|  |  |
| --- | --- |
| **СОВЕТ 2018 Женева, 17−27 апреля 2018 года** | logo_R_ |
|  |  |
|  |  |
| **Пункт повестки дня: ADM 12** | **Документ C18/44-R** |
| **8 марта 2018 года** |
| **Оригинал: английский** |
| Отчет Генерального секретаря | |
| ОТЧЕТ ВНУТРЕННЕГО АУДИТОРА О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ВНУТРЕННЕМУ АУДИТУ | |

|  |
| --- |
| Резюме  В настоящем отчете охватывается деятельность по внутреннему аудиту с марта 2017 года по март 2018 года.  Необходимые действия  Настоящий отчет направляется Совету **для рассмотрения**.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Справочные материалы  *Финансовый регламент и Финансовые правила МСЭ (2010 г.), Статья 29* |

Введение

1 Настоящий отчет направляется Совету и подготовлен согласно Статье 29 Финансового регламента (2010 г.). В соответствии с Уставом Службы внутреннего аудита МСЭ[[1]](#footnote-1) настоящий отчет передается Генеральному секретарю и представляется Совету для рассмотрения. Нынешний отчет охватывает деятельность за период с марта 2017 года по март 2018 года.

2 На протяжении всего отчетного периода подразделение внутреннего аудита состояло из двух сотрудников категории специалистов: один сотрудник класса P.5 (руководитель подразделения) и один сотрудник класса P.2 (младший внутренний аудитор), до 1 сентября 2017 года, когда занявший вакантную должность класса P.3 (внутренний аудитор) сотрудник приступил к выполнению своих функций. Сотрудник категории общего обслуживания (помощник аудитора) работал в подразделении на условиях полного рабочего дня. Таким образом, в настоящее время в подразделении имеются три должности категории специалистов и одна должность категории общего обслуживания.

3 Служба внутреннего аудита (IA) подтверждает, что проводит свои аудиторские проверки в соответствии с Международными стандартами профессиональной практики внутреннего аудита и Кодексом этики, установленным Институтом внутренних аудиторов[[2]](#footnote-2) (IIA), а также положениями Устава Службы внутреннего аудита МСЭ[[3]](#footnote-3). Кроме того, Служба IA подтверждает, что что за отчетный период ее сотрудники не имели управленческих полномочий и не несли ответственности в связи с какой-либо деятельностью, в отношении которой проводилась аудиторская проверка, и не выполняли учетных или оперативных функций в МСЭ.

Направленность и сфера охвата деятельности по внутреннему аудиту

4 В соответствии с Уставом Службы IA предложенный план по IA на 2017 год был рассмотрен Независимым консультативным комитетом по управлению (IMAC) в марте 2017 года и впоследствии утвержден Генеральным секретарем. Он был представлен также Внешнему аудитору в целях содействия обеспечению эффективности и координации. Работа по аудиту была направлена в основном на сферы *подтверждения достоверности информации*. За 2017 год две аудиторские проверки были частично перенесены на 2018 год, а одна проверка не была проведена, потому что в июле 2017 года Генеральный секретарь просил проверить дополнительную тему (что означало, что требовалось изменить приоритеты в планировании проверок). В дополнение к подтверждению достоверности информации в Уставе Службы внутреннего аудита также говорится, что *Служба внутреннего аудита расследует утверждения или предположения о мошенничестве или ненадлежащем управлении, а также что Служба внутреннего аудита может оказывать в рамках МСЭ консультационные услуги*.

5 Служба IA систематически направляет копии отчетов о внутреннем аудите Внешнему аудитору МСЭ и IMAC. В соответствии с положением 29.5 Финансового регламента МСЭ заключительные отчеты о внутреннем аудите могут быть предоставлены Государствам-Членам или их уполномоченным представителям. С октября 2015 года существует упрощенный механизм доступа к отчетам о внутреннем аудите. В течение отчетного периода через этот онлайновый механизм были получены (и были удовлетворены) два запроса на доступ к отчетам о внутреннем аудите.

Задания по подтверждению достоверности информации и полученные выводы

6 Цели заданий по подтверждению достоверности информации заключались в оценке: i) аспектов руководства проверенными операциями Союза; ii) практики управления рисками; и iii) эффективности мер (внутреннего) контроля. Приоритет рекомендаций, вытекающих из аудиторской проверки, устанавливается в зависимости от воздействия и вероятности нарушений (важнейший, высокий, средний, низкий приоритет).

На основе выполненных различных заданий по подтверждению достоверности информации Служба IA пришла к выводу о том, что необходимо улучшить рассматривавшиеся руководство и управление рисками и повысить эффективность мер контроля в различных областях, где проводилась аудиторская проверка. Улучшения в этих областях позволили бы Службе IA предоставить Генеральному секретарю достаточные гарантии наличия надлежащего руководства, управления рисками, а также эффективности мер контроля. Рекомендации для руководства выполняются при поддержке Генерального секретаря, и это будет способствовать дальнейшему укреплению возможностей МСЭ по выполнению им своего мандата.

7 Служба IA, в случаях, когда это требуется, следит за выполнением рекомендованных мер (см. также пункт по последующим мерам, далее в настоящем отчете).

*Были выполнены следующие задания по подтверждению достоверности информации*:

A) Оценка риска корпоративного мошенничества

В отчете ОИГ 2016 года "Предотвращение, обнаружение случаев мошенничества и реагирование на них в организациях системы ООН" был отмечен ряд недостатков в этой области, и из них некоторые относятся также к МСЭ. Основная направленность оценки риска мошенничества заключалась в совершенствовании связи и повышении осведомленности о мошенничестве, а также в определении того, какие участки организации наиболее уязвимы для мошенничества, и того, какие виды деятельности/процессы подвергаются наибольшему риску.

8 Основными задачами оценки (проведенной в 2016 году и завершенной в 2017 г.) были:

• определение внутренних факторов риска мошенничества и возможных схем мошенничества;

• оценка вероятности рисков и их воздействия;

• определение уровней готовности к рискам;

• увязка рисков мошенничества с соответствующими мерами контроля;

• предложение мер по смягчению воздействия рисков – пропорционально риску.

9 В отчете об оценке риска мошенничества выделяются области: i) в которых либо считается, что Союз подвержен некоторому риску мошенничества, либо ii) которые способствуют повышению вероятности совершения мошенничества. Там, где применимо, были отмечены вероятность совершения мошенничества в определенных областях и значение этого.

10 В заключительном отчете, направленном Генеральному секретарю, содержатся замечания от соответствующих руководителей и четко распределяются функции (по выполнению рекомендаций).

B) Аудиторская проверка по вопросам гендерного равенства и учета гендерных факторов (GEM)

11 Служба IA проводила анализ GEM в период с 2013 по 2016 год. Основными задачами аудиторской проверки были: i) оценка институциональной основы МСЭ для совершенствования GEM, ii) оценка осведомленности персонала о политике в области GEM, гендерных программах, проектах и видах деятельности по расширению знаний по гендерным вопросам в Союзе, а также понимания персоналом этих проблем, iii) оценка степени достижения гендерного равенства в Союзе по численности мужчин и женщин в составе персонала, в составе официальных и неофициальных групп, таких как целевые группы, комитеты, учрежденные в соответствии с уставными документами, и т. п. в Союзе, iv) определение и оценка передового опыта осуществления гендерных инициатив в МСЭ, а также возможных пробелов, которые ограничивают учет гендерных факторов на всех уровнях Союза, и v) оценка и определение состояния МСЭ в отношении соответствия показателям деятельности ООН‑SWAP.

12 Служба IA сочла высокоприоритетными ряд следующих вопросов:

• Существующая институциональная основа для GEM неадекватна. Эту основу составляют Резолюции руководящих органов по гендерным вопросам, политика в области GEM, Целевая группа по гендерным вопросам (GTF) и соответствующая структура подотчетности. Было предложено изучить возможность централизации обязанностей в области гендерного равенства и учета гендерных факторов в специально выделенной должности/функции, которая бы непосредственно подчинялась Генеральному секретарю и существовала бы в рамках имеющихся бюджетных ресурсов (например, должность старшего сотрудника по вопросам представленности мужчин и женщин в организации).

• Далее был сделан вывод, согласно которому не ведется надлежащее управление рисками, связанными с осведомленностью о политике и программах в области GEM. Ввиду этого было рекомендовано, чтобы поступающие на работу сотрудники проходили специальную подготовку по осведомленности о GEM и о политике в этой области в МСЭ, чтобы GEM включалась в описание должностных обязанностей соответствующих сотрудников и/или чтобы она учитывалась как составная часть компетенции при периодической аттестации, а также как периодическая задача, когда это применимо, для занимающих соответствующие должности.

• Еще один вывод по итогам аудиторской проверки заключался в том, что женщины и мужчины не представлены в равной степени в персонале и группах Союза. Женщины недостаточно представлены в более высоких категориях, тогда как мужчины недостаточно представлены в более низких категориях. Было рекомендовано пересмотреть состав комитетов, созданных в соответствии с уставными документами, чтобы включить в них больше женщин (как основных членов таких комитетов), и разработать план с контрольными сроками выполнения по достижению гендерного равенства в составе как категории общего обслуживания, так и категории специалистов/более высоких категорий.

• Был сделан еще один высокоприоритетный вывод, согласно которому эффективность контроля за выполнением Резолюции 70 и плана ООН‑SWAP и отчетности по этим видам деятельности признана недостаточной. Было рекомендовано разработать и представить Координационному комитету (КК) план действий по гендерному равенству и учету гендерных факторов.

Рекомендации были приняты соответствующими руководителями.

13 В целом Служба IA полагает, что руководство, процессы управления рисками и меры внутреннего контроля недостаточно адекватны и в определенных областях недостаточно эффективны. Существует передовой опыт работы по гендерным вопросам в МСЭ, который говорит о наличии достаточной культуры для внедрения GEM. Если по выявленным недостаткам будет проведена работа, Генеральному секретарю можно будет предоставить достаточные гарантии того, что в отношении GEM осуществляется надлежащее руководство и управление рисками и что существуют эффективные меры внутреннего контроля для реализации политики и видов деятельности в области GEM.

C) Аудиторская проверка данных по финансовым транзакциям

14 Служба IA провела аудиторскую проверку данных по финансовым транзакциям за период с 2014 по 2016 год. В ходе проверки рассматривались финансовые транзакции из избранных категорий главной книги по категориям расходов и доходов. Цели проверки заключались в следующем: i) оценить адекватность политики и процедур, относящихся к финансовым транзакциям, ii) оценить адекватность и надежность мер внутреннего контроля, относящихся к данным финансовых транзакций, iii) оценить соответствие финансовых транзакций политике и процедурам, и iv) проанализировать имеющиеся данные по финансовым транзакциям и рассмотреть тенденции и схемы.

15 В своем заключении Служба IA не выявила вопросов, имеющих большое значение. Существующая политика, относящаяся к данным по финансовым транзакциям, оценивается как в основном адекватная. Меры контроля эффективны, что отражается согласованными схемами, указывающими на отсутствие существенных искажений или ошибок в регистрации финансовых данных. Существующие меры внутреннего контроля для защиты финансовых данных от рисков в основном адекватны, хотя все еще имеется определенный уровень риска в отношении данных, связанных с процессами ручного ввода. Рекомендуется рассмотреть вопрос о введении автоматического механизма для процессов, в настоящее время осуществляемых вручную, таких как процесс обработки субсидий на образование и компенсации за сверхурочные часы работы. Существует риск несоблюдения политики, например по ограничениям, установленным на сверхурочные. На данном этапе рекомендаций представлено не было, но Служба IA намеревается включить аудиторскую проверку сверхурочных в свой будущий план аудиторской проверки, чтобы провести углубленное рассмотрение сверхурочных постоянного и временного персонала[[4]](#footnote-4).

Рекомендации были приняты соответствующими руководителями.

16 В целом Служба IA представила Генеральному секретарю достаточные гарантии того, что меры внутреннего контроля, руководство и процессы управления рисками адекватны и достаточно эффективны. Можно добиваться некоторого улучшения в процессах ручного ввода данных.

D) Аудиторская проверка договоренностей о спонсорской поддержке

17 Служба IA провела аудиторскую проверку договоренностей о спонсорской поддержке за период с января 2015 года по сентябрь 2017 года. Основными задачами аудиторской проверки были: i) оценить адекватность политики, определяющей договоренности о спонсорской поддержке в МСЭ, ii) оценить внутреннюю координацию процесса спонсорства, iii) оценить объем средств, получаемых в рамках различных видов спонсорской поддержки, по отношению к преимуществам, предоставляемым спонсорам, iv) оценить имеющиеся источники спонсорской поддержки, v) оценить адекватность мер контроля и соблюдения имеющихся политики и процедур, и vi) оценить аспекты гендерного равенства и учета гендерных факторов в оказываемой МСЭ спонсорской поддержке.

18 Аудиторская проверка отметила положительные моменты в усилиях, направленных на упорядочение договоренностей о спонсорской поддержке. В руководящие указания по связанной с мероприятиями спонсорской поддержке в МСЭ, которые были выпущены в апреле 2017 года (служебный приказ № 17/06), во время проверки вносились поправки с целью укрепления требований надлежащего исполнения и согласованности, установления минимальных расценок на спонсорство и предоставления руководства по совместной организации мероприятий. Также как положительный момент отмечалось, что в Бюро предпринимаются усилия по совершенствованию координации спонсорской поддержки.

19 Служба IA сочла высокоприоритетными ряд следующих вопросов:

• В ходе проверки было установлено, что имеющиеся направления политики, касающиеся спонсорства, неадекватны, поскольку охватывают не все виды спонсорской поддержки, а предлагаемые поправки к служебному приказу № 17/06 еще не утверждены. Было рекомендовано, при координации с Бюро, разработать политику, которая охватывала бы все виды спонсорской поддержки, для решения проблем, поднятых в ходе аудиторской проверки.

• Также было установлено, что координация договоренностей о спонсорской поддержке не является адекватной. Ввиду этого было рекомендовано провести подготовку по управлению отношениями с клиентами (CRM) для всех координаторов совместно с Департаментом информационных служб (ISD), Департаментом управления финансовыми ресурсами (FRMD) и Бюро, а также принять меры для обеспечения того, чтобы обработка всех видов спонсорской поддержки осуществлялась через CRM. Также было рекомендовано, чтобы функциональные спецификации CRM, которые предстоит включить в систему, подготавливались с целью упрощения инструментов мобилизации ресурсов и сведения к минимуму i) требований к профессиональной подготовке и ii) времени, необходимого для ввода данных и подготовки отчетов.

• Третий высокоприоритетный вывод заключался в том, что МСЭ подвергает свою репутацию значительному риску ввиду отсутствия надлежащих механизмов (помимо Государств-Членов) для проведения процедур надлежащего исполнения в отношении как Членов Секторов (в качестве спонсоров), так и объединений, не являющихся Членами Секторов. Было рекомендовано создать механизм, предпочтительно в Отделе закупок, для проведения процедур надлежащего исполнения в отношении всех потенциальных спонсоров (членов и нечленов МСЭ).

Рекомендации были приняты соответствующими руководителями.

20 В целом Служба IA полагает, что в руководстве, процессах управления рисками и мерах внутреннего контроля, относящихся к договоренностям о спонсорской поддержке, имеются недостатки и они нуждаются в улучшении. Внутренняя аудиторская проверка выявила области, требующие улучшения, в отношении политики, которой определяются договоренности о спонсорской поддержке, внутренней координации спонсорской поддержки и процедур надлежащего исполнения, которые следует применять к потенциальным спонсорам. Если в выявленных областях будет проведена работа, Генеральному секретарю можно будет предоставить достаточные гарантии того, что в отношении договоренностей о спонсорской поддержке осуществляется надлежащее руководство и управление рисками и что существуют эффективные меры контроля.

E) Аудиторская проверка безопасности доступа к системе планирования ресурсов предприятий (ERP)

21 Служба IA провела аудиторскую проверку безопасности доступа к центральному компоненту системы планирования ресурсов предприятий SAP (ECC) и модулю управления отношениями с клиентами (CRM), конкретнее за период с января 2015 года по октябрь 2017 года. Задачами проверки была оценка: i) принципов, политики и основ обеспечения безопасности доступа к ECC SAP и модулю CRM, ii) управления учетными записями пользователей, безопасности данных и транзакций в ECC SAP и модуле CRM, iii) ролей, полномочий и ответственности в соответствии с ожидаемым разделением обязанностей, и iv) управления журналом регистрации и мониторинга и использования соответствующих отчетов пользователями.

22 Служба IA сочла высокоприоритетными ряд следующих вопросов:

• Согласно оценке, имеющиеся направления политики, относящиеся к безопасности доступа к ECC SAP и модулю CRM, не адекватны. Было рекомендовано пересмотреть направления политики, относящиеся к безопасности доступа к ECC SAP и модулю CRM, с целью их согласования и отражения реальной обстановки.

• Согласно оценке, управление учетными записями пользователей и безопасность в ECC SAP и модуле CRM не адекватны. Было рекомендовано ввести период действительности во всех учетных записях пользователей в SAP, чтобы ограничить учетные записи пользователей датами трудовых договоров.

• В сфере назначения ролей и полномочий на доступ распределение обязанностей (SoD) в ECC SAP и модуле CRM не адекватно. По всем важнейшим транзакциям SAP (в особенности используемым в разработке и администрировании системы) было рекомендовано пересмотреть и деактивировать полномочия пользователей в производстве и тех, которым не требуется их иметь. Было также рекомендовано, на основе координации с HRMD и FRMD, пересмотреть и деактивировать все роли SAP и полномочия в производстве, в настоящее время присвоенные сотрудникам, которым не требуется их иметь.

Рекомендации были приняты соответствующими руководителями.

23 В целом Служба IA полагает, что руководство, процессы управления рисками и меры внутреннего контроля, относящиеся к безопасности доступа к ECC SAP и модулю CRM, не адекватны и некоторые аспекты нуждаются в улучшении. Если выявленные недостатки в области политики, ролей и полномочий ECC SAP и модуля CRM, а также регистрации важнейших таблиц транзакций будут исправлены, Генеральному секретарю можно будет предоставить достаточные гарантии того, что в отношении ECC SAP и CRM осуществляются надлежащие руководство и процессы управления рисками и что существуют эффективные меры внутреннего контроля.

F) Аудиторская проверка управления инженерным оборудованием

24 Служба IA провела аудиторскую проверку управления инженерным оборудованием. Проверка охватывала период с января 2015 года по сентябрь 2017 года. Задачами проверки была оценка: i) адекватности политики, которой руководствуются при управлении инженерными ресурсами, ii) выполнения планов технического обслуживания и аспектов энергоэффективности в зданиях МСЭ, iii) в отношении осуществляемых на условиях внешнего субподряда видов деятельности адекватности мер контроля и соблюдения имеющихся направлений политики, касающихся безопасности, закупок, управления контрактами и показателей работы поставщиков, iv) адекватности и надежности мер внутреннего контроля, связанных с финансовыми транзакциями, которые относятся к управлению инженерным оборудованием, и v) аспектов гендерного равенства и учета гендерных факторов в управлении инженерным оборудованием МСЭ.

25 С тем чтобы внести ценный вклад в деятельность МСЭ по определению перспектив по всему комплексу Целей в области устойчивого развития (ЦУР), Служба IA установила, в рамках аудиторской проверки и в соответствии со сферой своей работы и задачами, связи с ЦУР 3, ЦУР 5, ЦУР 7 и ЦУР 13.

26 Аудиторская проверка выявила положительные результаты и виды практики, связанные с управлением инженерным оборудованием, такие как годовой план технического обслуживания отопления, вентиляции и электросети, документы с техническими спецификациями по установкам отопления и вентиляции, надлежащее управление инвентарными запасами и местами хранения, а также сертификация от Секретариата по климату Организации Объединенных Наций. Наряду с этим в сфере закупок товаров, услуг и работ, относящихся к инженерному оборудованию, Служба IA отметила примеры передового опыта, касающиеся закупок товаров и услуг, оказывающих пониженное воздействие на окружающую среду (т. е. закупку экологически безвредных чистящих средств и включение природоохранных критериев в соглашения об уходе за территорией).

27 Служба IA пришла к следующим выводам по ряду вопросов:

• Имеющиеся политика и практика закупок, относящиеся к управлению инженерным оборудованием, не являются адекватными. Это отсутствие адекватности и ясности не обязательно создает проблемы, напрямую связанные с управлением инженерным оборудованием МСЭ, но подвергает Союз высокому риску, связанному с закупками. В ходе предыдущей аудиторской проверки в 2017 году уже было рекомендовано ускорить подготовку инструкции МСЭ по закупкам; эта рекомендация повторяется с повышенным приоритетом, учитывая безотлагательную потребность в надлежащих процедурах и практике закупок, с тем чтобы Союз мог адекватно производить закупки, связанные со строительством нового здания штаб-квартиры.

• По финансовым транзакциям, связанным с управлением инженерным оборудованием, имеются случаи несоблюдения Финансового регламента и Финансовых правил МСЭ, а также относящихся к ним принципов капитализации IPSAS. Было рекомендовано принять и документально закрепить "дерево" принятия решений по капитализации совершенствования всех расходов на ремонт и техническое обслуживание. FRMD не принял эту рекомендацию и заметил, что "дерево" решений, созданное FRMD, неукоснительно применяется; Департамент по-прежнему считает, что ремонт, о котором идет речь, является частью повседневного технического обслуживания и что в Политике и руководящих указаниях FRMD по управлению ресурсами объясняется процесс применения "дерева" принятия решений.

• Существующие политика и процедуры, касающиеся управления инженерным оборудованием, и управление рисками в отношении планирования и отслеживания деятельности по техническому обслуживанию оцениваются как частично адекватные. Было рекомендовано ввести комплексный долгосрочный план технического обслуживания и официальные процедуры инспектирования, провести оценку рабочей нагрузки по сравнению с имеющимися кадровыми ресурсами, провести консультации для интеграции запросов на обслуживание Службой помощи IS и собирать отклики получателей услуг. Еще одна проблема заключается в том, что управление рисками, связанное с защищенностью, безопасностью и энергоэффективностью, адекватно, хотя есть возможность улучшения в отношении энергоэффективности (ЦУР 7: Недорогие и чистые источники энергии и ЦУР 13: Борьба с изменением климата). Было рекомендовано проверить область расчетов контрольных значений энергопотребления. FMD заметил, что уверен в ранее представленных им цифрах и подготовит простую сводную ведомость. И в заключение был сделан также вывод о том, что гендерное равенство и учет гендерных факторов официально не включены в управление инженерным оборудованием (ЦУР 5: Гендерное равенство). Было рекомендовано провести консультации с SPM и принять во внимание следующее: a) учет связанных с гендерными факторами потребностей на этапе планирования и b) повышение осведомленности о гендерном равенстве и учете гендерных факторов среди всех заинтересованных сторон, связанных с управлением инженерным оборудованием.

Рекомендации были приняты соответствующими руководителями, за исключением той, которая связана с принципами капитализации IPSAS.

28 Подразделение внутреннего аудита полагает, что руководство, процессы управления рисками и меры внутреннего контроля частично адекватны. Необходимо совершенствовать область политики и процедур, а также управление рисками по некоторым аспектам управления инженерным оборудованием и в рамках МСЭ в целом, уделяя особое внимание связанным с закупками политике и процедурам. Если в этих областях будут приняты меры, Генеральному секретарю можно будет предоставить достаточные гарантии того, что в отношении управления инженерным оборудованием осуществляются надлежащие руководство и процессы управления рисками и что существуют эффективные меры контроля.

Расследования подразделения внутреннего аудита

29 Генеральный секретарь в сентябре 2017 года поручил Службе IA расследовать возможное несанкционированное использование логотипа МСЭ спонсором мероприятия МСЭ в 2017 году. Это несанкционированное использование не привело к каким-либо финансовым убыткам для МСЭ. Генеральный секретарь получал отчеты о ходе работы и об итогах расследования.

Консультационные услуги, предоставляемые подразделением внутреннего аудита

A) Технико-экономическое обоснование функции оценки в МСЭ

30 ОИГ в своем докладе "Обзор управления и администрирования в Международном союзе электросвязи (МСЭ)" сделала неофициальную рекомендацию:

*179 Инспекторы осведомлены о финансовых последствиях, однако полагают, что институционализация функции оценки может содействовать определению стратегической направленности действий, обучению и обмену знаниями во всех подразделениях Союза при условии, что это функциональное звено будет располагать профессиональным опытом и достаточным потенциалом*.

31 Отчет по технико-экономическому обоснованию (заказанный Службой IA) был представлен Руководящей координационной группе МСЭ (MCG) в апреле 2017 года. На своем 18‑м собрании IMAC также рассмотрел технико-экономическое обоснование, в которое вошли предложения относительно того, как МСЭ мог бы наилучшим образом выработать политику в сфере оценки и создать функцию оценки. Предложенные политика и руководящие указания были предварительно приняты Генеральным секретарем и послужат основой для испытания оценки, включенного в план работы Службы внутреннего аудита на 2018 год.

B) Соглашения об уровне обслуживания

32 Был проведен анализ соглашений об уровне обслуживания (SLA), с тем чтобы помочь руководству принимать обоснованные решения. Целью этого задания было определение того, адекватно ли осуществляются процессы и до какой степени достигаются цели SLA. В ходе консультационного задания основное внимание уделялось применяемым в настоящее время видам практики и процедурам.

33 Служба IA сочла высокоприоритетными ряд следующих вопросов:

• Адекватная институциональная основа для управления SLA отсутствует. Было рекомендовано изучить возможность рассмотреть и обновить существующую операционную инструкцию по SLA, чтобы привести ее в соответствие с имеющимися организационными потребностями. В отношении услуг, плохо поддающихся количественному измерению, это обновление могло бы предусматривать отказ от ежегодного подписания SLA и рассмотрение SLA как длящегося соглашения, в котором будет содержаться ссылка на каталог услуг поставщика и которое остается в силе неопределенное время, если не возникнут какие-либо исключительные обстоятельства, которые сделают необходимыми изменения.

• В отношении рисков, связанных с оценкой показателей работы в прошлом, не ведется адекватное управление, и существует риск того, что не осуществляется эффективное и действенное обнаружение неудовлетворительных показателей работы и возможностей улучшения. Было рекомендовано изучить возможность внедрения механизма оценки показателей работы в прошлом, используя индикаторы качества работы SMART.

34 В целом Служба IA полагает, что следует отметить ряд положительных аспектов процессов SLA, но считает, что они осуществляются лишь частично, а также находит, что цели SLA достигаются не полностью.

35 После выпуска Службой IA заключительного отчета по результатам консультационного задания было решено не выполнять основные рекомендации, сформулированные в отчетах, а применить альтернативу (до конца 2019 г.) для решения проблем, выявленных Службой IA. Другие сформулированные рекомендации будут рассматриваться на период 2020−2023 годов.

Выполнение рекомендаций IMAC, касающихся внутреннего аудита

36 IMAC регулярно следил за выполнением рекомендаций, касающихся функции внутреннего аудита, и включал отмеченный прогресс в свой отчет Генеральному секретарю и в свой ежегодный отчет Совету. На данном этапе Служба IA рассмотрела все рекомендации IMAC, касающиеся внутреннего аудита. О состоянии дел был представлен отчет 8‑му собранию Рабочей группы Совета по финансовым и людским ресурсам (РГС-ФЛР) в Документе CWG-FHR-8/13.

Последующие меры в связи с рекомендациями по итогам внутреннего аудита

37 На протяжении отчетного периода и в соответствии со стандартом 2500 IIA[[5]](#footnote-5) Служба внутреннего аудита продолжала отслеживать последующие меры, принятые в связи с рекомендациями, содержащимся в предыдущих отчетах об аудите. За последние 12 месяцев отмечен дальнейший прогресс, и ниже представлены статистические данные по выполнению рекомендаций (по состоянию на 30 сентября 2017 г.):

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Год | 2011 г. | 2012 г. | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. | 2016 г. | 2017 г.\* | Итого |
| Количество отчетов об аудите | 2 | 0 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | **25** |
| Количество рекомендаций − всего | 17 | − | 113 | 55 | 34 | 22 | 27 | **268** |
| Выполняемые | 0 | − | 7 | 5 | 8 | 15 | 27 | **62** |
| Просроченные | 3 | − | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** |
| Выполненные | 14 | − | 106 | 50 | 26 | 7 | 0 | **203** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| % выполняемых рекомендаций | 0% | − | 6% | 9% | 24% | 68% | 100% | **23%** |
| % просроченных рекомендаций | 18% | − | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | **1%** |
| % выполненных рекомендаций | 82% | − | 94% | 91% | 76% | 32% | 0% | **76%** |

(3) до конца 2017 года – исключая рекомендательные отчеты

38 Были выполнены все особо важные или очень важные рекомендации, сделанные до 2012 года. Рекомендации, остающиеся невыполненными с 2011 года, касаются внутреннего аудита определения затрат на публикации МСЭ. Руководство регулярно информировало Службу IA (и IMAC) о ходе работы. Что касается 2017 года, то некоторые отчеты о внутреннем аудите были завершены в последнем квартале этого года, и поэтому трудно обеспечить, чтобы многие рекомендации были уже выполнены в начале 2018 года.

Аспекты, связанные с методикой аудита

39 В 2013 году Служба внутреннего аудита стала использовать *Вопросники по эффективности аудита*, которые были направлены лицам, отвечающим за процессы, и руководителям структур, в отношении которых проводилась аудиторская проверка, в целях оценки эффективности работы по аудиту и определения областей для совершенствования. Такая практика была продолжена в период, охваченный в настоящем документе. Судя по ответам на пять *вопросников*, полученных Службой внутреннего аудита в 2017 году, отзывы оказались весьма положительными (средняя оценка 4 по шкале от 1 до 5).

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

1. Служебный приказ № 13/09, изданный Генеральным секретарем 27 июня 2013 года. [↑](#footnote-ref-1)
2. Институт внутренних аудиторов, [www.theiia.org](http://www.theiia.org). [↑](#footnote-ref-2)
3. Служебный приказ № 13/09, изданный Генеральным секретарем 27 июня 2013 года. [↑](#footnote-ref-3)
4. Включено в план внутренней аудиторской проверки на 2018 год. [↑](#footnote-ref-4)
5. Институт внутренних аудиторов, [www.theiia.org](http://www.theiia.org). [↑](#footnote-ref-5)