الأمم المتحدة

A/65/271 (Part I)

الجمعية العامة

Distr.: General
9 August 2010
Arabic
Original: English

الدورة الخامسة والستون

البند ١٤١ من جدول الأعمال المؤقت*

تقرير عن أنشطة مكتب خدمات الرقابة الداخلية

أنشطة مكتب خدمات الرقابة الداخلية للفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠**

تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية

موجز

يقدم هذا التقرير وفقا لقرارات الجمعية العامة ٢١٨/٤٨ باء (الفقرة ٥ (هـ))، و ٢٤٤/٥٤ (الفقرتان ٤ و ٥) و ٢٧٢/٥٩ (الفقرات ١ إلى ٣) و ٢٦٣/٦٤ (الفقرة ١). وهو لا يغطي أنشطة الرقابة المتعلقة بإدارة عمليات حفظ السلام أو إدارة الدعم الميداني أو بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة، إذ إنها ستعرض على الجمعية في الجزء الثاني من التقرير خلال الدورة الخامسة والستين المستأنفة.

وتؤكد المهام التي تم الاضطلاع بها خلال الفترة المشمولة بالتقرير ضرورة قيام المنظمة بوضع إطار للمساءلة، بما في ذلك إطار رسمي للرقابة الداخلية، لضمان إدارة المخاطر باتساق وانتظام عبر عمليات مراقبة مركزة على نطاق المنظمة بأكملها.

* A/65/150.

** باستثناء الرقابة على أنشطة حفظ السلام، التي سيقدم تقرير عنها في الوثيقة A/65/271 (Part II).

010910 310810 10-48034 (A)

الرجاء إعادة الاستعمال

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، والممتدة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠، أصدر مكتب خدمات الرقابة الداخلية ٣٨٢ تقريرا من تقارير الرقابة، منها ١٢ تقريرا موجها إلى الجمعية العامة و ٨٩ تقريرا من تقارير الإغلاق. وتضمنت التقارير ٩٩٢ ١ توصية لتحسين الضوابط الداخلية، وآليات المساءلة، والكفاءة والفعالية التنظيميتين. وقد صُنّفت ٦٦٩ من تلك التوصيات باعتبارها مهمة للغاية بالنسبة للمنظمة. وتصل الآثار المالية المترتبة على توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية التي صدرت خلال تلك الفترة إلى ما يقرب من ٥,٣ ملايين دولار. وتهدف هذه التوصيات إلى تحقيق وفورات في التكلفة، واسترداد المدفوعات الزائدة، وتحقيق المكاسب في الكفاءة، وإجراء تحسينات أخرى. وبلغ إجمالي الآثار المالية المترتبة على التوصيات المماثلة التي تم تنفيذها بصورة مرضية خلال هذه الفترة حوالي ١٩ مليون دولار. وتقدم الإضافة لهذا التقرير (A/65/271 (Part I)/Add.1) تحليلا مفصلا لحالة تنفيذ التوصيات، وبيانا بالتوصيات التي تترتب عليها آثار مالية وتحليلا لتوصيات مختارة تتسم بأهمية خاصة. وعملا بالفقرة ١ (ج) من القرار ٢٧٢/٥٩، يحق للدول الأعضاء الاطلاع على تقارير مكتب خدمات الرقابة الداخلية، بناء على طلبها. وتوجد العناوين الكاملة لجميع تقارير مكتب خدمات الرقابة الداخلية على شبكة الإنترنت (www.un.org/Depts/oios/pages/rep_and_pub.html).

المحتويات

الصفحة

أولا – مقدمة ٤

ثانيا – المبادرات الداخلية ٤

ألف – مجمل الجهود المبذولة لتعزيز مهام مكتب خدمات الرقابة الداخلية ٤

باء – التعاون والتنسيق ٨

ثالثا – نتائج الرقابة مصنفة حسب فئة المخاطر ١٠

ألف – مخاطر الاستراتيجية ١١

باء – مخاطر الحوكمة ١٣

جيم – مخاطر الامتثال ١٩

دال – المخاطر المالية ٢١

هاء – المخاطر التشغيلية ٢٢

واو – مخاطر الموارد للبشرية ٢٣

زاي – مخاطر المعلومات ٢٤

رابعا – متطلبات إعداد التقارير الصادر بها تكليف ٢٦

ألف – المخطط العام لتجديد مباني المقر ٢٦

باء – لجنة الأمم المتحدة للتعويضات ٢٧

جيم – تشييد مرافق إضافية للمكاتب في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي ٢٨

دال – تشييد مرافق إضافية للمكاتب في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا ٢٩

المرفق – لمحة عامة عن متطلبات إعداد التقارير الصادر بها تكليف ٣٠

أولا – مقدمة

١ – أنشأت الجمعية العامة مكتب خدمات الرقابة الداخلية، بموجب قرارها ٢١٨/٤٨ باء، لتحسين الرقابة في المنظمة. والمكتب مستقل من الناحية التشغيلية، حسبما نصت عليه الجمعية، ويساعد الأمين العام في الاضطلاع بمسؤولياته في مجال الرقابة الداخلية لموارد المنظمة وموظفيها من خلال المراجعة الداخلية والرصد والتفتيش والتقييم والتحقيق.

٢ – ويتألف هذا التقرير، الذي يقدم لمحة عامة عن أنشطة المكتب خلال الفترة من ١ تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٠، من ثلاثة فروع رئيسية، تشمل ما يلي: (أ) المبادرات التي تهدف إلى تحسين عمليات مكتب خدمات الرقابة الداخلية وجودة عمله؛ و (ب) نتائج الرقابة المفصلة حسب فئات المخاطر؛ و (ج) تقديم التقارير الصادر بها تكليف عن أنشطة الرقابة المتعلقة بالمخطط العام لتجديد مباني المقر، ولجنة الأمم المتحدة للتعويضات، وإنشاء مرافق إضافية في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا. وتقدم إضافة لهذا التقرير (A/65/271 (Part I)/Add.1) تحليلا مفصلا لحالة تنفيذ التوصيات، وبيانا بالتوصيات التي تترتب عليها آثار مالية، وتحليلا لتوصيات مختارة ذات أهمية خاصة.

٣ – ولا يشمل التقرير نتائج الرقابة المتعلقة بإدارة عمليات حفظ السلام أو إدارة الدعم الميداني أو بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة، والتي سيتم عرضها على الجمعية العامة في الجزء الثاني من التقرير خلال الجزء المستأنف من الدورة الخامسة والستين.

ثانيا – المبادرات الداخلية

ألف – مجمل الجهود المبذولة لتعزيز مهام مكتب خدمات الرقابة الداخلية

٤ – يسعى مكتب خدمات الرقابة الداخلية جاهدا باستمرار إلى ضمان تنفيذ عمله بأعلى معايير الأهلية المهنية والكفاءة من أجل تحقيق رؤيته التي يصبو من خلالها إلى أن يكون هيئة رقابة على مستوى عالمي، يحترمها أصحاب المصلحة ويثقون بها. ويسلط هذا الفرع الضوء على بعض المبادرات الرئيسية التي اضطلع بها المكتب خلال الفترة المشمولة بالتقرير لتحقيق هذا الهدف.

١ – مواءمة أولويات العمل مع المخاطر التي تواجهها المنظمة

٥ – أنشئ مكتب خدمات الرقابة الداخلية لمساعدة الأمين العام في كفالة الرقابة على جميع العمليات التي تتم تحت سلطته. ويسترشد المكتب بإطار شامل لتقييم المخاطر من أجل

كشف ما ينشأ من قضايا وتحديات وتحديد ما يحتمل أن تواجهه المنظمة من مخاطر. ويمكِّن تحليل المخاطر المكتب من تحديد أولويات تخصيص الموارد للرقابة على المجالات البرنامجية والتنفيذية التي يحتمل أن تتعرض بقدر أكبر لمخاطر الاحتيال والتبديد وسوء الاستعمال وعدم الكفاءة وسوء الإدارة. ويفي اعتماد النهج القائم على أساس المخاطر بمتطلبات المعايير الدولية للممارسة المهنية للمراجعة الداخلية للحسابات.

٦ - واستنادا إلى نتائج تقييم المخاطر وإلى المناقشات التي دارت مع الإدارة، حددت شعبة المراجعة الداخلية للحسابات عددا من المجالات الرئيسية لإدراجها في خطة عملها لعام ٢٠١٠ التي تتناول البرامج والعمليات والاستثمارات الحاسمة الأهمية للأمم المتحدة. وتشمل مجالات المخاطر هذه المشاريع الرأسمالية، وسلامة الموظفين وأمنهم، والمعلومات والاتصالات (بما في ذلك استمرارية تصريف الأعمال واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث، وإدارة المخاطر في المؤسسة، ونظام تخطيط الموارد في المؤسسة، وتنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام)، وإصلاح الموارد البشرية، وتنسيق منظومة الأمم المتحدة، والعمليات الإنسانية، وحفظ السلام وبناء السلام، والبيئة وتغير المناخ. وشرع المكتب في تناول مجال الخطر الرئيسي المتمثل في تخطيط موارد المؤسسة من خلال إجراء مراجعتين للحسابات تنتظر حاليا تعليقات الإدارة عليهما وهما: مراجعة حسابات مشروع تخطيط موارد المؤسسة بالأمانة العامة للأمم المتحدة ومراجعة حسابات إدارة الموارد البشرية في مكتب مدير مشروع تخطيط موارد المؤسسة.

٧ - وإضافة إلى ذلك، أعدت شعبة المراجعة الداخلية للحسابات مجموعة أدوات لتدقيق مخاطر الاستراتيجية ومخاطر الحوكمة كرد فعل على تكرار بروز قضايا في هذين المجالين العالية مخاطرهما. وتوفر هذه المجموعة من الأدوات لمراجعي الحسابات مجموعة من المعايير، القائمة على أفضل الممارسات، للاستعانة بها في مراجعة الحسابات في هذين المجالين.

٨ - وتنتهج شعبة التفتيش والتقييم منهجية لتقييم المخاطر تستند إلى تحليل البيانات المتعلقة بمؤشرات الخطر غير المباشرة الـ ١٢ على نطاق الأمانة العامة. ويشكل هذا التقييم أساس تخطيط الأعمال التقييمية للشعبة التي تشمل كافة البرامج الـ ٢٧ في ميزانية الأمم المتحدة العادية على مدى دورة من ١١ إلى ١٣ سنة. وبناء على اقتراح من اللجنة الاستشارية المستقلة للمراجعة، بحثت الشعبة جدوى اتباع منهجيتها لتقييم المخاطر على مستوى البرامج الفرعية بالأمانة العامة من أجل تحديد البرامج الفرعية المعرضة للخطر وترتيبها حسب الأولوية في خطة عمل الشعبة لإجراء تقييم أبكر. غير أنه، نظرا إلى الافتقار إلى البيانات المتعلقة بمؤشرات الخطر غير المباشرة الـ ١٢ على مستوى البرامج الفرعية،

استنتجت الشعبة أن من غير المجدي تطبيق منهجيتها الحالية لتقييم المخاطر على هذا المستوى.

٩ - واستنادا إلى الخبرة المكتسبة من السنوات الأولى لتطبيق منهجية تقييم المخاطر، تواصل شعبة المراجعة الداخلية للحسابات وشعبة التفتيش والتقييم العمل على تعديل منهجيتيهما التقييميتين لمراعاة التغييرات الحاصلة في بيئة العمل.

٢ - كفالة أعلى مستويات الجودة

١٠ - ما برح مكتب خدمات الرقابة الداخلية يعمل على تحسين عملياته وإجراءاته للوفاء بأعلى معايير الجودة، واضعا نصب عينيه الهدف الأسمى المتمثل في خدمة المنظمة بالمساهمة في الحوكمة الرشيدة والمساءلة.

١١ - وفي إطار ما تبذله من جهود متواصلة لتحسين العمليات والخدمات والامتثال للمعايير الدولية للممارسة المهنية للمراجعة الداخلية للحسابات، تعتزم شعبة المراجعة الداخلية للحسابات إنجاز استعراض خارجي لضمان الجودة في عملياتها بحلول نهاية عام ٢٠١٠. واستعدادا لإجراء هذا الاستعراض، قامت الشعبة باستقصاء للعملاء وهي تنكب حاليا على إجراء تقييمات داخلية لعملياتها، ونواتج عملها، وللوثائق الداعمة لها. وكشف استقصاء العملاء، الذي بلغ معدل الإجابة عليه ٨٩ في المائة، أن الإدارات والمكاتب التي تمت مراجعة حساباتها أعطت للشعبة عن جودة العمل الذي اضطلعت به تقييما متوسطا بلغ ٣,١ (على مقياس يتراوح بين ١ للضعيف و ٤ للممتاز).

١٢ - وإضافة إلى ذلك، وتبعا لتوصية صادرة عن اللجنة الاستشارية المستقلة للمراجعة، وضعت شعبة المراجعة الداخلية للحسابات عددا من قياسات الأداء لكفالة تنفيذها لولايتها واستراتيجيتها وأهدافها، ولقياس أثر أنشطتها على المنظمة. وهذه القياسات الجديدة تكمل تلك التي تتبعها شعبة المراجعة الداخلية للحسابات من خلال إطارها الاستراتيجي.

١٣ - وفي عام ٢٠٠٩، أجرت شعبة التفتيش والتقييم تقييما لجودة التقارير التي أنجزتها خلال فترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، من خلال استقصاء لآراء أصحاب المصلحة واستعراض مستقل أجراه خبير استشاري خارجي. وكشفت النتائج أن ٧٥ في المائة من تقارير التقييم التي أنجزتها الشعبة و ٤٣ في المائة من تقارير التفتيش التي أعدتها ''جيدة'' في نوعيتها. ولم يحصل أي من التقارير المدروسة على تقييم يقل عن ''متوسط'' من حيث الجودة. وكانت إحدى النتائج الرئيسية للتقييم أن التوصيات والنتائج هي أحسن فروع تقارير الشعبة، في حين يمكن تحسين المنهجية والمرفقات والاستنتاجات.

٣ - تنمية القدرات المهنية للموظفين

١٤ - يقوم مكتب خدمات الرقابة الداخلية باستمرار بتقييم معارف ومهارات وقدرات موظفيه قياسا إلى الاحتياجات والمعايير المطلوبة، من أجل تحديد ما يلزم من التدريب ومن الموارد البشرية الإضافية لسد الثغرات في مجموعات المهارات. ويرد أدناه بيان بعض المبادرات التي تمت خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

١٥ - فقد شارك موظفو شعبة التفتيش والتقييم في حلقات تدريبية بشأن مهارات إجراء المقابلات ومراعاة الاعتبارات الجنسانية، وفي مجموعة حلقات دراسية تغطي مواضيع شتى من بينها تقييم الأثر، وفي محاضرات بشأن تصميم التقييمات والنماذج المنطقية للبرامج والجوانب النظرية. كما شارك بعض الموظفين في برنامج للتدريب على التقييم وفره معهد المقيمين، وهو هيئة مكرسة لتحسين مهارات الأخصائيين في مجال التقييم.

١٦ - وتعزيزا لبرنامج التعلّم في مجال التحقيق، أعد قسم الممارسات المهنية التابع لشعبة التحقيقات دورته لتدريب المدربين من أجل بناء القدرات اللازمة لعرض الوحدة المتعلقة بالتحقيق في شكاوى التحرش الجنسي. وفي إطار هذه الدورة التي دامت خمسة أيام، والتي نظمت في شهر آذار/مارس ٢٠١٠، تم تدريب ١٠ محققين تابعين للمكتب على استخدام هذه الوحدة بغية تعظيم قدرة شعبة التحقيقات على عرض المزيد من دورات التدريب على نطاق المنظمة. وإجمالا، نظم قسم الممارسات المهنية ١٤ دورة تدريبية في مجال التحقيقات المتعلقة بالتحرش الجنسي، منذ عام ٢٠٠٩، لصالح أكثر من ١٨٦ مشاركا.

١٧ - كما أدخلت شعبة التحقيقات وحدة أخرى في برنامجها للتعلم في مجال التحقيق، تتعلق بالتحقيق في قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وقد عرضت هذه الوحدة في بعثة الأمم المتحدة في جمهورية الكونغو الديمقراطية وفي بعثة الأمم المتحدة في ليبريا؛ ويجري التخطيط لتنظيم دورات إضافية.

١٨ - وللنهوض بالقدرة على إجراء تحقيقات متخصصة، تقوم شعبة التحقيقات حاليا بإنشاء وحدة لإجراء تحليلات الطب الشرعي بشأن بيانات إلكترونية وأجهزة حاسوبية. وستتولى هذه الوحدة جمع وتدقيق المعلومات الفنية التي قد تؤكد أو تثبت التحقيقات التي أجرتها شعبة التحقيقات. وقد تم بالفعل تعيين رئيس محققي الطب الشرعي في المقر. وتجري حاليا عملية اختيار المراكز الإقليمية الثلاثة (نيويورك وفيينا ونيروبي).

باء – التعاون والتنسيق

١ – التنسيق مع الكيانات الرقابية الأخرى التابعة للأمم المتحدة

١٩ – ينسق المكتب بانتظام مع الكيانات الرقابية الأخرى التابعة للأمم المتحدة، بما فيها مجلس مراجعي الحسابات ووحدة التفتيش المشتركة، كي يكفل تفادي إمكانية الازدواج والتداخل في تنفيذ العمل الرقابي وتقليص أية فجوة في التغطية الرقابية إلى الحد الأدنى. وإلى جانب الإطلاع على خطط العمل، يعقد المكتب اجتماعات كل شهرين مع مجلس مراجعي الحسابات لمناقشة مسائل الاهتمام المشترك ويلتقي مع وحدة التفتيش المشتركة في اجتماعات مخصصة عند ظهور مسائل مثيرة للاهتمام بوجه خاص. ويشارك كبار ممثلي تلك الكيانات في اجتماع سنوي ثلاثي الأطراف لمناقشة تنسيق العمل الرقابي، ضمن أشياء أخرى.

٢٠ – وتساهم شعبة المراجعة الداخلية للحسابات بنشاط في أعمال واجتماعات ممثلي دوائر المراجعة الداخلية للحسابات في المنظمات التابعة للأمم المتحدة. وشاركت الشعبة بوجه خاص في تنسيق مراجعة حسابات الصندوق المشترك للعمل الإنساني من أجل السودان مع دوائر المراجعة الداخلية للحسابات في كيانات الأمم المتحدة التي تلقت منحا من الصندوق. كما أطلعت الشعبة ممثلي دوائر المراجعة الداخلية على مجموعة أدواتها الخاصة بتدقيق مخاطر الإدارة الاستراتيجية ومخاطر الحوكمة[(١)].

٢١ – وتواصل شعبة التفتيش والتقييم الاضطلاع بدور هام في زيادة الأهلية المهنية وتعزيز وظيفة التقييم في منظومة الأمم المتحدة من خلال مشاركتها النشطة في فريق الأمم المتحدة المعني بالتقييم. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، شارك موظفون من هذه الشعبة في رئاسة فرقتي عمل – تعنى إحداهما بمعايير الجودة والأخرى بتقييم وظيفة التقييم – وشاركوا في فرق عمل تعنى بالمنظور الجنساني وحقوق الإنسان، وتقييم الأثر، والتدريب وحلقات دراسية لتبادل الممارسات المهنية.

٢٢ – واستضافت شعبة التحقيقات مؤتمرا بشأن المخاطر والتحديات التي واجهها المحققون عقب الزلزال الذي ضرب هايتي. وكان المؤتمر، الذي شارك فيه أكثر من ٣٠ مشاركا يمثلون سبع مؤسسات دولية من منظومة الأمم المتحدة ومؤسسات بريتون وودز، منتدى لتبادل الآراء والدروس المستفادة والخبرات المكتسبة من مبادرات أخرى تمت في الماضي في مجالي المساعدة الطارئة والتعمير. وكان الهدف المتوخى هو تعزيز القدرة على التحسب والتنسيق والتحرك بسرعة للتقليل إلى أدنى حد من أثر أي احتيال أو فساد في جهود الإغاثة.

(١) انظر الفرع ثانيا – ألف –١ أعلاه.

٢٣ - وإضافة إلى ذلك، استضاف مكتب خدمات الرقابة الداخلية، في حزيران/يونيه ٢٠١٠، المؤتمر الحادي عشر للمحققين الدوليين - وهو محفل عالمي للمنظمات الدولية والمؤسسات المتعددة الأطراف يسعى إلى الشروع في الإصلاحات التي تشجع المساءلة والشفافية. وتضمن المؤتمر عددا من حلقات العمل التي تبحث آخر ما جد من ممارسات فضلى في مجال التحقيق على الصعيد الدولي وآخر ما تم التوصل إليه من فقه فيما يتعلق بالتحقيقات الإدارية.

٢ - بناء قدرة الرقابة على نطاق منظومة الأمم المتحدة

٢٤ - سعيا إلى تعزيز الدعوة لإدارة المخاطر في المنظمة، يظل مكتب خدمات الرقابة الداخلية على استعداد لمساعدة الأمانة العامة على اعتماد إطار للرقابة الداخلية وإدارة المخاطر.

٢٥ - وتتشارك شعبة المراجعة الداخلية للحسابات بانتظام مع إدارات ومكاتب الأمم المتحدة من أجل تحقيق نتائج أفضل في مجال مراجعة الحسابات وإسهام قيم في أهداف الأمم المتحدة. وفي عام ٢٠١٠، ستعزز الشعبة هذا الإسهام بمواصلة مواءمة أولوياتها مع أولويات الأمم المتحدة وزيادة مشاوراتها مع العملاء في جميع مراحل عملية مراجعة الحسابات.

٢٦ - وعلاوة على ذلك، تواصل شعبة التحقيقات التعاون مع شتى نظرائها داخل المنظمة وتقديم الدعم المتخصص لهم من خلال:

(أ) التواصل عن كثب مع الممثلين المشاركين في النظام الداخلي لإقامة العدل (بما في ذلك قسم القانون الإداري بمكتب إدارة الموارد البشرية، ومكتب الشؤون القانونية، ومكتب إقامة العدل، ومكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين) بشأن تفسير وتطبيق النظام الداخلي لمحكمة الأمم المتحدة للمنازعات وأحكامها بغية استعراض إجراءات مكتب خدمات الرقابة الداخلية وسياساته لكفالة عمليات تأديبية فعالة؛

(ب) تقديم الدعم لقسم القانون الإداري ومكتب الشؤون القانونية في أعقاب اتهامات وإجراءات قانونية متصلة بها ناتجة عن تحقيقات أجراها المكتب في حالات سوء سلوك، يشمل جبر الخسائر المالية التي تكبدتها المنظمة، وإجراء عمليات إحالة جنائية إلى المحاكم الوطنية والمقاضاة المدنية. كما تتعاون الشعبة مع قلم محكمة الأمم المتحدة للمنازعات في توفير الأدلة والشهادات خلال جلسات الاستماع التأديبية؛

(ج) التشاور بانتظام مع الوحدة المعنية بالسلوك والانضباط بإدارة الدعم الميداني من أجل تعزيز التعاون بين ممثلي إدارات البعثات، وإدارة عمليات حفظ السلام والدول الأعضاء. فعلى سبيل المثال، شاركت شعبة التحقيقات، سعيا منها إلى مواءمة الإجراءات والسياسات المتعلقة بالتحقيقات في حالات سوء السلوك المزعوم ارتكابها من جانب أفراد وحدات عسكرية، وبالتالي كفالة عدالة فعالة لجميع الأطراف، في وضع إجراءات عمل ثابتة لتنفيذ التعديلات على مذكرة التفاهم النموذجية المبرمة بين الأمم المتحدة والبلدان المساهمة بقوات[٢].

٢٧ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قامت شعبة التحقيقات أيضا بتكييف منهجيتها وتقاريرها لتناول حالات سوء السلوك التي يمكن أن يرتكبها البائعون، وذلك لتقديم الدعم اللازم لشعبة المشتريات بالأمانة العامة في إجراءات المنع. ويأخذ هذا النهج الجديد في الاعتبار المخاطر القانونية المتصلة بأي قرار مؤثر في العلاقات التجارية ويستند إلى الخبرة المكتسبة من أشكال الدعم المقدم في إجراءات التحكيم والمقاضاة بعد التحقيق. وبالتالي، فإن بلورة عمليات شعبة المشتريات للموافقة على البائعين وما يتصل بذلك من تمحيص واجب للموردين التجاريين المحتملين للأمم المتحدة ستستفيد أكثر فأكثر من أي معلومات أدق تبلغ بطريقة مصممة تحديدا للوفاء بالحاجة إلى عملية قوية للموافقة على البائعين. وتعنى التحقيقات الأولى في إطار هذا النهج الجديد، على سبيل المثال، ببائعين يتم التحقيق معهم أيضا بسبب مخالفات في محاكم وطنية، تتعاون معها شعبة التحقيقات. وتوفر تقارير التحقيقات المتعلقة بالبائعين معلومات عن صلاح البائعين لاستمرار تسجيلهم وربما أدلة لاستخدامها في رفع دعاوى التعويض عن الأضرار التي قد تكون وقعت في عمليات شراء سابقة.

ثالثا - نتائج الرقابة مصنفة حسب فئة المخاطر

٢٨ - يسلط هذا الفرع الضوء على نتائج مختارة وردت في تقارير صدرت عن مكتب خدمات الرقابة الداخلية خلال الفترة قيد الاستعراض[٣]. وقد صُنّفت هذه النتائج في سبع فئات من المخاطر، هي: مخاطر الاستراتيجية؛ والحوكمة؛ والامتثال؛ والمخاطر المالية؛ ومخاطر التشغيل؛ والموارد البشرية؛ وموارد المعلومات. ويرى المكتب أن هذه الفئات هي الأكثر دقة

(٢) انظر A/61/19 (Part III).

(٣) للاطلاع على القائمة الشاملة لتقارير مكتب خدمات الرقابة الداخلية الصادرة خلال الفترة قيد الاستعراض، يرجى الرجوع إلى الإضافة لهذا التقرير. وعملا بقرار الجمعية العامة ٢٧٢/٥٩، فإن التقارير غير المقدمة إلى الجمعية تتاح للدول الأعضاء، بناء على طلبها.

لتمثيل الأنواع المختلفة من المخاطر التي تنطوي عليها بيئة عمل المنظمة. وتشكّل هذه الفئات أيضا عنصرا أساسيا في منهجيات المكتب لتقييم المخاطر. وتحدد بعض النتائج مخاطر معينة باعتبارها مخاطر مفردة، بينما تحدد مخاطر أخرى باعتبارها مخاطر مستشرية في المنظومة، أي أنها كثيرا ما تُلاحظ في مهام الرقابة التي يؤديها المكتب. ولهذه المخاطر صفة مشتركة بينها جميعا، هي أنها قد تؤدي إلى نتائج سلبية تؤثر على ولاية وعمليات الإدارة أو المكتب المعنيين أو سمعتهما، أو سمعة المنظمة بأسرها، ما لم يُتخذ إجراء بشأنها. وجدير بالذكر أن بعض النتائج المستقاة من مهام الرقابة نفسها قد تُلاحظ في عدة فئات من المخاطر.

ألف – مخاطر الاستراتيجية

الإطار ١

مخاطر الاستراتيجية

يعرِّف مكتب خدمات الرقابة الداخلية مخاطر الاستراتيجية في سياق الأمم المتحدة على أنها الأثر الذي يطال ولاية المنظمة أو عملياتها أو سمعتها، من جرّاء ما يلي:

- التخطيط الاستراتيجي غير السليم
- قرارات العمل السيئة
- تنفيذ القرارات على نحو غير سليم
- عدم الاستجابة للتغيرات التي تطرأ على البيئة الخارجية
- التعرض لمؤثرات اقتصادية أو غير اقتصادية ضارة بالمنظمة

٢٩ - توصل مكتب خدمات الرقابة الداخلية، في مراجعة أجراها لعمليات مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في الصومال (AN2009/590/2)، إلى أن الاستراتيجية الإنسانية الجديدة للأمم المتحدة في الصومال لم تنفذ تنفيذا كاملا. وحدد فريق الأمم المتحدة القطري عوامل رئيسية للمرونة التنفيذية في الصومال من أجل نشر الموظفين في ظل وجود مخاطر أمنية كبيرة والمبادئ الرئيسية لتصميم الاستراتيجية التنفيذية لوكالات الأمم المتحدة. غير أنه، في أثناء إجراء المراجعة، لم يكن حقا في الصومال سوى ١٦ موظفا بسبب الوضع الأمني السائد فيها وما نتج عنه من قيود على نشر الموظفين. وقد قبل مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في الصومال بتوصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية التي تدعو إلى إنجاز استراتيجية الوجود الميداني لزيادة عدد الموظفين الوطنيين في الصومال وتعزيز وجود الموظفين الدوليين في المناطق الأكثر استقرارا في بونتلاند وصوماليلاند.

٣٠ - وفي مراجعة أجريت لقسم دعم بعثات السلام والاستجابة السريعة في مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان (AE2009/331/01)، استنتج المكتب أن مفوضية حقوق الإنسان لم تحدد أهدافا وأولويات استراتيجية واضحة على نطاق المفوضية في عملها الإنساني. ولم تقيّم المفوضية تقييما كافيا ما يقتضيه العمل من حيث القدرة والهياكل والإجراءات. وقد أثر عدم وجود أهداف وأولويات استراتيجية واضحة في قدرة المفوضية على التخطيط وصعب على مكاتبها الميدانية، التي تتولى مسؤوليات قيادة المجموعات، تحديد أولويات أعمالها. وقد قبلت المفوضية بتوصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية التي تدعوها إلى إيجاد استراتيجية على نطاقها لتعزيز ترتيباتها للعمل الإنساني.

٣١ - وخلص تقييم أجراه المكتب لمفوضية حقوق الإنسان (A/64/203 و Corr.1) إلى أن المفوضية قدمت إسهامات هامة في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها وتعميم مراعاتها، لكن يمكنها أن تحقق نتائج أعظم من خلال تركيز استراتيجي أكبر على مكامن قوتها الأساسية وميزتها النسبية بوصفها النقطة المرجعية المحورية لمعايير وآليات حقوق الإنسان والمدافعة عنها. ونظرا لولاية المفوضية الواسعة النطاق ومواردها الحالية، فإن تخطيطها وعملياتها لم يكونا مركزين بالقدر الكافي للتخفيف من خطر فرط انتشار أنشطتها لبلوغ نتائج منتظمة ومستدامة ومتسقة. وأوصى المكتب بأن تكون لدى المفوضية نظرة أكثر استراتيجية في تحديد الأنشطة الأساسية ووضع أولويات المنظمة، بما في ذلك اتباع نهج أكثر اتساقا في عملياتها الميدانية السريعة الاتساع. وبناء عليه، قامت المفوضية بتعميم تركيزها الاستراتيجي، على النحو الوارد في خطتها الحالية للإدارة الاستراتيجية للفترة ٢٠١٠-٢٠١١، مع التركيز على عدد أقل من الإنجازات المتوقعة والاضطلاع ببرنامج للفعالية التنظيمية على نطاق المفوضية. كما تتخذ المفوضية خطوات لتنفيذ التوصيات الأخرى، بما فيها استعراض استراتيجيتها الميدانية.

٣٢ - وفي تقييم لمبادرة الإدارة الكلية المتكاملة لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات (A/64/166)[٤]، خلص المكتب إلى أن الفوائد المنتظرة من المبادرة الهادفة إلى تحقيق الاتساق على نطاق المنظومة في إدارة خدمات المؤتمرات لم تتجسد بعد. ولم يفض نشر موجز للسياسات والممارسات والإجراءات الإدارية المتعلقة بخدمات المؤتمرات، وإن كان ذلك خطوة أولى هامة، إلى أي مواءمة ملحوظة لممارسات العمل على نطاق مراكز العمل. وعلاوة على ذلك، فبعد نشر الموجز تحول مناط تركيز المبادرة إلى مشاريع وقضايا تكنولوجيا المعلومات العالمية من قبيل لغات البرمجة، وبائعي البرامج الحاسوبية والبرامج

(٤) انظر أيضا الفقرة ٤٢ أدناه.

التطبيقية، والخبرات الداخلية مقابل الخبرات الخارجية. وربما يكون قد أدى التركيز على مشاريع تكنولوجيا المعلومات إلى أن يغفل، دون قصد، النقاش الجوهري واتخاذ القرارات الأساسية بشأن إدارة تدفق العمل الداخلي والإصلاح الوظيفي. وأوصى المكتب القيادة في الإدارة بتوفير توجيهات واضحة فيما يتعلق بالنتائج المنتظرة من الإدارة الكلية المتكاملة بالنسبة للإدارة بأكملها، وكذلك بالنسبة لكل مركز عمل على حدة.

باء – مخاطر الحوكمة

الإطار ٢

مخاطر الحوكمة

يعرِّف مكتب خدمات الرقابة الداخلية مخاطر الحوكمة في سياق الأمم المتحدة بأنه الأثر الذي يطال ولاية المنظمة أو عملياتها أو سمعتها من جراء ما يلي:

- عدم إنشاء عمليات أو هياكل مناسبة تسترشد بها المنظمة في أنشطتها وتمكِّن من توجيه هذه الأنشطة وإدارتها ورصدها
- عدم وجود قيادة كافية في صفوف الإدارة العليا
- عدم الترويج لثقافة أخلاقية في المنظمة

٣٣ – في مراجعة لترتيبات إدارة مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية للصندوق المشترك للعمل الإنساني من أجل السودان (AN2010/590/05)، خلص مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى أن مسؤولية الوكالات المنفذة لهذا الصندوق أمام منسق الشؤون الإنسانية منحصرة في تقديم التقارير عن تنفيذ المشاريع. ولم يكن ثمة ما يقتضي استخدام نتائج الرصد والتقييم ومراجعة الحسابات في الموافقة على المشاريع وتخصيص الأموال. ولتحسين الكفاءة والفعالية، أوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن يستخدم منسق الشؤون الإنسانية للسودان نتائج الرصد والتقييم ومراجعة الحسابات المتعلقة بمشاريع الصندوق المشترك للعمل الإنساني في عملية التخصيص. وأشار مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية إلى أن تنفيذ هذه التوصية قد لا يكون ممكنا في ظل الموارد الحالية ويمكن أن يؤدي إلى بطء في عملية التخصيص، إذ لم تواءم دورات الرصد والتقييم لوكالات الأمم المتحدة. ومع ذلك، فقد وافق مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية على إجراء استعراض لإمكانية تنفيذ هذه التوصية بحلول الربع الرابع من عام ٢٠١٠ من أجل تنفيذها المحتمل في عام ٢٠١١.

٣٤ – وفي إطار المراجعة ذاتها، خلص مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى أن من اللازم أن تكون ترتيبات إدارة الصندوق المشترك للعمل الإنساني من أجل السودان واضحة

وذات صبغة رسمية. وبصفة خاصة، ينبغي أن يتم تحديث اختصاصات الصندوق التي لا تكشف كامل الهيكل الإداري. وعلاوة على ذلك، لم يتم وضع اختصاصات منفصلة لكل وظائف الصندوق لكفالة الوضوح والاتساق والكفاءة في الأنشطة الإدارية. وقد قبل مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، بوصفه المدير البرنامجي للصندوق المشترك للعمل الإنساني بتوصية المكتب الداعية إلى تنقيح الاختصاصات وتوضيحها.

٣٥ - وفي مراجعة لإدارة المشتريات في الأمانة العامة (A/64/369)، استنتج مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الأنشطة التي ارتُئي أنها تشكل إصلاحا لنظام الشراء، من قبيل التدريب وتنقية قاعدة بيانات البائعين، لا ينبغي أن تعتبر كلها بمثابة إصلاح حقيقي بل على النقيض من ذلك أنشطة تنفيذية عادية. وإن التمييز بين الإصلاح الحقيقي والأنشطة الإدارية المعتادة سيتيح للأمين العام والجمعية العامة التركيز على مسائل الإصلاح المتعلقة بتحسين التخطيط والميزنة والرصد والمساءلة فيما يتعلق بالمشتريات. وسيتيح ذلك أيضا لشعبة المشتريات ترشيد أعباء العمل الواقعة على عاتقها، عن طريق قصر تقارير الأمين العام الموجهة إلى الجمعية العامة على التقارير التي تتناول أنشطة إصلاح حقيقي. ولم يوص المكتب بمعالجة هذا الخطر الإداري لأن إدارة الشؤون الإدارية بصدد تقديم تقرير عن إدارة المشتريات، كما طلبت الجمعية العامة. ولم تتناول تقارير الأمين العام[٥] هذه المسألة بعينها. وسيتابع مكتب خدمات الرقابة الداخلية هذا الموضوع.

٣٦ - وفي مراجعة لجوانب الحوكمة في إدارة الأمن بمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (AR2009/160/02)، توصل المكتب إلى وجود أوجه قصور في تعاون المفوضية مع إدارة شؤون السلامة والأمن بشأن المسائل الأمنية وثغرات في فهم ولاية كل منهما. ولا تتضمن ولاية إدارة شؤون السلامة والأمن أي بند ينص على سلامة وأمن المستفيدين من مساعدات المفوضية (من قبيل اللاجئين وغيرهم من الأشخاص موضع الاهتمام). ونتج عن هذا اختلاف في تفسير متطلبات الوجود الميداني والاحتياجات التشغيلية. فولاية المفوضية تقتضي أن يكون لديها وجود ميداني واسع، في المناطق النائية أحيانا، في حين أن إدارة شؤون السلامة والأمن ليس لديها على الدوام استعداد لمنح التصريح الأمني وتوفير التغطية الأمنية في تلك المناطق. وأوصى المكتب المفوضية بإقامة الحوار مع إدارة شؤون السلامة والأمن لكي توضح رسميا ولايتها لحماية اللاجئين وغيرهم من الأشخاص موضع الاهتمام وتطلعاتها إزاء الإدارة. وأوضحت المفوضية أنه لا حاجة إلى توضيح رسمي لأن لديها ولاية واضحة لحماية المستفيدين من مساعداتها. وأبلغت المفوضية في وقت لاحق المكتب بأن قسم سلامة الموظفين

(٥) A/64/284/Add.1 و 2.

الميدانيين التابع لها سيتواصل ويتشاور مع إدارة شؤون السلامة والأمن بشأن نتائج عملها لمعالجة التوصية.

٣٧ - وفي مراجعة ترتيبات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين المتعلقة بإدارة مشاركتها في الصندوق الإنساني المشترك للسودان (AR 2009/115/04)، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه في حين كانت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين تواجه تحديات متأصلة ناشئة عن الصندوق، فإن المبادرات تفتقر إلى التوجيه وكانت تكلفتها المالية باهظة فيما يتعلق بالإيرادات من الصندوق، كما أنها تطلبت تغييرات متكررة في ترتيبات التوظيف والهيكل التنظيمي. ونتيجة لذلك، لم تدار مشاركة المفوضية في الصندوق الإنساني المشترك بكفاءة وبطريقة فعالة من حيث التكلفة ومتسقة. ونفذت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية بإنشاء هياكل تنظيمية وترتيبات توظيف كافية لمعالجة هذه المسائل، وبكفالة كفاية ترتيبات التوظيف في عملية اتخاذ الإجراءات.

٣٨ - وفي المراجعة الشاملة لحسابات معهد الأمم المتحدة الإقليمي لبحوث الجريمة والعدالة (UNICRI (AE 2009/383/02))[٦]، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن ترتيبات الإدارة كانت ضعيفة. وعلى سبيل المثال، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الوتيرة المقررة لاجتماعات مجلس أمناء معهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة، التي تُعقد بمعدل مرة كل سنتين، لم تكن كافية حتى يتمكن المجلس من إنجاز مهامه على الوجه المطلوب. وتبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضا أن الهيكل التنظيمي للمعهد وتسلسله الإداري غير واضحين. وبسبب مواطن الضعف هذه نفذ مدير معهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة المبادرات الرئيسية دون مساهمة المجلس وموافقة مسبقة وتوجيه منه. وعلاوة على ذلك، وعلى الرغم من أنه لم يصدر تفويض رسمي للسلطة لمدير المعهد فيما يتعلق بمهام المشتريات والموارد البشرية، فقد اضطلع مع ذلك بهذه الأنشطة. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية (أ) بأن يعيد الأمين العام النظر في ترتيب الإدارة للمعهد، بما في ذلك مركزه ووضعه ضمن منظومة الأمم المتحدة؛ وهيكل مجلس الأمناء وعملياته والإشراف الإداري لمدير المعهد؛ و (ب) بأن تعيد إدارة الشؤون الإدارية النظر في تفويض السلطة الذي ينبغي أن يُعطى لمدير المعهد وتوضيحه فضلا عن مسؤولية الأمانة العامة للأمم المتحدة عن توفير الخدمات الإدارية للمعهد. وقُبلت توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية.

٣٩ - وعند مراجعة حسابات قسم دعم بعثات السلام والاستجابة السريعة في مفوضية حقوق الإنسان (AE2009/331/01)، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن تقسيم الأدوار

(٦) انظر أيضا الفقرة ٥٥ أدناه.

والمسؤوليات بين قسم دعم بعثات السلام والاستجابة السريعة وسائر الأقسام في مفوضية حقوق الإنسان ليست محددة بوضوح. وعلى سبيل المثال، فإن حجم الدعم الذي يمكن أن تطلبه الأقسام الجغرافية في مفوضية حقوق الإنسان من قسم دعم بعثات السلام والاستجابة السريعة، ومسؤوليته وسلطته بوصفه القسم المنسق والرائد فيما يتعلق بمهام دعم بعثات السلام والمهام الإنسانية التي تضطلع بها المفوضية، ومشاركته في العمل السياساتي، وهذه مهمة أساسية أخرى من مهام أقسام مفوضية حقوق الإنسان، كل هذه تحتاج إلى التوضيح. ويؤدي عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات إلى زيادة خطر الفجوات والازدواجية، وعدم وضوح المساءلة، كما يمكن أن يؤثر ذلك في قدرة مفوضية حقوق الإنسان على المساهمة بفعالية في وضع السياسات في مجال حفظ السلام. وقبلت المفوضية توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية بإعادة النظر في تقسيم الأدوار والمسؤوليات بين قسم دعم بعثات حفظ السلام والاستجابة السريعة وسائر أقسام المفوضية وتوضيح ذلك.

٤٠ - وفي التقييم المواضيعي لشراكات تصريف الأعمال في الأمانة العامة للأمم المتحدة التي تتناول تغير المناخ (IED-10-006)، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الأمم المتحدة تواجه بعض المخاطر المتأصلة تتمثل في ''استخدام صورة الأمم المتحدة'' (blue washing)[٧] عند الدخول في شراكات مع أوساط الأعمال الخاصة، والسماح لها في الوقت نفسه بالعمل في استقلالية نسبية تحت رعاية تعاون تؤيده الأمم المتحدة. غير أنه تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن شراكات أوساط الأعمال يمكن تسخيرها بنجاح لتعزيز أهداف الأمم المتحدة في مجال تغير المناخ إذا سلّمت الأطراف بوضوح بأن الدور الرئيسي للمنظمة هو المساعدة على إذكاء الوعي وإشراك الأعمال التجارية في الحوار في مرحلة تحديد المشاكل وتحديد الخيارات، في حين يكون قطاع الأعمال مسؤولا عن تنفيذ مبادرات محددة من أجل التوصل إلى الحلول في مرحلة التنفيذ. لذلك ينبغي أن تقبل المنظمة بهذا النمط من الشراكة مع التخفيف في الوقت نفسه من المخاطر المتأصلة من خلال الفحص والتخطيط الدقيقين، والاعتراف في الوقت نفسه بأهمية التحديد الواضح للمسؤوليات خاصة وأنها يمكن أن تتطور من خلال الشراكة.

٤١ - وخلص تقرير التقييم نفسه إلى أنه في حين عرضت الأمانة العامة تقديم بعض الدعم القانوني والإداري والتوعوي المركزي إلى الكيانات التي تطلب الدخول في شراكة مع المؤسسات التجارية، فإنها لم تضع توجيهات واضحة بشأن شراكات الأعمال، وهو ما يمكن

(٧) كما لوحظ في التقييم المواضيعي ''يمكن أن تتيح الشراكة، في أسوأ الحالات، برنامجا للشركات لتعرض من خلاله على مستثمريها والمجتمع المدني والجمهور الإجراءات بشأن المناخ، لتفوز بختم موافقة الأمم المتحدة بأدنى تكلفة ممكنة وبدون أي تغييرات - أي، باختصار، باستخدام 'صورة الأمم المتحدة'''.

أن يزعزع موثوقية المنظمة. ولزيادة قدرات الأمم المتحدة على التعاون بفعالية مع مؤسسات الأعمال، ينبغي اتخاذ تدابير لكفالة فهم الموظفين فهما واضحا للقواعد القانونية ذات الصلة باستخدام اسم الأمم المتحدة وشعارها وتلقي المساهمات المجانية. وعلاوة على ذلك، ينبغي توضيح أدوار مكتب الاتفاق العالمي ومكتب الأمم المتحدة للشراكات ومواطن قواهما، وهما المكتبان التابعان للأمانة العامة اللذان يدعمان شراكات القطاع الخاص. وفي حين لاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية تحقيق بعض التقدم بشأن القواعد والتنسيق في تنقيح المبادئ التوجيهية للشراكة بين الأمم المتحدة وقطاع الأعمال، هناك حاجة إلى المزيد من التحسن لدعم إقامة الشراكات مع قطاع الأعمال بفعالية.

٤٢ - وتبين من تقييم مبادرة الإدارة الكلية المتكاملة لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات (A/64-166)[٨] أنه بينما يضطلع وكيل الأمين العام لشؤون الجمعية العامة وإدارة المؤتمرات بمسؤولية الميزنة والإدارة لميزانية برنامجية موحدة تشمل مقر الأمم المتحدة في نيويورك ومكاتب الأمم المتحدة في كل من جنيف ونيروبي وفيينا فإن ذلك لم يمنع وكيل الأمين العام من ممارسة السلطة الإدارية والإشرافية المباشرة على خدمات إدارة المؤتمرات في مراكز العمل خارج نيويورك. وفي هذه الحالة، التي تفصل بين المساءلة والسلطة، تنشأ توترات وتحديات في تطبيق الإدارة الكلية المتكاملة في إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بتحديد خطوط واضحة وفعالة للسلطة والإبلاغ بهدف تحقيق التكامل الحقيقي للإدارة الكلية في مهام إدارة شؤون المؤتمرات للأمم المتحدة، وإعداد مقترح لتنظر فيه الجمعية العامة. ويلاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه لئن كان الوضع لم يتغير، فإنه طلب تنقيح نشرة الأمين العام ذات الصلة لتنُص على خطوط تسلسلية مباشرة أكثر للسلطة والمساءلة، توصل إلى وكيل الأمين العام.

٤٣ - وتبين من تقييم لوكالة الأمم المتحدة للإغاثة والتشغيل للاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) (IED-09-008) أنه بينما ظلت الأونروا تقوم بدور هام بوصفها مؤسسة، أصبحت خدماتها تفتقر إلى القوة مما يعرضها لمخاطر فقدان الفعالية والكفاءة. فخلال فترة الستين سنة الماضية عاشت الوكالة في خضم تحديات فرضتها ظروف سياسية معقدة وموارد محدودة في مواجهتها لمجموعة عريضة من الاحتياجات تتجاوز نطاق ولايتها الإنسانية الأصلية كثيرا. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تحسن الأونروا آلياتها الداخلية لتقييم أدائها، وتعزز ترتيباتها المتعلقة بالإشراف، وتعزز إدارة معارفها وتكفل إدماج خطط التأهب للطوارئ في عملية التخطيط. ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه

(٨) انظر أيضا الفقرة ٣٢ أعلاه.

بينما اتخذت الأونروا خطوات من خلال مبادرة التطوير التنظيمي، فإن الفجوات القائمة في مجال التنفيذ وحالة عدم اليقين من إمكانية استمراريتها يمكن أن تعرض النتائج النهائية للإصلاحات للخطر.

٤٤ - وتبين من عملية تفتيش الرصد والتقييم على مستوى البرامج في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية (IED-09-004) أن الإدارة تفتقر إلى سياسة تقييمية ووحدات متخصصة للتقييم من أجل كفالة توفير الموارد والدعم الكافيين لأنشطة الرصد والتقييم وممارستها بصورة منهجية في كامل أقسام الإدارة. ويعوق انعدام هياكل التقييم والرصد المناسبة الإدارة الجيدة والمحاسبة وصنع القرار بفعالية. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بتعزيز قدرتها في مجال الرصد والتقييم من خلال إجراءات منها توسيع نطاق شبكة مراكز تنسيق الرصد والتقييم في الإدارة. وتقوم الإدارة حاليا باتخاذ الخطوات اللازمة لتنفيذ التوصيات.

٤٥ - وتبين من عملية التفتيش نفسها أن الرصد والتقييم على مستوى البرامج في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية (IED-09-004) أن الإدارة تفتقر إلى نهج متكامل لتعميم الأبعاد الجنسانية في عمليتي الرصد والتقييم. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بتنفيذ نهج متكامل في تطوير وإدماج الأبعاد الجنسانية في كامل أجزاء إطار النتائج لكفالة النظر في المنظورات الجنسانية واستعراضها باستمرار بوصفها جزءا من عملية الرصد والتقييم.

٤٦ - وتبين من تفتيش الرصد والتقييم على مستوى البرنامج في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا (IED-09-005) أن دور قسم الرصد والتقييم في الاضطلاع بمهمة التقييم المركزي بالنسبة لكامل اللجنة الاقتصادية لأفريقيا غير واضحة المعالم وينبغي تعزيزها بهدف تعزيز التعلم والمساءلة. وعدم وضع توجيهات واضحة فيما يتعلق بوظيفة تقييم المنظمة تعرِّض الإدارة الجيدة والمساءلة والتعلُّم للخطر. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بزيادة تعزيز دور قسم الرصد والتقييم واستقلاله على مستوى التنفيذ. وتقوم الإدارة حاليا باتخاذ الخطوات اللازمة لتنفيذ التوصيات.

٤٧ - وتبين من تفتيش الرصد والتقييم على مستوى البرامج في مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة أن وظيفة إعادة الهيكلة والتقييم التي يضطلع بها المكتب تمثل مخاطر إدارة محتملة على المنظمة. وبوجه خاص، وتبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن إدماج وحدة التقييم المستقلة مع وحدة التحقيق الاستراتيجي أضعف استقلالية وظيفة التقييم وقدرتها على تقديم تقييمات شاملة لما إذا كانت أنشطة مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة قد

حققت أهدافها وأغراضها. وبناء على توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية، أُعيد إنشاء وحدة التقييم المستقلة مع خط إبلاغ مستقل إلى المدير التنفيذي.

٤٨ - وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف، تبيَّن من التحقيق الذي أجراه مكتب خدمات الرقابة الداخلية في سوء السلوك المزعوم في مجال المشتريات والذي يتعلق بوكيل سفر سابق كان يعمل من دون عقد على مدى سنوات كثيرة، تبين أنه لا دليل على ذلك السلوك. بل تبين أن الخروقات المرتكبة في مجال المشتريات كانت تُعزى إلى عدم إلمام الموظفين المعنيين بإجراءات المشتريات. وأسدى مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى مكتب الأمم المتحدة في جنيف مشورة بنَّاءة لمنع تكرار هذه الحالة. (القضية رقم ٠٩/٠١٧٥).

جيم - مخاطر الامتثال

الإطار ٣

مخاطر الامتثال

يعرِّف مكتب خدمات الرقابة الداخلية مخاطر الامتثال في سياق الأمم المتحدة بوصفها الأثر الناشئ عن انتهاكات القوانين والقواعد، والنُظُم، والممارسات الثابتة والسياسات والإجراءات أو المعايير الأخلاقية أو عدم امتثالها أو عدم القدرة على ذلك، في ولاية المنظمة أو عملياتها أو سمعتها.

٤٩ - وفي مراجعة حسابات عملية الإبلاغ المالي في الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة (AS2009/800/02)، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الصندوق لم يمتثل للقاعدة المالية للأمم المتحدة ٦-٥ التي تتطلب إعداد الحسابات المتعلقة بفترة مالية ما في موعد لا يتجاوز ٣١ آذار/مارس من السنة التالية. وتبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن البيانات المالية للعامين ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩ قد أُنجزت بعد الموعد المحدد وأنه ليس هناك دليل يدعم الموافقة على الخروج على هذه القاعدة. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية الصندوق بوضع خطة عمل لكفالة إعداد بياناته المالية وفقا للإطار الزمني المحدد في القواعد المالية أو التأكد من الحصول على موافقة المراقب المالي للأمم المتحدة على السماح بالخروج عن هذه القاعدة. ولم يقبل الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة هذه التوصية وذكر أنه يحتاج إلى وقت إضافي بعد الموعد المحدد في ٣١ آذار/مارس، ذلك لأن الصندوق يعتمد على أمين السجلات الرئيسي للإبلاغ بدقة عن استثماراته وعلى المنظمات الأعضاء في الإبلاغ عن المساهمات السنوية في صندوق المعاشات.

٥٠ - وفي مراجعة الحسابات نفسها، لاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الصندوق لا يطبق خطة معتمدة لتنفيذ معايير المحاسبة الدولية. والانتقال إلى مجموعة جديدة من معايير المحاسبة عملية طويلة ومعقدة تتطلب خطة عمل واضحة تحدد المعالم الرئيسية والعمليات، والمعوقات الرئيسية المحتملة، والاحتياجات من الموارد. وقبل الصندوق توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية لإعداد مثل هذه الخطة.

٥١ - وفي مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، حقق مكتب خدمات الرقابة الداخلية في المعلومات الملفقة المزعومة التي قدمها بعض موظفي الأمن عند طلبهم العمل في المنظمة. وخلص مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى أن موظفي الأمن إما أنهم قدموا ادعاءات كاذبة أو أنهم لم يكشفوا عن المعلومات المطلوبة في بيانات سيرهم الذاتية، وأنهم حصلوا على تعيينات نتيجة لذلك. وأبلغ هذه النتائج إلى إدارة السلام والأمن ولا تزال نتيجة العملية التأديبية الداخلية قيد النظر (القضايا رقم ٠٧/٠٥٣١، ٠٩/٠٠٤٥، ٠٩/٠٠٤٦، ٠٩/٠٠٤٧).

٥٢ - وفي مكتب الأمم المتحدة في نيروبي أيضا، حقق مكتب خدمات الرقابة الداخلية في التغييرات التحايلية في قسائم الدفع الصادرة عن الأمم المتحدة. وخلص مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى أن هذه التغييرات قد قام بها بعض الموظفين بهدف تحريف المعلومات المتعلقة بدخلهم الشهري الصافي الفعلي لتيسير الحصول على قروض من المؤسسات المالية. وأُبلغت الحالات إلى مكتب الأمم المتحدة في نيروبي ولا تزال نتيجة العملية التأديبية الداخلية قيد النظر. وقدم مكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضا مشورة بناءة للتخفيف من مخاطر الغش المرتبطة بذلك. (القضايا رقم ٠٨/٠٤٥٨، و ٠٩/٠٠٢٩، و ٠٩/٠٠٣٦، و ٠٩/٠٠٣٧، و ٠٩/٠٠٤٤، و ٠٩/٠١٩٤).

٥٣ - وحقق مكتب خدمات الرقابة الداخلي في ادعاء بأن موظفا يعمل في مكتب الأمم المتحدة السياسي للصومال وزوجه حصل بصورة غير قانونية على حضانة طفل دون موافقة أمه الحاضنة له. وبينما تبين أن هذا الادعاء لا أساس له من الصحة، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الموظف قدم معلومات خاطئة إلى دولتين عضو دعما لطلبات تتعلق بالحصول على تأشيرة. وأبلغ مكتب خدمات الرقابة الداخلية نتائج تحقيقه إلى إدارة الشؤون السياسية؛ ولا تزال نتيجة العملية التأديبية الداخلية قيد النظر (القضية رقم ٠٩/٠٢١٧).

دال – المخاطر المالية

يعرف مكتب خدمات الرقابة الداخلية المخاطر المالية في سياق الأمم المتحدة بأنها الأثر الذي يخلفه على ولاية المنظمة أو عملياتها أو سمعتها:

- عدم الحصول على التمويل الكافي
- استخدام الأموال بطريقة غير سليمة
- الإدارة غير الملائمة للأداء المالي دون مستوى التوقعات
- عدم الإبلاغ والكشف عن الأداء المالي على النحو الملائم

٥٤ – تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية في مراجعته لخدمات المؤتمرات التي أتيحت لمجلس حقوق الإنسان في عام ٢٠٠٩ (A/64/511)، عدم كفاية الموارد التي أتيحت لشُعبة إدارة المؤتمرات بمكتب الأمم المتحدة في جنيف من أجل تقديم خدمات المؤتمرات إلى مجلس حقوق الإنسان، مما قد يعوق قدرتها على تلبية احتياجات المجلس. وأظهرت المراجعة أن عمليات تقدير الموارد المالية اللازمة لتقديم خدمات المؤتمرات لا تضمن دقة توقعات الميزانية. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان بتحسين عمليات تقدير ما يترتب على قرارات المجلس من آثار في الميزانية. وأبلغت المفوضية مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأنها وشعبة إدارة المؤتمرات، إلى جانب دائرة إدارة الموارد المالية بمكتب الأمم المتحدة في جنيف، تولت تقييم إجراءات إعداد واستعراض بيانات الآثار المترتبة في الميزانية وأكدت أن أربع مراحل مستقلة للعملية ينبغي أن تكفل دقة تقديرات الميزانية.

٥٥ – وتوصل مكتب خدمات الرقابة الداخلية في مراجعته الشاملة لحسابات معهد الأمم المتحدة الأقاليمي لبحوث الجريمة والعدالة (AE2009/383/02)[٩]، إلى أن مبلغا قدره ١,٥ مليون يورو من التبرعات المقدمة من الدول الأعضاء قد استخدم لتمويل مناسبة دولية لمنظمة غير حكومية تعقد كل عامين ولا تدخل في نطاق ولايته. وعلاوة على ذلك، فلم تكن هناك رقابة كافية لاستخدام الأموال الممنوحة للمنظمة غير الحكومية من أجل تلك المناسبة. وتبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن المعهد لم تعد عليه بقبوله التبرعات أي فائدة ملموسة فيما يتعلق بإنجاز ولايته. غير أن هذه الحالة عرّضت المعهد إلى مخاطر مالية كبيرة ومخاطر متعلقة بسمعته. ويوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بما يلي: (أ) أن تحدد إدارة الشؤون الإدارية ما إذا كان مسؤولو المعهد قد انتهكوا النظامين الإداري والأساسي

(٩) انظر أيضا الفقرة ٣٨ أعلاه.

للأمم المتحدة في إدارة هذا المشروع؛ و (ب) أن تعد إدارة المعهد دليلا للمشروع يوضح عملية إدارة المشروع.

هاء – المخاطر التشغيلية

يُعرّف مكتب خدمات الرقابة الداخلية مخاطر الإدارة في سياق الأمم المتحدة بأنها الأثر الذي تخلفه على ولاية المنظمة أو عملياتها أو سمعتها:

- العمليات الداخلية غير الكافية أو عديمة الكفاءة أو الفاشلة
- الإخفاق في تنفيذ العمليات تنفيذا اقتصاديا أو كفؤا أو فعالا

٥٦ – تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية في مراجعة لعمليات رصد وتقييم أداء الاستثمار(AS2009/801/01) في الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة أن تقارير الإسناد تتوفر فيما يتعلق بالأسهم، ولكن لا تتوفر فيما يتعلق بالإيرادات الثابتة في القطاع الاقتصادي. ويُنظر بشكل رئيسي إلى قياس وإسناد أداء الإيرادات الثابتة من حيث تأثير العملة وتأثير فئة الأصول، مما يتعذر معه التوصل إلى فهم عميق لمختلف جوانب وأبعاد القرارات المتعلقة بالاستثمار وكيفية إسهامها في الأداء النهائي. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بوضع مجموعة من تقارير الأداء والإسناد المتعلقة بالإيرادات الثابتة بحيث تطبق على سجل الإيرادات الثابتة على أساس أكثر دقة. ووافقت شعبة إدارة الاستثمار بالصندوق على هذه الملاحظة وأشارت إلى أن أداة تقييم الأداء الحالية تقتصر على الأسهم، إذ أنها قد نُفذت على وجه السرعة. وسيتيح تطبيق مقياس المخاطر الجديد في الصندوق تقديم تقارير الأداء والإسناد المتعلقة بجميع طبقات الأصول، مع تنفيذ الإبلاغ بشأن الإيرادات الثابتة بحلول نهاية عام ٢٠١٠.

٥٧ – وتوصل التقييم الذي أجري لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي (المكتب) (IED-10-003) إلى أن المكتب يضطلع بدور حاسم بوصفه مقدما للخدمات في كينيا، ولكنه لم يصل بعد إلى أعلى مستويات خدمة العملاء. وعلى الرغم من تنفيذ المكتب لجميع المهام الإدارية ومهام الدعم واستحداثه للعديد من الممارسات المبتكرة في ذلك، فإن تقديم الخدمات بصفة عامة لم يكن عالي المستوى على الدوام. ويواجه المكتب في اضطلاعه بعمله أيضا تحديات في مجالات الحوكمة، والتنظيم والموارد، مما أدى إلى تدني مستويات رضا العملاء وإلى علاقات مع العملاء تقل عن الحد المرضي. ولمعالجة هذه المسائل، أوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن يعزز المكتب علاقاته مع العملاء، وأن يحسن من مستوى رضاهم

من خلال آليات المشاورات المنتظمة مع العملاء، ووضع خطة عمل بشأن أدواره التمثيلية والمتعلقة بالاتصال، والتوصل إلى اتفاق عام بشأن مذكرة التفاهم فيما يتعلق بمبنى غيغيري. وبما أن التقرير لم يصدر إلا مؤخرا، فإن المكتب لم يُبلّغ باتخاذ أية إجراءات.

٥٨ - وأظهر تقييم أجري لمكتب خدمات الدعم المركزية (المكتب) (IED-10-004) أن المكتب يلبي بصفة عامة حاجات العملاء لتقديم خدمات المرافق والخدمات التجارية لمقر الأمم المتحدة. غير أن التعاون في تقديم خدمات من قبيل صيانة المباني وخدمات السفر، فضلا عن التعاون في مجال المشتريات، لم يكن منتظما بسبب العديد من التحديات التشغيلية والقيود التنظيمية، من قبيل اختلاف القواعد واللوائح. وعلاوة على ذلك، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن هناك فرصا متاحة لاستكشاف قدر أكبر من كفاءة المشتريات من حيث الأسعار. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية المكتب بإنشاء نظام لجمع ملاحظات العملاء وتحليلها، ووضع سياسة رسمية للتعاون من أجل إدارة المرافق، فضلا عن المشتريات وإجراء تحليل دقيق وشامل لكفاءة مشترياته من حيث الأسعار. وعلق المكتب بالإشارة إلى أن دراسات استقصائية بشأن رضا العملاء تجرى على أساس مستمر في مختلف مجالات أنشطته والعمل جار على دمج المعلومات. وجرى اتباع نهج أداة المتابعة في مجال السفر والنقل وأصبحت الدراسات الاستقصائية المتعلقة برضا العملاء تجمع تلقائيا عن طريق نظام إدارة العلاقة مع العملاء الذي أنشئ في إدارة المرافق في آذار/مارس ٢٠١٠.

واو - مخاطر الموارد للبشرية

يعرف مكتب خدمات الرقابة الداخلية المخاطر المتعلقة بالموارد البشرية في سياق الأمم المتحدة بأنها الأثر الذي يخلفه على ولاية المنظمة أو عملياتها أو سمعتها عدم وضع وتنفيذ سياسات وإجراءات وممارسات مناسبة في مجال الموارد البشرية.

٥٩ - تبين من المراجعة الأفقية[١٠] لعملية توظيف الموظفين المحليين في مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (AR2009/162/02) أن شعبة إدارة الموارد البشرية في المقر تفتقر إلى الأدوات والآليات اللازمة للإشراف بشكل كاف على تنفيذ سلطة توظيف الموظفين المحليين المفوضة للمكاتب الميدانية. وقد زادت أوجه القصور هذه من مخاطر اتخاذ قرارات غير مناسبة، وعدم الامتثال للقواعد والأنظمة وضعف المساءلة. وقبلت المفوضية توصية

(١٠) تعالج المراجعة الأفقية فئة معينة من المخاطر أو مجالات التركيز/التركيز الفرعي على نطاق الأمانة العامة أو مجموعة من المكاتب الفرعية.

مكتب خدمات الرقابة الداخلية الداعية إلى النظر في استحداث ضوابط إشرافية إضافية، مع مراعاة التكاليف والفوائد الناجمة عن هذه الضوابط وتحمل المنظمة للمخاطر فيما يتعلق بسلطة توظيف الموظفين المحليين المفوضة للمكاتب الميدانية.

٦٠ - وفي فحص أجري للممارسات المتعلقة بالموارد البشرية والإدارة في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية (IED-09-007)، توصل مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى أن الإدارة لم تكن فعالة بشكل تام في إدارتها للموارد البشرية. وعلى الرغم من أن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية قد حققت أهدافها جزئيا فيما يتعلق بإدارة الشواغر، والمساواة بين الجنسين والتوزيع الجغرافي، فإنها لا تزال متخلفة عن تحقيق أهدافها في مجالات تقييم الأداء، وتوظيف المتقاعدين، وتطوير الموظفين والعلاقات بين الموظفين والإدارة. ويعزى ذلك إلى غياب استراتيجية متكاملة لإدارة الموارد البشرية تراعي تخطيط البرامج وتطوير الموظفين. وبالإضافة إلى عدم تحقيق الإدارة جميع أهدافها المتعلقة بالأداء فيما يتصل بإدارة الموارد البشرية، توصل مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى أن هناك تصورا سلبيا يسود بين موظفيها فيما يتعلق بعملية اختيار الموظفين ومساءلة الإدارة. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تقوم الإدارة بعملية لتخطيط الموارد البشرية، ووضع استراتيجية لتعزيز المساءلة، وإجراء دراسات استقصائية سنوية للموظفين وتبادل المعلومات المتعلقة بالوظائف الشاغرة بشكل منتظم. وقد اتخذت الإدارة بالفعل إجراءات لتنفيذ هذه التوصيات.

زاي - مخاطر المعلومات

يعرف مكتب خدمات الرقابة الداخلية المخاطر المتعلقة بالمعلومات في سياق الأمم المتحدة بأنها الأثر الذي يخلفه على ولاية المنظمة أو عملياتها أو سمعة المنظمة عدم وضع وصيانة نظم مناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهياكل أساسية لها.

٦١ - وفي مراجعة لحسابات إدارة المشتريات في الأمانة العامة (A/64/369) تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن شعبة المشتريات تفتقر إلى هيكل أساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم بيئة عملياتها ورقابتها. وبصفة خاصة لا توجد صلاحيات واضحة لاحتياجات المعلومات والتكنولوجيات الداعمة. وعلاوة على ذلك، فإن ضوابط التطبيق لا تضمن بشكل تام سلامة البيانات. وتبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضا عدم وجود إجراءات للرصد المنتظم للبيانات المتعلقة بالمشتريات والاستفسار عنها وتحليلها، لأغراض تحديد حالات ومخاطر عدم الامتثال للإجراءات المتبعة. ورفضت شعبة المشتريات توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية الداعية إلى وضع احتياجاتها المتعلقة بالمعلومات والاتصالات

ضمن خطة استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث تتسق مع الاستراتيجية التنفيذية للمشتريات، وأن تضع شروط للرقابة على بيانات المشتريات. وأشارت شعبة المشتريات إلى أن خطة استراتيجية قد أُعدت لتخطيط الموارد في المؤسسة تماشيا مع الخطة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي صاغها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بيد أن مكتب خدمات الرقابة الداخلية لاحظ أن استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينبغي لها أن تترجم استراتيجية العمل وتوقعاته، والقدرات الحالية والمستقبلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى خطة استراتيجية لذلك وأن خطة تخطيط موارد المؤسسة ليست باستراتيجية، بل هي حل لتحقيق هدف العمل. وعقب صدور التقرير النهائي، أشارت إدارة الشؤون الإدارية إلى أنها قد نفذت التوصيات أو هي في سبيلها لتنفيذها. وقد طالب مكتب خدمات الرقابة الداخلية بوثائق لتأكيد هذا الأمر.

٦٢ - في مراجعة أفقية لخصوصية البيانات في الأمانة العامة للأمم المتحدة (AT2008/510/01)، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أن المسؤوليات المتعلقة بخصوصية البيانات لم يُكلف بها الأمين العام وحدة مكرسة لذلك أو شخصا بعينه. وباستثناء مجموعة جزئية من المواقع الشبكية التي تديرها إدارة شؤون الإعلام بشكل مباشر، فإن سلطة الموافقة على محتوى الكثير من المواقع الشبكية لكيانات الأمانة العامة للأمم المتحدة لم يتم توضيحها بشكل رسمي. ومن الأهمية إسناد تلك المسؤولية إلى جهة معينة لأن بعض المواقع الشبكية تحصل على معلومات حساسة وتتبادلها في المجال العام، بما في ذلك ما يحتمل أن تكون بيانات خاصة. وقد قبل المكتب التنفيذي للأمين العام توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية للأمين العام بأن يكلف وحدة جديدة أو قائمة من وحدات الأمانة العامة بتولي المسؤولية عن وضع وإدارة برنامج شامل لخصوصية البيانات للأمانة العامة.

٦٣ - وفي مراجعة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة أمنها في هيئة اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية المتعلقة بتغيّر المناخ (AT2008/241/01)، تبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية عدم كفاية نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وليس لدى هيئة الاتفاقية لجنة رفيعة المستوى معنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعالج المسائل المتعلقة باستراتيجية وحوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستعراض المبادرات والاستثمارات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونتيجة لذلك، لم تتمكن هيئة الاتفاقية من تحديد ومعالجة المخاطر المحتملة الناجمة عن استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستغلال الفرص التي أتاحتها القدرات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كاف. وقد قبلت هيئة الاتفاقية توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تضع نموذجها لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق إكمال استعراض الحيطة الواجبة وإنشاء اللجنة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

رابعا – متطلبات إعداد التقارير الصادر بها تكليف

ألف – المخطط العام لتجديد مباني المقر

٦٤ – وفقاً لقرار الجمعية العامة ٨٧/٦٢، يضطلع مكتب خدمات الرقابة الداخلية بالمسؤولية عن إعداد التقارير عن أنشطة قسم مراجعة حسابات المخطط العام لتجديد مباني المقر خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

٦٥ – ويعمل مراجعا حسابات تابعان لمكتب خدمات الرقابة الداخلية في قسم مراجعة حسابات المخطط العام لتجديد مباني المقر مكلفين خصيصاً بمراجعة حسابات عمليات المخطط العام. وهذا النهج قائم على أساس المخاطر، وهو مطابق لنهج مراجعة الحسابات الذي اعتمدته شعبتا المراجعة الداخلية للحسابات. واستندت خطة عمل عام ٢٠١٠ للمراجعة الداخلية لحسابات المخطط العام لتجديد مباني المقر إلى نتيجة تقييم المخاطر. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير أُنجزت خمسُ عمليات مراجعة حسابات، وفيما يلي عرض لبعض النتائج الرئيسية.

٦٦ – أشار استعراض إدارة العقود التجارية الذي أجراه مكتب المخطط العام لتجديد مباني المقر (AC/2008/514/07) أن الاستعراض اللازم بأثر رجعي لأوامر التغيير التي تفوق قيمتها ٢٠٠ ٠٠٠ دولار ما كان ينفذ. ولم يدعو مكتب خدمات الدعم المركزي إلى عقد اجتماع للجنة التي كان من المفروض أن تقوم بهذا الاستعراض. وأعرب مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن القلق لأن المبالغ المادية للإنفاق لم تخضع إلى المستوى المطلوب من التدقيق، وأوصى مكتب خدمات الدعم المركزي بإنشاء لجنة للاستعراض بأثر رجعي. وأُبلغ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن اجتماعاً أولياً للجنة استعراض العقود بعد منحها المعنية بأوامر التغيير المخطط العام لتجديد مباني المقر قد عُقد في أيار/مايو ٢٠١٠.

٦٧ – وتبين من مراجعة حسابات عملية الشراء لمدير التشييد التابع للمخطط العام لتجديد مباني المقر (AC/2009/514/02) أن استعراض عقود السعر الأقصى المضمون والموافقة عليها تستغرق ١٠٥ أيام في المتوسط، وهي مدة ينبغي تقصيرها للتقليل من خطر التأخيرات المكلفة إلى أدنى حد ممكن. ولم تتم الموافقة في الوقت المحدد على هذه العقود لأن عدداً من الأطراف كان يشارك في التدقيق المفصل. كذلك فإن فريق الشراء التابع للمخطط العام لتجديد مباني المقر كان يعاني من نقص الموارد في وقت إجراء الاستعراض. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن يحدد مكتب المخطط العام أهدافاً واقعية فيما يتعلق باستعراض العقود والموافقة عليها ورصد حالتها باستمرار.

٦٨ - وتبين من مراجعة حسابات أوامر التغيير مع العمليات المرتبطة بها في المخطط العام لتجديد مباني المقر (AC/2009/514/03) أن مكتب المخطط العام دأب على ممارسة الشروع في العمل قبل الموافقة على أي أمر تغيير، وهو ما لا يتطابق مع شروط العقد المبرم مع مدير البناء ولا مع متطلبات دليل المشتريات للأمم المتحدة. وفي مثل هذه الحالات، قرر مكتب المخطط العام أن يشرع في الأعمال الأساسية والعاجلة قبل الموافقة لتفادي خطر التأخيرات المكلفة. ولاحظ أيضا مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن رُخص العمل، التي تنص على الالتزام بالنفقات، قد وافق عليها موظف لا يملك سلطة الترخيص. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن يكفل مكتب المخطط العام أن تتم الموافقة على أوامر التغيير قبل الشروع في العمل المرتبط بها وأن تتم الموافقة عليها عن طريق الأشخاص المرخص لهم بذلك فقط، وفقاً لتفويض السلطة. ووافق مكتب المخطط العام على هذه التوصية غير أنه لاحظ ما يتسم به وقف الجدول الزمني للتشييد أو تأخيره من أهمية كبرى، وهو ما يمكن أن يكلف مبلغاً يصل إلى ١٤ مليون دولار في الشهر.

٦٩ - وفي مراجعة حسابات نُظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الداعمة للمخطط العام لتجديد مباني المقر (AT/2008/514/01)، قرر مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن المخطط العام لم يُول الاعتبار الكافي لمتطلبات وضوابط أمن المعلومات كجزء من شروط الرقابة التي حددها المكتب لإدارة نُظم معلوماته. ولم يقم المخطط العام بتحديد أو توثيق إجراءاته المتعلقة بأمن المعلومات لغرض الاستخدام الداخلي أو بالنسبة للأطراف الثالثة المتعاقدة التي يمكنها الوصول مباشرة إلى موارد ومعلومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للأمم المتحدة. وعرض هذا الوضع المخطط العام إلى مخاطر انتهاك السرية وفقدان البيانات أو عدم توافرها. وقبِل مكتب المخطط العام توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية بتوثيق إجراءات أمن المعلومات، وتوزيع المسؤوليات عن إدارة وإنفاذ الإجراءات الأمنية وكفالة أن تدرك جميع الجهات صاحبة المصلحة ضرورة صيانة موارد معلومات المخطط العام لتجديد مباني المقر.

باء - لجنة الأمم المتحدة للتعويضات

٧٠ - وفقا لقراري الجمعية العامة ٥٩/٢٧٠ و ٥٩/٢٧١، يعرض هنا مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنشطته لمراجعة الحسابات المتعلقة بلجنة الأمم المتحدة للتعويضات.

٧١ - وتواصل اللجنة سداد هذه التعويضات ورصد المشاريع البيئية التي تضطلع بها الحكومات المطالبة بأموال للتعويض عن الأضرار البيئية، واستكشاف الخيارات الممكنة فيما يتعلق ببرنامج متابعة التعويضات البيئية في المستقبل. وفي ٣١ أيار/مايو ٢٠١٠، واصل

أربعة موظفين، بمن فيهم الرئيس التنفيذي، تنفيذ عمليات اللجنة التي خُفض حجمها. ويعمل في برنامج متابعة التعويضات البيئية، الممول من الحكومات المشاركة، خمس موظفين من الرتبة الفنية يدعمهما موظفان قيد التعيين.

٧٢ - وحتى ٣١ أيار/مايو ٢٠٠١، سددت اللجنة ٢٩ بليون دولار من مجموع ١٥٠ بليون دولار قيمة التعويضات تاركة بذلك رصيدا قدره ٢٣ بليون دولار تقريبا قيمة التعويضات غير المسددة، يشمل تسع تعويضات كبيرة لصالح الكويت. وسيتواصل دفع تلك التعويضات إلى صندوق التعويضات الذي يحصل على ٥ في المائة من عائدات صادرات النفط العراقية وفقا لقرار مجلس الأمن ١٤٨٣ (٢٠٠٣). وبلغت قيمة مدفوعات طلبات التعويض في الفترة من تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى أيار/مايو ٢٠١٠ نحو ٢,٣ بليون دولار.

٧٣ - وفي الفترة ٢٠٠٩-٢٠١٠، أتاحت لجنة التعويضات مبلغ ٠٠٠ ١٠٠ دولار لموارد المراجعة الداخلية للحسابات، يستخدمه حاليا مكتب خدمات الرقابة الداخلية في مراجعة حسابات مدفوعات التعويضات لتقييم مدى امتثال أمانة للجنة لقرارات مجلس الإدارة وامتثال الحكومات لمتطلبات تقديم التقارير التي وضعها مجلس الإدارة بشأن الأموال المحصلة ومتابعة برنامج التعويضات البيئية. وتؤكد نتائج الاستعراض الجاري للفترة من تموز/يوليه ٢٠٠٩ إلى أيار/مايو ٢٠١٠ (AE/2010/820/01)، أن لدى للجنة آليات مراقبة كافية لكفالة دقة سجلات التعويضات والمدفوعات، وكذلك التقارير وتوثيقها على الوجه المطلوب ومطابقتها لقرارات مجلس الإدارة والنظم والقواعد المالية للأمم المتحدة. ونفذت أمانة لجنة التعويضات أيضا توصية مراجعة الحسابات السابقة الصادرة عن مكتب خدمات الرقابة الداخلية التي يطلب فيها منها مواصلة الجهود من أجل الحصول على شهادات مراجعة الحسابات المعلقة ووضع تقارير توزيع التعويضات.

جيم - تشييد مرافق إضافية للمكاتب في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي (AC2009/514/08)

٧٤ - كانت وظيفتان من وظائف فريق المشروع المكلف بتشييد مرافق إضافية للمكاتب في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، لا تزالا شاغرتين في وقت مراجعة الحسابات (آذار/مارس ٢٠٠٩)[(١١)]، وهو ما كان من الممكن أن يؤخر تنفيذ المشروع. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية مدير مشروع مكتب الأمم المتحدة في نيروبي بالتشاور مع مدير الإدارة ورئيس قسم خدمات الموارد البشرية لكفالة تعيين الموظفين في الوقت المناسب. وقبل مكتب خدمات الدعم المركزي التوصية وذكر أنه تم تعيين فريق إدارة المشروع بأكمله. وبدأ

(١١) صدر التقرير بشأن هذه المسألة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٩.

تنفيذ المشروع في ٤ أيار/مايو ٢٠٠٩، وهو التاريخ الذي بدأ يعمل فيه مدير للمشروع. وتم في وقت لاحق تعيين مساعد فني لملء الوظيفة الشاغرة الثانية اعتباراً من ٣ آب/أغسطس ٢٠٠٩.

٧٥ - وتبين لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أيضاً أنه لم يتم إعداده خطة رسمية لإدارة شؤون أصحاب المصلحة، مما نشأ عنه خطر عدم كفاية الاتصالات مع أصحاب المصلحة من أجل معالجة مسائل مثل توزيع الحيز المكتبي، والاحتياجات من الهياكل الأساسية، وأثاث المكاتب والجداول الزمنية. وأوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن يتشاور رئيس قسم إدارة المرافق والنقل في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي مع مدير الإدارة والمكاتب الأخرى في نيروبي لإعداد خطة لإدارة شؤون أصحاب المصلحة لتحديد أصحاب المصلحة في المشروع، ووضع نهج للاتصالات وتوفير المعلومات المتعلقة بالمشروع.

دال - تشييد مرافق إضافية للمكاتب في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا (AC2009/514/01)

٧٦ - كشف مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن أوجه قصور في العقود والتصميمات وكشوف الكميات، التي تمثل الأدوات الأساسية للتخفيف من عدم اليقين لدى المقاولين، مما أسهم في بذل محاولة أولية غير ناجحة لاستقطاب عطاءات مناسبة من مقاولي البناء. وأدى طلب تقديم عطاءات جديدة، بالإضافة إلى تحقيق قامت به فرقة العمل المعنية بالمشتريات إلى تأخير دام أكثر من سنة. وتكبدت اللجنة تكاليف إعادة تقديم العروض كما أدى التأخير إلى تأثر المشروع بتقلبات أسعار صرف العملات والتغييرات في مؤشرات أسعار البناء. وقد تم في وقت لاحق توقيع عقد مع مقدم عرض ناجح في نيسان/أبريل ٢٠١٠. ويرجح أكثر أن تتأثر المشاريع غير محددة المعالم بوضوح منذ البداية بسبب سوء الفهم والخلافات والمطالبات والتأخيرات والتكاليف الزائدة. وقبل مكتب خدمات الدعم المركزي توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية بكفالة إعداد الوثائق اللازمة قبل طلب العطاءات بالنسبة للمشاريع في المستقبل، ونفذها.

٧٧ - وكشف أيضا مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن وظائف شاغرة في مشروع اللجنة الاقتصادية لأفريقيا وعن الحاجة إلى الإدارة والتنسيق بشكل أفضل مع أصحاب المصلحة. وقدم مكتب خدمات الرقابة الداخلية إلى اللجنة الاقتصادية لأفريقيا توصيات مماثلة للتوصيات التي قدمها لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي (انظر أعلاه). وقبلت اللجنة أيضاً هذه التوصيات.

المرفق

لمحة عامة عن متطلبات إعداد التقارير الصادر بها تكليف

تتضمن الوثائق التالية أصناف المعلومات المطلوب الواجب إدراجها في التقارير السنوية لمكتب خدمات الرقابة الداخلية:

(أ) نشرة الأمين العام ST/SGB/273 (الفقرة ٢٨):

'١' بيان المشاكل وحالات إساءة الاستخدام وأوجه القصور المهمة، وتوصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية ذات الصلة؛

'٢' توصيات لم يقرها الأمين العام؛

'٣' توصيات وردت في تقارير سابقة لم تكتمل بشأنها الإجراءات التصحيحية، (A/64/326 (Part I)/Add.1)؛

'٤' قرار من فترة سابقة نقحته الإدارة.

'٥' توصيات لم يتسن التوصل إلى اتفاق بشأنها مع الإدارة، أو رُفضت المعلومات أو المساعدة المطلوبة بشأنها (انظر A/64/326 (Part I)/Add.1)؛

'٦' قيمة وفورات التكلفة الموصى بها والمبالغ المستردة (انظر A/64/326 (Part I)/Add.1)؛

(ب) قرار الجمعية العامة ٥٦/٢٤٦:

'١' معلومات متعلقة بمعدل تنفيذ التوصيات الصادرة في الفترات الثلاث السابقة المشمولة بتقارير (انظر A/64/326 (Part I)/Add.1)؛

'٢' معلومات متعلقة بتأثير إعادة تنظيم مكتب خدمات الرقابة الداخلية على أعماله؛

'٣' إعداد تقارير مستقلة بشأن التوصيات التي تم تنفيذها، والتي هي قيد التنفيذ، والتي لم يُشرَع في تنفيذها، مع بيان أسباب عدم تنفيذها (انظر A/64/326 (Part I)/Add.1)؛

(ج) قرارا الجمعية العامة ٥٧/٢٩٢ و ٦٠/٢٨٢: تقديم تقارير عن أنشطة الرقابة التي أجريت خلال مراحل مشروع المخطط العام لتجديد مباني المقر في سياق التقارير السنوية لمكتب خدمات الرقابة الداخلية؛

(د) قرارا الجمعية العامة ٥٩/٢٧٠ و ٥٩/٢٧١: القيام بالرقابة الداخلية على كامل عملية البت في المطالبات المقدمة إلى لجنة الأمم المتحدة للتعويضات والإبلاغ بذلك بصورة منتظمة في سياق التقارير السنوية للمكتب؛

(هـ) قرار الجمعية العامة ٥٩/٢٧٢: ينبغي أن تتضمن التقارير السنوية عناوين جميع التقارير الصادرة عن المكتب خلال السنة وملخصات مختصرة عنها (انظر A/64/326 (Part I)/Add.1)؛

(و) قرار الجمعية العامة ٦٢/٨٧: الطلب إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن يكفل إجراء مراجعة فعالة تغطي حسابات المخطط العام لتجديد مباني المقر، وأن يقدم إلى الجمعية العامة جميع تقاريره المتعلقة بتنفيذه.