المحددة في خطة تسيير الأعمال باستمرار. وعدم وضع خطة رسمية بشأن تناوب الموظفين الدوليين؛ مما أسفر بالتالي عن تعذر ضمان تحقيق تغطية كافية بالبرامج والدعم التشغيلي. وإضافة إلى ذلك، فإن طرابلس هي مركز العمل الإداري لجميع المناصب الدولية برغم أن مقرها بتونس (لا يُسمح إلا لموظفين دوليين اثنين للعمل في طرابلس)، مما أسفر عن ارتفاع تكاليف بدل المعيشة اليومي للموظفين الدوليين المقيمين في تونس. ولم تُحدد أيضاً أدوار الموظفين ومسؤولياتهم بوضوح ما أسفر عن ظهور ثغرات في عمليات تنفيذ البرامج وفعالية ضوابط الرقابة؛ (ب) عدم إجراء تدريبات بشأن تنفيذ خطة تسيير الأعمال باستمرار. ولا توجد آلية رسمية لرصد الظروف الأمنية وتقييم مدى فعالية خطط العمل/ الممارسات القائمة. كما لم تُحدد بوضوح أدوار الوحدات/ الموظفين ومسؤولياتهم والإجراءات المتعلقة بالمهام الرئيسية المنجزة بشأن اشتراك المكنتين في العمل. المشتريات: (أ) عدم تشكيل لجنة محلية معنية باستعراض العقود وقصور الفصل بين الواجبات في إطار الاضطلاع بعملية الشراء؛ (ب) شراء خدمات النقل والتخليص الجمركي من جهات بائعة من دون إبرام عقود/ اتفاقات رسمية معها ودفع تكاليفها بواسطة أوامر الشراء من السلف المستديمة. وقصور عملية تقييم خدمات التخليص الجمركي/ النقل وإدارة المستودعات بسبب التعاقد مع جهات بائعة قدماتها بأسعار مرتفعة من دون مبررات معقولة. الإدارة المالية: (أ) عدم الوضوح في تحديد الإجراءات المالية المتعلقة مثلاً بدفع المبالغ إلى الجهات الموردة والسلف الممنوحة لموظفي الوحدات التقنية للاضطلاع بالأنشطة اللازمة، مما أسفر عن تعليق البنود غير المسواة لفترات طويلة و/ أو التأخر في دفعها؛ (ب) عدم فعالية عملية المصادقة على الفواتير، مما أدى إلى مغالاة بعض الجهات الموردة في تقاضي الأجور من خلال تحرير فواتير مرتفعة الأسعار عن خدمات غير مدرجة في الاتفاقات المبرمة معها، وعدم الفصل بين الواجبات في مجال منح السلف المستديمة. السفر: (أ) عدم وجود خطة رسمية موحدة بشأن السفر في مهام رسمية على مستوى المكتب القطري. والإسراف في اللجوء إلى السفر الطارئ ما تسبب في زيادة تكاليف السفر؛ (ب) توالي تقديم طلبات السفر المستقلة من الموظفين ومن دون تطبيق بدل المعيشة اليومي بسعر مخفض ببعض الحالات. إدارة الأصول والمخزونات: (أ) لم يُتحقق بالسنوات الأخيرة مادياً وبالكامل من الأصول الثابتة؛ (ب) لم يُطبق النظام العالمي لإدارة المخزونات لغرض إدارة مخزونات المكتب. ولم تُحدد بوضوح الأدوار والمسؤوليات وإجراءات التعامل بين المكتب القطري ومورد خدمات إدارة شؤون المستودعات؛ (ج) حدوث حالات تأخير كبيرة في إجراءات التخليص الجمركي مما أسفر عن زيادة التكاليف المتكبدة عن غرامات التأخير وحالات تأخر في تنفيذ البرنامج؛ (د) عدم توفر المعدات الأساسية اللازمة لصون الأمن، مثل تفعيل الهواتف العاملة بواسطة السواتل؛ (هـ) عدم وضع مبادئ توجيهية بشأن حفظ السجلات والمحفوظات، والافتقار إلى بعض المعلومات الرئيسية أو صعوبة الحصول عليها؛ (و) لم تُجر أية زيارات عملية للإشراف على استعراض الإجراءات الإدارية المحلية المطبقة بمكتب طرابلس. وتضمن التقرير توصيات بشأن إدخال التحسينات على معظم المجالات المُستعرضة. وأشارت المراجعة أيضاً إلى أنه عُين ممثل جديد للمنظمة في المكتب القطري في منتصف عام ٢٠١٩، وأن المكتب القطري عاكف على اتخاذ إجراءات لتحسين العمليات والامتثال والمساءلة من أجل التخفيف من مجالات المخاطر العالية المتبقية التي تتطلب إجراءات فورية.

٣٨- **مكتب المنظمة القطري في جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية.** رأت المراجعة أن الضوابط المطبقة لتخفيف وطأة المخاطر الرئيسية المواجهة بالمكتب القطري كانت مرضية جزئياً ويلزمها بعض التحسينات.

وفيما يلي ما حُدّد من مجالات مازالت تشهد مخاطر متبقية كبيرة ويلزم معالجتها من باب الأولوية: (أ) لا يضطلع المكتب القطري بعملية مستقلة وموحدة لاختبار مؤهلات الجهات الموردة مسبقاً. وعدم اكتمال المعلومات الواردة في قائمة أسماء الجهات الموردة وعدم الرجوع إليها باستمرار في عمليات الشراء. ولم تحصل بعض كبرى الجهات الموردة للأجهزة الطبية على تراخيص لبيع منتجاتها الطبية وفقاً لما يرد في تفاصيل تسجيل أعمالها التجارية؛ (ب) طول الفترة الزمنية الفاصلة بين استعراض المقترحات تقنياً وموافقة لجنة الأمم المتحدة المعنية بالجزءات عليها وبالباغلة خمسة أشهر في المتوسط؛ وتأثير طول فترة الدورات الزمنية هذه سلباً على تنفيذ البرنامج؛ (ج) قصور قدرة المشتريات المحلية على التنافس وملاحظة وجود مخاطر في إجراءات تقييم العطاءات واختيار الجهات الموردة؛ (د) تأثير تنفيذ البرنامج بشكل كبير بسبب صعوبة تحويل الأموال إلى المكتب القطري. هذا، وفرض في مطلع عام ٢٠١٨ حظر على المصرف الذي سمحت له لجنة الأمم المتحدة المعنية بالجزءات بالعمل بسبب ارتباطه بأفراد ترد أسماؤهم على قائمة العقوبات المفروضة من مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة، ولا يوجد بالبلد منذ ذلك الحين قناة رسمية لتحويل الأموال؛ (هـ) نقص المعدات اللازمة لإجراء الاتصالات في المكتب القطري لأغراض الامتثال للمتطلبات الأمنية.

#### عمليات الاستعراض المكتبية

٣٩- نُفذت عمليات المراجعة التشغيلية أيضاً في شكل استعراضات مكتبية أُجريت من المقر الرئيسي، وهي عمليات لا تتطلب القيام بالسفر إلى الموقع بل تستخدم البيانات المتاحة في نظام الإدارة العالمي والوثائق الداعمة التي تُحمّل على نظام إدارة المحتويات في المؤسسة.

٤٠- **مكتب المنظمة القطري في طاجيكستان.** خلصت المراجعة إلى أن فعالية الضوابط المطبقة في مجالي الشؤون الإدارية والمالية بالمكتب القطري كانت مُرضية. ولوحظ اتباع المكتب لممارسات جيدة مثل دفع جميع المبالغ بواسطة التحويلات المصرفية وتقيد جميع الموظفين بالمواعيد النهائية لتقديم التقييمات المتعلقة بتطوير إدارة أداء الموظفين والدورات التدريبية الإلزامية التي توفرها المنظمة لهم إلكترونياً في غضون الفترة اللازمة المحددة زمنياً لذلك. وفيما يلي توصيات مقدمة بشأن إدخال التحسينات: (أ) إعداد قائمة مرجعية وصونها عن مدى استعداد المكتب القطري لمواجهة الطوارئ؛ (ب) الاختبار المسبق لمؤهلات الجهات الموردة التي يتواتر بشدة شراء السلع والخدمات منها؛ (ج) النظر في إبرام اتفاقات طويلة الأجل بشأن شراء الخدمات على نحو متواتر؛ (د) ضمان الاضطلاع بعمليات الشراء وفقاً لسياسات المنظمة وإعداد وثائق ومسوغات كافية لتبرير المشتريات المكتناة من مصدر واحد.

#### مسائل أخرى تتعلق بمراجعة الحسابات

٤١- أجرى المكتب في عام ٢٠١٩ مراجعة لحسابات نظام إدارة أمن المعلومات بمركز الأمم المتحدة للحوسبة، وشكّلت المراجعة جزءاً من خطة عمل المكتب السنوية المعدة على أساس معايير تقييم المخاطر.

### تحليل نتائج المراجعة

#### فعالية الضوابط الداخلية من الناحية التشغيلية والمخاطر المتبقية

٤٢- رُئي أن التقديرات العامة لعمليات المراجعة التي أُجريت في عام ٢٠١٩ لفعالية تطبيق الضوابط الداخلية من الناحية العملية هي أدنى من تلك التي أُجريت في عام ٢٠١٨. واندرجت في عام ٢٠١٩ نسبة ٥٣٪ من الاستنتاجات العامة ضمن نطاق الشريحتين ١ و ٢ من التقديرات (كان التقدير فيها "مُرضياً" أو "مُرضياً جزئياً")

ويلزمه بعض التحسينات" مقارنةً بنسبتها التي بلغت ٨١٪ في عام ٢٠١٨. وبلغت نسبة التقديرات العامة بشأن فعالية تطبيق الضوابط الداخلية من الناحية العملية في المكاتب الإقليمية والمجالات الشاملة على الصعيد العالمي ما مقداره ٦٣٪ في عام ٢٠١٩ (مقارنةً بنسبتها في عام ٢٠١٨ التي بلغت ١٠٠٪)، ويُعزى ذلك إلى ثلاث مراجعات قُدرت على أنها "مرضية جزئياً ويلزمها تحسينات كبرى"، ألا وهي تلك المتعلقة بكل من الأمن الإلكتروني، والتنفيذ المباشر، وتزويد جمهورية الكونغو الديمقراطية بالدعم التشغيلي لمكافحة مرض فيروس الإيبولا). وكان هناك أيضاً تراجع في التقديرات العامة للمكاتب القطرية حيث انخفضت نسبتها إلى ٥٣٪ في عام ٢٠١٩ (مقارنةً بنسبتها التي بلغت ٦٠٪ في عام ٢٠١٨)، ويرد ذلك إلى مراجعة واحدة أُجريت في عام ٢٠١٩ كان تقديرها "غير مُرضٍ" (المكتب القطري في ليبيا) وخمس مراجعات كان تقديرها "مُرضياً جزئياً ويلزمها تحسينات كبرى" (المكاتب القطرية لكل من جمهورية الكونغو الديمقراطية والعراق وموزامبيق وجنوب السودان والسودان). وتشير هذه النتائج إلى أنه يلزم زيادة التركيز في بذل الجهود على تعزيز الضوابط الداخلية على ما يتواتر وقوعه منهجياً من مشاكل في المكاتب القطرية التي تتخذ من بيانات تطوي على صعوبات تشغيلية مقراً لها. وتشير النتائج أيضاً إلى ضرورة مواصلة تعزيز الدعم التشغيلي الذي يقدمه المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية للعمليات القطرية في إطار التركيز بوجه خاص على سياق الطوارئ المواجهة إذا ما أُريد إحراز التقدم في هذا المضمار. ويرد في الشكل ١ أدناه ملخص لتقديرات الاستنتاجات التي خلصت إليها مراجعات الحسابات التي أُجريت في عام ٢٠١٩.

### الشكل ١: تقديرات مراجعة الحسابات في عام ٢٠١٩ بحسب نوع المراجعة



٤٣- وحدد المكتب بوجه خاص مسائل تكرر وقوعها في هذه البيئات الصعبة في سياق مواجهة طوارئ (مصنفة)، وخصوصاً منها ما يلي:

(أ) حددت المراجعة التي أجريت عام ٢٠١٩ لمرض فيروس الإيبولا قصوراً في الأدوات والنظم المشتركة اللازمة لتنظيم شؤون التمويل وإدارتها عبر أنحاء مكاتب التنسيق الميدانية ككل، فضلاً عن وجود العديد من إجراءات التشغيل الموحدة المطبقة أثناء الطوارئ وغير الموضوعة بعد في صيغتها النهائية. ويلزم وضع إجراءات واضحة بشأن تقديم الدعم العملي والإداري موضع التنفيذ انطلاقاً من مرحلة بداية نشوب الطارئة جنباً إلى جنب مع توجيه استجابة عملية كافية لها (أي بتوفير الحد الأدنى من القدرات) بدءاً من مرحلة اندلاع الفاشية وتحديد المسؤوليات على أساس التسلسل الإداري المناسب والواضح.

(ب) قصور أنشطة ضمان التنفيذ المباشر والتعاون المالي المباشر وخطابات الموافقة على المنح، بما فيها استهلال خطط عمل متابعة جميع المحدد من مخالفات الأصول المرعية (أي النفقات غير السليمة أو غير المبررة).

(ج) عدم حصول غير الموظفين من العاملين المنشورين بالميدان على التدريب الإلزامي باستمرار، بما فيه تدريبهم في مجال الاستغلال والاعتداء الجنسيين، لأنهم لا يواظبون على استكمال دورات التدريب رغم تطبيق المنظمة لشرط التدريب الإلزامي (بشأن "منع التحرش والتحرش الجنسي وإساءة استخدام السلطة" وبشأن "العمل في ظل الشعور بالفخر - عدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال والاعتداء الجنسيين"). ويشجع المكتب الإدارة على إلزام جميع العاملين غير الموظفين باستكمال هذا التدريب وتنفيذ نظم مناسبة لرصد معدلات امتثالهم له، لأنه يكتسي أهمية خاصة أثناء حالات الطوارئ التي يُنشر فيها عدد كبير من غير الموظفين (سواء من المستشارين أم غيرهم). وأشارت أيضاً المراجعات التي أجريت في تلك السياقات إلى قصور الوعي فيما يتعلق بآليات الإبلاغ عن الادعاءات المطلقة بشأن حالات إساءة السلوك المشتبه فيها، ومنها خط الاتصال المباشر الذي تؤمنه المنظمة للإبلاغ بنزاهة عن المخالفات والإجراءات المتعلقة به.

(د) قصور عمل السجلات المعدة لمراقبة الأصول الثابتة والمعلومات اللازمة لتيسير رصد إجراءات إدارة أسطول المركبات.

(هـ) المغالاة في الاعتماد على النقد على مدى فترات طويلة من الزمن، مما يزيد المخاطر الأمنية.

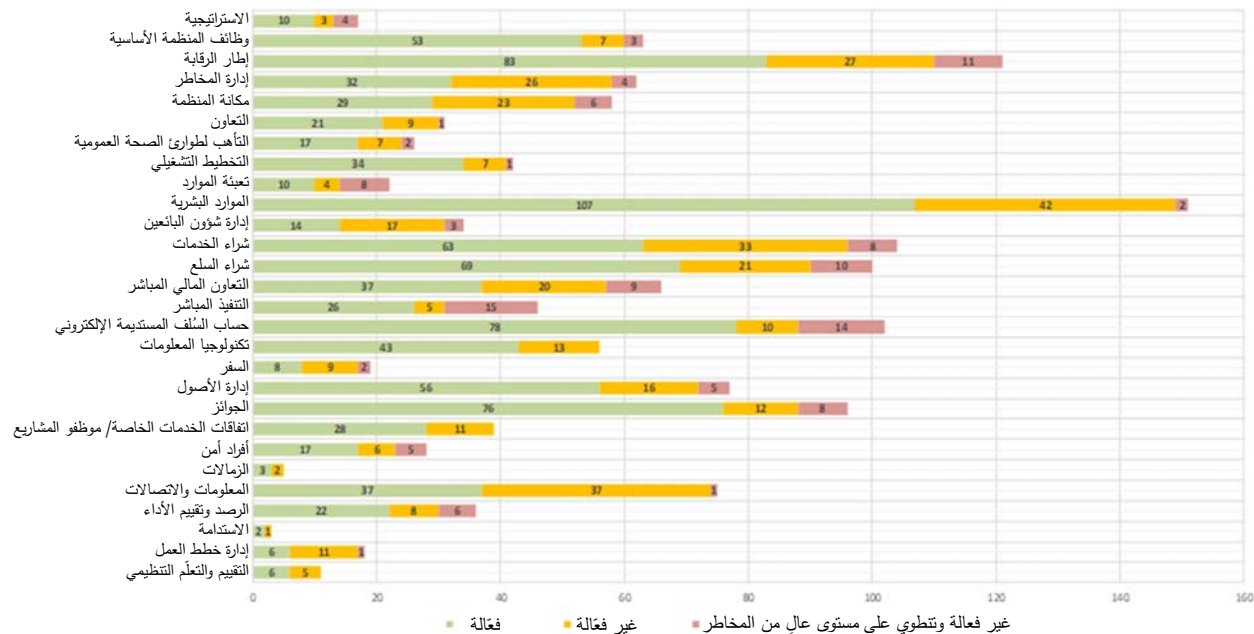
(و) قصور الدعم العملي المقدم من المكاتب الإقليمية والمقر الرئيسي، بما يشمل جوانب الرصد وتحسين المبادئ التوجيهية المتعلقة بأنشطة الامتثال. وينبغي أن تعزز الإدارة في هذا السياق آليات الإشراف على "مراقبة الجودة" في خط الدفاع الأول، ولا بد أن تواصل مختلف الوحدات المعنية بالامتثال في خط الدفاع الثاني جهودها الرامية إلى أداء دور أنشط في هذا المضمار بطريقة أكثر تناسقاً.

٤٤- وفيما يتعلق بضمان الاستفادة من العبر المستخلصة من المسائل المذكورة أعلاه، فقد تعاون المكتب مع الفريق العامل الثلاثي المستويات لمعالجة النتائج الرئيسية المستمدة من مراجعة حسابات المكتب القطري في اليمن، وشارك بهمة في دعم عملية متابعة التوصيات الصادرة عن مراجعة حسابات جمهورية الكونغو الديمقراطية من حيث تزويدها بالدعم العملي لمكافحة مرض فيروس الإيبولا.

٤٥- واستناداً إلى أعمال المراجعة التي أجريت في عام ٢٠١٩، حدد المكتب "المجالات الأربعة الرئيسية" التي تقل فيها فعالية الضوابط وترتفع فيها مستويات المخاطر المتبقية، وهو ما يكتسي قدراً أكبر من الأهمية (الملحق ٢ ألف)، والتي من المحتمل أن تؤثر سلباً على عمليات المنظمة وتحقيقها للنتائج. ويلزم أن تولي الإدارة اهتماماً فورياً لهذه المجالات الأربعة<sup>١</sup> التي تكرر وجودها منذ عام ٢٠١٧، وذلك على النحو التالي: (١) مواصلة تعزيز أنشطة الضمان المتعلقة بجوانب التعاون المالي المباشر ككل، لأن الخطط المزمع وضعها بشأن هذه الأنشطة لم تُنفذ بعدُ بالكامل بطريقة متسقة، ويلزم زيادة التركيز على تنفيذ الإجراءات التصحيحية، بما فيها متابعة مناسبة التوقيت للمحدد من مخالفات الأصول المرعية؛ (٢) تعزيز دعم النظم وضوابط التردد المفروضة على أنشطة التنفيذ المباشر؛ (٣) تحسين إدارة شؤون الجهات الموردة (اختيارها مسبقاً وتقييم مؤهلاتها) التي يحتمل أن تؤثر سلباً على إدارة مخاطر الاحتيال؛ (٤) تحسين تعبئة الموارد اللازمة لتنفيذ بعض البرامج الرئيسية التي مازالت تعاني من نقص التمويل (مثل تلك المعنية بالأمراض غير السارية، وأمراض المناطق المدارية المهملة، والمحددات الاجتماعية للصحة، وآثار تغير المناخ على الصحة)، نظراً إلى اعتمادها الكبير على المساهمات الطوعية المحددة الوجهة. ولاحظ المكتب عموماً، مثلما أشير إليه في تقرير العام السابق، أن التقدم المُحرز في تنفيذ فرادى توصيات المراجعة الداخلية في السنوات الماضية لم يؤد بعد إلى قدر كبير من التحسن المستدام على نطاق المنظمة ككل.

٤٦- ويرد في الشكل ٢ أدناه مؤشر يبين الارتفاع النسبي في "عدم فعالية الضوابط" فيما يتعلق بعدد اختبارات المراجعات التي أجريت عام ٢٠١٩ في مجالات العمل الرئيسية (وترد معلومات مماثلة في الملحق ٢ ألف).

الشكل ٢: فعالية تطبيق الضوابط الداخلية، بحسب العملية، في عام ٢٠١٩ (ع = عدد الاختبارات التي أجريت)



١ يُستثنى موضوع "السفر" من التحليل، لأن اختبارات المراجعة تتعلق حصراً بالأطر الزمنية لإصدار طلبات السفر.



## تحليل نتائج المراجعة في المكاتب القطرية

٤٧- حدّث المكتب تحليله الوصفي لنتائج عمليات المراجعة القطرية التي أُجريت في الفترة ٢٠١٧-٢٠١٩ بهدف تحقيق ما يلي: (أ) بيان الاتجاه المسجّل في الامتثال لقواعد المنظمة ولوائحها (انظر الملحقين ٣ ألف ٣ باء)؛ (ب) تسليط الضوء على مجالات العمل<sup>١</sup> التي تطرح أكبر التحديات من حيث فعالية الضوابط.

٤٨- ويتضمن الرسم البياني الوارد في الملحق ٣ ألف تحليلاً أكثر تفصيلاً لنتائج عمليات المراجعة في المكاتب القطرية، حسب مجال العمل، في الفترة ٢٠١٧-٢٠١٩. وتبين نتائج العمل الذي أُجري في المكاتب القطرية أن عام ٢٠١٩ شهد انخفاضاً عاماً في فعالية معدلات الامتثال لقواعد المنظمة ولوائحها، وخصوصاً في مجالات عمل مثل مستوى تقييم فعالية إدارة المخاطر وإدارة شؤون الجهات الموردة التي يلزمها قدر كبير من التحسين. وتلبيةً لطلبات الدول الأعضاء، أدرج المكتب تحليلاً لأوجه تفاوت الامتثال فيما بين الأقاليم. ويبين الملحق ٣ باء مدى فعالية الضوابط الداخلية في مكاتب المنظمة القطرية المراجعة حسب الإقليم.

## تنفيذ توصيات المراجعة

٤٩- يتابع المكتب دورياً مع الإدارة حالة تنفيذ توصيات المراجعة الداخلية، ويقدم تقريره عن حالة توصيات المراجعة المفتوحة، بما في ذلك التقدم المحرز منذ الفترة السابقة المشمولة بالتقرير. ويعد 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 ١). ويدير المكتب بوابة إلكترونية لتيسير إدارة توصيات المراجعة ومتابعتها - للإدارة ومراجعي الحسابات سواءً بسواء - توجه إخطارات مؤتمتة عبر البريد الإلكتروني بقرب حلول الموعد المحدد للأهداف المرئية من أجل العمل بشأن التقدم في التنفيذ. وجدير بالذكر أن المكتب يقدم تقريراً عن حالة التوصيات المتعلقة بالاستناد إلى الموعد المتوقع المتفق عليه لتنفيذ كل توصية. واستناداً إلى هذه المعلومات، فإن المكتب يلاحظ أن التقدم المحرز في تنفيذ توصيات المراجعة قد انخفض بنسبة ١٤,٤٪ من التوصيات المفتوحة المتعلقة التي تُعتبر توصيات "فات موعد تنفيذها" مقارنةً بنسبتها التي بلغت ٤,٣٪ في العام الماضي. وتشكل التوصيات المتأخرة المصنفة على أنها تكتسي أهمية كبرى أو تنطوي على مستوى عالٍ من المخاطر المتبقية نسبتي ١٥,٩٪ و ٨,٦٪ على التوالي من إجمالي عدد التوصيات المتأخرة.

٥٠- وقد صنّف المكتب توصيات المراجعة الصادرة في عام ٢٠١٩ حسب مجال المراجعة والأهمية (انظر الملحق ٢ باء). وانصبّ جلّ الاهتمام على رصد التقدم المحرز في تنفيذ التوصيات ذات الأولوية المتقدمة بالنسبة إلى معظم عمليات المراجعة المفتوحة (أي العمليات التي تُعدّ بالغة الأهمية ولا يتطلب تنفيذها إلا بذل جهود بمستوى منخفض (انظر الملحق ١)).

٥١- وحصل المكتب منذ انعقاد جمعية الصحة العالمية الثانية والسبعين في أيار/مايو ٢٠١٩ على أحدث المعلومات عن التقدم المحرز في تنفيذ توصيات المراجعة الصادرة عنه. وتمكّن المكتب من إغلاق ١٥ مراجعة بعد استعراض فعالية التقدم المبلّغ عنه (انظر الملحق ٤).

٥٢- ويبرز الجدول ٢ معدلات التنفيذ التراكمية السنوية والمعدلات الإجمالية حتى يوم ١٢ شباط/فبراير ٢٠٢٠ فيما يتعلق بجميع التقارير التي صدرت منذ ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٨.

١ جُمعت الضوابط الداخلية لأغراض إجراء الاختبار الرئيسي حسب عناصر إطار لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريبواي (انظر الفقرة ١٣) وفرادى مجالات العمل على النحو التالي: (١) إطار الرقابة؛ (٢) إدارة المخاطر؛ (٣) أنشطة الرقابة، (الموارد البشرية، وإدارة شؤون الجهات الموردة، عقود الخدمات، وشراء السلع، والتعاون المالي المباشر، والتنفيذ المباشر، وحساب السُلْف المستديمة الإلكتروني، ونظام الإدارة العالمي/تكنولوجيا المعلومات، والسفر، والأصول الثابتة/المخزونات، والمنح، واتفاقات الخدمات الخاصة، والأمن)؛ (٤) المعلومات والاتصالات؛ (٥) الرصد.

الجدول ٢: المعدلات الإجمالية لتنفيذ توصيات مراجعة الحسابات حتى ١٢ شباط/فبراير ٢٠٢٠ (تقارير المراجعة لعامي ٢٠١٨ و ٢٠١٩)

متوسط أيام التقدم/التأخير		التوصيات بالنسبة المئوية		عدد التوصيات		حالة التوصيات
٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠١٨	
-	-	%٤١	%٦٢	١٢٧	٣٦١	الالتزام غير متوقع حتى الآن
٢٨	٣٠	%٧	%١٢	٢٢	٧٠	مغلقة حسب ما تم الاتفاق عليه
(٤٣)	(٢١)	%٧	%٤	٢٣	٢٢	مغلقة مع حدوث تأخير
(٥٤)	(٧٩)	%١٦	%١٨	٥١	١٠٣	قيد التنفيذ، فات موعد تنفيذها
(٦٧)	(٢٢)	%٢٩	%٤	٨٩	٢٥	مفتوحة، فات موعد تنفيذها
		%١٠٠	%١٠٠	٣١٢	٥٨١	المجموع*

\* يشمل مجموع التوصيات مسودات التقارير، وقد توجد بالتالي فوارق طفيفة مقارنةً بالتقارير الختامية.

### التقييم الخارجي لوظيفة المراجعة - حالة تنفيذ التوصيات

٥٣- وفقاً لمعايير معهد مراجعي الحسابات الداخليين، يجب إجراء تقييم خارجي لوظيفة المراجعة مرة كل خمس سنوات على الأقل، على أن يتولى إجراء هذا الاستعراض شخص أو فريق خارجي مستقل ومؤهل. ووفقاً لما أفاد به تقرير العام السابق، فقد أجرى المكتب تقييماً ذاتياً لوظيفة المراجعة التي اضطلع بها وتناوله مقيمون خارجيون مؤهلون ينتمون إلى واحدة من شركات المراجعة الأربع الكبرى، بالتقييم المستقل. وخلصت عملية التقييم الخارجي إلى أن المكتب "يمثل في العموم" - أعلى مستوى من الامتثال يمكن تحقيقه - للعناصر الإلزامية لإطار الممارسات المهنية الدولية (بما في ذلك المهمة وتعريف المراجعة الداخلية والمدونة الأخلاقية والمعايير)، الصادر عن معهد مراجعي الحسابات الداخليين. ويجري على قدم وساق تنفيذ التوصيات المقدمة بشأن إدخال التحسينات على وظيفة المراجعة في أعقاب ما أجري من تحقق خارجي في عام ٢٠١٩. ويُرفع أيضاً تقرير بشأن التقدم المُحرز في تنفيذ هذه التوصيات (انظر الملحق ٥) إلى لجنة الخبراء الاستشاريين المستقلة في مجال المراقبة في كل واحد من اجتماعاتها.

### التحقيقات

٥٤- تدعم وظيفة التحقيقات المنظمة في مجال إدارة مخاطر الغش وغيره من الأفعال غير المشروعة عن طريق إجراء تحقيقات مضافة القيمة وموجهة صوب تحقيق النتائج في المخاطر المواجهة والإسهام في منع تلك الأفعال، بما فيها الغش والإهدار وجميع أشكال الاستغلال، وكشفها وردعها. ويقوم المكتب بإجراء تقييم لما يبلغ به من مزاعم بشأن حالات إساءة السلوك المشتبه بها وبالتحقيق فيها، مثل الغش والفساد والتواطؤ والسرقة والاستغلال والاعتداء الجنسيين، والتحرش في مكان العمل والتحرشات الجنسية، والانتقام، وغير ذلك من الأفعال التي يتم القيام بها، أو السهو عنها، بما يتعارض مع الالتزامات العامة لموظفي المنظمة وسائر كادر العاملين بها.<sup>١</sup>

٥٥- ويمثل ورود "تقارير مثيرة للقلق" أول خطوة في عمليات التحقيق الشاملة التي يجريها المكتب للنظر في المزاعم المبلغ عنها. وتقوم لجنة استلام طلبات التحقيق التابعة للمكتب باستعراض جميع التقارير المثيرة للقلق لتحديد ما إذا كانت المسألة تندرج ضمن نطاق ولاية المكتب ويمكن التحقيق فيها. ويُجرى حسب اللزوم استعراض تمهيدي لتقدير ما إذا كانت هناك مسوّغات كافية للشروع في إجراء تحقيق كامل.

١ باستثناء الأمور المندرجة ضمن نطاق سياسة المنظمة بشأن إساءة السلوك في مجال إجراء البحوث، كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧.

٥٦- وفي الحالات التي يُجرى فيها تحقيق إداري كامل لتقصّي الحقائق، يقدم المكتب تقريراً عن نتائج عمله ويقدم توصيات إلى المدير العام والمديرين الإقليميين والمديرين المسؤولين ذوي الصلة، للنظر في اتخاذ أية إجراءات لازمة، بما في ذلك المبادرة باتخاذ إجراءات تأديبية حسب الاقتضاء. ويخلص تقرير التحقيق إلى استنتاجات بشأن ما إذا كان كلّ من الادعاءات الفردية المثارة يندرج في إحدى الفئات التالية:

- مُثبّته: هناك ما يكفي من البيّنات للخلوص إلى أن الوقائع المزعومة حدثت، وأن هذه الوقائع يمكن أن تشكّل فعلاً غير مشروع، وأن الشخص المحدّد ارتكبها.
- غير مُثبّته: البيّنات غير كافية للخلوص إلى استنتاجات بشأن ما إذا كانت الوقائع المزعومة حدثت و/ أو الوقائع قد تشكّل فعلاً غير مشروع، و/ أو ما إذا كان الشخص المحدّد ارتكبها.
- غير محسومة: هناك ما يكفي من البيّنات للخلوص إلى أن الوقائع المزعومة حدثت، وأن الوقائع قد تشكّل فعلاً غير مشروع، لكنّ الشخص لم يرتكبها (أي تمت تبرئته) أو لم يتم تحديده مطلقاً.
- لا أساس لها من الصحة: هناك ما يكفي من البيّنات للخلوص إلى أن الوقائع المزعومة لم تحدث، أو أن الوقائع الثابتة لم تشكّل فعلاً غير مشروع.

٥٧- ويطبق المكتب معايير متفق عليها لتحديد ما يردّه من تقارير ذات أولوية ومثيرة للقلق لغرض التحقيق فيها. ويُجرى بموجب تلك المعايير المتعلقة بتحديد الأولويات تقييم لمدى خطورة المزاعم المطلقة في تلك التقارير المثيرة للقلق وللأسس التي تستند إليها وللجهود اللازمة للتحقيق فيها، بحيث تُعطى المعايير الأولوية القصوى للتحقيق في المزاعم المطلقة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والسلوكيات العنيفة وممارسات الانتقام.

٥٨- وتواظب وظيفة التحقيق على إجراء الاتصالات بسائر إدارات المنظمة، مثل الإدارة المعنية بالامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات، والوحدات المعنية بالامتثال في الأقاليم، ومكتب المستشار القانوني، وإدارة الموارد البشرية. وسيواصل المكتب العمل مع هذه الإدارات للتغلب على بعض التحديات الماثلة أمامه في إنجاز أعماله بشأن التحقيق؛ وخصوصاً منها ما يلي:

- الوصول إلى خط الاتصال المباشر الذي تؤمّنه المنظمة للإبلاغ بنزاهة عن المخالفات: ليس لدى المكتب حالياً سبيل وصول إلى خط الاتصال المباشر هذا المُدار من أحد موردي الخدمات الخارجيين. وتتولى بالوقت الحاضر الإدارة المعنية بالامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات إجراء استعراض أولي للمخالفات المزعومة التي يخطر بها المبلغون عن المخالفات وتبيّن فيما إذا كان ينبغي إحالة المزاعم المطلقة فيها إلى المكتب. وأوصي في المراجعات الخارجية التي أُجريت لوظيفة التحقيق في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٩ بضرورة إتاحة سبيل الوصول مباشرة إلى المكتب من أجل الامتثال لأفضل الممارسات وإلى ميثاق المكتب على حد سواء.
- سياسة المنظمة بشأن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما: يعكف المكتب على العمل مع الإدارة المعنية بالامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات والوحدات الإقليمية المعنية بالأخلاقيات ومكتب المستشار القانوني وإدارة الموارد البشرية لتوضيح تفسير المنظمة عملياً لتطبيق سياستها بما يتماشى مع المبادئ التي حدّتها الأمانة العامة للأمم المتحدة.

### لمحة عامة عن أنشطة التحقيق

٥٩- عالج المكتب، على نحو ما يبيّنه بالتفصيل الجدول ٣ أدناه، ٣٢٩ حالة في عام ٢٠١٩، منها ١٦٧ حالة مرّحلة من عام ٢٠١٨ و ١٦٢ حالة أخرى وردت في عام ٢٠١٩. وأغلق المكتب ٨١ حالة في مراحل مختلفة من التحقيق فيها، وكانت هناك ٢٤٨ حالة مفتوحة معروضة عليه حتى يوم ٣١ كانون الأول/

ديسمبر ٢٠١٩. وانطوت الحالات المغلقة البالغ عددها ٨١ حالة على التحقيق فيها بالكامل وعلى إصدار ٢١ تقريراً في عام ٢٠١٩ عن عمليات التحقيق، والتي شملت ١٦ مزعماً من المزاعم المثبتة ومزعماً واحداً مثبتاً جزئياً ومزعمين اثنين غير مثبتين وآخرين لا أساس لهما من الصحة (الملحق ٦). وشملت المزاعم المثبتة مزعمين يتعلقان بكيان استضافته المنظمة. وإضافة إلى ذلك، تابع المكتب العديد من الحالات الرئيسية التي لزمها موارد كبيرة في عام ٢٠١٩ ومن المتوقع أن تصدر تقارير عنها في مطلع عام ٢٠٢٠.

### الجدول ٣: تحليل عبء الحالات

٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	عبء الحالة
١٦٧	١١٠٠	١٠٧	الحالات المُرحَلة
١٦٢	١٤٨	٨٢	عدد الحالات الواردة
٣٢٩	٢٤٨	١٨٩	إجمالي عدد المزاعم المُحالة للتحقيق
(٨١)	(٨١)	(٨٧)	عدد الحالات المُغلقة
٢٤٨	١٦٧	١٠٢	رصيد الحالات حتى يوم ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩
٣١٠٦	١٦٤٦	٩٥٩	الزمن التقديري لاستكمال الحالات المفتوحة (مقدراً بأيام العمل)
ب٨	٦	٥	عدد المحققين في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩
٢١	٢٨	ج١١	عدد تقارير التحقيق الصادرة
١٧	١٩	٧	عدد الحالات المُثبتة أو المثبتة جزئياً
٤	٩	٤	عدد الحالات غير المثبتة/ غير المحسومة/ التي لا أساس لها من الصحة

أ سبق الإبلاغ عن حالتين باعتبارهما تتصلان بعام ٢٠١٧

ب يشمل ذلك أربعة محققين متفرغين (ثلاثة منهم من الفئة الفنية ف-٤ والآخر من الفئة الفنية ف-٣، منهم موظفة كانت تتمتع بإجازة أمومة اعتباراً من شهر أيلول/ سبتمبر ٢٠١٩)؛ وثلاثة خبراء استشاريين تعاقدوا للعمل مع المنظمة على أساس منتظم بواقع موظف واحد من الفئة الفنية ف-٣ عمل فيها لمدة ٢٣٣ يوماً وموظفين اثنين من الفئة الفنية ف-٥ عملاً فيها لمدة ٢٣٠ و٢٢٣ يوماً على التوالي، وبتكلفة إجمالية بلغت ٣١٩ ٠٥٠ دولاراً أمريكياً) في عام ٢٠١٩؛ وشركة استشارية واحدة قدمت خدمات لمدة ٨٢,٥ يوماً إجمالاً وبتكلفة إجمالية قدرها ٦٠ ٧١٧ يورو (أي ما يعادل ٦٦ ٩٤٠ دولار أمريكي).

ج نُسقت حتى عام ٢٠١٧ تقارير المكتب السنوية مع الجدول الزمني لاجتماعات جمعية الصحة، ولكن دُرُج منذ عام ٢٠١٨ على تتسقيها مع السنة التقييمية القياسية (التي تبدأ يوم ١ كانون الثاني/ يناير وتنتهي يوم ٣١ كانون الأول/ ديسمبر). وإفساحاً للمجال أمام إجراء المقارنات عبر السنوات، ترد في إحصاءات عام ٢٠١٨ أربعة تقارير موقعة صدرت في عام ٢٠١٨ أبلغ عنها مبدئياً في التقرير المرفوع بعام ٢٠١٧ إلى جمعية الصحة.

٦٠- ونظراً إلى العدد الكبير جداً من الحالات التي استمر ورودها في عام ٢٠١٩ مقارنةً بقدرة المكتب المحدودة على التحقيق فيها، فقد تواصل مقدار المتراكم من الحالات في الزيادة، وكانت هناك حتى نهاية عام ٢٠١٩ حالات مفتوحة عددها ٢٤٨ حالة معروضة على المكتب رُحلت إلى عام ٢٠٢٠. ويقدر الزمن اللازم لاستكمال هذه الحالات بنحو ٣١٠٠ يوم عمل، مقارنةً بقدرة المكتب الراهنة على التحقيق سنوياً في الحالات وباللغة ١٤٥٠ يوم عمل تقريباً. وبناءً على هذه الأرقام، فإنه سيلزم المكتب أكثر من سنتين للانتهاء من إنجاز الأعمال المتراكمة حالياً ما لم يرد أي تقرير جديد مثير للقلق خلال الفترة ذاتها.

### اتجاهات الحالات

٦١- أجرى المكتب مقارنة لما ورد بالسنوات الثلاث الأخيرة من تقارير مثيرة للقلق مصنفة بحسب المكتب الرئيسي ونوع المزاعم المطلقة فيها، وذلك على النحو المبين في الجدولين ٤ و٥ أدناه. ووردت خلال

١ أُغلقت ١٤ حالة أخرى في عام ٢٠٢٠ حتى موعد إعداد هذا التقرير (أي ١٩ شباط/ فبراير ٢٠٢٠).

الفترة ٢٠١٧-٢٠١٩ تقارير مثيرة للقلق من مواقع موجودة في ٧٩ بلداً. وتجسد الحالات المبلغ عنها في الثنائية ٢٠١٨-٢٠١٩ الزيادة المستمرة في عدد الحالات المبلغ عنها مقارنةً بالسنوات السابقة؛ ولكن توليفة الحالات فيما بين الأقاليم ظلت ثابتة على ما يبدو في عام ٢٠١٩ مقارنةً بعام ٢٠١٨ (انظر الجدول ٤). كما ظل عدد الحالات المبلغ عنها بحسب نوع المزاعم المطلقة فيها ثابتاً في عام ٢٠١٩، واقتربت زيادة بلغت أقصاها في عدد المزاعم المطلقة بشأن الاحتيال<sup>١</sup> (الجدول ٥).

#### الجدول ٤: ملخص الحالات بحسب المكتب الرئيسي في الفترة ٢٠١٧-٢٠١٩

٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	المكتب الرئيسي/ الإقليم
٢٦	٢٥	١٨	المقر الرئيسي
٤٤	٤٥	٣١	الأفريقي
١	-	-	الأمريكتين
٣٦	٣١	٢٠	شرق المتوسط
١٦	٩	٣	الأوروبي
١٢	١١	٦	جنوب شرق آسيا
٤	٥	١	غرب المحيط الهادئ
١٣٩	١٢٦	٧٩	مجموع المنظمة
-	١	-	الوكالة الدولية لبحوث السرطان
١٩	١٧	-	برنامج الأمم المتحدة المشترك لمكافحة الأيدز
٢	١	-	مركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة
١	٣	١	المرفق الدولي لشراء الأدوية (اليونينيد)
١	-	٢	غير ذلك
١٦٢	١٤٨	٨٢	المجموع الكلي

#### الجدول ٥: ملخص الحالات بحسب أنواع المزاعم في الفترة ٢٠١٧-٢٠١٩

المجموع	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	أنواع المزاعم
٢٨	٩	٥	١٤	الفساد
٢٦	١١	١١	٤	عدم الامتثال للمعايير المهنية
١٤٦	٦١	٥٥	٣٠	الاحتيال
٣٢	١٤	٨	١٠	المخالفات في إجراءات التوظيف
٥٩	٢٦	٢٧	٦	غير ذلك
٢٩١	١٢١	١٠٦	٦٤	مجموع (الحالات مقارنةً بالأصول/ الممتلكات)
٦٦	٢٨	٢٥	١٣	التحرش
١٩	٦	١٠	٣	التحرشات الجنسية
٧	٢	٤	١	الانتقام
٩	٥	٣	١	الاستغلال والاعتداء الجنسيان
١٠١	٤١	٤٢	١٨	مجموع (الحالات مقارنةً بالأفراد)
٣٩٢	١٦٢	١٤٨	٨٢	المجموع

١ ترد في الشكل ٣ تفاصيل أنواع الاحتيال المبينة بإيجاز في هذه الفئة.

٦٢- ومقارنةً بالسنة السابقة، فقد ازدادت في عام ٢٠١٩ المزاعم المطلقة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش والرشوة والفساد والاحتيال والمخالفات في إجراءات التوظيف؛ وقلت تلك المطلقة بشأن المضايقات الجنسية والانتقام. كما انخفض عدد التقارير المعدة عن مسائل "متنوعة" سجلت بالسنوات السابقة بوصفها حالات تندرج ضمن نطاق العنوانين "عدم الامتثال للمعايير المهنية" و"غير ذلك".

٦٣- وأجرى المكتب تحليلاً لاتجاهات ما ورد في عام ٢٠١٩ من تقارير مثيرة للقلق، ولاسيما فيما يتعلق بالمزاعم المطلقة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش والاحتيال، وذلك بهدف فهم الأنماط المحتملة والمساعدة على استنباط تدابير وقائية للحد منها.

### الاستغلال والاعتداء الجنسيين

٦٤- زادت التقارير المقدمة عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين من ثلاثة تقارير في عام ٢٠١٨ إلى خمسة تقارير وردت في عام ٢٠١٩ وتضمنت تقارير عام ٢٠١٩ مزعمين بشأن ارتكاب أفعال جنسية مع المشتغلات بالجنس وتقرير واحد عن علاقة جنسية أقامها مستشار مع مواطنة من بلد مضيف أدت إلى حملها وتقرير آخر عن طلب من مواطن من بلد مضيف لإقامة علاقة جنسية مع موظفة أثناء مناقشة آفاق العمل في منزل الموظفة المعنية وبحضور أفراد آخرين وتقرير ثالث لم يورد معلومات كافية لتشخيص الضحية المزعومة (الضحايا المزعومين). ويشير تحليل الحالات المبلغ عنها بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين (انظر الجدول ٦) إلى أن معظم المزاعم المطلقة بشأن عاملين هم من غير الموظفين.

### الجدول ٦: لمحة عن المرتكبين المزعومين لأفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين

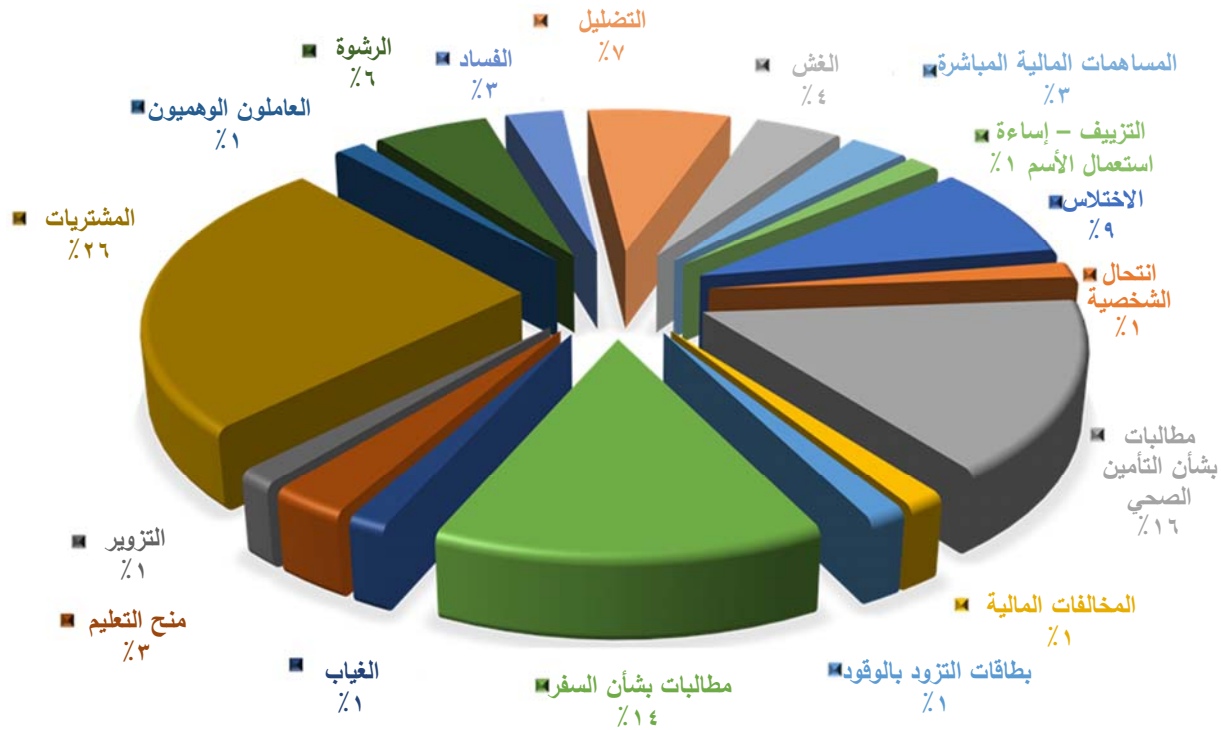
مركز مرتكب الفعل المزعوم	عدد الحالات في عام ٢٠١٨	%	عدد الحالات في عام ٢٠١٩	%	المجموع	المجموع %
مستشارون	٢	٦٧	٢	٤٠	٤	٥٠
موظفون	١	٣٣	١	٢٠	٢	٢٥
غير محدد	صفر	صفر	٢	٤٠	٢	٢٥
المجموع	٣	١٠٠	٥	١٠٠	٨	١٠٠

### الاحتيال

٦٥- ارتفع في عام ٢٠١٩ عدد المزاعم المطلقة بشأن الاحتيال والفساد إلى ٧٠ مزعماً إجمالاً. وترد في الشكل ٣ أدناه مختلف مخططات الاحتيال الملاحظة فيما ورد بعام ٢٠١٩ من تقارير مثيرة للقلق.

١ تشمل المزاعم البالغ عددها ٧٠ مزعماً تسعة مزاعم بشأن التضليل والغش وانتحال الشخصية من المرشحين في عملية التوظيف.

الشكل ٣: التصنيف النموذجي لمخططات الاحتيال المبلغ عنها في عام ٢٠١٩



٦٦- ولُوحظ عموماً وجود ١٧ نوعاً من مخططات الاحتيال فيما ورد بعام ٢٠١٩ من تقارير مثيرة للقلق، ومن أكثر أنواعها استثناءً ثلاثة مخططات لوحظت في عام ٢٠١٩ تتعلق بالمشتريات (٢٦٪) والمطالبات المقدمة إلى التأمين الصحي (١٦٪) والمطالبات المقدمة بشأن السفر (١٤٪).

٦٧- ومقارنةً باتجاه مخططات الاحتيال المبلغ عنها في عام ٢٠١٨، فقد شهدت مخططات المشتريات والتأمين الصحي انخفاضاً في نسبها من ٥١٪ و ٢٢٪ على التوالي في عام ٢٠١٨ إلى ٢٦٪ و ١٦٪ على التوالي في عام ٢٠١٩. وسيواصل المكتب رصد مخططات الاحتيال في عام ٢٠٢٠ من أجل تركيز جهود التوعية والوقاية عليها.

### التحرش

٦٨- يشير المكتب إلى زيادة عدد التقارير المقدمة في عام ٢٠١٨ من المتدربين بشأن التحرش الجنسي، وإلى تعاونه مع إدارة الموارد البشرية في إعداد برنامج تدريب معني تحديداً بتوعية هذه الفئة المستهدفة من الأفراد. ويلاحظ المكتب أنه لا يوجد أي نمط أو اتجاه معين تختطه الحالات المبلغ عنها للتحرشات الجنسية المزعومة وأنه لم تقدم في عام ٢٠١٩ تقارير من المتدربين عن تلك التحرشات، كما يزعم المكتب مواصلة تطبيق استراتيجية الوقاية هذه في عام ٢٠٢٠.

٦٩- وفيما يتعلق بالتقارير المقدمة عن حالات التحرش المزعومة، ومع أن جنس المشتكين ظل متماثلاً في عام ٢٠١٩ (أي نسبة المشتكين من الذكور/ الإناث ٣٣٪/ ٦٧٪) مقارنةً بعام ٢٠١٨ (٤١٪/ ٥٩٪ على

التوالي)، فقد طرأ في عام ٢٠١٩ تغيير ملحوظ على مرتسم من تعرضوا لحالات التحرش المزعومة، لأن الإناث شكلن معظم من تعرضن له (٥٤٪) مقارنةً بعام ٢٠١٨ (١٥٪) (انظر الجدول ٧).

#### الجدول ٧: مرتسم الأشخاص المتأثرين بحالات التحرش

٢٠١٩		٢٠١٨		نوع الجنس
المعرضون للتحرش المزعوم	المشتكون	المعرضون للتحرش المزعوم	المشتكون	
٤٦٪	٣٣٪	٨٥٪	٤١٪	ذكور
٥٤٪	٦٧٪	١٥٪	٥٩٪	إناث
١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	المجموع

#### تقييم المخاطر المؤسسية

٧٠- يعدّ 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 وتحديدها وتخفيف وطأتها)، حسب الاقتضاء، مواءمة المخاطر المحددة في سجل المخاطر وتقارير الميزانية البرمجية ذات الصلة.

٧١- ونشرت الأمانة في كانون الثاني/يناير ٢٠١٧ المخاطر الرئيسية المواجهة في المنظمة التي أُبلغ عن تحديدها بناءً على تقييم للمخاطر من القمة إلى القاعدة من جانب الإدارة العليا بغية استكمال عملية إدارة المخاطر المواجهة في "مراكز الميزانية" من القاعدة إلى القمة. ثم حُدثت المخاطر الرئيسية في منتصف عام ٢٠١٧ وفي أيار/مايو ٢٠١٨ وآذار/مارس ٢٠١٩. وتلبيةً للطلبات الواردة من الدول الأعضاء، حُلل المكتب أعمال المراجعة المضطلع بها في عام ٢٠١٩ وفي السنوات السابقة على أساس المخاطر الرئيسية، والنتائج الخاصة بهذا التحليل متاحة في الملحق ٧. 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 بالمجالات الثلاثة التالية التي تشهد ارتفاعاً شديداً أو ملحوظاً في مستوى الخطر في عام ٢٠١٩.

٧٢- برنامج المنظمة للطوارئ الصحية: أجرى المكتب في عام ٢٠١٩ مراجعات لحسابات المكاتب القطرية التي تأثرت بالطوارئ، مثل جنوب السودان (تقرير المراجعة ١١٦١/١٩) والسودان (تقرير المراجعة ١١٧١/١٩) والجمهورية العربية السورية (تقرير المراجعة ١١٨١/١٩). كما أجرى مراجعة لحسابات جمهورية الكونغو الديمقراطية من حيث تزويدها بالدعم العملي لمكافحة مرض فيروس الإيبولا (تقرير المراجعة ١١٦٤/١٩-٢) ولأداء برنامج المنظمة للطوارئ الصحية في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط (تقرير المراجعة ١١٧٧/١٩). وواصل المكتب أيضاً في عام ٢٠١٩ رصد تنفيذ التوصيات المقدّمة في تقرير مراجعة الحسابات بشأن أداء أنشطة احتواء مرض فيروس الإيبولا في عام ٢٠١٤ (تقرير المراجعة ٩٩٦/١٥)، والتي أُغلقت في كانون الثاني/يناير ٢٠٢٠. واستعيض عمّا مجموعه ١٣ توصية كلياً و/أو جزئياً بمراجعة حسابات جمهورية الكونغو الديمقراطية من حيث تزويدها بالدعم العملي لمكافحة مرض فيروس الإيبولا (تقرير المراجعة ١١٦٤/١٩-٢)، وستواصل متابعتها في إطار إجراء هذه المراجعة. وأجرى المكتب في عام ٢٠١٨ مراجعات لحسابات مكاتب قطرية تأثرت بالطوارئ، مثل إثيوبيا والصومال واليمن.



٧٣- **إساءة السلوك في المنظمة:** يعكف المكتب منذ عام ٢٠١٨ على تقديم عروض للموظفين عن التوعية بالاحتيايات في إطار أدائه لمهامه المتعلقة بالمراجعة عند الاقتضاء. كما يقدم المكتب عروضاً مماثلة أثناء ما يعقده الموظفون المعنيون بالعمليات من اجتماعات في مكتب المنظمة الإقليمي لأفريقيا ومكتب المنظمة الإقليمي لشرق المتوسط. وإضافة إلى ذلك، يقدم المكتب معلومات عن التوعية بممارسات الاحتيايات ودورات تعريفية للموظفين الجدد في المقر الرئيسي؛ ودورات تعريفية لرؤساء المكاتب القطرية. وتشمل الاختبارات المعيارية في معظم عمليات المراجعة مجالات الاحتيايات المحتملة مثل الفصل بين الواجبات في مجالات حساب السلف المستديمة الإلكتروني (eImprest)، والمدفوعات، والأصول الثابتة. وسلّطت تقارير المراجعة الصادرة سابقاً الضوء على ضرورة اتخاذ الجهات الشريكة لإجراءات العناية الواجبة فيما يتعلق بما تظطلع به من أنشطة (التعاون المالي المباشر)، بما فيها المنظمات غير الحكومية.

٧٤- **الأمن الإلكتروني:** أجرى المكتب في عام ٢٠١٩ استعراضاً لتنفيذ خريطة طريق المنظمة بشأن الأمن الإلكتروني (تقرير المراجعة ١٩/١١٦٥)، وأجرى في عام ٢٠١٨ مراجعة لحسابات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبين الإقليميين لأفريقيا وجنوب شرق آسيا (تقرير المراجعة ١٨/١١٤٧).

### إقليم الأمريكتين

٧٥- فيما يتعلق بالحالة في إقليم الأمريكتين، أكد مراجع الحسابات العام في مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم في تقريره لعام ٢٠١٩ المقدم إلى المكتب الصحي للبلدان الأمريكية أن "مكتب خدمات المراقبة الداخلية والتقييم لاحظ تحسينات مطّردة في بيئة الرقابة الداخلية للمكتب الصحي للبلدان الأمريكية في عام ٢٠١٩. وينعكس ذلك في عدم وجود تقديرات "غير مرضية" لأيّ من مهام المراجعة الداخلية. وأن هذه السنة هي ثاني سنة على التوالي تخلو من تقديرات "غير مرضية"، وأن التحسينات المدخلة جاءت جزئياً ثمرة تعزيز نظم تكنولوجيا المعلومات، وخصوصاً منها تلك الناشئة عن مشروع نظام معلومات الإدارة التابع للمكتب الصحي للبلدان الأمريكية، وكذلك جزئياً من زيادة الوعي فيما بين كادر الموظفين بأهمية الضوابط الداخلية".

٧٦- وبلّغ أيضاً مراجع الحسابات العام عن أن خدمات المراقبة الداخلية والتقييم لم تحدّد، بناءً على أنشطة المراجعة الداخلية المضطلع بها في عام ٢٠١٩، أية مواطن ضعف كبيرة في الضوابط الداخلية من شأنها أن تعرّض بشدة تحقيق الأغراض الاستراتيجية والتشغيلية لمنظمة الصحة للبلدان الأمريكية للخطر. وترى عموماً خدمات المراقبة الداخلية والتقييم أن إطار الرقابة الداخلية للمكتب الصحي للبلدان الأمريكية واصل في عام ٢٠١٩ تقديم ضمانات معقولة بشأن دقة تسجيل المعاملات والأصول والخصوم وحسن توقيته وحماية الأصول. ولكن مراجع الحسابات العام يسترعى الانتباه، مثلما فعل ذلك في عام ٢٠١٨، إلى نطاق خط الدفاع الثاني الذي يتعين مواصلة تطويره ويلزمه من وجهة نظر خدمات المراقبة الداخلية والتقييم، إضفاء المزيد من طابع التنظيم عليه لكي يحقق تحديداً تطابقاً أشمل في الضمانات المقدمة بين أغراض المنظمة والمخاطر التي تواجهها وضوابطها الداخلية الرامية إلى تخفيف وطأة تلك المخاطر والذي من شأنه أن يواصل تدعيم إطار الرقابة الداخلية للمكتب الصحي للبلدان الأمريكية. وينبغي أيضاً أن تتناول ممارسة إدارة المخاطر المؤسسية صلات الترابط القائمة بين المخاطر التي تواجهها المنظمة وأغراضها وضوابطها الداخلية بمزيد من التوضيح".

### الإجراء المطلوب من جمعية الصحة

٧٧- جمعية الصحة مدعوة إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير.





التعليقات على التغييرات الطارئة منذ التقرير السابق عن الحالة	مناخرة غير مغلقة * وذات أولوية عالية **	مناخرة غير مغلقة وذات مخاطر متوسطة عالية المستوى	مناخرة غير مغلقة * وذات أهمية عالية	نسبة التنفيذ المتأخر*	معدل التنفيذ (باستثناء الم يحن بعد موعد تقديم الرد)	الحالة في ١٢ شباط/ فبراير ٢٠٢٠					الحالة في ١٨ شباط/ فبراير ٢٠١٩					عدد السنوات المنقضية منذ صدور التقرير	تاريخ التقرير الختامي	المدير المسؤول	رقم مراجعة الحسابات	عنوان مراجعة الحسابات	
						مغلقة	مناخرة قيد التنفيذ	مناخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد	عدد التوصيات	مغلقة	مناخرة قيد التنفيذ	مناخرة مفتوحة	التنفيذ غير متوقع بعد	عدد التوصيات						
						أغلقت ١٢ توصية أثناء الفترة	٠	٢	٣	%١٣	%٨٧	٣٤	٥	٠	٠						٣٩
أغلقت ١٣ توصية أثناء الفترة	٠	٠	٠	%٥	%٩٣	١٣	١	٠	٥	١٩	٠	٠	٠	١٩	١٩	١,١	٠١/٢٠١٩	ADG/BOS	إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات بالمقر الرئيسي	١١٣٠/١٨	
أغلقت ٦٨ توصية أثناء الفترة	١	٤	٥	%٧	%٩٣	٦٨	٥	٠	٠	٧٣	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠,٧	٠٦/٢٠١٩	RD/EMRO	مكتب المنظمة القطري في اليمن ***	١١٣٣/١٨	
أغلقت ٢٧ توصية أثناء الفترة	٠	٦	١٢	%٤٠	%٦٠	٢٧	١٨	٠	٠	٤٥	٠	٠	٠	٤٥	٤٥	١,٤	٠٩/٢٠١٨	RD/AFRO	مكتب المنظمة القطري في تشاد	١١٣٤/١٨	
أغلقت المراجعة أثناء الفترة	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠١/٢٠١٩	RD/WPRO	مكتب المنظمة القطري في منغوليا	١١٣٥/١٨
أغلقت ١٤ توصية أثناء الفترة	٠	٠	٢	%٢٢	%٧٨	١٤	٤	٠	٠	١٨	٠	٠	٠	١٨	١٨	١,٣	١١/٢٠١٨	RD/EURO	مكتب المنظمة القطري في أوكرانيا	١١٣٦/١٨	
أغلقت المراجعة أثناء الفترة	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	٨	١	٠	١٩	٢٨	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٩/٦/٢٠٢٠	٠٩/٢٠١٨	RD/AFRO	مراجعة متكاملة لدائرة صحة الأسرة والصحة الإنجابية بالمكتب الإقليمي لأفريقيا	١١٣٧/١٨	
أغلقت ٩ توصيات أثناء الفترة	٠	٠	٠	%٢٨	%٦٤	٩	١	٤	٤	١٨	٠	٠	٠	١٨	١٨	٠,٩	٠٤/٢٠١٩	ADG/BOS	كشوف المرتبات في مركز الخدمات العالمي	١١٣٨/١٨	
أغلقت توصيتين أثناء الفترة (المكتب الإقليمي لأفريقيا)	٠	٢	٤	%٧١	%٢٩	٢	٥	٠	٠	٧	٠	٠	٠	٧	٧	٠,٩	٠٣/٢٠١٩	RD/AFRO	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمكاتب الإقليمية لأفريقيا وجنوب شرق آسيا	١١٤٧/١٨	
أغلقت جميع التوصيات أثناء الفترة (المكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا)	٠	٠	٠	%٠	%١٠٠	٦	٠	٠	٠	٦	٠	٠	٠	٦	٦	٠,٩		RD/SEARO			
أغلقت ١٠ توصيات أثناء الفترة	٠	٠	١	%١٨	%٦٣	١٠	٦	٠	١٨	٣٤	٠	٠	٠	٣٦	٣٦	٠,٨	٠٤/٢٠١٩	RD/EURO	مراجعة متكاملة للأمراض السارية بالمكتب الإقليمي لأوروبا	١١٤٨/١٨	
أغلقت ١٩ توصية أثناء الفترة	٠	٠	١	%٥	%٩٥	١٩	١	٠	٠	٢٠	٠	٠	٠	٢٠	٢٠	١,٣	١٠/٢٠١٨	ADG/UCN	مراجعة متكاملة للبرنامج العالمي لمكافحة الملاريا	١١٤٩/١٨	
أغلقت المراجعة أثناء الفترة	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	١٠	٥	٠	٦	٢١	أغلقت المراجعة بتاريخ ٢٠١٩/٧	١٠/٢٠١٨	RD/EMRO	مكتب المنظمة القطري في أفغانستان	١١٥٠/١٨	
أغلقت ٧ توصيات أثناء الفترة	٠	١٧	٢١	%٨٦	%١١	٧	٦	٤٨	٢	٦٣	٠	٠	٠	٦٣	٦٣	١,٠	٠١/٢٠١٩	ADG/HEP	مراجعة متكاملة لإدارة توفير الخدمات والأمان بالمقر الرئيسي للمنظمة	١١٥٢/١٨	
أغلقت ٣١ توصية أثناء الفترة	٠	٩	١٥	%٤٩	%٥١	٣٢	١٨	١٣	٠	٦٣	٠	٠	٠	٦٣	٦٣	١,١	١٢/٢٠١٨	RD/EMRO	مكتب المنظمة في الصومال	١١٥٤/١٨	
تواصل على قدم وساق متابعة ٩ توصيات تأخر تنفيذها	٢	٢	١٢	%١٠٠	%٠	٠	٩	١٩	٠	٢٨	٠	٠	٠	٣٣	٣٣	٠,٩	٠٣/٢٠١٩	RD/AFRO	المكتب الإقليمي لأفريقيا	١١٥٥/١٨	

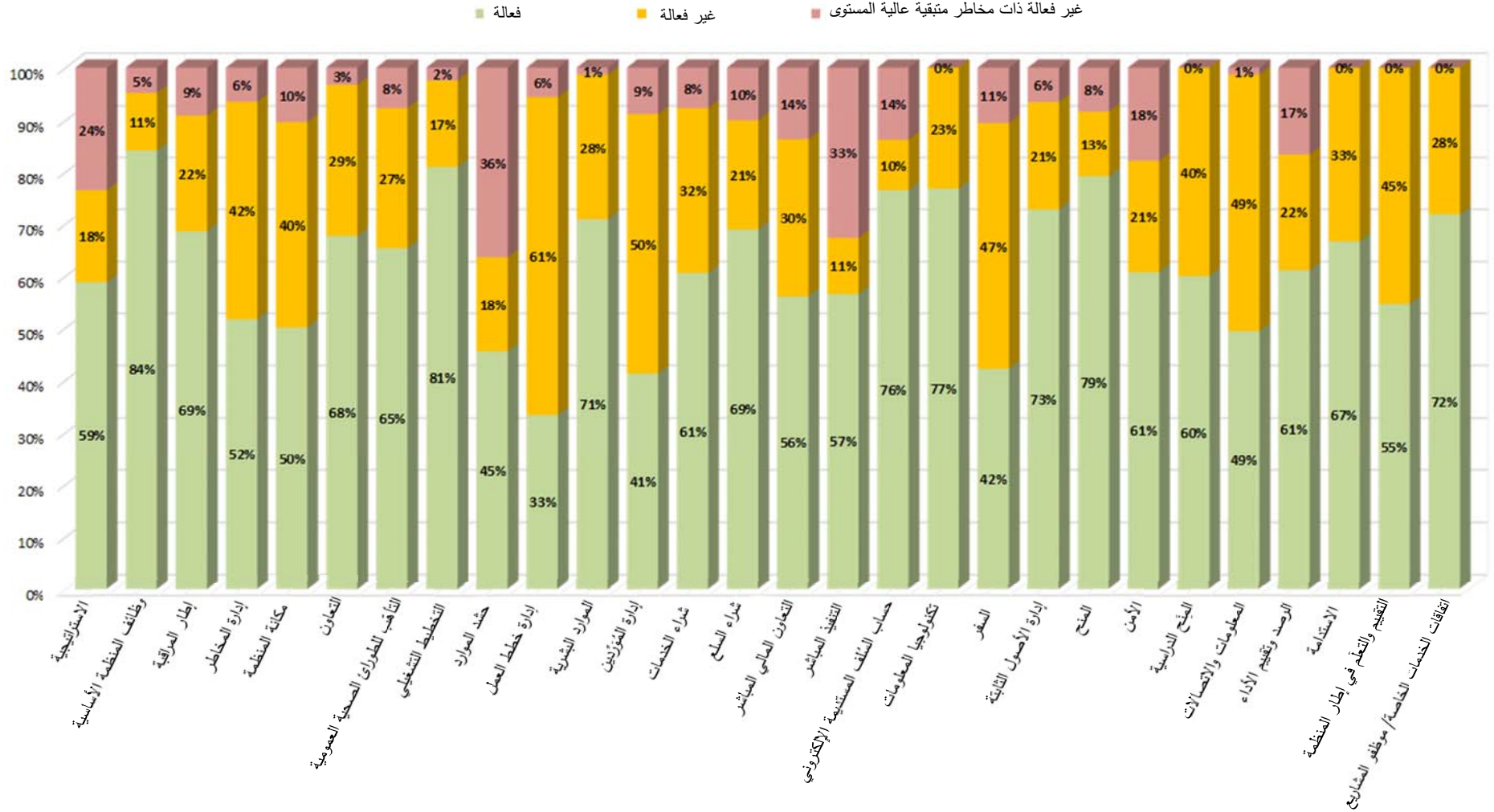




## مفتاح شرح التنسيق المميز بالألوان

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

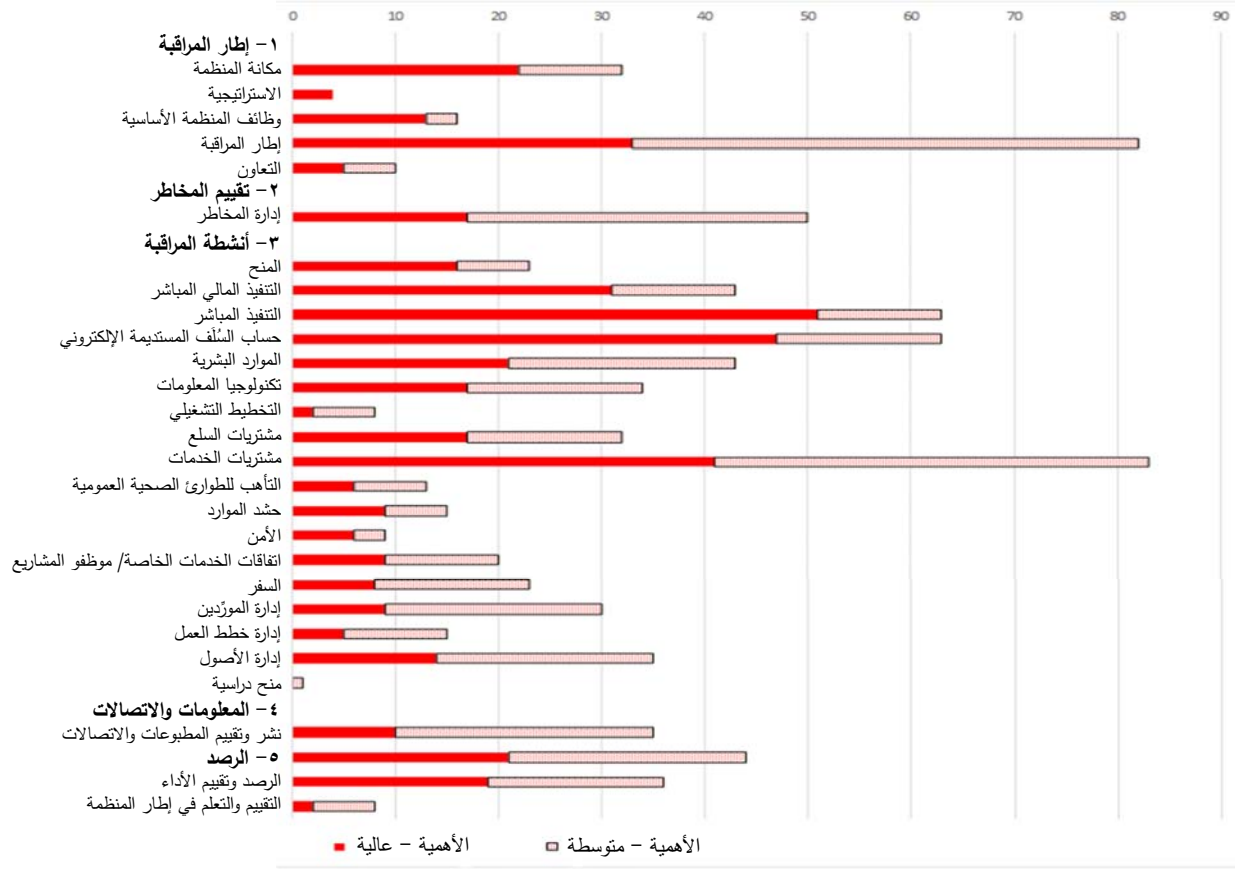
## الملحق ٢ ألف

توزيع ضوابط المراجعة التي خضعت للاختبار في عام ٢٠١٩  
حسب فئات مخاطر المراجعة وفعالية المراقبة والمخاطر المتبقية



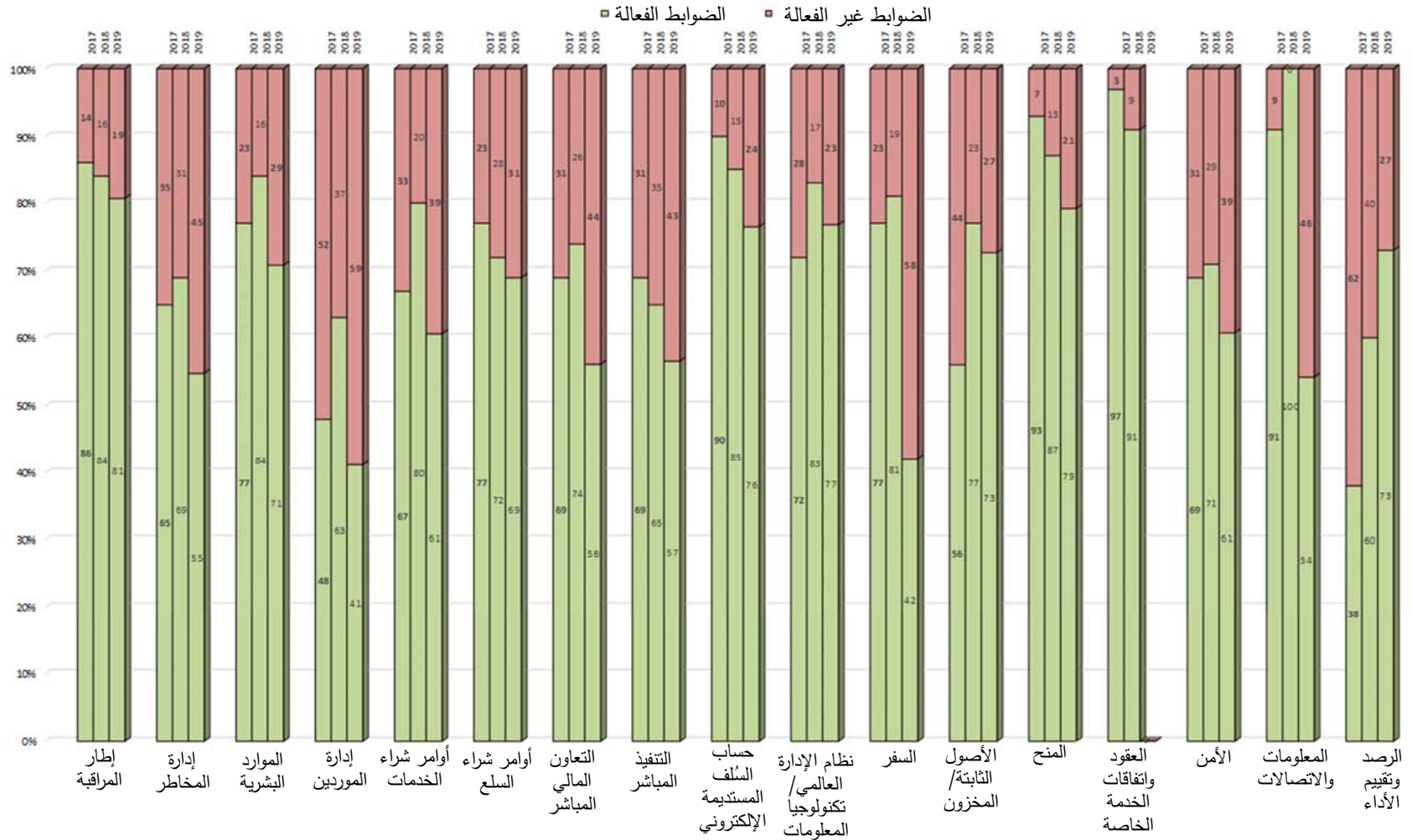
الملحق ٢ باء

توزيع توصيات المراجعة بحسب مجال المراجعة والأهمية



### الملحق ٣ ألف

## الاتجاهات المسجلة في فعالية تطبيق الضوابط الداخلية في عمليات مراجعة الحسابات القطرية للمنظمة مع مرور الزمن، العمليات التي أجريت في الفترة ٢٠١٧-٢٠١٩



الملحق ٣ باء

فعالية تطبيق الضوابط الداخلية في عمليات مراجعة الحسابات التي أُجريت في الفترة ٢٠١٧-٢٠١٩

ملخص فعالية الضوابط الداخلية بحسب الإقليم في الفترة ٢٠١٧-٢٠١٩						
غرب المحيط الهادئ	جنوب شرق آسيا	أوروبا	شرق المتوسط	أفريقيا	على نطاق المنظمة	فعالية الرقابة بشكل عام ٢٠١٧-٢٠١٩
%٨٦	%٧٦	%٨٢	%٦٥	%٦٩	%٧١	إطار الرقابة
%٨٤	%١٠٠	%٩٥	%٦٥	%٧٩	%٨٠	إدارة المخاطر
%١٠٠	%٨١	%٧٥	%٥٠	%٥٣	%٦٣	الموارد البشرية
%٩٥	%٨٤	%٧٨	%٧٠	%٧٠	%٧٥	إدارة شؤون الجهات الموردة
%٣٣	%٣٠	%٧١	%٤١	%٣٩	%٣٩	أوامر الشراء - شراء الخدمات
%٧٨	%٥٣	%٦٣	%٦٣	%٦٨	%٦٦	أوامر الشراء - شراء السلع
%٧٥	%٦٤	%٨٤	%٦١	%٧٦	%٧٢	التعاون المالي المباشر
%٩٠	%٦٧	غير خاضع للاختبار	%٦٣	%٥٩	%٦٥	التنفيذ المباشر
غير خاضع للاختبار	%٧٣	غير خاضع للاختبار	%٦٩	%٦٠	%٦٣	نظام حساب السلف المستديمة الإلكتروني
%٩٠	%٨٣	%١٠٠	%٧٦	%٧٩	%٨٢	نظام الإدارة العالمي/ تكنولوجيا المعلومات
%٦٠	%٩٣	%٩٠	%٦٣	%٧٣	%٧٤	السفر
%٨٣	%٦٣	%٨٠	%٥٠	%٦١	%٦٢	الأصول الثابتة/ المخزون
%٨٠	%٨١	%٦٩	%٦٢	%٤٩	%٥٩	المنح
%١٠٠	%٩١	%٩٠	%٧٩	%٨٦	%٨٦	العقود - اتفاقات الخدمات الخاصة
%١٠٠	%٨٢	%١٠٠	%٨٢	%٨١	%٨٣	الأمن
%٨٩	%٨٠	%٨٨	%٣٥	%٦٣	%٦٣	المعلومات والاتصالات
غير خاضع للاختبار	%٥٠	غير خاضع للاختبار	غير خاضع للاختبار	%٦٧	%٦٠	الرصد
%١٠٠	%٦٠	%٥٠	%٥٠	%٧٥	%٦٨	

الملحق ٤

قائمة عمليات مراجعة الحسابات التي أُغْلِقَتْ منذ شباط/ فبراير ٢٠١٩  
(في ١٢ شباط/ فبراير ٢٠٢٠)

رقم مراجعة الحسابات	عنوان مراجعة الحسابات	تاريخ التقرير الختامي	تاريخ الإغلاق	الشهور المستغرقة لإغلاق المراجعة
٩٩٦/١٥	احتواء فاشية مرض فيروس الإيبولا المندلعة بغرب أفريقيا في عام ٢٠١٤ - تزويد البلدان المتضررة بها بالدعم العملي	٢٠١٥/١٠	٢٠٢٠/٠٢	٥١
١٠١١/١٥	مكتب المنظمة القطري في جنوب السودان	٢٠١٦/٠٦	٢٠١٩/٠٥	٣٤
١٠٢٧/١٦	سير العمل في برامج أوراكل، وضوابط تطبيق الموافقة على المشاريع	٢٠١٧/٠١	٢٠٢٠/٠٢	٣٧
١٠٧١/١٦	مكتب المنظمة الإقليمي لشرق المتوسط	٢٠١٧/٠١	٢٠١٩/٠٥	٢٧
١٠٤٣/١٦	دائرة الأمراض السارية بالمكتب الإقليمي لأفريقيا	٢٠١٧/٠٣	٢٠٢٠/٠٢	٣٥
١٠٩١/١٧	إدارة الأمراض السارية بالمكتب الإقليمي لشرق المتوسط	٢٠١٧/٠٨	٢٠١٩/٠٤	١٩
١٠٧٧/١٧	مكتب المنظمة القطري في جيبوتي	٢٠١٧/١٠	٢٠١٩/٠٥	١٨
١٠٩٠/١٧	مكتب المنظمة القطري في باكستان	٢٠١٨/٠٤	٢٠١٩/١٢	١٩
١١٢٨/١٨	مكتب المنظمة القطري في ميانمار	٢٠١٨/٠٧	٢٠١٩/٠٥	١٠
١١٣٧/١٨	مراجعة متكاملة لدائرة صحة الأسرة والصحة الإنجابية بالمكتب الإقليمي لأفريقيا	٢٠١٨/٠٩	٢٠٢٠/٠١	١٦
١١٥٠/١٨	مكتب المنظمة القطري في أفغانستان	٢٠١٨/١٠	٢٠١٩/٠٨	١٠
١١٣٥/١٨	مكتب المنظمة القطري في منغوليا	٢٠١٩/٠١	٢٠١٩/٠٦	٤
١١٥٧/١٨	مراجعة متكاملة لإدارة التمنيع واللقاحات بالمكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا	٢٠١٩/٠٢	٢٠٢٠/٠١	١١
١٠٨٦/١٧	إدارة الموارد البشرية في مركز الخدمات العالمي	٢٠١٨/٠٤	٢٠٢٠/٠٢	٢١
١١٦٢/١٩	مكتب المنظمة الإقليمي لغرب المحيط الهادئ	٢٠١٩/٠٧	٢٠١٩/١٢	٥

## الملحق ٥

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

التوصية	تاريخ تنفيذها المستهدف والمرتب	حالة تنفيذها (لغاية يوم ٦ شباط/فبراير ٢٠٢٠)
توصيات المقيمين الخارجيين	-	-
تحديث ميثاق مكتب خدمات المراقبة الداخلية (المكتب) بانتظام على فترات أقصر (بين سنتين وثلاث سنوات مثلاً).	التفتيح التالي للميثاق قبل نهاية عام ٢٠٢١	قيد التنفيذ (لم يحن بعد موعدها النهائي)
تنفيذ رصد ساعات التعليم المهني المستمر لجميع المراجعين الداخليين على نطاق المكتب.	٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٩	نُفذت وأغلقت
تنفيذ تقييم داخلي دوري رسمي وينبغي تأدية هذا التقييم مرة واحدة على الأقل فيما بين تقييمين خارجيين.	التقييم الداخلي الرسمي الدوري التالي قبل ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١	قيد التنفيذ (لم يحن بعد موعدها النهائي)
تقليص الفاصل الزمني بين انتهاء العمل الميداني ومسودة التقرير.	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩	نُفذت وأغلقت
تقليص الفاصل الزمني بين تقديم المسودة والتقرير الختامي.	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩	نُفذت وأغلقت
النظر في اختزال تقارير المراجعة عن طريق تضمينها أشكالاً بيانية تلخص المعلومات (مثلاً، في الموجز التنفيذي يمكن إضافة جدول يتضمن المعلومات التالية لتكون بمثابة "عوامل جذب بصرية" شفافة: دليل للأسماء، تلوين أولويات التنفيذ والمجاميع لكل "أولوية تنفيذ").	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩	أُجريت تحليلات (ومن المقرر تطبيق هيكل تجريبي لإصدار تقارير أقصر بالربع الأول من عام ٢٠٢٠)
تحديد الصلة بين التقييم العام للتقرير والفعالية العامة للضوابط.	٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩	قيد التنفيذ، وأُجريت تحليلات أولية
توصيات مكتب خدمات المراقبة الداخلية - التقييم الذاتي	-	-
إقرار الصيغة المحدثة لميثاق مكتب خدمات المراقبة الداخلية: ينبغي أن يتابع المكتب التوصية مع الإدارة العليا للمنظمة لضمان مراجعة الصيغة المحدثة لميثاق المكتب وإقرارها من قبل المدير العام.	٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٩	نُفذت وأغلقت. (أقر المدير العام صيغة الميثاق المحدثة)
ينبغي أن يتابع المكتب مع الإدارة العليا للمنظمة لضمان أن تشمل الصيغة المحدثة للهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة تحديداً واضحاً لمسؤوليات الإبلاغ، بما في ذلك استقلالية مدير المكتب/وظيفة المراجعة، وفقاً لمعايير معهد مراجعي الحسابات الداخليين.	٢٨ شباط/فبراير ٢٠١٩	مفتوحة (متأخرة)

التوصية	تاريخ تنفيذها المستهدف والمرتبب	حالة تنفيذها (لغاية يوم ٦ شباط/ فبراير ٢٠٢٠)
توسيع نطاق فرص التدريب لموظفي المراجعة بالمكتب: (أ) ينبغي أن يواصل مدير المكتب ومنسق المراجعة التماس التدريب التقني في مجال المراجعة لموظفي المراجعة بالمكتب. (ب) ينبغي أن يوثق موظفو المراجعة بالمكتب في نماذجهم الخاصة بنظم تطوير إدارة الأداء لنهاية العام أنهم قد استوفوا متطلبات التعليم المهني المستمر المقررة لهم عند الاقتضاء.	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩	نُفذت وأُغلقت
تعزيز الاتصالات والتواصل: ينبغي أن يقوم المكتب بإعداد وتنفيذ خطة لتعزيز الاتصالات والتواصل به، وذلك مثلاً بتحسين تواجده على الشبكة الداخلية للمنظمة (أي مواصلة تزويد موظفي المنظمة وأصحاب المصالح بمعلومات بشأن عملية المراجعة وزيادة الوعي والفهم فيما يتعلق بالممارسات الجيدة).	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩	قيد التنفيذ، وأُجريت تحليلات أولية للبيانات وعقدت مناقشات بشأنها
تعزيز مؤشرات الأداء الرئيسية: ينبغي أن يتعاون مدير المكتب ومنسق المراجعة به مع الفريق العامل لممثلي دوائر المراجعة الداخلية لحسابات منظمات الأمم المتحدة بشأن إعادة تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لوظائف المراجعة الداخلية بالأمم المتحدة.	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩	قيد التنفيذ، وحدثت مؤشرات الأداء الرئيسية في الدليل الإلكتروني للمكتب (يوصل الفريق العامل لممثلي دوائر المراجعة الداخلية لحسابات منظمات الأمم المتحدة إنجاز أعماله على قدم وساق)
توسيع نطاق استخدام برنامج TeamStore فيما يخص ملاحظات وتوصيات المراجعة المتكررة: ينبغي أن يقوم مراجعو المكتب بتوسيع نطاق استخدام البرنامج المذكور كمستودع للملاحظات والتوصيات المتكررة المتعلقة بعمليات المراجعة التشغيلية.	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩	نُفذت وأُغلقت
مواصلة توسيع نطاق استخدام الدراسات التحليلية: ينبغي أن يمضي مراجعو المكتب في توسيع نطاق فرص التحقق من خلال تعظيم استخدام الدراسات التحليلية للبيانات وتعزيز استخدام التكنولوجيا (أي استخدام التدقيق المستمر على نطاق تجريبي).	٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩	نُفذت وأُغلقت

## الملحق ٦

## ملخص تقارير التحقيقات الصادرة في عام ٢٠١٩

الرقم المرجعي ٢	الاستنتاج	الملخص	المكان
IR2020/01	ثبت	الاعتداء الجسدي - اعتدى موظف من فئة الخدمات العامة جسدياً على موظفة من الفئة نفسها أثناء تواجدهما بمكان منعزل.	مكتب قطري
IR2020/02, IR2020/03, IR2020/04	ثبت	الاحتيال - قدم أفراد في ثلاث حالات منفصلة من المتعاقدين للعمل مع مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ولكنهم يضطربون بتنفيذ عمليات لحساب المنظمة وثائق مزيفة لتأييد مطالباتهم الطبية بمبالغ قدرها ٦٤ و ٥١٢٨ و ١٦٠٠ دولاراً أمريكياً على التوالي، وحصلوا من دون وجه حق على مبلغ تعويضي قدره ٤٢٩٠ دولاراً أمريكياً إجمالاً.	مكاتب قطرية
IR2020/05	ثبت	الاحتيال - قدم موظف وثائق مزيفة لتأييد مطالباته الطبية المقدمة إلى التأمين الصحي للموظفين وحصل على مبلغ تعويضي قدره ١٩١٩١ دولاراً أمريكياً من دون وجه حق.	مكتب قطري
IR2020/06	ثبت	الاحتيال - قدم موظف وثائق مزيفة لتأييد مطالباته الطبية المقدمة إلى التأمين الصحي للموظفين وحصل على مبلغ تعويضي قدره ١٧٥٢ دولاراً أمريكياً من دون وجه حق.	مكتب قطري (كيان مستضاف)
IR2020/07	ثبت	الاضطلاح بنشاط خارجي غير مأذون به - انخرط موظف من الفئة الفنية في مزاوله أعمال تجارية خارجية مريحة من دون إذن وعلى نحو يشكل تضارباً في مصالح عمله مع المنظمة. كما وافق الموظف على تعيينه من جانب وزير الصحة للعمل في لجنة وطنية من دون أن يسعى إلى طلب إذن بذلك من المنظمة أو يحصل على هذا الأذن.	مكتب قطري
IR2020/08	ثبت	السلوك الأخلاقي - أدلى ممثل عن المنظمة أثناء انعقاد مؤتمر دولي بأحد مكاتبها القطرية بتعليقات غير لائقة أسفرت عن تشويه سمعة المنظمة من دون أن يسعى إلى طلب إذن بذلك منها أو يحصل على هذا الأذن.	مكتب قطري
IR2020/09	ثبت	الحصول على معلومات سرية بدون إذن - حصل موظف وطني من الفئة الفنية من المعينين بوصفه مركز اتصال معني بتكنولوجيا المعلومات في أحد المكاتب القطرية التابعة للمنظمة على ملفات خاصة وسرية للعديد من موظفي المكتب القطري ونسخ تلك الملفات واحتفظ بها من دون الحصول على موافقتهم مسبقاً. كما قبل هذا الموظف الذي يعمل بوصفه مركز اتصال بكلمات سر وردته من موظفين مختلفين، وكذلك من ممثل قطري عن المنظمة، وفشل عموماً في الترويج لنشر ثقافة سليمة الأسس لصون أمن تكنولوجيا المعلومات بذاك المكتب القطري.	مكتب قطري

١ لا ترد في هذا الجدول تفاصيل تقريرين يتعلقان بإحدى الكيانات المستضافة من المنظمة.

٢ انظر الوثيقة ج٤١/٧٢.

المرجع <sup>٢</sup> الرقم	الاستنتاج	الملخص	المكان
IR2020/10	ثبت	تحريف الحقائق بقصد الاحتيال - بالغت موظفة في تقدير مؤهلاتها التعليمية المبينة في استمارة البيانات الشخصية التي قدمتها في عام ٢٠٠٧ لشغل وظيفة موظف وطني من الفئة الفنية، وقدمت أثناء إجراءات التوظيف شهادة دبلوم مزورة اشترتها من "هيئة وهمية لمنح الشهادات".	مكتب إقليمي
IR2020/11	ثبت	تحريف الحقائق بقصد الاحتيال - أدلى موظف ببيانات كاذبة بشأن أوراق اعتماده المهنية وأخرى غير دقيقة عن خبرته العملية في استمارة البيانات الشخصية التي قدمها أثناء الاضطلاع بإجراءات التوظيف.	مكتب إقليمي
IR2020/12	ثبت	الاحتيال في مطالبات السفر - قدم موظف من الفئة الفنية الإيصال نفسه في ثلاث مطالبات سفر مختلفة بقصد الحصول على تعويضات. كما زود هذا الموظف مساعده باسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين به لاستكمال المطالبات وعجز بالتالي عن الامتثال لسياسات المنظمة بشأن تكنولوجيا المعلومات.	مكتب إقليمي
IR2020/13	ثبت	الحصول على معلومات سرية بدون إذن - دخل موظف من الفئة الفنية إلى مكتب من فئة الخدمات العامة أثناء غياب هذا الموظف وحصل على معلومات سرية رسمية من دون إذن أو تبرير معقول.	المقر الرئيسي
<b>التحرش/ التحرش الجنسي</b>			
IR2020/14	ثبت	التحرش/ إساءة استخدام السلطة - زُي أن مشرفاً تصرف تصرفاً غير لائق مع موظف يشرف عليه في وسط حضره موظفون وشركاء خارجيون. وأكدت الأطراف المتأثرة أنها ناقشت الحدث لاحقاً وحسمت المشكلة الناشبة عنه أساساً.	المقر الرئيسي
IR2020/15	ثبت جزئياً	التحرش الجنسي - اعترف مستشار بأنه ربما قام أثناء زيارة موظفة لغرفته في الفندق بالترتيب على كتفها و/ أو ربما أجزاء أخرى من جسدها، ولكنه زعم أن لمسه لها لم يكن مقصوداً وأنه ربما نشأ عن وضعية وقوفهما في ذلك الوقت حيث كان يقف خلفها مباشرة. وأعربت الموظفة لاحقاً عن تشكيكها في طابع فعل اللمس المزعم وبدأ أنها سامحت المستشار عقب سماعها لتوضيحاته واعتذاراته.	مكتب قطري



## الملحق ٧

تقييم معدلات تغطية المخاطر الرئيسية التي تواجهها المنظمة في عمليات مراجعة الحسابات الداخلية التي أجريت في عامي ٢٠١٨ و ٢٠١٩

المخاطر الرئيسية التي تواجهها المنظمة (أذار/ مارس ٢٠١٩)*			
مرجع الخطورة	مجال الخطورة	مستوى جسامته الخطورة حالياً (التغير الطارئ مقارنةً بالتحديث السابق مبيّن بين قوسين)	أمثلة عن أعمال مراجعة حسابات المكتب المعنى تحديداً فيما يتصل بالمخاطر
م م ١	تمويل الميزانية البرمجية ٢٠١٨-٢٠١٩	- كبيرة (ثابتة)	<ul style="list-style-type: none"> <li>عمليات المراجعة الروتينية تغطي التدابير الداخلية الرامية إلى خفض النفقات في إطار استعراض مجالي الشراء والسفر.</li> <li>تشمل عمليات المراجعة المتكاملة استعراض مجال حشد الموارد.</li> </ul>
م م ٢	برنامج المنظمة للطوارئ الصحية	- شديدة (ثابتة)	<ul style="list-style-type: none"> <li>أجرى المكتب في عام ٢٠١٩ عمليات مراجعة لحسابات المكاتب القطرية المتأثرة بالطوارئ، مثل جنوب السودان (تقرير المراجعة ١١٦١/١٩) والسودان (تقرير المراجعة ١١٧١/١٩) والجمهورية العربية السورية (تقرير المراجعة ١١٨١/١٩). كما أجرى مراجعة لحسابات جمهورية الكونغو الديمقراطية من حيث تزويدها بالدعم العملي لمكافحة مرض فيروس الإيبولا (تقرير المراجعة ١١٦٤/١٩-٢) ولأداء برنامج المنظمة للطوارئ الصحية في المكتب الإقليمي لشرق المتوسط (تقرير المراجعة ١١٧٧/١). ويحصل من مراجعة حسابات الدعم العملي المقدم لمكافحة مرض فيروس الإيبولا على مدخلات تساعد في إعداد الإجراءات والوظائف الإدارية المتعلقة ببرنامج المنظمة للطوارئ الصحية.</li> <li>واصل المكتب أيضاً في عام ٢٠١٩ رصد تنفيذ التوصيات المقدّمة في تقرير مراجعة الحسابات بشأن أداء أنشطة احتواء مرض فيروس الإيبولا في عام ٢٠١٤ (تقرير المراجعة ٩٩٦/١٥)، والتي أُغلقت في كانون الثاني/يناير ٢٠٢٠. واستعيض عمّا مجموعه ١٣ توصية كلياً و/ أو جزئياً بمراجعة حسابات جمهورية الكونغو الديمقراطية من حيث تزويدها بالدعم العملي لمكافحة مرض فيروس الإيبولا (تقرير المراجعة ١١٦٤/١٩-٢)، وستواصل متابعتها في إطار إجراء هذه المراجعة.</li> <li>قام المكتب في عام ٢٠١٨ بتحديث الاختبارات الواردة في مصفوفة المخاطر المتصلة بالمراجعة لتقييم مدى فعالية المنظمة في مجال التأهب لمواجهة الطوارئ والاستجابة لها.</li> <li>أجرى المكتب في عام ٢٠١٨ عمليات مراجعة لحسابات المكاتب القطرية المتأثرة بالطوارئ، مثل إثيوبيا والصومال واليمن.</li> <li>أجرى المكتب في عام ٢٠١٧ عمليات مراجعة متكاملة لحسابات برنامج المنظمة للطوارئ الصحية في المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ (التقرير ١١١٤/١٧) وللمكتب المنظمة في تركيا (التقرير ١٠٨٨/١٧)، بحيث شملت هذه المراجعة إسهام المنظمة في الاستجابة الإنسانية للطوارئ المديدة الناجمة عن الأزمة الجارية في سوريا.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>تشمل خطة عمل عام ٢٠١٩ عمليات مراجعة حسابات المكاتب القطرية المتأثرة بالطوارئ، مثل متابعة مراجعة حسابات المكتب القطري في اليمن.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>أُجري استعراض لخطط الانتقال في مجال شلل الأطفال أثناء عمليات مراجعة حسابات المكاتب القطرية، عند الاقتضاء. واستعرضت مثلاً جوانب هذا الانتقال أثناء إجراء المراجعة المتكاملة لحسابات مكتب المنظمة في إثيوبيا (التقرير ١٨/١٢٦) ولحسابات مكتبها في الهند (التقرير ١٧/١٠٨١).</li> <li>تدرج وحدة التقييم التابعة للمنظمة في خطة عملها المعنية بالفترة ٢٠٢٠-٢٠٢١ "تقييماً لمنتصف المدة بشأن تنفيذ خطة العمل الاستراتيجية المعنية بالانتقال في مجال شلل الأطفال". لذا حذف المكتب مراجعة الحسابات هذه من خطة عمله تلافياً لازدواجية العمل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- كبيرة (مخاطر جديدة)</li> <li>- كبيرة (ثابتة)</li> <li>- كبيرة (ثابتة)</li> <li>- كبيرة (ثابتة)</li> </ul>	المرحلة الانتقالية لشلل الأطفال	٣ م م
<ul style="list-style-type: none"> <li>يقدم المكتب منذ عام ٢٠١٨ عروضاً للموظفين عن "التوعية بالاحتيايل" في إطار ما يجريه من عمليات مراجعة الحسابات ويضطلع به من مهام التحقيق. كما يقدم المكتب عروضاً مماثلة أثناء ما يعقده الموظفون المعنيون بالعمليات من اجتماعات في مكتب المنظمة الإقليمي لأفريقيا ومكتب المنظمة الإقليمي لشرق المتوسط. ويقدم المكتب كذلك معلومات عن التوعية بممارسات الاحتيايل في سياق توفير الدورات التعريفية للموظفين الجدد في المقر الرئيسي؛ والدورات التعريفية لرؤساء المكاتب القطرية.</li> <li>أجري في عام ٢٠١٩ استعراض لجوانب تعزيز قدرة المكتب على التحقيق بالاستناد إلى منهجية لتحديد المعايير المرجعية هي "الأفضل جودة" والتي أكدت أن هذه الوظيفة تشهد تديناً كبيراً في مستوى تزويدها بالموارد اللازمة.</li> <li>متابعة تنفيذ توصيات المراجعة غير المنقذة، بما في ذلك متابعة تنفيذ توصيتين اثنتين بشأن مراجعة حسابات شؤون الأمن الإلكتروني التي أجريت في عام ٢٠١٩ (التقرير ١٩/١١٦٥) وغيرها من عمليات مراجعة الحسابات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات التي تقدم مدخلات بشأن تعزيز ضوابط النظام المتكامل والإبلاغ عن الحالات الاستثنائية.</li> <li>تتضمن عمليات المراجعة الروتينية استعراض حقوق المستخدمين في الوصول إلى نظام الإدارة العالمي.</li> <li>تشمل الاختبارات المعيارية في معظم عمليات المراجعة مجالات الاحتيايل المحتملة مثل الفصل بين الواجبات في مجالات حساب السلف المستديمة الإلكتروني، والمدفوعات، والأصول الثابتة.</li> <li>سلّطت تقارير المراجعة السابقة الضوء على ضرورة اتخاذ الجهات الشريكة في التنفيذ لإجراءات العناية الواجبة فيما يتعلق بما تضطلع به من أنشطة (التعاون المالي المباشر)، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- كبيرة (ثابتة)</li> </ul>	الغش/ الفساد/ سوء السلوك	٤ م م
<ul style="list-style-type: none"> <li>تتضمن عمليات المراجعة استعراضاً لخطط تسيير الأعمال باستمرار.</li> <li>تتضمن الاختبارات المعيارية التي تُجرى في عمليات مراجعة حسابات المكاتب القطرية استعراضاً للإجراءات المتعلقة بدعم تكنولوجيا المعلومات وسائر ضوابط تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالأمن المادي.</li> <li>أجرى المكتب في عام ٢٠١٧ مراجعة لحسابات الخدمات من حيث استمرارية تقديمها في مركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>كبيرة (ثابتة)</li> </ul>	استمرار سير العمل	٥ م م

<p><u>الأمن الإلكتروني:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أجرى المكتب في عام ٢٠١٩ استعراضاً لخريطة طريق المنظمة بشأن الأمن الإلكتروني (التقرير ١١٦٥/١٩)، ومازال تنفيذ التوصيات الناشئة عنه جارياً على قدم وساق.</li> <li>• أجرى المكتب في عام ٢٠١٨ استعراضاً لمجال تكنولوجيا المعلومات في المكتبين الإقليميين لأفريقيا وجموب شرق آسيا (التقرير ١١٤٧/١٨).</li> <li>• أجرى المكتب في عام ٢٠١٧ مراجعة لحسابات البريد الإلكتروني "Office 365 Cloud" (التقرير ١١٠٣/١٧). وأجرى في عام ٢٠١٦ عمليتي مراجعة لحسابات تكنولوجيا المعلومات (انظر الفرع المعني "بالاحتياط" الوارد في الفقرات من ٦٥ إلى ٦٧ من التقرير الرئيسي أعلاه).</li> </ul> <p><u>الأمن المادي/ التشغيلي</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تتضمن عمليات المراجعة الروتينية استعراض مجال "الأمن"، بما في ذلك استعراض معدلات التقيّد بمتطلبات إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن.</li> </ul>	<p>كبيرة (ثابتة) - شديدة (ثابتة) -</p>	<p>الأمن الإلكتروني الأمن المادي/ التشغيلي</p>	<p>٦ م م</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أجرى المكتب في عام ٢٠١٦ مراجعة لحسابات التأمين الصحي لموظفي المنظمة (التقرير ١٠٦٢/١٦)، شملت توصيات بشأن تحسين تصريف شؤون هذا التأمين الصحي، ومازال تنفيذ التوصيات الناشئة عن الاستعراض جارياً على قدم وساق.</li> </ul>	<p>كبيرة (ثابتة)</p>	<p>الالتزامات/ المسؤوليات الطويلة الأمد</p>	<p>٧ م م</p>

\* المخاطر الرئيسية التي تواجهها المنظمة (آذار/ مارس ٢٠١٩) من إعداد المنظمة:

[https://www.who.int/about/finances-accountability/accountability/WHO\\_Principal\\_Risks.pdf?ua=1](https://www.who.int/about/finances-accountability/accountability/WHO_Principal_Risks.pdf?ua=1) (تم الاطلاع في ١٢ شباط/ فبراير ٢٠٢٠).

= = =