

Distr.: General  
24 August 2018  
Arabic  
Original: English

## الجمعية العامة



الدورة الثالثة والسبعون

البند ١٣٥ (ر) من جدول الأعمال المؤقت\*  
التقارير المالية والبيانات المالية المراجعة وتقارير  
مجلس مراجعي الحسابات: الصندوق المشترك  
للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة

تنفيذ توصيات مجلس مراجعي الحسابات الواردة في تقريره بشأن الصندوق المشترك  
للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة عن السنة المنتهية في ٣١ كانون  
الأول/ديسمبر ٢٠١٧

تقرير أمين مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة  
وممثل الأمين العام المعني باستثمار أصول الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية  
لموظفي الأمم المتحدة

موجز

يقدم هذا التقرير عملاً بقرار الجمعية العامة ٢١٦/٤٨ بء، الذي طلبت فيه الجمعية إلى  
الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة القيام، في نفس الوقت الذي تقدم فيه توصيات مجلس مراجعي  
الحسابات إلى الجمعية العامة، بإبلاغ الجمعية بالتدابير المتخذة أو التي ستتخذ لتنفيذ تلك التوصيات.  
ويقدم هذا التقرير معلومات إضافية إلحاقاً بالتعليقات التي قُدمت سابقاً إلى مجلس مراجعي  
الحسابات، والتي أدرجت في التقرير الختامي الذي أصدره المجلس عن الصندوق المشترك للمعاشات  
التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة.

\* A/73/150



الرجاء إعادة استعمال الورق

070918 040918 18-14002 (A)



ولذا، وسعيًا للحد من التكرار ولتبسيط الوثائق، لا يورد هذا التقرير تعليقات إضافية من الصندوق إلا عند الاقتضاء، ويقدم كذلك معلومات عن حالة التنفيذ، والإدارة المسؤولة، والتاريخ التقديري للإنجاز، وأولوية كل توصية من التوصيات الواردة في تقارير المجلس. وبالإضافة إلى ذلك، يتضمن التقرير معلومات مستكملة عن حالة تنفيذ توصيات المجلس المتصلة بالفترات السابقة التي رأى المجلس أنها لم تنفذ تنفيذًا تامًا.

## مقدمة

١ - هذا التقرير مقدّم عملاً بأحكام الفقرة ٧ من قرار الجمعية العامة ٢١٦/٤٨ بء، الذي طلبت فيه الجمعية إلى الرؤساء التنفيذيين لكيانات الأمم المتحدة القيام، في نفس الوقت الذي تقدم فيه توصيات مجلس مراجعي الحسابات إلى الجمعية العامة، بموافاتها بردودهم عن طريق اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية، وبيان التدابير التي ستتخذ لتنفيذ تلك التوصيات مع تحديد جداول زمنية ملائمة لتنفيذها.

٢ - وأعدّ هذا التقرير بمراعاة أحكام قرار الجمعية العامة ٢٣٨/٧٠ ألف، الذي أكدت الجمعية، في الفقرة ١٤ منه، ضرورة تقديم تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة بصورة مستقلة إلى الجمعية العامة، كما هو الحال بالنسبة لكيانات الأمم المتحدة الأخرى، وقررت مواصلة إرفاق نسخة منه بتقرير مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة. وفي الفقرة ٥ من القرار ٢٦١/٧١ ألف، قررت الجمعية مواصلة النظر في تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة في إطار بند جدول الأعمال المتعلق بتقرير مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة.

**ألف - تنفيذ التوصيات الواردة في تقرير مجلس مراجعي الحسابات بشأن الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧<sup>(١)</sup>**

٣ - يرد في الجدول ١ موجز لحالة تنفيذ التوصيات الرئيسية حتى آب/أغسطس ٢٠١٨.

الجدول ١

## حالة تنفيذ التوصيات الرئيسية

الإدارة المسؤولة	عدد التوصيات نُفذت	فيد التنفيذ	مُحدّد تاريخ لم يحدد تاريخ	
			مستهدف لتنفيذها	مستهدف لتنفيذها
مكتب إدارة الاستثمارات	٥	٥	-	٥
أمانة الصندوق	٧	٧	-	٧
<b>المجموع</b>	<b>١٢</b>	<b>١٢</b>	-	<b>١٢</b>
النسبة المئوية	١٠٠	١٠٠	-	١٠٠

٤ - يرد في الجدول ٢ موجز لحالة تنفيذ جميع التوصيات في آب/أغسطس ٢٠١٨.

(١) A/73/5/Add.16

الجدول ٢  
حالة تنفيذ جميع التوصيات

الإدارة المسؤولة	عدد التوصيات	نُفذت	فيد التنفيذ	مُحدّد تاريخ لم يحدد تاريخ مستهدف لتنفيذها	مستهدف لتنفيذها
مكتب إدارة الاستثمارات	٩	-	٩	٩	-
أمانة الصندوق	٨	-	٨	٨	-
<b>المجموع</b>	<b>١٧</b>	<b>-</b>	<b>١٧</b>	<b>١٧</b>	<b>-</b>
النسبة المئوية	١٠٠	-	١٠٠		

٥ - وفي الفقرة ٢٩، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بتجهيز الحالات العالقة منذ فترة طويلة على سبيل الأولوية ووفقاً للجدول الزمنية المحددة.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية  
حالة التوصية: قيد التنفيذ  
الأولوية: عالية  
التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٩

٦ - سيقوم الصندوق بإدخال تحسينات إضافية على النظام لتيسير تحديد الحالات الجاهزة للمعالجة وتعزيز نظامه الخاص بتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال للإبلاغ بدقة عن وضع الحالة، بالإضافة إلى الوقت المستغرق لتجهيز كل نوع من أنواع الاستحقاقات.

٧ - وفي الفقرة ٣٦، أوصى المجلس بأن يجري الصندوق عملية تنقية للبيانات من أجل تحديد وإغلاق جميع سلاسل سير العمل التي ظلت مفتوحة بسبب مشاكل في النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية  
حالة التوصية: قيد التنفيذ  
الأولوية: عالية  
التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٩

٨ - حُدّدت المشاكل المتصلة بتسلسل سير العمل ويجري تصليح الأعطال التي أصابت النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية أو صُلّحت بالفعل. وسوف تمكّن هذه التصليحات من الإغلاق التلقائي لمهام العمل المنجزة أو إغلاق الحالات التي لا تتطلب اتخاذ أي إجراء آخر.

٩ - وفي الفقرة ٣٨، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بمراجعة أداء النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية بغية تحديد أوجه القصور والمشاكل التي تعتري النظام بحيث يتسنى تصحيحها.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠٢٠

١٠ - وقد كُلف الصندوق بالفعل بإجراء استعراض لعملية "التحقق من سلامة" وحدة قواعد البيانات في النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية، أجرته الشركة المصنعة لقاعدة البيانات نفسها. وكما أوصى مجلس مراجعي الحسابات، سيكُلف الصندوق بإجراء مراجعة شاملة لأداء النظام المتكامل لتقييم الوظائف الجديدة التي تتيحها النسخة المحدثة من التطبيق.

١١ - وفي الفقرة ٤٦، أوصى المجلس بأن يتعامل الصندوق مع المنظمات الأعضاء وحل المشاكل التي تُطرح عند إحالة الوثائق اللازمة لتجهيز الاستحقاقات التقاعدية إلى الصندوق.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٩

١٢ - يعكف الصندوق بشكلٍ نشط على رصد وتنفيذ آليات تكفل قيام الدول الأعضاء بتقديم الوثائق الأساسية المتعلقة بانتهاء الخدمة في الوقت المحدد. ولدى الصندوق جهات معينة للتنسيق مع المنظمات الأعضاء. ويتيح الصندوق المعلومات لهذه الجهات ويقوم بالإبلاغ عن الحالات المقبلة المتعلقة بانتهاء الخدمة. وسيتم تعزيز بوابة الخدمة الذاتية الإلكترونية لصاحب العمل لتشمل معلومات إضافية عن حالة جميع الوثائق الأساسية المتعلقة بانتهاء الخدمة.

١٣ - وفي الفقرة ٤٧، أوصى المجلس بأن يضع الصندوق نظاماً للحصول على الوثائق المطلوبة عن طريق واجهة بينية إلكترونية مأمونة.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠٢٠

١٤ - ويتعاون الصندوق حالياً مع الأمانة العامة على تنفيذ مشروع معزز لإنشاء واجهة بينية للبيانات بين نظام أوموجا والنظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية بهدف مواصلة أتمتة تبادل المعلومات والوثائق المتعلقة بالموظفين الذين يتقاعدون. وستوفر الواجهة البينية الجديدة العديد من التحسينات، من حيث إتاحة آخر المعلومات في أوانها عن حالة وثائق انتهاء الخدمة، وزيادة دقة البيانات وتسهيل وصول المتقاعدين إلى مستودع مركزي يوفر معلومات عن المرحلة التي بلغتتها عملية انتهاء خدمتهم. وفي مرحلة لاحقة، سيسعى الصندوق إلى توسيع نطاق هذه المبادرة لتشمل المنظمات الأعضاء الأخرى ودراسة إمكانية وضع آليات لتقديم وثائق انتهاء الخدمة إلكترونياً. وسيقوم الصندوق أيضاً بدراسة التغييرات التي يمكن إدخالها على النظام الأساسي للصندوق لقبول التوقعات الإلكترونية.

١٥ - وفي الفقرة ٥٥، كرر المجلس توصيته بأن يقوم الصندوق بتوثيق آلية إنصاف شكاوى العملاء (انظر الوثيقة A/72/5/Add.16، الفقرة ١١٢)، وأوصى كذلك بأن يقوم الصندوق بإنشاء نظام مركزي لإدارة شؤون العملاء يتيح رقماً مميزاً للتعقب يمكن أن يستخدمه العميل لتتبع حالة الاستفسار أو الشكاوى إلى أن يتم التوصل إلى حل نهائي للمسألة.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

١٦ - بدأ الصندوق مشروعاً لتنفيذ نظام لإدارة العلاقة مع العملاء. ويتوخى الصندوق نجاحاً مع مرحلتين: مرحلة أولية تستند إلى اعتماد نظام مخصص (أي نظام iNEED لإدارة العلاقات مع العملاء)، نفذته بالفعل الأمانة العامة للأمم المتحدة. وسيوفر هذا النظام الوظائف القياسية اللازمة لجمع الاستفسارات المقدمة من عملاء الصندوق وتجهيزها وتبويبها والإبلاغ عنها. وسوف تستند المرحلة الثانية إلى دمج التفاصيل التي تم جمعها وتجهيزها خلال النظام المخصص مع النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية. وسيزيد هذا الحل من توحيد البيانات المتعلقة بجميع أنواع الاستفسارات مع الحالات المطابقة لها في النظام المتكامل لنظام إدارة المعاشات التقاعدية.

١٧ - وفي الفقرة ٦١، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق باستعراض عملية الحصول على شهادات الاستحقاق والحالات التي ظلت عالقة لفترة طويلة.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠٢٠

١٨ - وستواصل أمانة الصندوق استعراض عملية إصدار شهادات الاستحقاق. وتشمل التحسينات المتوقعة تنفيذ عملية مؤتمتة للتحقق من التوقيعات. وسيقوم الصندوق باستعراض الاستحقاقات العالقة بسبب عدم تلقي شهادة الاستحقاق، واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها. ينص النظام الأساسي للصندوق على انقضاء الحق في تقاضي الاستحقاقات الدورية بعد خمس سنوات في ما يتعلق بالحالات العالقة. ويبدل الصندوق جهوداً للاتصال بالمستفيدين خلال فترة التعليق ويحدد بشكل دوري الاستحقاقات العالقة التي يمكن سحبها. ويمكن إعادة الاستحقاقات العالقة إذا اتصل المستفيد بالصندوق؛ وإلا سيتم سحبها في وقت لاحق.

١٩ - وفي الفقرة ٦٢، أوصى المجلس الصندوق كذلك بوضع نظام للتحقق الآلي من التوقيعات تيسيراً لعملية إصدار شهادات الاستحقاق.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية  
حالة التوصية: قيد التنفيذ  
الأولوية: عالية  
التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠٢٠

٢٠ - وسيواصل الصندوق تنفيذ المشروع لأتمتة عملية التحقق من التوقيعات خلال التدريب السنوي على إصدار شهادات الاستحقاق. ويُتوقع منح عقد رسمي في هذا الشأن في مطلع عام ٢٠١٩. ومن المتوقع تنفيذ نظام التحقق من التوقيعات خلال عام ٢٠١٩، لاستخدامه في التدريب على إصدار شهادات الاستحقاق في عام ٢٠٢٠.

٢١ - وفي الفقرة ٦٧، أوصى المجلس بأن يضع الصندوق مبادئ توجيهية للتوزيع الفرعي لميزانية المخاطر فيما يخص حصص الملكية على مستوى البلدان والقطاعات والعملات.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات  
حالة التوصية: قيد التنفيذ  
الأولوية: متوسطة  
التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٩

٢٢ - يعمل مكتب إدارة الاستثمارات حالياً على تحقيق الهدف المتمثل في وضع حدود للمخاطر المتصلة بحصص الملكية. ونفذ المكتب ميزانية مخاطر تتعلق بالحفاظة على مستوى فئة الأصول. ووضع أيضاً حدوداً للمخاطر المتصلة بالدخل الثابت حسب المدة والعملية المستخدمة.

٢٣ - وفي الفقرة ٧٠، أوصى المجلس بأن يعجل الصندوق بتنفيذ التوصيات الواردة في الاستعراض المستقل لممارسات الاستثمار الرئيسية وإدارة الاستثمارات وإدارة المخاطر للصندوق.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأول من عام ٢٠١٩

٢٤ - يشير تقرير الاستعراض المستقل إلى معظم الممارسات الرائدة المدرجة بالفعل في ممارسات مكتب إدارة الاستثمارات. وأحرز المكتب تقدماً جيداً في تنفيذ أهم التوصيات الواردة في تقرير الاستعراض المستقل، وسوف ينجح جميع التوصيات بشكل نهائي في الربع الأول من عام ٢٠١٩.

٢٥ - وفي الفقرة ٧٥، أوصى المجلس، نظراً لمدى التعرض لمخاطر تقلب أسعار الصرف، بأن يتخذ الصندوق إجراءات عاجلة بشأن التوصيات التي تمخضت عنها دراسة العملات للحد من أثر تقلبات العملات الأجنبية على عوائد استثمارات الصندوق.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٩

٢٦ - وسيواصل مكتب إدارة الاستثمارات استعراض عملية الاستثمار الداخلية ويقوم بتنفيذ التوصيات المنبثقة عن الدراسة المتعلقة بالعملات بهدف تحسين إدارة التعرض لخطر تقلب أسعار صرف.

٢٧ - وفي الفقرة ٧٦، أوصى المجلس بأن يعجل الصندوق بدراسة إدارة الأصول والخصوم من أجل موازنة مدى تعرضه لخطر تقلب أسعار الصرف مع الخصوم.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٩

٢٨ - ومن المقرر إنجاز دراسة إدارة الأصول والخصوم قبل انعقاد مجلس الصندوق المشترك في تموز/يوليه ٢٠١٩. وقد بدأت بالفعل عملية طلب استدراج عروض لتعيين الخبير الاستشاري الذي سيساعد الصندوق في وضع دراسة إدارة الأصول والخصوم.

٢٩ - وفي الفقرة ٧٧، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بوضع الاستراتيجيات المناسبة وخطة عمل لإدارة مخاطر العملات الأجنبية استناداً إلى نتائج دراسة إدارة الأصول والخصوم.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٣٠ - وبعد الانتهاء من دراسة إدارة الأصول والخصوم واستعراض نتائجها، سيقوم مكتب إدارة الاستثمارات بوضع وتنفيذ استراتيجيات ملائمة للغرض المنشود وخطه عمل لإدارة مخاطر العملات الأجنبية.

٣١ - وفي الفقرة ٧٨، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بإعداد مبادئ توجيهية لمدى التعرض لخطر تقلب أسعار الصرف تحت كل فئة من فئات الأصول مقارنة بالنقطة المرجعية.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٣٢ - ويعمل مكتب إدارة الاستثمارات على وضع مبادئ توجيهية محددة لمدى التعرض لخطر تقلب أسعار الصرف تحت كل فئة من فئات الأصول مقارنة بالنقطة المرجعية.

٣٣ - وفي الفقرة ٨٦، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بالتخطيط لاقتناء البرامجيات البالغة الأهمية وتطبيقها على النحو المناسب.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٣٤ - يقوم مكتب إدارة الاستثمارات باستعراض عملياته الداخلية المتعلقة بالتخطيط لاقتناء البرامجيات البالغة الأهمية وتطبيقها.

٣٥ - وفي الفقرة ٩٢، يوصي المجلس بأن يجري الصندوق تقييم لمخاطر الغش فيما يخص مكتب إدارة الاستثمارات من أجل تحديد مواطن الضعف، ووضع استراتيجية مناسبة للتخفيف من آثار تلك المخاطر.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات  
 حالة التوصية: قيد التنفيذ  
 الأولوية: عالية  
 التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٩

٣٦ - سيجري مكتب إدارة الاستثمارات تقييماً داخلياً لمخاطر الغش بدعم من مكتب خدمات الرقابة الداخلية. وسوف يشمل تقييم مخاطر الغش ثلاثة عناصر رئيسية هي: تحديد مخاطر الغش المتأصلة، وتقييم احتمال ومدى أهمية مخاطر الغش المتأصلة، والتصدي لمخاطر الغش المتأصلة والمتبقية المرجحة والكبيرة. وبالإضافة إلى هذه المبادرة، عُيّن خبير استشاري متخصص في أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحليل أي مواطن ضعف أمنية محتملة والتوصية بالحلول المناسبة لها، وسيعزز برنامجه التدريبي في مجال التوعية بأساليب الغش. وبالإضافة إلى ذلك، سيتضمن التدريب السنوي على الأخلاقيات وحدة خاصة بالتوعية بأساليب الغش.

٣٧ - وفي الفقرة ٩٧، أوصى المجلس بأن يشغّل الصندوق داخلياً الأداة النموذجية للتسوية على فترات منتظمة إلى حين وضع العقد المبرم مع شركة مورغان ستانلي كايبتال إنترناشيونال في صيغته النهائية، وأن يضع في وقت لاحق عملية جديدة للتسوية الداخلية لمراقبة هذه المهمة التي استعين فيها بمصادر خارجية.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات  
 حالة التوصية: قيد التنفيذ  
 الأولوية: متوسطة  
 التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٩

٣٨ - وُضعت الأداة النموذجية الداخلية كإجراء مؤقت لتزويد شركة مورغان ستانلي كايبتال إنترناشيونال بتعريف لمتطلبات مكتب إدارة الاستثمارات بهدف بناء عملية أكثر فاعلية وجاهزية للإنتاج يمكن إجراؤها بشكل منتظم. وتتمثل الخطوة التالية للمكتب في التعاقد مع شركة مورغان ستانلي كايبتال إنترناشيونال لكي تستمد مادتها مباشرة من مقدم الخدمات وتجري تسوية دائمة للبيانات بين مقدم الخدمة وشركة مورغان ستانلي كايبتال إنترناشيونال. ويتوقع أن تجهز هذه المادة قبل الربع الثاني من عام ٢٠١٩ - في وقت إجراء التسويات ذات الصلة في إطار هذه العملية. وسوف يتعين على المكتب وضع عملية تسوية داخلية جديدة في إطار ذلك الحل لكفالة أن يكون لدى الإدارة ضوابط داخلية مناسبة لهذه المهمة التي استعين فيها بمصادر خارجية. وسيتمثل الهدف الطويل الأجل للنموذج التشغيلي المستهدف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إتاحة تسويات أفضل للمكتب في جميع الوظائف من خلال أدوات مؤتمتة. وستمكن هذه الأدوات المكتب من القيام بمطابقة البيانات بين جميع المنصات وتزود الإدارة بالقدرة على كفالة وجود البيانات بدقة في الأنظمة المستخدمة لدعم الوظائف التي نضطلع بها.

باء - تنفيذ التوصيات الواردة في تقارير مجلس مراجعي الحسابات عن الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة عن الفترات المالية السابقة

٣٩ - قدم المجلس، في مرفق تقريره عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ (A/73/5/Add.16، الفصل الثاني)، موجزا لحالة تنفيذ التوصيات المتبقية من الفترات المالية السابقة.

٤٠ - ويرد في الجدول ٣ أدناه موجز لما آلت إليه حتى آب/أغسطس ٢٠١٨ الحالة العامة للتوصيات التي قيمها المجلس على أنها لم تنفذ بالكامل. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تقرير المجلس لعام ٢٠١٦<sup>(٢)</sup> احتوى في الفقرة ١٠٦ منه على توصية واحدة لمراجعة الحسابات موجهة إلى المنظمات الأعضاء في صندوق المعاشات التقاعدية.

الجدول ٣

حالة تنفيذ التوصيات المتبقية من الفترات السابقة التي ذُكر في مرفق تقرير مجلس مراجعي الحسابات أنها لم تنفذ بالكامل

الإدارة المسؤولة	عدد التوصيات نُفذت	فيد التنفيذ	مستهدف لتنفيذها	مُحدّد تاريخ لم يحدد تاريخ
مكتب إدارة الاستثمارات	٨	٨	٨	-
أمانة الصندوق	١٢	١٢	١٢	-
المجموع	٢٠	٢٠	٢٠	-
النسبة المئوية	١٠٠	-	١٠٠	

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣<sup>(٣)</sup>

٤١ - وفي الفقرة ٤٧، وافقت أمانة الصندوق على توصية المجلس المكررة بأن: (أ) تواصل تحسين الضوابط والكفاءة في عملية الاستثناء من تسوية الفروق في بيانات المشتركين، لكفالة تحديد الفروق وتسويتها مع المنظمات الأعضاء في الوقت المناسب؛ و(ب) أن تعدّ التسويات الشهرية وتسويات نهاية السنة بما يكفل دقة الاشتراكات والمبالغ المستحقة القبض المسجلة في نظام المعاشات التقاعدية والبيانات المالية.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

(٢) A/72/5/Add.16، الفصل الثاني.

(٣) A/69/9 (المرفق العاشر).

٤٢ - والصندوق ماضٍ في مشروع الواجبات البينية المالية الشهرية. وبدأ المشروع التحريبي للتسوية الشهرية للاشتراكات المقدمة من المنظمات الأعضاء في تموز/يوليه ٢٠١٨، ومن المقرر العمل به رسمياً في كانون الثاني/يناير ٢٠١٩. وسوف ينضم مزيد من المؤسسات إلى هذا المشروع في عام ٢٠١٩ من أجل الإبلاغ الشهري عن الاشتراكات وتجهيزها. وتُنجز تسوية اشتراكات نهاية السنة في كل عام قبل إقفال البيانات المالية. ومشروع الواجبات البينية المالية المتعلق بالتسوية الشهرية سيضيف مزيداً من التحسين على العملية.

٤٣ - وفي الفقرة ٥١، وافقت أمانة الصندوق على توصية المجلس بأن (أ) تستعين بالخدمة الذاتية بالاتصال الحاسوبي المباشر وتشجع على الاستفادة منها في عملية إصدار شهادات الاستحقاق كأداة إضافية إلى جانب التنفيذ السلس للنظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية؛ و(ب) تنظر في وضع خطة عملية لتطوير نظام للتحقق الآلي من التوقعات أو البصمات أو الصور المباشرة، من أجل تسهيل عملية إصدار شهادات الاستحقاق.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠٢٠

٤٤ - جرى توسيع الخدمة الذاتية للأعضاء لتشمل توفير إمكان وصول العملاء إلى مستندات الأدلة والسماح للعملاء الذين لا يتبعون مسارا مزدوجا، والذين تبلغ نسبتهم ٧٥ في المائة من المستفيدين، بتنزيل شهادة الاستحقاق وطبعتها وتوقيعها. بالإضافة إلى ذلك، تتيح الخدمة الذاتية للأعضاء للمتقاعدين والمستفيدين تحديث عناوينهم الخاصة باستخدام الخدمة الذاتية للأعضاء وتتبع جميع ما يدفعه الصندوق لهم، بما في ذلك الخصومات على المدفوعات الشهرية المتعلقة بالتأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة إن وجدت. وسيواصل الصندوق تنفيذ المشروع لأتمتة عملية التحقق من التوقعات خلال التدريب السنوي على إصدار شهادات الاستحقاق. ويُتوقع منح عقد رسمي في هذا الشأن في مطلع عام ٢٠١٩. ومن المتوقع تنفيذ نظام التحقق من التوقعات خلال عام ٢٠١٩، لاستخدامه في التدريب على إصدار شهادات الاستحقاق في عام ٢٠٢٠.

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤<sup>(٤)</sup>

٤٥ - في الفقرة ٥٣، أوصى المجلس بأن يكفل الصندوق التقييد بالفترة القياسية المحددة لتجهيز الاستحقاقات عن طريق تعزيز الكفاءة، والاستعانة بالخدمات القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، بما أن الوظيفة الأساسية للصندوق هي تقديم الخدمات إلى المشتركين فيه.

(٤) A/70/325 (المرفق السادس).

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٩

٤٦ - يبين الصندوق إحراز تقدم في بلوغ المؤشر المرجعي لتجهيز الاستحقاقات البالغ ٧٥ في المائة من الاستحقاقات المجهزة في غضون ١٥ يوم عمل من استلام الوثائق المطلوبة المتعلقة بانتهاء الخدمة. ويحافظ الصندوق على جردة منخفضة مستقرة بالحالات العالقة الأولية المتعلقة بانتهاء الخدمة بلغت نحو ٨٠ في المائة من حالات انتهاء الخدمة التي جرى تجهيزها في غضون الشهر التقويمي نفسه. وعزز الصندوق أيضا تبادل المعلومات والتعاون مع المنظمات الأعضاء من أجل التعجيل في تزويد الصندوق بالوثائق المتعلقة بانتهاء الخدمة. وهناك جهات اتصال معينة مع المنظمات الأعضاء، ويجرى بانتظام تبادل المعلومات والتقارير مع المنظمات الأعضاء.

٤٧ - وفي الفقرة ٦٥، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بما يلي: (أ) صياغة سياسة شاملة للتخطيط الاستراتيجي لمختلف مشاريع تكنولوجيا المعلومات المطلوبة أو الجاري تنفيذها، وإدارة تلك المشاريع وتنظيمها؛ و (ب) واتخاذ تدابير استباقية للتعجيل بشراء البديل لنظام إدارة الطلبات التجارية القائم والحد من النفقات الإضافية على التدابير المؤقتة.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٤٨ - قام مكتب إدارة الاستثمارات في عام ٢٠١٧ باستكمال الوثيقة المتعلقة باستراتيجيته في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والغرض من وثيقة الاستراتيجية هذه بيان موجز بالمشاريع التي سينفذها المكتب وخريطة الطريق التي سيتبعها لتحديث هيكله الأساسية والاستعداد للتعامل مع النمو المتوقع خلال الفترة القادمة الممتدة من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات. واستعان المكتب أيضا بخدمات شركة "كتر أسوشيتيس" Cutter Associates، وهي شركة استشارية خارجية في تكنولوجيا إدارة الأصول متخصصة في مساعدة مديري الأصول على وضع خرائط طرق طويلة الأجل في مجال التكنولوجيا تستند إلى أفضل الممارسات في هذا المجال.

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥<sup>(٥)</sup>  
 ٤٩ - وفي الفقرة ٣٧، أوصى المجلس بأن ينشئ الصندوق آلية لتقدير القيمة المضافة للأداء  
 الناجمة عن الإدارة النشطة للحفاظ على أساس منظم بحيث يتسنى له تقدير أثرها وتصحيح  
 المسار حسب الاقتضاء.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٩

٥٠ - وعمل مكتب إدارة الاستثمارات مع مقدم خدمات في عام ٢٠١٧ على وضع استعراض  
 مستقل لممارسات الصندوق في إدارة الاستثمارات والمخاطر. وتتضمن الدراسة قائمة مرجعية مفصلة  
 بممارسات الصندوق إزاء المعايير المتبعة في هذا المجال. وخلصت الدراسة إلى أن معظم الممارسات الرائدة  
 مدرجة بالفعل في ممارسات الصندوق. ويجري العمل على معالجة الثغرات التي حددتها شركة ديلويت.

٥١ - وفي الفقرة ٧٥، أوصى المجلس أن يقوم الصندوق بما يلي: (أ) معالجة مسألة التعرض  
 لمخاطر الصرف الأجنبي واستخدام الإجراءات والأدوات المناسبة للتقليل من خسائر الصرف  
 الأجنبي؛ و (ب) إقامة آلية داخلية لرصد وتقييم وإدارة الخسائر أو المكاسب الناجمة عن الصرف  
 الأجنبي إضافة إلى الرصد المنتظم للقيمة العادلة للأصول.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأول من عام ٢٠١٩

٥٢ - وعُين مصرف باريس الوطني (باريباس) لإجراء دراسة عن إدارة العملات في عام ٢٠١٧، وقُدّم  
 التقرير النهائي في شباط/فبراير ٢٠١٨. ونوقش مشروع الدراسة مع لجنة الاستثمارات في تشرين الثاني/  
 نوفمبر ٢٠١٧. وقبلت إدارة مكتب إدارة الاستثمارات الاستنتاجات الرئيسية المنبثقة عن الدراسة وتعمل  
 حالياً على تنفيذ استراتيجيات لتحسين إدارة خطر تقلب أسعار الصرف.

٥٣ - وفي الفقرة ٩٤، أوصى المجلس بأن يدخل الصندوق في اتفاق بشأن مستوى الخدمات  
 يحدد مختلف الأدوار والمسؤوليات، ومعايير مستوى الخدمات، وأن ينشئ آلية لضمان  
 الامتثال للاتفاق.

(٥) A/71/5/Add.16، الفصل الثاني.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأول من عام ٢٠١٩

٥٤ - وضع مكتب إدارة الاستثمارات مع مؤسسة بلومبرغ اتفاقاً بشأن مستوى خدمات يحدد مختلف الأدوار والمسؤوليات ومعايير مستوى الخدمات وينشئ آلية لضمان الامتثال. ويتوقع المكتب بأن يكون اتفاق مستوى الخدمات جاهزاً قبل حلول الربع الأخير من عام ٢٠١٩.

٥٥ - وفي الفقرة ١٠٥، أوصى المجلس الصندوق بما يلي: (أ) الإفادة باستلام جميع الاستفسارات والشكاوى الواردة من كل المصادر؛ و(ب) فصل الاستفسارات عن الشكاوى لمعالجة كل منها على نحو سليم؛ و(ج) ابتكار نظام لتصنيف الشكاوى وتحديد أولوياتها وتسويتها؛ و(د) إعلام العملاء دورياً بالتقدم المحرز في تسوية الشكاوى؛ و(هـ) ابتكار نظام لرصد الشكاوى والإبلاغ عن حالتها إلى المستويات المختصة في الصندوق لضمان وجود آلية فعّالة لتقديم الخدمات للعملاء؛ و(و) استعراض بيانات الشكاوى ليتسنى تحديد مواطن ضعف النظام وتحسين وتبسيط العمليات القائمة.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٥٦ - ويجرى الإقرار باستلام جميع الاستفسارات وتجهيزها وتبّعها. وتقدّم الخدمة فوراً إلى أصحاب الشكاوى القادمين من دون موعد مسبق ويُردّ على كل المكالمات الهاتفية خلال ساعات العمل، وتلقى رسائل البريد الإلكتروني رداً آلياً ورداً على الموضوع المطروح. ونشرت في الموقع الشبكي للصندوق استمارة للاتصال تتيح تبويب الاستفسارات بحسب الموضوع وتوجيهها إلى المكتب المسؤول. وصناديق البريد الإلكتروني المخصصة وصفحة لاستعراض الانتباه العاجل على الموقع الشبكي تمكّن الصندوق من اتخاذ إجراءات فورية للحالات ذات الأولوية العالية، بما في ذلك وفاة المتقاعد/المستفيد وعدم تلقي مدفوعات الاستحقاقات الشهرية. وبالتزامن مع ذلك، بدأ الصندوق مشروعاً لتنفيذ نظام لإدارة العلاقة مع العملاء. ويتوخى الصندوق نمحاً من مرحلتين: مرحلة أولية تستند إلى اعتماد نظام مخصص (أي نظام iNEED لإدارة العلاقات مع العملاء)، نفذته بالفعل الأمانة العامة للأمم المتحدة. وسيوفر هذا النظام الوظائف القياسية اللازمة لجمع الاستفسارات المقدمة من عملاء الصندوق وتجهيزها وتتبعها والإبلاغ عنها. وسوف تستند المرحلة الثانية إلى دمج التفاصيل التي تم جمعها وتجهيزها خلال النظام المخصص مع النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية. وسيزيد هذا الحل من توحيد البيانات المتعلقة بجميع أنواع الاستفسارات مع الحالات المطابقة لها في النظام المتكامل لنظام إدارة المعاشات التقاعدية.

٥٧ - وفي الفقرة ١١٠، أوصى المجلس الصندوق بتحديد إطار زمني للاستجابة لجميع الحالات. وبوضع إطار للإبلاغ الداخلي لكل نوع من الاستحقاقات بناء على أولويتها.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٩

٥٨ - يحدد الإطار الاستراتيجي للصندوق ووثائق الميزانية مؤشر الإنجاز المتعلق بتجهيز الاستحقاقات والهدف المرجو تحقيقه من ذلك. ويدرس الصندوق حالياً المتطلبات المحددة ويعمل على تجهيز الإحصاءات التي ستمكّن من تخصيص مؤشرات مرجعية مختلفة لكل نوع من أنواع الاستحقاقات. وإلى أن يتم ذلك، يطبّق على جميع أنواع الاستحقاقات المؤشر المرجعي الحالي الذي يحدد تجهيز نسبة ٧٥ في المائة من الاستحقاقات (انتهاء الخدمة الأولية) في غضون ١٥ يوم عمل من استلام كل الوثائق المطلوبة المتعلقة بانتهاء الخدمة.

٥٩ - وفي الفقرة ١١٥، أوصى المجلس الصندوق بتبسيط عملية الحصول على شهادة الاستحقاق، بما في ذلك استكشاف خيار إشراك المصارف المعنية في هذه العملية.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٨

٦٠ - بحث الصندوق في إمكانية إشراك المصارف المعنية في عملية إصدار شهادات الاستحقاق؛ بيد أن هذا الأمر لم يكن ممكناً عملياً بالنظر إلى الاستعانة بمصارف مراسلة متعددة لتوزيع المدفوعات على ١٩٠ بلداً ووجود مجموعة متنوعة من الأنظمة المحلية التي تعرقل إشراك المصارف في هذه العملية. وتُتحت إصدار شهادات الاستحقاق للتأكد من أن جميع الأنشطة بدءاً من تاريخ البريد وصولاً إلى إجراءات المتابعة تُنجز في غضون سنة تقويمية واحدة. ويستطيع جميع العملاء الذين لا يتبعون مسارا مزدوجاً، أي حوالي ٧٥ في المائة من المستفيدين، الوصول إلى شهادة الاستحقاق الخاصة بهم من قسم الخدمة الذاتية للأعضاء وطباعتها، مما يحسن إلى حد كبير الحصول على الاستمارة السنوية لشهادة الاستحقاق.

تقرير مجلس مراجعي الحسابات عن السنة المنتهية في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦<sup>(٦)</sup>

٦١ - وفي الفقرة ٤١، أوصى المجلس بأن يعد الصندوق ميزانية مخاطر مفصلة لجميع فئات الأصول.

(٦) A/72/5/Add.16، الفصل الثاني.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات  
 حالة التوصية: قيد التنفيذ  
 الأولوية: عالية  
 التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٩

٦٢ - اعتمد مكتب إدارة الاستثمارات حدود مخاطر أكثر تفصيلاً في أوائل عام ٢٠١٧ بالنسبة لحافظة الأصول الثابتة الدخل المدارة داخلياً، بما في ذلك الحدود المتعلقة بالعملة والمدة. ويعمل المكتب حالياً على وضع حدود فعلية لحافظة الأسهم العالمية، ويتوقع وضع هذه الحدود بحلول الربع الثاني من عام ٢٠١٩. ويتخذ المكتب حالياً إجراءات بشأن التوصية لإعداد حدود مخاطر مفصلة للأسهم. وقد وُضعت بالفعل حدود للمخاطر المتصلة بالدخل الثابت. وقد لا يكون ذلك ممكناً بالنسبة لفئات من قبيل الأصول العقارية، والاستثمارات البديلة. وسيقوم المكتب باستعراض هذه التوصية والنظر فيها من حيث صلتها بهذه الفئات من الأصول، ريثما تصدر نتائج البحوث والتحليلات الإضافية.

٦٣ - وأوصى المجلس، في الفقرة ٦٧، بأن يدرج الصندوق أحكاماً تخص مدة العقد في السياسة وأن يضع صيغة رسمية لطريقة التقييم قبل توقيع أو تجديد عقد مديري الصناديق.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات  
 حالة التوصية: قيد التنفيذ  
 الأولوية: متوسطة  
 التاريخ المستهدف: الربع الثاني من عام ٢٠١٨

٦٤ - حدّث مكتب إدارة الاستثمارات سياسته المتعلقة بالمديرين الخارجيين في نيسان/أبريل ٢٠١٨، فأدرج فيها أحكاماً تتعلق بمدة العقد مع مديري الصناديق الخارجيين. وبالإضافة إلى ذلك، أدرج المكتب أيضاً في السياسة العامة تفاصيل إضافية عن أسلوب التقييم. وسوف يستعرض المكتب هذه السياسة سنوياً للتأكد من أنها تتبع أفضل الممارسات.

٦٥ - وفي الفقرة ٧٥، أوصى المجلس بأن يحدّث الصندوق خطة استمرارية تصريف الأعمال واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مكتب إدارة الاستثمارات من خلال العمل بجميع التطبيقات البالغة الأهمية وتحديد الأهداف الزمنية لاستعادة القدرة على العمل لجميع التطبيقات البالغة الأهمية وإجراء دراسة لتحليل الآثار على الأعمال نظراً للأهمية البالغة لعمليات المكتب.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات  
 حالة التوصية: قيد التنفيذ  
 الأولوية: عالية  
 التاريخ المستهدف: الربع الأول من عام ٢٠١٩

٦٦ - وأبرم مكتب إدارة الاستثمارات عقدا في نيسان/أبريل ٢٠١٨ لتوفير أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة المخاطر، وإعداد دراسة بشأن إدارة استمرارية تصريف أعمال المكتب.

٦٧ - وفي الفقرة ٧٩، أوصى المجلس بأن يعد الصندوق سياسة أمنية شاملة لمكتب إدارة الاستثمارات يتم تعميمها على نطاق واسع بين الإدارة والموظفين، وأن ينشئ آلية لضمان امتثاله لها.

الإدارة المسؤولة: مكتب إدارة الاستثمارات

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأول من عام ٢٠١٩

٦٨ - سيعيد مكتب إدارة الاستثمارات سياسة أمنية شاملة، ومن المتوقع أن تساعد نتائج الدراسة المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موظفي المكتب في الاستجابة للتوصية.

٦٩ - وفي الفقرة ٩٢، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بما يلي: (أ) استكشاف إمكانية مواصلة أتمتة الخطوات المختلفة لتجهيز الاستحقاقات؛ و (ب) وضع ضوابط إدخال البيانات لكفالة توحيد المعلومات في النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية؛ و (ج) تعزيز الخصائص الوظيفية لنموذجي الخدمة الذاتية للأعضاء والخدمة الذاتية لأرباب العمل؛ و (د) حل المشكلات المتعلقة بالبيانات والناجمة عن الانتقال إلى العمل بالنظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٧٠ - وسيقوم الصندوق باتباع نهج ذي شقين لمواصلة أتمتة تجهيز الاستحقاقات، وهذا ما ينطوي على تحسين النظام وتحديثه بصورة منتظمة، ومن المتوقع أن يتيح مزيدا من الفرص لإدخال الأتمتة. وأدخل الصندوق خصائص جديدة للخدمة الذاتية للأعضاء وأرباب العمل على حد سواء، من قبيل خاصية تتيح للمستفيدين تغيير عناوينهم، وخاصية لوثائق الإثبات، وإتاحة تقارير للمنظمات الأعضاء تتضمن معلومات عن مختلف أنواع الحالات. وسيواصل الصندوق بلا هوادة معالجة المشاكل المتعلقة بالبيانات. وفي هذا المسعى، سيتم توثيق الأسباب الجذرية التي تكتشف ومعالجتها على النحو المناسب.

٧١ - وفي الفقرة ١٠١، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بما يلي: (أ) وضع حد زمني أكيد لتجهيز جميع الحالات العالقة التي وردت جميع الوثائق المتصلة بها؛ و (ب) تحديد إطار زمني لتجهيز كل نوع من أنواع المستحقات أو الاستحقاقات.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: عالية

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٩

٧٢ - يحدد الإطار الاستراتيجي لصندوق المعاشات التقاعدية ووثائق الميزانية مؤشّر الإنجاز المتعلق بتجهيز الاستحقاقات والهدف المرجو تحقيقه من ذلك. ويواصل الصندوق يبين إحراز تقدم في بلوغ المؤشر المرجعي لتجهيز الاستحقاقات البالغ ٧٥ في المائة من الاستحقاقات (انتهاء الخدمة الأولية) المجهزة في غضون ١٥ يوم عمل من استلام جميع الوثائق المطلوبة المتعلقة بانتهاء الخدمة. وحسّن الصندوق أداءه بشكل كبير في تجهيز الاستحقاقات خلال عام ٢٠١٧. ويدرس الصندوق حاليا المتطلبات المحددة ويعمل على تجهيز الإحصاءات التي ستمكّن من تخصيص مؤشرات مرجعية مختلفة لكل نوع من أنواع الاستحقاقات. وإلى أن يتم ذلك، يطبّق على جميع أنواع الاستحقاقات المؤشّر المرجعي الحالي الذي يحدد تجهيز نسبة ٧٥ في المائة من الاستحقاقات (انتهاء الخدمة الأولية) في غضون ١٥ يوم عمل من استلام كل الوثائق المطلوبة المتعلقة بانتهاء الخدمة.

٧٣ - وفي الفقرة ١١٢، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بتوثيق آلية لإنصاف شكاوى العملاء وبإضافة إجراءات لفهرسة الاستفسارات وفرزها وتحديد أولوياتها ورصدها.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٧٤ - بدأ الصندوق مشروعاً لتنفيذ نظام لإدارة العلاقة مع العملاء. ويتوخى الصندوق اتباع نهج من مرحلتين. ونفذت الأمانة العامة للأمم المتحدة بالفعل مرحلة أولية تستند إلى اعتماد نظام مخصص (أي نظام iNEEED لإدارة العلاقات مع العملاء). وسيوفر هذا النظام الوظائف القياسية اللازمة لجمع الاستفسارات المقدمة من عملاء الصندوق وتجهيزها وتتبعها والإبلاغ عنها. وسوف تستند المرحلة الثانية إلى دمج التفاصيل التي تم جمعها وتجهيزها خلال النظام المخصص مع النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية. وسيزيد هذا الحل من توحيد البيانات المتعلقة بجميع أنواع الاستفسارات مع الحالات المطابقة لها في النظام المتكامل لنظام إدارة المعاشات التقاعدية.

٧٥ - وفي الفقرة ١١٨، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بمراجعة ما يلي: (أ) عملية الحصول على شهادة الاستحقاق؛ و (ب) الحالات العالقة التي تنتظر التسوية منذ فترة أطول.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الثالث من عام ٢٠١٩

٧٦ - ويستطيع جميع العملاء الذين لا يتبعون مسارا مزدوجا، أي حوالي ٧٥ في المائة من المستفيدين من الصندوق، الوصول إلى شهادات الاستحقاق الخاصة بهم من قسم الخدمة الذاتية للأعضاء وطباعتها، مما يحسن إلى حد كبير الحصول على الاستمارة السنوية لشهادة الاستحقاق. ويعكف الصندوق على شراء أداة مؤتمتة للتحقق من التواريخ من أجل مواصلة أتمتة عملية إصدار شهادات الاستحقاق. وتعلّق الاستحقاقات بعد القيام بمحاولات عدة للاتصال بالجهة المستفيدة. وكثيرا ما تتطلب الحالات العالقة التواصل مع عملاء يقيمون غالب الأحيان في مناطق نائية ذات خدمات بريدية ضعيفة. ويعمل الصندوق تدريجيا على استعراض الاستحقاقات العالقة التي يمكن إسقاطها. وينص النظام الأساسي للصندوق على انقضاء الحق في تقاضي الاستحقاقات الدورية بعد خمس سنوات في ما يتعلق بالحالات العالقة.

٧٧ - وفي الفقرة ١٢٤، أوصى المجلس بأن يقوم الصندوق بإنشاء نظام لتلقي جداول الاشتراكات على أساس شهري بالإضافة إلى قائمة بأسماء المشتركين من المنظمات الأعضاء من أجل التخلص من استثناءات تسويات المشتركين.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية

حالة التوصية: قيد التنفيذ

الأولوية: متوسطة

التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٧٨ - وبدأت التسوية الشهرية التجريبية الأولى في تموز/يوليه ٢٠١٨، ومن المتوقع العمل بها رسميا في كانون الثاني/يناير ٢٠١٩. وسوف ينضم مزيد من المؤسسات إلى هذا المشروع في عام ٢٠١٩ من أجل الإبلاغ الشهري عن الاشتراكات وتجهيزها. وسيضع الصندوق أيضا أداة لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال لإتاحة رصد عملية التسوية الشهرية. وإلى أن يتم ذلك، تتواصل تسوية الاشتراكات في عملية نهاية السنة التي تجري سنويا لإعداد البيانات المالية للصندوق.

٧٩ - وفي الفقرة ١٢٨، أوصى المجلس بأن يجري الصندوق عملية التسوية لاشتراكات المنظمات الأعضاء على فترات منتظمة.

الإدارة المسؤولة: أمانة صندوق المعاشات التقاعدية  
حالة التوصية: قيد التنفيذ  
الأولوية: متوسطة  
التاريخ المستهدف: الربع الأخير من عام ٢٠١٩

٨٠ - تجرى تسوية نهاية السنة في وقتها من كل عام، قبل إقفال البيانات المالية، لكفالة دقة الاشتراكات والمبالغ المستحقة القبض المسجلة في البيانات المالية. وبدأت التسوية الشهرية التجريبية الأولى في تموز/يوليه ٢٠١٨، ومن المتوقع العمل بها رسمياً في كانون الثاني/يناير ٢٠١٩. وسوف ينضم مزيد من المؤسسات إلى هذا المشروع في عام ٢٠١٩ من أجل الإبلاغ الشهري عن الاشتراكات وتجهيزها. وسيضع الصندوق أيضاً أداة لتحليل المعلومات المتعلقة بالأعمال لإتاحة رصد عملية التسوية الشهرية. وإلى أن يتم ذلك، تتواصل تسوية الاشتراكات في عملية نهاية السنة التي تجري سنوياً لإعداد البيانات المالية للصندوق.