|  |  |
| --- | --- |
| **المجلس 2018جنيف، 27-17 أبريل 2018** | logo_A-[Converted] |
|  |  |
|  |  |
| **بند جدول الأعمال: ADM 12** | **الوثيقة C18/44-A** |
|  | **8 مارس 2018** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
| تقرير من الأمين العام |
| تقرير المراجع الداخلي عن أنشطة المراجعة الداخلية |
|  |

|  |
| --- |
| **ملخص**يغطي هذا التقرير أنشطة المراجعة الداخلية في الفترة الممتدة من مارس 2017 إلى مارس 2018.**الإجراء المطلوب**يحال هذا التقرير إلى المجلس لكي **ينظر فيه**.\_\_\_\_\_\_\_\_\_**المراجع***اللوائح المالية والقواعد المالية للاتحاد (2010)، المادة 29* |

مقدمة

1 يُحال هذا التقرير إلى المجلس، وقد أُعد عملاً بالمادة 29 من اللوائح المالية (2010). ووفقاً لميثاق المراجعة الداخلية في الاتحاد،[[1]](#footnote-1) يقدَّم هذا التقرير إلى الأمين العام ويُعرض على المجلس لكي ينظر فيه. ويغطي هذا التقرير الأنشطة المضطلَع بها في الفترة الممتدة من مارس 2017 إلى مارس 2018.

2 وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تألفت وحدة المراجعة الداخلية من موظفين اثنين من الفئة الفنية - موظف بدرجة ف-5 (رئيس الوحدة) وموظف بدرجة ف-2 (مراجع داخلي مبتدئ) بانتظار تولي صاحب الوظيفية الشاغرة ف-3 (مراجع داخلي) مهام منصبه في 1 سبتمبر 2017. وكان هناك موظف من فئة الخدمات العامة (مساعد مراجع) يعمل في الوحدة على أساس دوام كامل. ومن ثم تتألف الوحدة حالياً من ثلاثة موظفين من *الفئة الفنية* وموظف واحد من فئة الخدمات العامة.

3 وتؤكد وحدة المراجعة الداخلية (IA) أنها تجري مراجعاتها وفقاً للمعايير الدولية للممارسة المهنية للمراجعة الداخلية ومدونة قواعد السلوك التي وضعها معهد المراجعين الداخليين[[2]](#footnote-2) (IIA)، ولأحكام ميثاق المراجعة الداخلية في الاتحاد.[[3]](#footnote-3) وبالإضافة إلى ذلك، تؤكد وحدة المراجعة الداخلية فيما يخص الفترة المشمولة بهذا التقرير أنه لم يكن لموظفيها أي سلطة إدارية ولم يتولوا أي مسؤولية عن أي من الأنشطة التي جرت مراجعتها ولم يؤدوا أي وظائف محاسبية أو تشغيلية ضمن الاتحاد.

توجُّه أنشطة المراجعة الداخلية ونطاقها

4 تماشياً مع ميثاق المراجعة الداخلية، استعرضت اللجنة الاستشارية المستقلة للإدارة (IMAC) خطة المراجعة الداخلية المقترحة لعام 2017 في مارس 2017 ووافق عليها الأمين العام في وقت لاحق. وأُحيلت أيضاً إلى المراجع الخارجي سعياً إلى النهوض بالكفاءة والتنسيق. وانصبَّ عمل المراجعة بصورة رئيسية على المهام المتصلة *بالتزامات تأكيد صحة البيانات*. وبالنسبة لعام 2017، تم ترحيل مراجعتين بشكل جزئي إلى 2018 ولم تجر مراجعة واحدة نظراً إلى أن الأمين العام طلب في يوليو 2017 مراجعة موضوع إضافي (مما يعني تغيير أولويات تخطيط المراجعة). وبالإضافة إلى التزامات تأكيد صحة البيانات، ينص ميثاق المراجعة الداخلية أيضاً *على أن تقوم وحدة المراجعة الداخلية بالتحقيق في ادعاءات أو افتراضات الاحتيال أو سوء الإدارة بالإضافة إلى أنها قد تقدم خدمات استشارية داخل الاتحاد*.

5 وتقدِّم وحدة المراجعة الداخلية بانتظام نسخاً من تقارير المراجعة الداخلية إلى المراجع الخارجي لحسابات الاتحاد واللجنة الاستشارية المستقلة للإدارة (IMAC). ووفقاً للمادة 5.29 من اللوائح المالية للاتحاد، يمكن أن تتاح التقارير النهائية للمراجعة الداخلية إلى الدول الأعضاء أو ممثليها المعيَّنين. وهناك آلية تيسير قائمة منذ أكتوبر 2015 للحصول على تقارير المراجعة الداخلية. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم استلام طلبين للحصول على تقارير المراجعة الداخلية (وتم الرد عليهما) من خلال الآلية المتاحة على الخط.

أهداف المهمات المتصلة بالتزامات تأكيد صحة البيانات والنتائج التي خلصت إليها

6 تتمثل أهداف المهمات المتصلة بالتزامات تأكيد صحة البيانات في تقييم ما يلي: ’1‘ جوانب الإدارة في عمليات الاتحاد التي جرت مراجعتها؛ ’2‘ ممارسات إدارة المخاطر؛ ’3‘ فعالية الضوابط (الداخلية). وتصنَّف التوصيات الناتجة عن أعمال المراجعة من حيث الأولوية بحسب أثر القصور المعني واحتماله (حاسمة الأهمية، كبيرة الأهمية، متوسطة الأهمية، متدنية الأهمية).

واستناداً إلى مختلف المهمات المتصلة بالتزامات تأكيد صحة البيانات المضطلع بها، خلصت وحدة المراجعة الداخلية إلى أن الحاجة تدعو عموماً إلى تحسين الإدارة وإدارة مخاطر العمليات المستعرضة وجعل الضوابط أكثر فعالية في مختلف المجالات التي خضعت للمراجعة. وستسمح التحسينات في هذه المجالات لوحدة المراجعة الداخلية بتزويد الأمين العام بتأكيدات معقولة تفيد بأن هناك إدارة وإدارة للمخاطر كافيتين وأن الضوابط فعّالة. وتُتخذ بدعم من الأمين العام تدابير لتنفيذ التوصيات التي قدِّمت إلى الإدارة، ما سيزيد من تعزيز قدرة الاتحاد على النهوض بالمهام المنوطة به في إطار ولايته.

7 وتتابع وحدة المراجعة الداخلية تنفيذ الإجراءات الموصى بها، وذلك بحسب الاقتضاء وعند الاقتضاء (انظر أيضاً الفقرة المتعلقة بمتابعة التنفيذ الواردة في هذا التقرير).

*وقد نُفِّذ ما يلي من المهمات المتصلة بالتزامات تأكيد صحة البيانات:*

ألف - تقييم مخاطر الاحتيال المؤسسية

يسلط تقرير وحدة التفتيش المشتركة لعام 2016 بشأن "الغش واكتشافه والتصدي له في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة" الضوء على عدد من أوجه القصور في هذا المجال وتنطبق بعضها على الاتحاد أيضاً. وكان تقييم مخاطر الاحتيال موجهاً نحو تحسين الاتصال والتوعية بالاحتيال وتحديد المجالات التي تكون فيها المنظمة أكثر عرضةً للاحتيال والأنشطة/العمليات التي تجعلها عرضةً لأشد المخاطر.

8 فيما يلي الأهداف الرئيسية للتقييم (الذي أجري في 2016 واستُكمل في 2017):

• تحديد عوامل خطر الاحتيال المتأصلة ومخططات الاحتيال المحتملة

• تقييم احتمال وقوع المخاطر وأثرها

• تحديد مستويات تحمل خطر الاحتيال

• إجراء تقابل بين مخاطر الاحتيال والضوابط ذات الصلة

• اقتراح تدابير التخفيف من حدة المخاطر – بما يتناسب مع الخطر

9 يسلط التقرير بشأن تقييم مخاطر الاحتيال الضوء على المجالات ’1‘ التي يُعتبر فيها الاتحاد معرضاً لبعض مخاطر الاحتيال أو ’2‘ التي تساهم في زيادة احتمال وقوع الخطر. وأشير إلى احتمال وقوع الخطر في المجالات المحددة وأهمية ذلك عند الاقتضاء.

10 يتضمن التقرير النهائي الذي أُرسل إلى الأمين العام تعليقات المديرين المعنيين والإسناد الواضح للمهام (لتنفيذ التوصيات).

باء - مراجعة المساواة بين الجنسين وتعميمها (GEM)

11 استعرضت وحدة المراجعة الداخلية المساواة بين الجنسين فيما يخص الفترة من 2013 إلى 2016. وكانت الأهداف الرئيسية للمراجعة هي: ’1‘ تقييم الإطار المؤسسي للاتحاد فيما يتعلق بتعزيز المساواة بين الجنسين، و’2‘ تقييم معرفة الموظفين وفهمهم لسياسات المساواة بين الجنسين وبرامج ومشاريع المساواة بين الجنسين وأنشطة بناء المعرفة في مجال المساواة بين الجنسين في الاتحاد، و’3‘ تقييم مستوى تحقيق المساواة بين الجنسين في الاتحاد الذي يجسده عدد الموظفين الذكور والإناث وأعضاء الأفرقة الرسمية وغير الرسمية مثل أفرقة المهام واللجان النظامية وغيرها في الاتحاد، و’4‘ تحديد وتقييم أفضل الممارسات بشأن مبادرات المساواة بين الجنسين في الاتحاد والثغرات المحتملة التي قد تحد من تعميم مبدأ المساواة بين الجنسين على جميع مستويات للاتحاد، و’5‘ تقييم وضع الاتحاد فيما يتعلق بتنفيذ مؤشرات الأداء للخطة UN-SWAP.

12 خلصت وحدة المراجعة الداخلية إلى الاستنتاجات التالية وهي مسائل ذات أولوية عالية:

• الإطار المؤسسي الحالي لتعميم المساواة بين الجنسين ليس كافياً. ويشمل هذا الإطار قرارات الهيئات الإدارية بشأن الجنسين وسياسة تعميم المساواة بين الجنسين وفريق المهام المعني بالمساواة بين الجنسين (GTF) وهيكل المساءلة المصاحب له. وأوصي بالنظر في إمكانية تركيز مسؤوليات المساواة بين الجنسين وتعميمها في منصب/وظيفة مخصصة لهذا الغرض تقع مباشرةً تحت سلطة الأمين العام وفي حدود موارد الميزانية المتاحة (مثل وظيفة مسؤول كبير عن الجنسين في الشركات/موظف كبير يُعنى بالتنوع).

• وعلاوةً على ذلك، استُنتج أن المخاطر المرتبطة بالوعي بسياسات تعميم المساواة بين الجنسين وبرامجها لا تُدار على النحو المناسب. ومن ثم أوصي بأن يحصل الموظفون المعينون حديثاً على تدريب توعية محدد بشأن تعميم المساواة بين الجنسين وسياسته في الاتحاد وأن يُدرج تعميم المساواة بين الجنسين في الوصف الوظيفي للموظفين المعنيين و/أو أن يصبح جزءاً من الكفاءات في تقييم الأداء الدوري، إلى جانب هدف دوري، عند الاقتضاء، لشاغلي وظائف محددة.

• ويفيد استنتاج آخر للمراجعة بأن الإناث والذكور من الموظفين غير ممثلين على قدم المساواة في التوظيف وأفرقة الاتحاد. وتُمثل النساء تمثيلاً ناقصاً في الفئات العليا بينما يُمثل الرجال تمثيلاً ناقصاً في فئات الوظائف الأدنى. وأوصي باستعراض تشكيل اللجان النظامية ليشمل المزيد من الموظفات (بصفة أعضاء *رئيسيين* في هذه اللجان) وبإعداد خطة تشمل أهدافاً محددة في جدول زمني لتحقيق التكافؤ بين الجنسين في القوة العاملة في كل من فئة الخدمات العامة والفئة المهنية/العليا.

• والمسألة الرابعة عالية الأولوية التي تم استنتاجها هي أن فعالية الضوابط المتعلقة بتنفيذ القرار 70 والخطة UN‑SWAP وإعداد تقرير بشأنهما غير كافية. وأوصي بإعداد خطة عمل للمساواة بين الجنسين وتعميميها وتقديمها إلى لجنة التنسيق (CoCo) للموافقة عليها.

ووافق المديرون المعنيون على التوصيات.

13 وإجمالاً، ترى وحدة المراجعة الداخلية أن الإدارة وعمليات إدارة المخاطر والضوابط الداخلية ليست مناسبة بما فيه الكفاية وتنقصها الفعالية في بعض المجالات. وهناك ممارسات جيدة بخصوص مبدأ المساواة بين الجنسين في الاتحاد تبين ثقافة مستعدة استعداداً كافياً لاحتضان هذا المبدأ. وإذا تمت معالجة أوجه القصور المحددة، يمكن تزويد الأمين العام بتأكيدات معقولة تفيد بأن هناك إدارة وإدارة للمخاطر كافيتين فيما يتعلق بالمساواة بين الجنسين، وأن الضوابط الداخلية فعّالة لتنفيذ سياسة المساواة بين الجنسين وأنشطتها.

جيم- مراجعة بيانات المعاملات المالية

14 راجعت وحدة المراجعة الداخلية بيانات المعاملات المالية للفترة الممتدة من 2014 إلى 2016. وتناولت هذه المراجعة المعاملات المالية من حسابات دفتر الأستاذ العام في فئات المصروفات والإيرادات. وكانت أهداف المراجعة هي ’1‘ تقييم مدى كفاية السياسات والإجراءات ذات الصلة بالمعاملات المالية، و’2‘ تقييم مدى كفاية وموثوقية الضوابط الداخلية ذات الصلة ببيانات المعاملات المالية، و’3‘ تقييم امتثال المعاملات المالية للسياسات والإجراءات و’4‘ تحليل بيانات المعاملات المالية الحالية واستعراض أي اتجاهات أو أنماط.

15 لم تورد وحدة المراجعة الداخلية في خلاصتها قضايا تتسم بأهمية عالية. وتَبين من التقييم أن السياسات الحالية ذات الصلة ببيانات المعاملات المالية كافية إلى حد كبير. وتتسم الضوابط بالفعالية على النحو المبين في الأنماط المتسقة التي تعني عدم وجود أي أخطاء مادية أو أخطاء في البيانات المالية المسجلة. والضوابط الداخلية الموجودة لحماية البيانات المالية من المخاطر كالأخطاء المادية كافية إلى حد كبير، على الرغم من استمرار وجود مستوى معيّن من الخطر فيما يتعلق بالبيانات التي تنطوي على عمليات الإدخال اليدوي. ويوصى بأن يولى الاعتبار إلى إدخال آلية مؤتمتة للعمليات اليدوية الحالية، مثل معالجة منح التعليم وعملية تعويض ساعات العمل الإضافية. وهناك خطر من عدم الامتثال لسياسات من قبيل الحدود المفروضة على ساعات العمل الإضافية. وفي هذا الوقت، لم تصدر أي توصية بهذا الشأن ولكن تعتزم وحدة المراجعة الداخلية إدراج مراجعة لساعات العمل الإضافية في خطتها المقبلة بشأن المراجعة بغية إجراء استعراض متعمق لساعات العمل الإضافية للموظفين الدائمين والمؤقتين.[[4]](#footnote-4)

ووافق المديرون المعنيون على التوصيات.

16 وإجمالاً، قدمت وحدة المراجعة الداخلية تأكيدات معقولة للأمين العام تفيد بأن الضوابط الداخلية والإدارة وعمليات إدارة المخاطر كافية وفعّالة بشكل معقول عموماً. ويمكن تحقيق بعض التحسينات في مجال عمليات الإدخال اليدوي.

دال- مراجعة ترتيبات الرعاية

17 راجعت وحدة المراجعة الداخلية ترتيبات الرعاية المتعلقة بالفترة الممتدة من يناير 2015 إلى سبتمبر 2017. وكانت الأهداف الرئيسية للمراجعة هي ’1‘ تقييم مدى كفاية السياسات التي توجه ترتيبات الرعاية في الاتحاد و’2‘ تقييم التنسيق الداخلي لعملية الرعاية و’3‘ تقييم المبالغ التي تولدها مختلف أشكال الرعاية إزاء المزايا الممنوحة للجهات الراعية و’4‘ تقييم المصادر الحالية للرعاية و’5‘ تقييم مدى كفاية الضوابط والامتثال للسياسات والإجراءات الحالية و’5‘ تقييم مراعاة المساواة بين الجنسين وتعميمها في إطار رعاية الاتحاد.

18 أظهرت المراجعة نتائج إيجابية فيما يتعلق بالجهود الرامية إلى تبسيط ترتيبات الرعاية. وفي وقت المراجعة، كانت المبادئ التوجيهية بشأن رعاية الأحداث في الاتحاد التي صدرت في أبريل 2017 (الأمر الإداري رقم 17/06) قيد التعديل لتعزيز متطلبات الاتفاق والاحتياط الواجب وتحديد سعر أدنى للرعاية وتوفير التوجيه للمشاركة في تنظيم الأحداث. ولوحظ باستحسان أيضاً أن هناك جهوداً مبذولة داخل المكاتب لتحسين تنسيق الرعاية.

19 خلصت وحدة المراجعة الداخلية إلى الاستنتاجات التالية وهي مسائل ذات أولوية عالية:

• تَبيّن من المراجعة أن السياسات القائمة ذات الصلة بالرعاية غير كافية إذ لا تشمل جميع أشكال الرعاية وأن التعديلات المقترح إدخالها على الأمر الإداري رقم 17/06 لم يوافق عليها بعد. وأوصي بتطوير سياسات تغطي جميع أشكال الرعاية لمعالجة المسائل التي أثارتها المراجعة وذلك بالتنسيق مع المكاتب.

• وتَبيّن أيضاً أن تنسيق ترتيبات الرعاية غير كافية. وبالتالي، أوصي بتنظيم تدريب في مجال إدارة العلاقة مع العملاء (CRM) لجميع جهات الاتصال بالتنسيق مع دائرة خدمات المعلومات (ISD) ودائرة إدارة الموارد المالية (FRMD) والمكاتب واتخاذ تدابير للتأكد من أن معالجة جميع أنشطة الرعاية تتم من خلال إدارة العلاقة مع العملاء. وأوصي أيضاً بإعداد المواصفات الوظيفية لإدارة العلاقة مع العملاء التي ستُدرج في النظام سعياً إلى تبسيط أدوات تعبئة الموارد والحد من ’1‘ متطلبات التدريب و’2‘ الوقت اللازم لإدخال البيانات وإعداد التقارير.

• يفيد الاستنتاج الثالث الذي يتسم بأولوية عالية أن الاتحاد معرّض لخطر كبير متعلق بالسمعة نظراً للافتقار إلى آليات كافية (إلا من خلال الدول الأعضاء) لممارسة الاحتياط الواجب بشأن أعضاء القطاعات (كالجهات الراعية) وغير الأعضاء في القطاعات على السواء. وأوصي بوضع آلية، ويفضل أن تكون في شعبة المشتريات، لممارسة الاحتياط الواجب بشأن جميع الجهات الراعية المحتملة (أعضاء الاتحاد وغير الأعضاء).

ووافق المديرون المعنيون على التوصيات.

20 وإجمالاً، ترى وحدة المراجعة الداخلية أن الإدارة وعمليات إدارة المخاطر والضوابط الداخلية المتعلقة بترتيبات الرعاية تشوبها بعض أوجه القصور وتحتاج إلى التحسين. وحددت وحدة المراجعة الداخلية مجالات للتحسين تتعلق بالسياسات التي تحكم ترتيبات الرعاية وتنسيق الرعاية داخلياً، وممارسة الاحتياط الواجب بشأن الجهات الراعية المحتملة. وفي حالة معالجة هذه المجالات، يمكن تزويد الأمين العام بتأكيدات معقولة بأن هناك إدارة وإدارة للمخاطر كافيتين فيما يتعلق بترتيبات الرعاية وبأن الضوابط فعّالة.

هاء - مراجعة أمن النفاذ إلى نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

21 راجعت وحدة المراجعة الداخلية أمن النفاذ إلى المكون الرئيسي لوحدة SAP لتخطيط موارد المؤسسة (ECC) ووحدة إدارة العلاقة مع العملاء (CRM) وبالأخص أثناء الفترة من يناير 2015 إلى أكتوبر 2017. وتمثلت أهداف المراجعة في ’1‘ تقييم المبادئ والسياسات والأطر الخاصة بتأمين النفاذ إلى الوحدة SAP ECC وCRM، و’2‘ إدارة حساب المستعمل وأمن البيانات والمعاملات في الوحدة SAP ECC وCRM، و’3‘ الأدوار والتراخيص والمسؤوليات وفقاً للفصل المتوقع بين المهام و’4‘ إدارة السجل والرصد واستخدام المستعملين للتقارير ذات الصلة.

22 خلصت وحدة المراجعة الداخلية إلى الاستنتاجات التالية وهي مسائل ذات أولوية عالية:

• تَبين من التقييم أن السياسات الحالية ذات الصلة بأمن النفاذ إلى الوحدة SAP ECC وCRM غير كافية. وأوصي باستعراض السياسات ذات الصلة بأمن النفاذ إلى الوحدة SAP ECC وCRM بهدف مواءمتها مع بعضها البعض والتعبير عن الواقع الحالي.

• تَبين من التقييم أن إدارة حساب المستعمل والأمن في الوحدة SAP ECC وCRM غير كافية. وأوصي بتنفيذ مدة صلاحية في جميع حسابات المستعمل في النظام SAP من أجل تقييد حسابات المستعمل بمواعيد عقد التوظيف.

• فيما يتعلق بإسناد المهام وترخيص النفاذ، فإن الفصل بين المهام (SoD) في الوحدة SAP ECC وCRM غير كاف. وأوصي باستعراض وتعطيل تراخيص المستعملين في الإنتاج بخصوص جميع المعاملات الحساسة في النظام SAP (لا سيما تلك المستعملة في التطوير وإدارة النظام) والمستعملين غير المتوقعين. ويوصى أيضاً باستعراض وتعطيل جميع المهام والتراخيص SAP في الإنتاج المسندة حالياً لموظفين ليس من المتوقع أن يستخدموها، على أن يجري ذلك بالتنسيق مع دائرة إدارة الموارد البشرية ودائرة إدارة الموارد المالية.

ووافق المديرون المعنيون على التوصيات.

23 وإجمالاً، ترى وحدة المراجعة الداخلية أن الإدارة وعمليات إدارة المخاطر والضوابط الداخلية المتصلة بأمن النفاذ إلى الوحدة SAP ECC وCRM غير كافية وأن بعض الجوانب تحتاج إلى التحسين. وإذا تمت معالجة أوجه القصور التي تم تحديدها في مجالات السياسات والتراخيص والمهام SAP ECC وCRM وتسجيل جداول المعاملات الحساسة، يمكن تزويد الأمين العام بتأكيدات معقولة بأن هناك عمليات إدارة وإدارة للمخاطر كافية، وأن الضوابط الداخلية فعّالة فيما يتعلق بأمن النفاذ إلى الوحدة SAP ECC وCRM.

واو- مراجعة إدارة المرافق

24 راجعت وحدة المراجعة الداخلية إدارة المرافق. وتمتد الفترة الزمنية المشمولة بالمراجعة من يناير 2015 إلى سبتمبر 2017. وكانت أهداف المراجعة هي: ’1‘ تقييم مدى كفاية السياسات التي توجه إدارة المرافق و’2‘ تنفيذ خطط الصيانة واعتبارات كفاءة استخدام الطاقة في مباني الاتحاد و’3‘ تقييم مدى كفاية الضوابط والامتثال للسياسات القائمة المتعلقة بالأمن والمشتريات وإدارة العقود وأداء الموردين وذلك فيما يخص الأنشطة المنفذة بالاستعانة بمصادر خارجية، و’4‘ تقييم مدى كفاية وموثوقية الضوابط الداخلية ذات الصلة بالمعاملات المالية المتصلة بإدارة المرافق، و’5‘ تقييم اعتبارات المساواة بين الجنسين وتعميمها في مجال إدارة مرافق الاتحاد.

25 من أجل مساهمة قيمة في جهود الاتحاد الرامية إلى إيجاد فرص عبر مجموعة كاملة من أهداف التنمية المستدامة (SDG)، أنشأت وحدة المراجعة الداخلية، من خلال عملها، روابط مع الأهداف 3 و5 و7 و13 من أهداف التنمية المستدامة وفقاً لنطاق عملها وأهدافها.

26 بيّنت المراجعة نتائج وممارسات إيجابية فيما يتعلق بإدارة المرافق مثل خطة الصيانة السنوية المتعلقة بالتكييف الهوائي الصحي والكهرباء، ووثائق المواصفات التقنية المتعلقة بمنشآت التكييف الهوائي الصحي، والإدارة الملائمة لقوائم الجرد ومناطق التخزين، والشهادة الصادرة عن أمانة اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغيّر المناخ. وفي مجال شراء السلع والخدمات والأشغال المتعلقة بالمرافق، لاحظت وحدة المراجعة الداخلية أيضاً ممارسات جيدة فيما يتعلق بشراء السلع والخدمات مع تأثير بيئي منخفض (شراء منتجات التنظيف المراعية للبيئة بما في ذلك المعايير البيئية للتعاقد على خدمات البستنة).

27 خلصت وحدة المراجعة الداخلية إلى الاستنتاجات التالية بشأن عدد من القضايا:

• سياسات وممارسات المشتريات الحالية المتصلة بإدارة المرافق غير ملائمة. ولا يؤدي انعدام الملاءمة والوضوح بالضرورة إلى مشاكل تتصل بإدارة مرافق الاتحاد مباشرةً، وإنما يعرّض الاتحاد لمخاطر عالية تتعلق بالمشتريات. وعلى الرغم من التوصية بالتعجيل بإعداد دليل مشتريات للاتحاد في إطار مراجعة سابقة جرت في 2017، يُعاد تأكيد التوصية مع أولوية حاسمة نظراً إلى الحاجة الماسة لإجراءات وممارسات مناسبة للمشتريات لكي يتسنى للاتحاد التعامل على نحو سليم مع المشتريات المتصلة ببناء مبنى المقر الجديد.

• بالنسبة إلى المعاملات المالية المتصلة بإدارة المرافق، هناك حالات عدم الامتثال للوائح والقواعد المالية للاتحاد والمبادئ المتصلة بمعايير IPSAS من أجل الرسملة. وأوصي باعتماد وتوثيق شجرة اتخاذ القرارات المتعلقة برسملة عمليات التحسين فيما يتعلق بجميع نفقات التجديد والصيانة. لم تقبل دائرة إدارة الموارد المالية التوصية وعلقت مشيرةً إلى أن شجرة اتخاذ القرارات التي وضعتها هذه الدائرة يجري الالتزام بها بشكل تام. وأكدت أن الإصلاحات المشار إليها تشكل جزءاً من الصيانة الروتينية، مما يعني أن السياسات والمبادئ التوجيهية لأصول دائرة إدارة الموارد المالية تشرح عملية شجرة اتخاذ القرارات.

• تَبين من التقييم أن السياسات والإجراءات الحالية ذات الصلة بإدارة المرافق وإدارة المخاطر فيما يتعلق بتخطيط أنشطة الصيانة وتتبعها كافية جزئياً. وأوصي بإعداد خطة صيانة متكاملة على المدى الطويل وإجراءات تفتيش رسمية، وإجراء تقييم لعبء العمل بالمقارنة مع الموارد المتاحة من حيث الموظفين، وإجراء مشاورة لدمج طلبات الخدمة من مكتب الخدمة التابع لدائرة خدمات المعلومات وجمع المعلومات الواردة بهذا الشأن. وتشمل مسألة أخرى إدارة المخاطر المتصلة بالأمن والحماية وكفاءة استخدام الطاقة التي تَبين من التقييم أنها كافية على الرغم من الحاجة إلى مزيد من التحسين فيما يخص استخدام الطاقة (الهدف 7 من أهداف التنمية المستدامة: طاقة نظيفة وبأسعار ميسورة، والهدف 13 من أهداف التنمية المستدامة: الإجراءات المتعلقة بالمناخ). وأوصي بالتحقق من حساب المجال المرجعي للطاقة. وعلقت دائرة إدارة الموارد المالية مشيرةً إلى أنها واثقة من الأرقام الصادرة سابقاً وأنها ستقوم بإعداد ورقة موجزة بسيطة. وأخيراً، تم استنتاج كذلك أن مبدأ المساواة بين الجنسين وتعميمها غير مدرج رسمياً في إدارة المرافق (الهدف 5 من أهداف التنمية المستدامة: المساواة بين الجنسين). وأوصي كذلك بإجراء مشاورة مع دائرة التخطيط الاستراتيجي وشؤون الأعضاء وإيلاء الاعتبار إلى (أ) إدراج الاحتياجات المحددة فيما يتعلق بالمساوة بين الجنسين أثناء مرحلة التخطيط و(ب) إذكاء الوعي بالمساواة بين الجنسين وتعميمها بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين بإدارة المرافق.

حظيت التوصيات بقبول المديرين المعنيين ما عدا تلك المتعلقة بمبادئ IPSAS بشأن الرسملة.

28 ترى وحدة المراجعة الداخلية أن الإدارة وعمليات إدارة المخاطر والضوابط الداخلية كافية جزئياً. كما أن التحسين مطلوب في مجال السياسات والإجراءات وكذلك في إدارة المخاطر المتعلقة ببعض جوانب إدارة المرافق على مستوى الاتحاد ككل، مع التركيز بوجه خاص على السياسات والإجراءات المتصلة بالمشتريات. وإذا تمت معالجة هذه المجالات، يمكن تزويد الأمين العام بتأكيدات معقولة تفيد بأن هناك إدارة وإدارة للمخاطر كافيتين فيما يتعلق بإدارة المرافق وأن الضوابط الداخلية فعّالة.

# التحقيقات التي اضطلعت بها وحدة المراجعة الداخلية

29 طلب الأمين العام من وحدة المراجعة الداخلية في سبتمبر 2017 التحقق من الاستخدام المحتمل غير المصرح به لشعار الاتحاد من جانب جهة راعية لحدث للاتحاد في 2017. ولم يترتب عن هذا الاستخدام غير المصرح به أي خسارة مالية بالنسبة إلى الاتحاد. وتلقى الأمين العام تقارير بشأن التقدم المحرز بهذا الشأن ونتيجة التحقيق.

# الخدمات الاستشارية لوحدة المراجعة الداخلية

ألف - دراسة الجدوى لمهمة التقييم في الاتحاد

30 قدمت وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها بعنوان "استعراض للتنظيم والإدارة في الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)" توصية غير رسمية:

*179. المفتشون على وعي بالآثار المالية، ولكنهم يعتقدون أن إضفاء الطابع المؤسسي على وظيفة التقييم يمثل سبيلاً للإسهام في وضع التوجيه الاستراتيجي والتعلم وتبادل المعارف في جميع مكونات الاتحاد، شريطة أن يكون مجهزاً بخبرات مهنية وقدرات كافية.*

31 قُدم تقرير دراسة الجدوى الذي كُلفت بإعداده وحدة المراجعة الداخلية إلى فريق تنسيق الإدارة (MCG) في أبريل 2017. ونظرت اللجنة الاستشارية المستقلة للإدارة أيضاً في اجتماعها الثامن عشر في دراسة الجدوى التي تضمنت مقترحات بشأن أفضل طريقة يمكن بها للاتحاد وضع سياسة ووظيفة تقييم. واعتمد الأمين العام مؤقتاً المبادئ التوجيهية وسياسات التقييم المقترحة التي ستشكل إطاراً لتجربة تقييم ستُدرج في خطة عمل المراجعة الداخلية لعام 2018.

باء - اتفاقات مستوى الخدمة

32 أُجري استعراض لاتفاقات مستوى الخدمة (SLA) من أجل مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات مستنيرة. وكان الهدف من هذا العمل تحديد ما إذا كانت عمليات اتفاقات مستوى الخدمة تعمل بشكل ملائم وتحديد مستوى تحقيق أهداف هذه الاتفاقات. وركزت الأعمال الاستشارية على الممارسات والإجراءات الحالية.

33 خلصت وحدة المراجعة الداخلية إلى الاستنتاجات التالية وهي مسائل ذات أولوية عالية:

• لا يوجد إطار مؤسسي ملائم لإدارة اتفاقات مستوى الخدمة. وأوصي بالنظر في إمكانية استعراض وتحديث الدليل التشغيلي الحالي لاتفاقات مستوى الخدمة لمواءمته مع احتياجات المنظمة الحالية. وبالنسبة إلى الخدمات التي يصعب قياسها، يمكن أن يشمل هذا التحديث وقف توقيع اتفاقات مستوى الخدمة سنوياً والتعامل معها كاتفاق مستمر يحيل إلى كتالوغ الخدمات الخاص بالمورّد ويظل ساري المفعول إلى أجل غير مسمى ما لم تنشأ ظروف استثنائية معينة تبرر التغيير.

• المخاطر المرتبطة بتقييم الأداء السابق لا تدار بشكل ملائم، وثمة خطر من عدم الكشف بكفاءة وفعالية عن سوء الأداء وفرص التحسين. وأوصي ببحث إمكانية تنفيذ آلية لتقييم الأداء السابق باستخدام مؤشرات الأداء المحددة والقابلة للقياس والتحقيق والموجهة نحو النتائج والموقوتة (SMART).

34 وإجمالاً، ترى وحدة المراجعة الداخلية أن عمليات اتفاق مستوى الخدمة تنطوي على عدد من الجوانب الإيجابية ومع ذلك ترى أن هذه العمليات تعمل بشكل جزئي وأن أهداف اتفاقات مستوى الخدمة لم تتحقق على نحو تام.

35 بعد إصدار وحدة المراجعة الداخلية للتقرير النهائي للأعمال الاستشارية، تقرر عدم تنفيذ التوصيات الرئيسية الواردة في التقارير بل تطبيق بديل (حتى نهاية 2019) لمعالجة الشواغل التي أعربت عنها وحدة المراجعة. وسيجري النظر في توصيات أخرى اعتباراً من الفترة 2023-2020.

تنفيذ ما يتعلق بالمراجعة الداخلية من توصيات اللجنة الاستشارية المستقلة للإدارة (IMAC)

36 اضطلعت اللجنة الاستشارية المستقلة للإدارة بمتابعة منتظمة لتنفيذ التوصيات المتعلقة بوظيفة المراجعة الداخلية وأدرجت عرض التقدم الملاحظ على هذا الصعيد في تقريرها الذي قُدِّم إلى الأمين العام وفي تقريرها السنوي إلى المجلس. وفي هذه المرحلة، تناولت وحدة المراجعة الداخلية جميع توصيات اللجنة الاستشارية المستقلة للإدارة فيما يتعلق بالمراجعة الداخلية. وقّدم تقرير عن الوضع إلى الاجتماع الثامن لفريق العمل التابع للمجلس المعني بالموارد المالية والبشرية (CWG‑FHR) في الوثيقة CWG‑FHR‑8/13.

متابعة تنفيذ التوصيات المقدَّمة في إطار المراجعة الداخلية

37 واصلت وحدة المراجعة الداخلية طيلة الفترة المشمولة بهذا التقرير متابعة تنفيذ التوصيات التي قُدمت في تقارير المراجعة السابقة، وذلك طبقاً للمعيار 2500 لمعهد المراجعين الداخليين[[5]](#footnote-5). وقد لوحظ أنه تحقق على مدى الاثني عشر شهراً الأخيرة مزيد من التقدم، وترد فيما يلي الإحصاءات المتعلقة به (في 30 سبتمبر 2017):

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **السنة** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **(\*)2017** | **المجموع** |
| عدد تقارير المراجعة | 2 | 0 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | **25** |
| التوصيات - المجموع | 17 | - | 113 | 55 | 34 | 22 | 27 | **268** |
| التوصيات الجاري تنفيذها | 0 | - | 7 | 5 | 8 | 15 | 27 | **62** |
| التوصيات المتأخَر في تنفيذها | 3 | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** |
| التوصيات التي أُقفل ملفها | 14 | - | 106 | 50 | 26 | 7 | 0 | **203** |
|  |   |  |   |   |   |   |   |  |
| النسبة المئوية للتوصيات الجاري تنفيذها | %0 | - | %6 | %9 | %24 | %68 | %100 | **%23** |
| النسبة المئوية للتوصيات المتأخَر في تنفيذها | %18 | - | %0 | %0 | %0 | %0 | %0 | **%1** |
| النسبة المئوية للتوصيات التي أُقفل ملفها | %82 | - | %94 | %91 | %76 | %32 | %0 | **%76** |

(3) حتى نهاية عام 2017 – باستثناء التقارير الاستشارية

38 وما من توصيات حاسمة الأهمية أو كبيرة الأهمية ترقى إلى ما قبل عام 2012 إلا وتم تنفيذها. ويتعلق ما يرقى إلى عام 2011 من التوصيات التي تأخر تنفيذها بمراجعة داخلية لتقدير تكاليف منشورات الاتحاد. وأبلغت الإدارة وحدة المراجعة الداخلية (واللجنة الاستشارية المستقلة للإدارة (IMAC)) بانتظام بالتقدم المحرز. وبالنسبة إلى عام 2017، تم الانتهاء من بعض تقارير المراجعة الداخلية في الربع الأخير من العام وبالتالي سيكون من الصعب أن يكون قد تم تنفيذ توصيات عديدة بالفعل في مطلع عام 2018.

الجوانب المتصلة بمنهجية المراجعة

39 منذ عام 2013 كانت وحدة المراجعة الداخلية قد شرعت في استعمال *استبيانات عن فعالية المراجعة* أُرسلت إلى المديرين المسؤولين عن العمليات والكيانات الخاضعة للمراجعة، بغية تقييم فعالية أعمال المراجعة واستبانة المتّسع المتوفر للتحسين. واستمرت هذه الممارسة في الفترة المشمولة بالتقرير الواردة في هذه الوثيقة. ويشار إلى أن التعقيبات التي وردت إلى وحدة المراجعة الداخلية في عام 2017 على *الاستبيانات* الخمسة كانت إيجابية جداً (بلغ متوسط درجة التقييم 4 على سلَّم يتدرَّج من 1 إلى 5).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. الأمر الإداري 13/09، الصادر عن الأمين العام في 27 يونيو 2013. [↑](#footnote-ref-1)
2. معهد مراجعي الحسابات الداخليين، [www.theiia.org](file:///C%3A%5CUsers%5Ckhalil%5CDesktop%5CDoc_TRAD%5Cwww.theiia.org). [↑](#footnote-ref-2)
3. الأمر الإداري ذو الرقم 13/09، الذي اعتمده الأمين العام في 27 يونيو 2013. [↑](#footnote-ref-3)
4. أُدرج ذلك في خطة المراجعة الداخلية لعام 2018. [↑](#footnote-ref-4)
5. معهد المراجعين الداخليين، [www.theiia.org](http://www.theiia.org). [↑](#footnote-ref-5)