

التقدم المحرز في تنفيذ توصيات مراجعة الحسابات الخارجية والداخلية

تقرير من المدير العام

١- يُقدّم هذا التقرير معلومات محدّثة عن الإجراءات التي اتخذتها الأمانة لضمان تنفيذ توصيات المراجعة الخارجية والداخلية. ويتضمن أيضاً لمحة عامة عن حصيلة التحقيقات المشار إليها في تقرير مراجع الحسابات الداخلي عن السنة التقويمية ٢٠٢٢.

٢- وتلقت المنظمة رأياً (مصقولاً) دون تحفظات من مراجع الحسابات الخارجي بشأن البيانات المالية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٢. وإنجاز سنوات متتالية من آراء المراجعة غير المشفوعة بتحفظات إنما يؤكد التزام المنظمة بالتحسين المستمر للشفافية والمساءلة. ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية كذلك زيادة الفعالية التشغيلية للضوابط الداخلية في عمليات المراجعة في عام ٢٠٢٢، إذ منح ٨٥٪ من أعمال المراجعة تقييمات من المستوى ١ أو المستوى ٢، "مُرضية" أو "مُرضية جزئياً" مع بعض وجوب إجراء بعض التحسينات، مقارنة بنسبة ٨٠٪ في عام ٢٠٢١. وإلى جانب عدم حصول المنظمة على تقييمات مراجعة "غير مُرضية" في عام ٢٠٢٢، يؤكد هذا الإنجاز التزام الأمانة بتحسين الشفافية والكفاءة والامتثال والمساءلة.

٣- وتخضع المنظمة للمراجعة على نطاق واسع في ظل اضطلاع مراجعي حسابات داخلي وخارجي بتقديم خدمات مراجعة متميزة. وبالإضافة إلى المراجعة القانونية للبيانات المالية، أُجريت ١٧ مراجعة أخرى في عام ٢٠٢٢: ١٤ مراجعة ميدانية وثلاث عمليات مراجعة للأداء. ولكي تعطي الأمانة الأولوية في تركيزها على تنفيذ التوصيات الناتجة وتقليل احتمالية التكرار، فقد اعتمدت استراتيجية قائمة على المخاطر تُحدّد مسائل المراجعة المتكررة، ووضعت مجموعة من "عشر أولويات قصوى" للمراجعة (انظر الملحق). وتُمكن عملية تحديد الأولويات المستتيرة بالمخاطر الإدارة على جميع مستويات المنظمة من وضع حلول محددة الهدف وتركيز الموارد الشحيحة على المسائل ذات الأولوية القصوى التي حددتها عمليات المراجعة، وضمان وضع استراتيجيات وخطوات تخفيف الأثر المناسبة من أجل التصدي لهذه المسائل.

٤- ويضطلع المدير العام بدور قيادي من خلال إرساء الأسلوب الملائمة على أعلى مستويات الإدارة للعمل على أولويات المراجعة العشر القصوى، مع تولي الإدارة التنفيذية ومديري وظائف المساءلة الرصد الوثيق للأداء في سبيل تنفيذ أولويات المراجعة خلال الاستعراضات الدورية للحالة.

٥- وتُعد الشفافية العنصر الأساسي في المساءلة. ففي عام ٢٠٢٢، صنّفت حملة "انشر ما تمّول" شفافية المنظمة على أنها "جيدة" في مقابل امتثال منظمات الإغاثة الأكثر شفافية لمؤشر الشفافية في المعونة. وتماشياً مع التزام الأمانة بالشفافية وبشكل أكثر فعالية برصد تنفيذ التوصيات، أطلقت الأمانة منصة مُوحّدة داخلية جديدة لتتبع التوصيات^٢ تجمع التوصيات من جميع المصادر، مع لوحة متابعة تعرض معلومات مُحدّدة، بما في ذلك حالة التنفيذ. وعلاوة على ذلك، وبناءً على طلب الدول الأعضاء،^٣ وضعت الأمانة خطة لتنفيذ الإصلاح تحتوي على ٩٦ إجراءً تساهم في تعزيز المساءلة والشفافية،^٤ وأنشأت لوحة متابعة مُحدّدة تمكّن الدول الأعضاء من تتبع التقدّم المُحرز في تنفيذ الإجراءات الواردة في الخطة.^٥

توصيات المراجعة الصادرة خلال عمليات المراجعة لعام ٢٠٢٢

٦- فيما يتعلق بعمليات المراجعة التي أُجريت في السنة التقييمية ٢٠٢٢، أصدر مراجع الحسابات الخارجي ٥٠ توصية مراجعة^٦ (٢٠٢١: ١٧)، وأصدر مكتب خدمات الرقابة الداخلية ٢٥١ توصية^٧ (٢٠٢١: ٣٣٢ توصية)، وعددها مجتمعة ٣٠١ توصية مراجعة جديدة في عام ٢٠٢٢ (٢٠٢١: ٣٥٣ توصية). ومن بين هذه التوصيات، تتعلق ٢٠٥ توصيات بالإدارة، و٥٢ توصية بأنشطة البرامج، و٢٥ توصية بمركز الخدمات العالمي، و١٩ توصية ببرنامج نظام إدارة الأعمال الجديد. ومن مجموع التوصيات الصادرة، صنّفت ٥٨ توصية على أنها "ذات أولوية عالية"، وصنّفت ٢٣٨ على أنها "ذات أولوية متوسطة"، وصنّفت التوصيات الخمس المتبقية على أنها "ذات أولوية منخفضة". واتفقت الأمانة مع جميع التوصيات.

٧- وتستعرض لجنة الرقابة الاستشارية الخارجية المستقلة حالة ملاحظات المراجعة الداخلية والخارجية،^٨ مع الاهتمام الشديد بالتقدّم الذي تحرزه الأمانة في مجال التصدي للمساءلة التي حددتها عمليات المراجعة والأسباب الجذرية الكامنة وراءها. وتُعتبر مشورة اللجنة وإرشاداتها ذوي قيمة، إذا إنهما تساعدان على صياغة النُهج والحلول من أجل التصدي للمخاطر الملازمة لنتائج المراجعة وتوصياتها.

توصيات المراجعة بشأن الأولويات القصوى

٨- اعتمدت الأمانة نهجاً قائماً على المخاطر في تحديد الأولويات ومعالجة المسائل المتكررة التي كشفت عنها المراجعة (انظر الفقرة ٣). والهدف من ذلك هو تحديد المخاطر المهمة أو المتكررة أو الناشئة والأسباب

١ انظر مؤشر الشفافية في المعونة. لندن. انشر ما تمّول؛ ٢٠٢٢ https://www.publishwhatyoufund.org/app/uploads/dlm_uploads/2022/06/Aid-Transparency-Index-2022.pdf، تم الاطلاع في ٢٨ نيسان/ أبريل ٢٠٢٣).

٢ لمزيد من المعلومات، انظر تتبع التوصيات من الموقع الإلكتروني للمنصة الموحّدة <https://www.who.int/about/governance/member-states-portal/tracking-recommendations-from-the-consolidated-platform>، تم الاطلاع في ٢٨ نيسان/ أبريل ٢٠٢٣).

٣ المقرر الإجرائي ج ص ٧٥ (٨) (٢٠٢٢) والوثيقة ج ٩/٧٥، الملحق، التذييل ٢، الفقرة ٣٩ (هـ) (١).

٤ الوثيقة ج ٣١/٧٦.

٥ لمزيد من المعلومات، انظر الموقع الإلكتروني لإجراءات تتبع خطة التنفيذ المقدمة من الأمانة [https://www.who.int/about/governance/member-states-portal/tracking-secretariat-implementation-plan-\(sip\)-actions](https://www.who.int/about/governance/member-states-portal/tracking-secretariat-implementation-plan-(sip)-actions)، تم الاطلاع في ٢٨ نيسان/ أبريل ٢٠٢٣).

٦ الوثيقة ج ٢٢/٧٦.

٧ الوثيقة ج ٢٣/٧٦.

٨ الوثيقة مت ٥/١٥٠، الملحق.

الجزرية الملازمة لها، من منظور الرقابة الداخلية والخارجية والأجهزة الرئاسية. وسيتيح ذلك للإدارة، بناءً على الأولويات، إذكاء الوعي بشأن توصيات المراجعة وضمان وضع استراتيجيات تخفيف الأثر والضوابط المناسبة. ويعكس النهج المستنير بالمخاطر ذو الأولوية أيضاً مدى تعقيد حل كل مسألة والوقت المطلوب لحلها. واستناداً إلى هذه المعايير، حددت الأمانة أولويات المراجعة العشر القصوى التالية ذات الأولوية للإدارة من (أ) إلى (ي).

(أ) نظام إدارة الأعمال

٩- نظراً لأهمية تنفيذ نظام إدارة الأعمال لكل من عملية التحوّل وإطار الرقابة الداخلية في المنظمة، تقدّر الأمانة النتائج والتوصيات التي حددها المراجعان الخارجي والداخلي، والتي توفر رؤى قيّمة وتسهم في نجاح البرنامج.

١٠- ومن بين التوصيات المقدّمة، ركز كل من المراجعين الداخلي والخارجي على ضرورة توثيق العمليات المستقبلية توثيقاً جيداً، لضمان بذل جهود كافية للتعامل مع مسائل إدارة التغيير، واختبار مدى التكامل بين مكونات نظام إدارة الأعمال المختلفة، ومواصلة الرصد والإبلاغ بشأن تحقيق منافع الأعمال وتخفيف المخاطر المحدّدة، ومنها المخاطر المالية.

١١- واستجابة لذلك، تتخذ الأمانة بالفعل خطوات ملموسة لتعزيز قدرتها على إدارة التغيير في جميع الدوائر والمكاتب، وللاستعراض المنتظم للتقدم المحرز في التنفيذ، من خلال آليتها القوية لحوكمة المشاريع، فضلاً عن استعراض الاستعداد التنظيمي والمخاطر.

١٢- وبالإضافة إلى ذلك، تقدّر الأمانة الاعتراف بالعمل المنجز في تنفيذ نظام إدارة المشاركة مع المساهمين، مع ملاحظة أن الخبرة والدروس المستفادة من هذا المشروع ستساعد على تنفيذ مختلف مكونات نظام إدارة الأعمال ونشرها.

(ب) عمليات الشراء والامتثال

١٣- نظرت عمليات المراجعة الداخلية والخارجية على حد سواء، على مدار السنوات القليلة الماضية، في فعالية سياسة المشتريات وعملياتها والامتثال لها. والأمانة بصدد اتخاذ تدابير لتعزيز عمليات الشراء من خلال تدريب الموظفين، واستخدام النماذج، وتحسين الفصل بين الواجبات، وتعزيز الشفافية من خلال تحسين قدرات الإبلاغ، بما في ذلك تطوير لوحات تحليل معلومات الأعمال، ومن خلال تحسين ممارسات اختيار الموردين وبذل العناية الواجبة بشأنهم، إلى جانب تحسين أدائهم في مقابل المنجزات التعاقدية.

١٤- وستظل مبادئ المنافسة العادلة والصرحية والشفافية في صميم استجابة الأمانة في جميع التعاملات مع أسواق الإمداد.

١٥- وتعمل الأمانة العامة على زيادة الاستفادة من الاتفاقات الطويلة الأجل فيما يتعلق بالأصناف التي تُشتري بانتظام، وتتعاون مع الكيانات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة من أجل ضمان الحصول على أفضل قيمة مقابل المال. وبالإضافة إلى ذلك، أنشأت الأمانة مخزوناً من المواد الشائعة الاستخدام للاستجابة لحالات الطوارئ، وتعمل على تعزيز قدرات الشراء من خلال الاستخدام الفعال للتكنولوجيات الرقمية وبناء قدرات الموظفين في مجال الشراء من خلال الآليات الداخلية للتشارك في الأعمال.

١٦- وفي التغيير الأخير المقرر إدخاله على النظام المالي والمقّم إلى جمعية الصحة العالمية السادسة والسبعين للإحاطة به علماً،^١ نُقِّح النص من أجل تعزيز المواد المتعلقة بالمشترىات. وتتعلق التعديلات بمبادئ المشترىات وإدارة المخزون ودور لجنة مراجعة العقود.

١٧- وأخيراً، سيؤدي إدخال نظام إدارة الأعمال إلى زيادة تعزيز عمليات وإجراءات الشراء وتبسيطها، مع اشتغالها على ضوابط مناسبة.

(ج) سلسلة الإمداد وإدارة المخزون

١٨- نظراً للزيادة المفاجئة في عمليات الطوارئ الصحية، اعتُبرت الحاجة إلى عمليات سلسلة الإمداد المحددة جيداً، بما في ذلك الإدارة الفعالة للمخزون، جزءاً محورياً من عمليات المنظمة. ومنذ اندلاع جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩)، زاد نطاق عمليات سلسلة الإمداد الخاصة بالأمانة، وزاد كذلك حجمها وقيمتها زيادة كبيرة.

١٩- وبناءً على ذلك، وضعت الأمانة استراتيجية لإدارة سلسلة الإمداد للاستجابة لطائفة واسعة من الجوانب، بما في ذلك عمليات الطوارئ. وتشمل بعض التدابير الجاري اتخاذها تقديم ملاحظات ومواد إرشادية إضافية، وتنفيذ تخطيط أكثر صرامة لإدارة المخزون، وتعزيز إطار الرقابة من خلال الفصل بين الواجبات، وتعزيز الممارسات للحفاظ على مستويات المخزون المثلى وتقليل مخزونات الأصناف المنتهية الصلاحية. وفي أيار/مايو ٢٠٢٣، سيبدأ نشر العمليات الجديدة وبرمجيات نظام إدارة الأعمال الخاصة بإدارة النقل، وهو ما يضمن التوزيع الفعال مع تتبع المخزون أثناء النقل في أي وقت من أجل التقييم الدقيق للمخزونات. وسوف يُستكمل الأداء الوظيفي لإدارة المستودعات في وقت لاحق من عام ٢٠٢٣، الذي سيعزز فور اكتماله قدرة الأمانة على تتبع مخزوناتها وعمليات المستودعات والإمداد بالسلع المشترىة ورصدها وإدارتها.

٢٠- ولا تزال بعض التحديات قائمة بسبب عوامل خارجية، مثل زيادة الطلب العالمي على مواد الطوارئ الصحية؛ ويؤدي ذلك إلى إجهاد قدرة الأمانة على تكوين والحفاظ على مخزونات كافية من الأصناف اللازمة للتأهب للاستجابة لحالات الطوارئ. ويتسبب عدد الأزمات المتزامنة القائمة في إنهاك القدرة على الحصول على المواد الخام، وهو ما يؤدي إلى تأخر الاستجابة من الأطراف الخارجية بسبب القيود على الإمدادات.

(د) إدارة وضمان الأنشطة المتعلقة بالنظرء الحكوميين والكيانات التي تتلقى الدعم المالي

٢١- حدد المراجعان الفرص المتاحة لتحسين إدارة التمويل المقدم للنظرء الحكوميين وغيرهم، وتحديدًا فيما يتعلق بنهج أنشطة الضمان. وتشير النتائج إلى ما يلي: إجراء تقييمات للقدرة عند اختيار شركاء التنفيذ؛ ورصد نفقات الشركاء المنفذين واستعراضها والإبلاغ عنها؛ والإدارة المنهجية لأنشطة الضمان؛ وتتبع أنشطة الضمان المُنفَّذة؛ وتقديم التقارير المرحلية/ المالية في الوقت المناسب؛ وإدارة المخاطر عند تنفيذ آلية الصرف المباشر.^٢

٢٢- وعند تقديم هذه التوصيات، أحاط المراجعان علماً بالإجراءات التي اتخذتها الأمانة لتعزيز آليات الضمان، بما في ذلك إدخال إجراء تشغيل معياري جديد بشأن تقييم المخاطر وأنشطة الضمان، وإنشاء مركز ضمان عالمي لتنسيق المكاتب الإقليمية والقُطرية ودعمها أثناء تنفيذها أنشطة الضمان داخل البلاد.

١ الوثيقة ج ٢٤/٧٦.٢٠.

٢ تُسهّل آلية التوزيع المباشر المدفوعات المتعلقة بحملات التطعيم الواسعة النطاق في المناطق التي يصعب الوصول إليها حيث تكون البنية التحتية المصرفية أقل تطوراً.

٢٣- وبالإضافة إلى تنفيذ آلية التوزيع المباشر في الإقليم الأفريقي، فالأمانة حالياً بصدد تطبيق الآلية نفسها في أقاليم أخرى. وتستكشف الأمانة أيضاً آليات أخرى لتحويل الأموال إلى المستفيدين المباشرين، في محاولة لتقليل مخاطر التوجيه الخاطئ لهذه الأموال أو إساءة استعمالها، وأصبحت الأمانة عضواً في "تحالف أفضل من النقد"١ لدعم التزام المنظمة باستخدام المدفوعات الرقمية.

٢٤- وبالتوازي مع ذلك، ومن أجل الاستفادة من العمل الذي تضطلع به الكيانات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة وتنسيق عملية التقييم الخاصة بالشركاء المنفذين، تتضمن الأمانة إلى فريق بوابة شركاء الأمم المتحدة،٢ وهي منصة يمكن من خلالها تبادل المعلومات عن خبرة شركاء الأمم المتحدة في العمل مع الشركاء المنفذين.

(هـ) إدارة الموارد البشرية وعمليات استخدام الموظفين

٢٥- تسعى الأمانة في إطار هذه الأولوية إلى ضمان الإدارة الفعالة للموارد البشرية، ومواءمة الهياكل مع توجهاتها الاستراتيجية، وتخفيف مخاطر توفير الموارد، وتحسين عملية استخدام الموظفين الشاملة، وزيادة فرص التعلم والتطوير الوظيفي.

٢٦- وأوصى المراجعان بعدة فرص لإدخال تحسينات من أجل تعزيز أداء الأمانة وتحسين الخبرة العامة للقوى العاملة في المجالات التالية: عمليات استخدام الموظفين وإنهاء الخدمة؛ وإدارة المسار الوظيفي؛ والتعلم والتطوير؛ ومواءمة استراتيجية الموارد البشرية والخطط التشغيلية مع خطة المنظمة للتحوّل.

٢٧- وأتخذت العديد من المبادرات للإسراع بعملية استخدام الموظفين، بما في ذلك إنشاء توصيفات عامة ومُوَحَّدَة للوظائف، مثل تلك الخاصة بالحضور الفُطْرِي الأساسي الذي يمكن التنبؤ به،٣ والتعجيل باستخدام موظفين لهذه الوظائف من خلال عملية التنقل، وإصدار إعلانات عن الوظائف الشاغرة ضمن الفرق/القوائم، وزيادة القدرة على الاستعانة بالمصادر الخارجية والتواصل، وتحسين خدمات فرز المرشحين.

٢٨- وتهدف فكرة الحضور الفُطْرِي الأساسي الذي يمكن التنبؤ به إلى تصحيح مواطن الضعف النظامية على المستوى الفُطْرِي التي حدّتها عمليات المراجعة السابقة، من خلال ضمان توافر القدرات الكافية على المستوى الفُطْرِي لتقديم الخدمات الأساسية وتقديم الدعم التقني والطارئ الحاسم، بما في ذلك تعزيز الفصل بين الواجبات. وسيساعد هذا الإجراء أيضاً على تحديد أولويات تخصيص الموارد من أجل تعزيز صورة المكاتب الفُطْرِيَة للمنظمة، وهو ما يعد أحد مجالات المخاطر ذات الأولوية على النحو الذي أبرزته المراجعة الداخلية.

٢٩- ولدعم خطة التحوّل في المنظمة، أتخذ العديد من الخطوات مع إيلاء اهتمام خاص للتعامل مع البنود التي تخضع للقيادة المُحسَّنة في المكاتب الفُطْرِيَة، مثل التحسينات في عملية مركز تقييم ممثلي المنظمة، وإجراء تقييم لنظام إدارة الأداء، وطرح المرحلة الأولى من عملية استنقاء الآراء من جميع الجهات، وإطلاق برنامج

١ تحالف أفضل من النقد، الذي يتخذ من صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية مقراً له، هو شراكة بين الحكومات والشركات والمنظمات الدولية التي تعمل على تسريع وتيرة الانتقال من المدفوعات النقدية إلى المدفوعات الرقمية المسؤولة من أجل النهوض بأهداف التنمية المستدامة.

٢ لمزيد من المعلومات، انظر بوابة شركاء الأمم المتحدة (<https://www.unpartnerportal.org/landing/>)، تم الاطلاع في ٣٠ نيسان/أبريل ٢٠٢٣).

٣ خُصِّصت أنماط معيارية للمكاتب الفُطْرِيَة بناءً على الدعم المطلوب وسياق النُظْم الصحية.

المهنيين الشباب، ومواصلة برامج التعلّم والتطوير المحدّدة الهدف، والتطوير المستمر لإطار إدارة المسار المهني، وعملية التنقل العالمي.

٣٠- ويجري تصحيح نقاط ضعف العمليات في نُظُم الموارد البشرية التي حددتها عمليات المراجعة من خلال المشاركة المستمرة والمدخلات في عملية إعداد النظام الجديد لتخطيط الموارد في المؤسسة. وعموماً، أُحرزت الأمانة العامة تقدماً جيداً في عام ٢٠٢٢ من خلال استكمال بعض مبادرات وأولويات الموارد البشرية المهمة في سياق التحوّل، مع تحقيق تحسينات في مجالات اكتساب المواهب وإدارتها وتعزيز بيئة العمل المواتية.

٣١- ويرد مزيد من التفاصيل عن التقدّم المُحرَز في التقرير المصاحب عن الموارد البشرية،^١ الذي يُظهر التزام الأمانة بإغلاق جميع التوصيات المقبولة في الوقت المناسب.

(و) تنفيذ البرامج وقياس الأثر

٣٢- حدد المراجعان مسائل متعلقة بالحوكمة والرقابة، أُوصي فيها بإدخال تحسينات على بعض المجالات الرئيسية ذات الأولوية، مثل الحفاظ على استراتيجيات تعاون فُطري مُحدّثة، وسجلات المخاطر وخطط استمرارية الأعمال بشأن الاتفاقات التعاونية التي تُعقد كل سنتين؛ وجعل نظام سجل أداء المخرجات أكثر موضوعية؛ وتحسين الإفصاح عن بيانات أداء البرامج في البوابة الإلكترونية للمنظمة الخاصة بالبرامج.^٢

٣٣- وفيما يتعلق باستراتيجيات التعاون الفُطري والاتفاقات التعاونية التي تُعقد كل سنتين، لاتزال هناك بعض التحديات، إذ يتطلب استكمالها التشاور بين الأمانة والدول الأعضاء، بعد مراعاة الرزنامات السياسية ذات الصلة وأولويات البرامج المتغيرة للبلدان. ومع ذلك، فقد أحاطت الأمانة علماً بتوصيات المراجعة والتزمت بالتحديث المستمر لاستراتيجيات التعاون الفُطري والاتفاقات التعاونية التي تُعقد كل سنتين مع جميع الدول الأعضاء التي لديها مكاتب فُطرية كبدائية. وبالمثل، بُذلت جهود لمواءمة خطط استمرارية الأعمال مع سجلات المخاطر المُحدّثة من أجل تسهيل الاستجابة الاستباقية والسريعة للتهديدات الصحية العالمية، وجاري وضع اللمسات الأخيرة على إطار جديد لإدارة استمرارية الأعمال.

٣٤- وفيما يتعلق بنظام سجل أداء المخرجات، ستنظر الأمانة في طرق إدخال معايير للتقييم أكثر موضوعية، على الرغم من ضرورة نظر المراجعين في هذه التوصية جنباً إلى جنب مع توصيات أخرى بغية تبسيط عملية التقييم.

٣٥- وتلتزم الأمانة بمواصلة صقل البوابة الإلكترونية للميزانية البرمجية للمنظمة وتحسينها، وتقوية الروابط مع تقييم الأداء، الذي يُسجّل أساساً في الواجهة الإلكترونية لتقرير النتائج ويشمل من بين عناصر أخرى سجل أداء المخرجات.

٣٦- وأخيراً، ظهرت الحاجة إلى إدراج بُعد الاستدامة في تصميم المشاريع التي تقودها المنظمة بوصفها خطراً يمكن أن يؤدي إلى نتائج دون المستوى الأمثل. وسيطلب الأمر النظر في ذلك خلال دورات البرامج المقبلة.

١ الوثيقة ج ٢٦/٧٦.

٢ لمزيد من المعلومات، انظر بوابة الدول الأعضاء (<https://www.who.int/about/governance/member-states-portal>) تم الاطلاع في ٣٠ نيسان/ أبريل ٢٠٢٣).

(ز) عمليات مركز الخدمات العالمي

٣٧- يُقدّم مركز الخدمات العالمي خدمات الدعم الإداري (أي الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، والمشتريات، والشؤون المالية، وكشوف المرتبات) لجميع مكاتب المنظمة والكيانات المستضافة. ويخضع أداءه للرصد المنتظم من جانب آلية حوكمة مُخصّصة ومن خلال استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية القابلة للقياس الكمي في جميع مجالات الخدمات.

٣٨- وستواصل الأمانة تحسين جهودها في مجال المقارنة المعيارية للوظائف ذات الصلة لتعزيز مؤشرات الأداء الرئيسية للحوكمة وضمان توفير خدمات إدارية فعالة. وستقدّم كذلك أدوات أكثر قوة في مجال تكنولوجيا المعلومات للمساعدة على تحسين رصد مؤشرات الأداء الرئيسية، مع الانخراط في تحسين العملية المخطط لها في سياق نظام إدارة الأعمال.

٣٩- وأقر مراجع الحسابات الخارجي بالقيمة المضافة الناتجة عن تشكيل فريق الامتثال وإدارة المخاطر في مركز الخدمات العالمي. ويجري الفريق فحوصاً إضافية لضمان الامتثال، ولأسيما فيما يتعلق ببعض خدمات السفر والمشتريات، بهدف توسيع نطاق خدمات الامتثال وتجديد استراتيجيته للإبلاغ عن أوجه القصور المتكررة الملحوظة للعملاء والوكالات الوظيفية.

(ح) إدارة المساهمات وإبلاغ الجهات المانحة

٤٠- تتلقى الأمانة المساهمات في صورة نقدية وعينية من الجهات المانحة. وأوصى المرجعان بمجالات للتحسين، وأبرزها: تكامل النظم المختلفة لتسهيل تسجيل المساهمات العينية وتتبعها وإدارة حساباتها والإبلاغ عنها في الوقت المناسب؛ واستعراض سياسة تقييم المساهمات الطوعية الطويلة الأجل المستحقة القبض؛ وإصدار التقارير في الوقت المناسب للجهات المانحة.

٤١- وأقر المراجعين بالطابع اللامركزي للعمليات، إلى جانب التزام الأمانة وجهودها المستمرة من خلال تدريب الموظفين، والتواصل، والتنبيهات المنتظمة، ووضع مؤشرات أداء رئيسية لمعالجة هذه المسائل المتكررة. وتستعرض الأمانة سياستها بشأن تقييم المساهمات، بما يتماشى مع أحدث التغييرات في المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وتبحث عن حلول لتتبع المساهمات العينية الواردة وتسجيلها ضمن نظام إدارة الأعمال الجديد بشكل أفضل.

(ط) تكنولوجيا المعلومات وإدارة البيانات

٤٢- تبذل الأمانة استثمارات كبيرة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأمن الفضاء الإلكتروني حتى تظل ملائمة ومناسبة للغرض المنشود منها. وحدد المراجعون العديد من الفرص لإدخال تحسينات على حماية أصول تكنولوجيا المعلومات وتقليل مواطن الضعف في أمن الفضاء الإلكتروني والمخاطر ذات الصلة.

٤٣- واستجابة لذلك، تسعى الأمانة إلى حماية الأصول الرقمية للمنظمة بشكل أفضل مع ضمان القدرة على تقديم الخدمات بمستوى مقبول من المخاطر. ونفذت الأمانة العديد من السياسات والممارسات الجديدة، ومنها التدريب الإلزامي في مجال أمن الفضاء الإلكتروني، والتوثيق الثنائي للتأكد من الهوية في التحكم في الوصول، وإنشاء مركز عمليات أمنية متكامل للحد من تهديدات أمن الفضاء الإلكتروني لبنية تكنولوجيا المعلومات التحتية الخاصة بالأمانة.

٤٤- ويسلط مركز العمليات الأمنية داخل دائر إدارة تكنولوجيا المعلومات الضوء على الحوادث الأمنية، ويسمح بالتركيز بشكل أكبر على الجهود المبذولة لفرزها وتحليلها والاستجابة لها. وتُستعرض حقوق المستخدمين في نُظُم الوصول دورياً لضمان الفصل المناسب بين الواجبات، مع إلغاء الوصول عندما تطرأ تغييرات على وظيفة الموظف أو عند انتهاء الخدمة.

٤٥- ونقّدت الأمانة عمليات لتقييم مخاطر أمن الفضاء الإلكتروني على جميع نُظُم المعلومات الجديدة لضمان مطابقتها لسياسات وإرشادات تكنولوجيا المعلومات وأمن الفضاء الإلكتروني، التي تُستعرض وتُحدّث بانتظام، ولتحديد مواطن الضعف في نُظُم تكنولوجيا المعلومات وتتبعها وحلها.

٤٦- وتطل حوكمة البيانات وحمايتها من مجالات المخاطر ذات الأولوية. وهناك سياسة جديدة لحماية البيانات الشخصية الجديدة في المراحل النهائية للموافقة عليها؛ وهي تهدف إلى إتاحة هياكل ومعايير وعمليات لتحسين حوكمة البيانات وبناء قدرات الموظفين في مجال تبادل البيانات.

(ي) المساءلة وإدارة المخاطر والامتثال والرقابة الداخلية

٤٧- تلتزم الأمانة التزاماً تاماً بتعزيز إدارة المخاطر وآليات الامتثال، وهو التزام اعترفت به تقييمات المراجعة المُحسّنة بشأن فعالية الرقابة وإدارة المخاطر في عام ٢٠٢٢.

٤٨- ووُضعت مسودة لاستراتيجية إدارة المخاطر المؤسسية من أجل تعزيز آليات المنظمة لإدارة المخاطر والامتثال عبر خطوط الضمان الثلاثة. وسوف يستمر العمل لاستكشاف فرص تعزيز الضوابط المُضمّنة في الوحدات ذات الصلة في نظام تخطيط الموارد في المؤسسة الجديد (نظام إدارة الأعمال).^١

٤٩- واستجابةً للحاجة إلى تعزيز هيكل وقدرات التحقيقات في الأمانة، على النحو الذي أحاط به علماً المجلس التنفيذي في دورته الثانية والخمسين بعد المائة،^٢ تعكف الأمانة على إدخال هيكل جديد يُوجّد وظائف التحقيق داخل مكتب خدمات الرقابة الداخلية، ويُبسّط العمليات ويُوسّع نطاق القدرات من خلال تعيين محققين إضافيين، على النحو المبين في تقرير قُدّم إلى لجنة البرنامج والميزانية والإدارة للنظر فيه في اجتماعها الثامن والثلاثين.^٣

٥٠- وفيما يتعلق بالرقابة الداخلية، سلط مكتب خدمات الرقابة الداخلية الضوء على بعض مواطن الضعف في المسؤوليات الإشرافية من الخط الأول ونشاط الرصد من الخط الثاني (رصد إدارة الضوابط الداخلية) الناجمة عن التغييرات في مدى تقبل الأمانة للمخاطر في ظل إجراءات الطوارئ الخاصة في الاستجابة لجائحة كوفيد-١٩ وجدري القردة وحالات طوارئ الصحة العامة الأخرى في السنوات الأخيرة. وبناءً على ذلك، ستقوم الأمانة باستعراض وتحديث إجراءات الطوارئ الخاصة دورياً بما يتماشى مع رسم خرائط الضمان وإجراءات إدارة المخاطر.

١ الوثيقة EBPBAC38/5.

٢ انظر الوثيقة م٤٧/١٥٢ والمحاضر الموجزة للمجلس التنفيذي في دورته الثانية والخمسين بعد المائة، الجلسة الرابعة، الفرع ٢ (بالإنكليزية).

٣ الوثيقة EBPBAC38/3.

٥١- وعلاوة على ذلك، عُدّل النظام المالي لتوضيح مسؤولية الموظفين عن الامتثال للوائح المالية والنظام المالي والسياسات والإجراءات، وكذلك للاعتراف بمسؤوليتهم الشخصية ومسؤوليتهم المالية عن أفعالهم، وذلك تمشياً مع المنظمات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة ومن أجل تعزيز المساءلة.

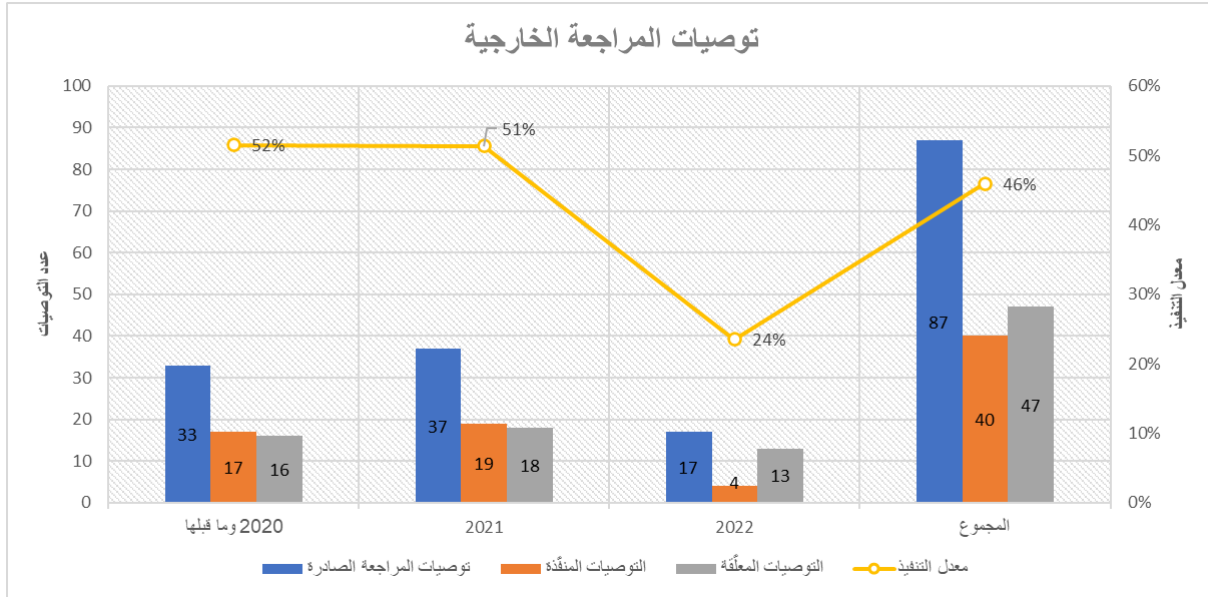
حالة توصيات مراجعة الحسابات في السنوات الماضية

٥٢- يوضح الشكلان ١ و ٢ حالة التوصيات المفتوحة والمُنقّدة حسب نوع المراجعة والسنة.

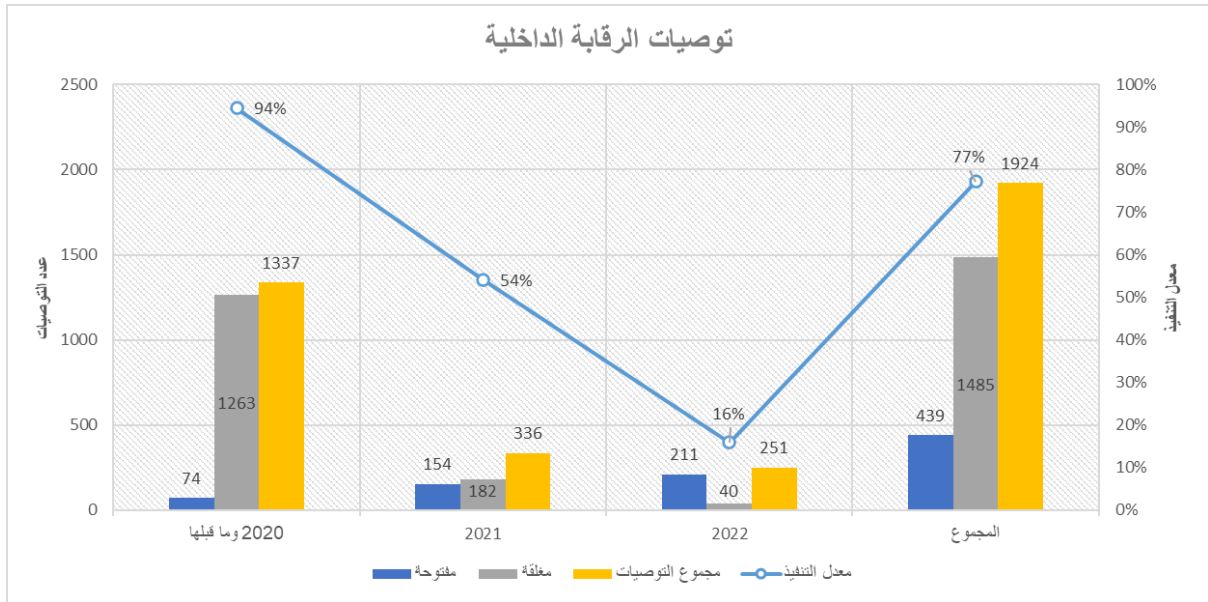
٥٣- وبناءً على مشورة لجنة الرقابة الاستشارية الخارجية المستقلة، تُصنّف التوصيات الصادرة عن المراجع الخارجي حسب المخاطر. ١ وهذا التغيير لن يسهّل مراعاة الدول الأعضاء لتقرير اللجنة في المستقبل فحسب، وإنما سيسهّل تحديد الأمانة لأولوية الجهود المبذولة لتنفيذ توصيات المراجعة. وخلال عام ٢٠٢٢، شددت الأمانة تركيزها على التوصيات ذات الأولوية القصوى وإصلاح المسائل في مهدها. وعلى الرغم من أن هذا النهج تطلّب وقتاً إضافياً وأدى إلى انخفاض معدل التنفيذ، فإنه يساعد على تجنب تكرار المسائل نفسها في المستقبل.

٥٤- ومن المتوقع أن يكون لأحدث التوصيات الصادرة (وتحديداً تلك الصادرة في عام ٢٠٢٢) معدلات تنفيذ أقل، إذ بدأ للتو تنفيذ استجابات الإدارة. وفي الآونة الأخيرة، اقترحت الأمانة على المراجع الخارجي خمس توصيات مراجعة إضافية لاستعراض إغلاقها.

الشكل ١: حالة توصيات مراجعة الحسابات الخارجية حسب السنة



الشكل ٢: حالة توصيات مراجعة الحسابات الداخلية حسب السنة



حصيلة التحقيقات

٥٥- فيما يتعلق بحالة التحقيقات المبيّنة في تقرير المراجع الداخلي لعام ٢٠٢٢، تؤكد الأمانة التزامها باتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب، وتقديم المعلومات المحدّثة التالية بشأن حصيلة التحقيقات المتعلقة بموظفي المنظمة.

٥٦- وفيما يتعلق بتقارير ٣١ تحقيقاً في ادعاءات مستندة إلى أدلة، ٢ تعلقت قضيتان منها بالغش (تضليل، وسرقة، واختلاس أموال، وشهادات زائفة)، و٤ قضايا بالغش أو المخالفات في الشراء، و١٦ قضية بسوء السلوك الجنسي، منها ٨ قضايا تعلقت بالتحرش الجنسي و٨ قضايا بالاستغلال والاعتداء الجنسيين، و٦ قضايا تعلقت بالسلوك المسيء (بما في ذلك المضايقة والتمييز وإساءة استعمال السلطة)، و٣ قضايا تعلقت بانتهاك معايير السلوك.

٥٧- وفيما يتصل بالقضيتين المتعلقتين بادعاءات الغش (التضليل، والسرقة، واختلاس الأموال، والشهادات الزائفة)، انطوت القضية رقم IR2022/27 على تورط مزعوم لأحد المتعاقدين المحليين في العمل بدون تصريح عمل سار، وعدم الإعلان عن الدخل ذي الصلة وعدم دفع الضرائب في بلد الإقامة. ولما كان الأمر يتعلق بنقص المعلومات وقدر من الإهمال الشخصي وليس وجود نية لانتهاك القوانين الوطنية، فإنه لم يرق إلى مستوى سوء السلوك ولم يتخذ أي إجراء. وفي القضية رقم IR2022/17، تورط موظف سابق في ادعاء بإبلاغ السلطات الوطنية زوراً عن فقدان جواز المرور الصادر عن الأمم المتحدة الخاص به وادعى كذباً أنه أعاده عندما غادر المنظمة. وصدرت صحيفة اتهام، ولم يتخذ قرار تأديبي حتى الآن.

١ الوثيقة ج ٢٣/٧٦.

٢ الوثيقة ج ٢٣/٧٦، الملحق الخامس.

٥٨- وفيما يتعلق بالقضايا الأربع المتعلقة بالغش أو المخالفات في الشراء، انطوت القضية رقم IR2022/03 على عدم كشف أحد الموظفين عن تضارب في المصالح وعدم التصرف بما يخدم صالح المنظمة حصراً. وكان للموظف علاقة بشخص يتولى إدارة إحدى الشركات التي تورّد الصحف إلى أحد المكاتب. وصدر لوم كتابي لهذا الموظف. وفي القضية رقم IR2022/31، تورّط أحد الموظفين في ادعاء بتزوير أو تغيير الوثائق في سبيل دعم إدخال الشراء في نظام الإدارة العالمي لشركة ما، مع وجود علاقة وثيقة وشخصية غير معلنة مع مدير الشركة. وقد استقال الموظف أثناء التحقيقات، وكان بالإمكان تبرير الفصل دون سابق إنذار إذا كان الموظف لا يزال في الخدمة. وتدرس الأمانة جميع الوسائل المتاحة لاسترداد الأموال المختلسة من الموظف السابق، بما في ذلك إحالة القضية إلى السلطة الوطنية. وفي القضية رقم IR2022/09، تواطأ أحد موظفي المنظمة فيما يُزعم مع زميل ومورّد لتوجيه العقود إلى شركات خاضعة لسيطرة المورد. وفي القضية رقم IR2022/10، تواطأ أحد الموظفين فيما يُزعم مع زميل ومورّد لتوجيه العقود إلى شركات خاضعة لسيطرة المورد. وفي كلتا القضيتين، صدرت صحيفة اتهام، ولم يُتخذ قرار تأديبي حتى الآن.

٥٩- وفيما يتعلق بالقضايا الثماني المتعلقة بادعاءات التحرش الجنسي، انطوت القضية رقم IR2022/01 على تورّط مزعوم لأحد الموظفين في واقعة تحرش جنسي تجاه استشارية سابقة. وفي القضية رقم IR2022/18، تورط أحد الاستشاريين السابقين فيما يُزعم في واقعة تحرش جنسي وعدم امتثال للمعايير المهنية تجاه أحد الموظفين. وفي كلتا القضيتين، لم تصدر صحيفة اتهام، ولم يُتخذ قرار تأديبي حتى الآن.

٦٠- وانطوت القضية رقم IR2022/06 على تورّط استشاري سابق في واقعة تحرش جنسي تجاه إحدى المتطوعات بالأمم المتحدة. وفي القضية رقم IR2022/20، تورط أحد الموظفين السابقين في واقعة تحرش جنسي تجاه زميلة له عن طريق الاحتكاك الجنسي، بالانخراط في أفعال جنسية دون موافقتها. وفي قضية أخرى ورقمها IR2022/26، تورّط موظف سابق في التحرش الجنسي والمضايقة تجاه زميلة له. وفي جميع القضايا الثلاث، كان بالإمكان تبرير الفصل أو إنهاء عقد الاستشاري إذا كان الموظف أو الاستشاري لا يزال في الخدمة.

٦١- وفي القضية رقم IR2022/22، تورّط أحد الموظفين في واقعة تحرش جنسي تجاه زميلة له بتقبيلها على شفيتها دون موافقتها. وفي قضية أخرى ورقمها IR2022/28، تورّط أحد الموظفين في واقعة تحرش جنسي عن طريق الاحتكاك الجنسي تجاه إحدى الزميلات، وفي إساءة استعمال للسلطة من خلال طلب و/ أو قبول قرض من الزميلة وعدم سداهه. وفي القضية رقم IR2022/30، تورّط أحد الموظفين في واقعتي تحرش جنسي بمحاولة تقبيل إحدى المتدربات ولمس زميلة مبتدئة بشكل غير لائق. وفي جميع القضايا الثلاث، فُصل الشخص المعني من المنظمة.

٦٢- وفيما يتعلق بالقضايا الثماني المتعلقة بادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسي، انطوت القضية رقم IR2022/08 على ادعاء بإقامة موظف سابق علاقة جنسية مع امرأة محلية مقابل أموال أو هدايا. وفي القضية رقم IR2022/11، أقام موظف سابق فيما يُزعم علاقة جنسية مع امرأة محلية، وقدم لها دعماً مالياً. وفي القضية رقم IR2022/12، يُزعم أن أحد المتعاقدين اصطحب نساء محليات إلى غرفته بالفندق، وقدم لإحداهن وأسرته دعماً مالياً، بما في ذلك الهدايا والملابس. وانطوت القضية رقم IR2022/13 على ادعاء بتورّط أحد الاستشاريين في وقائع استغلال واعتداء جنسيين، ومزاولة نشاط خارجي غير مصرح به، وإساءة استعمال للسلطة. وفي القضية رقم IR2022/16، أقام أحد المتعاقدين علاقة جنسية مع امرأة محلية، وقدم لها دعماً مالياً. وفي جميع هذه القضايا، لم تصدر صحيفة اتهام، ولم يُتخذ قرار تأديبي حتى الآن.

٦٣- وفي القضية رقم IR2022/05، فشل أحد الموظفين فيما يُزعم في الامتناع عن أعمال يمكن اعتبارها استغلالاً واعتداءً جنسيين. وانطوت القضية رقم IR2022/04 على ادعاء بتورّط أحد الموظفين في وقائع استغلال

واعتداء جنسيين تجاه نساء محليات، وتورطه في تضارب غير معلن في المصالح ومحاولة إفساد عملية شراء. وفي كلتا القضيتين، صدرت صحيفة اتهام، ولم يُتخذ قرار تأديبي حتى الآن.

٦٤- وفي القضية رقم IR2022/24، تورط أحد المتعاقدين في وقائع استغلال واعتداء جنسيين تجاه نساء محليات مقابل المال وأشياء أخرى، وفي نقل أفراد بخلاف موظفي المنظمة في مركبات رسمية دون إذن. وكان بالإمكان تبرير إنهاء العقد إذا كان الشخص لا يزال في الخدمة.

٦٥- وقد سُجّلت القضايا التي انطوت على سوء السلوك الجنسي والتي استوفيت فيها المتطلبات في قاعدة بيانات فرز المرشحين ClearCheck. ^١ وسوف يُنظر في إحالة القضايا إلى السلطات الوطنية لاستعراضها و/ أو اتخاذ إجراء بشأنها.

٦٦- وفيما يتعلق بالقضايا الست المتعلقة بادعاءات السلوك المسيء (بما في ذلك المضايقة والتمييز وإساءة استعمال السلطة)، انطوت القضية رقم IR2022/19 على ادعاء بالحقاق أحد الموظفين الضرر بسمة زميل له من خلال تقديم معلومات غير دقيقة لإحدى المجالات وتخلفه عن متابعة مخاوف المضايقة التي أبلغ عنها الموظف. وصدرت صحيفة اتهام، ولم يُتخذ قرار تأديبي حتى الآن.

٦٧- وفي القضية رقم IR2022/25، تورط موظف سابق متقاعد في واقعة مضايقة تجاه زميلة له وفي إساءة استعمال السلطة. وكان بالإمكان تبرير توجيه اللوم الكتابي وفرض غرامة قدرها ثلاثة أشهر من صافي المرتب الأساسي إذا كان الموظف لا يزال في الخدمة. وفي القضية رقم IR2022/29، تورط أحد الموظفين في واقعة مضايقة تجاه زميل له برفع صوته في مناسبتين وإعطاء ملاحظات سلبية بطريقة لا يُراعى فيها الاحترام. وقد صدر لوم كتابي لهذا الموظف. وفي القضايا IR2022/07 و IR2022/14 و IR2022/15، أثار أحد الموظفين الخوف من الانتقام وانعدام الثقة في المنظمة من خلال أسلوبه الإداري، وخلق أجواء سامة في مكان العمل، وتورط في مضايقة موظفين وأفراد آخرين بممارسة شكل من أشكال التواصل العدواني والإذلال العلني والتعليقات العنصرية والتلاعب في تقييم الأداء. وقد فصل الموظف من المنظمة.

٦٨- وفيما يتعلق بالقضايا الثلاث المتعلقة بادعاءات انتهاك معايير السلوك، انطوت القضية رقم IR2022/02 على ادعاء باستخدام أحد الموظفين حساب بريده الإلكتروني الرسمي في إرسال صورتين لامرأة عارية وأخرى شبه عارية إلى حساب بريده الإلكتروني الشخصي. وفي القضية رقم IR2022/21، أساء أحد الموظفين فيما يُزعم استعمال مركبة رسمية عمداً في نقل شخص من المطار وفشل في أداء واجبه في إبلاغ الإدارة بدقة عن مخاطر السمعة الناشئة عن سلوكه فيما يتعلق بعلاقة خارجية مع امرأة. وفي القضية رقم IR2022/23، تورط أحد الموظفين فيما يُزعم في واقعة عنف منزلي وإساءة استعمال السلطة وإساءة استعمال الحصانة الدبلوماسية تجاه امرأة محلية، وفي عدم الوفاء بالتزامات شخصية. وفي جميع القضايا الثلاث، صدرت صحيفة اتهام، ولم يُتخذ قرار تأديبي حتى الآن.

٦٩- ونشرت الأمانة منذ عام ٢٠١٤ مذكرات إعلامية دورياً لإبلاغ موظفي المنظمة بالإجراءات التأديبية التي جرى الانتهاء منها. وهذه المذكرات الإعلامية ترفع مستوى الوعي بشأن خروقات معايير السلوك والإجراءات التي اتخذتها الإدارة للتصدي للانتهاكات المرتكبة تجاه تلك المعايير.

١ قاعدة بيانات فرز المرشحين ClearCheck هي قاعدة بيانات إلكترونية على نطاق منظومة الأمم المتحدة تسمح، من بين جملة أمور، بتبادل المعلومات عن موظفي الأمم المتحدة السابقين الذين ثبتت ضدّهم ادعاءات التحرش الجنسي.

الخلاصة

٧٠- يسرُّ المنظمة أن تتلقى رأياً بشأن المراجعة غير مشفوع بتحفظات من مراجع الحسابات الخارجي، وهو شهادة على العمل الجاد الذي اضطلع به جميع الموظفين في جميع مكاتب المنظمة على مستوى العالم. وتضع أولويات الإدارة العشر القصوى المرتبطة بالمراجعة للثنائية ٢٠٢٣-٢٠٢٤ (انظر الملحق)، والإجراءات المطلوبة للتصدي لها، إطاراً قائماً على المخاطر لإدارة الأمانة على جميع المستويات للاستجابة للتحديات المستمرة والناشئة في العام المقبل وما بعده. وسوف ترصد الإدارة العليا عن كثب التقدم المحرز في التصدي لأولويات الإدارة المرتبطة بالمراجعة، بهدف ضمان أن تبني المنظمة على جهودها المبذولة لتعزيز الشفافية والكفاءة والمساءلة والامتثال، مع بذل كل جهد ممكن لإغلاق توصيات المراجعين في وقت مناسب.

الإجراء المطلوب من جمعية الصحة

٧١- جمعية الصحة مدعوة إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير وتقديم توجيهات بشأن السؤال التالي:

- هل الأولويات القصوى المُحدَّدة في الوثيقة تتماشى مع توقعات الدول الأعضاء؟

الملحق

أولويات المراجعة العشر القصوى

