

Distr.
GENERAL

A/51/802
20 February 1997
ARABIC
ORIGINAL: ENGLISH

الجمعية العامة



الدورة الحادية والخمسون
البندان ١١٢ و ١٤١ من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ١٩٩٦-١٩٩٧تقرير الأمين العام عن أنشطة مكتب المراقبة الداخلية

مذكرة من الأمين العام

- ١ - عملاً بقراري الجمعية العامة ٢١٤/٥٠ المؤرخ ٢٣ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٥ و ٢١٨/٤٨ باء المؤرخ ٢٩ تموز/يوليه ١٩٩٤، يتشرف الأمين العام بأن يحيل التقرير المرفق، المقدم إليه من وكيل الأمين العام للمراقبة الداخلية عن مراجعة حسابات عمليات خدمات المطاعم في المقر، كي تنظر فيه الجمعية العامة.
- ٢ - ويشير الأمين العام إلى أنه قد تم اتخاذ تدابير لتصحيح الكثير من المسائل التي تناولها الاستعراض، أو شرع في اتخاذها، ويعرب عن اتفاقه مع التوصيات الواردة في التقرير.

9704504

المرفق

تقرير مكتب المراقبة الداخلية عن مراجعة
حسابات عمليات خدمات المطاعم في المقر

موجز

ألف - مختصر النتائج

بناء على طلب الجمعية العامة، قام مكتب المراقبة الداخلية بمراجعة حسابات إدارة مرافق خدمات المطاعم في المقر. ومنذ عام ١٩٨٦، يقوم بتشغيل هذه المرافق متعهد في إطار ترتيب لاكتساب الأرباح وتحمل الخسائر.

وشملت مراجعة الحسابات استعراضاً لذلك الترتيب التعاقدى، واستعراض مراقبة الأمم المتحدة لأداء المتعهد، وكذلك تحليل بيانات التشغيل المقدمة من المتعهد إلى الأمم المتحدة. ويناقش هذا التقرير أيضاً النتائج ذات الصلة لمراجعة حسابات عمليتي خدمات المطاعم في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وفي مركز التجارة الدولية التابع للأمم المتحدة/منظمة التجارة العالمية.

وقد ساعد الترتيب التعاقدى الحالي للأمم المتحدة على تجنب تكبد المزيد من الخسائر المالية من عمليات خدمات المطاعم. ورغم أن ذلك يعد تحسناً كبيراً بالمقارنة بالحالة السابقة، فإن رغبة الجمعية العامة في جعل عمليات خدمات المطاعم قائمة قدر الإمكان على أساس التمويل الذاتي لم تتحقق. كما لم يكفل العقد المبرم مع المتعهد أكفاً استخدام لموارد المنظمة.

وينص العقد على أن يحتفظ المتعهد، كمقابل للإدارة، بالإيرادات الإجمالية التي تزيد على مصروفات التشغيل، وأن يتحمل أي خسائر. غير أن مصروفات التشغيل لا تشمل التكاليف المباشرة وغير المباشرة التي تتكبدها المنظمة في توفير وصيانة المرافق (المساحة، والمنافع العامة، والمعدات الرئيسية). وبالتالي، فإن المتعهد، الذي لم يستثمر سوى رأس مال محدود، احتفظ بأرباح كبيرة تجاوزت ١٢ مليون دولار من دولارات الولايات المتحدة خلال فترة السنوات العشر الممتدة من عام ١٩٨٦ إلى عام ١٩٩٦، في حين ظلت الأمم المتحدة تقدم الإعانات لعملية خدمات المطاعم. وكان بمقدور الأمم المتحدة أن تضمن لنفسها نصيباً لا بأس به من هذه الأرباح، أو أن تسترد التكاليف التي تكبدتها في هذه العملية، لو كان العقد قد تضمن أحكاماً من هذا القبيل.

وفي واقع الأمر، أن المتعهد يقوم بتشغيل وإدارة مرافق خدمات المطاعم في المقر نيابة عن الأمم المتحدة. فجميع عمليات تحصيل الأموال النقدية من الزبائن وشراء المأكولات والمشروبات واللوازم تتم بالنيابة عن الأمم المتحدة. ولو عجز المتعهد عن الوفاء بالتزاماته المالية، فإنه يمكن اعتبار الأمم المتحدة مسؤولة عن ذلك.

ولكي تتمكن الأمم المتحدة من حماية أصولها بصورة سليمة، فإنها لا بد وأن تتحقق من دقة وسلامة المعاملات التي تتم باسمها. وقد تبين لمكتب المراقبة الداخلية أن المنظمة لم تكن تضطلع بوجه عام بإجراءات المراقبة الكافية.

باء التوصيات

يوصي مكتب المراقبة الداخلية بما يلي:

- (أ) التحديد الواضح لأهداف عمليات خدمات المطاعم في الأمم المتحدة؛
 - (ب) إسناد تشغيل خدمات المطاعم في المقر بالكامل إلى متعهدين خارجيين، مع احتفاظ الأمم المتحدة بمراقبة كافية لأداء المتعهدين وفقا لأحكام وشروط العقد؛
 - (ج) تحديد جميع التكاليف التي تتكبدها الأمم المتحدة في توفير مرافق ومعدات خدمات المطاعم، واستردادها قدر الإمكان من المتعهد؛
 - (د) تنفيذ ترتيب معقول وعادل لاقتسام الأرباح بين الأمم المتحدة والمتعهد؛
 - (هـ) وضع معايير واضحة لانتقاء البائعين؛
 - (و) قيام المتعهد بتقديم بيانات مالية سنوية مراجعة لعمليات خدمات المطاعم؛
 - (ز) تضمين العقد مؤشرات لضمان الجودة، بالإضافة إلى مؤشرات أسعار المستهلك؛
 - (ح) إعادة تنشيط لجان خدمات المطاعم، وتعزيز مراقبة عمليات خدمات المطاعم؛
 - (ط) ضمان إجراء عمليات تفتيش صحي منتظمة على المرافق، وإجراء فحوص صحية للعاملين، وفضلا عن الاضطلاع بأعمال الصيانة السليمة للمرافق ومعدات الرئيسة.
- ويسر المكتب أن يلاحظ أن توصياته المتعلقة بمراجعة الحسابات قد انعكست في الطلب الجديد لتقديم عروض وستؤخذ في الاعتبار عند وضع العقد الجديد لعملية تشغيل خدمات المطاعم في الأمم المتحدة.

المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>الفقرات</u>	
٥	٣- ١	مقدمة - أولا
٥	١٢- ٤	الترتيبات التعاقدية - ثانيا
٧	١٣-١٦	مراقبة عمليات خدمات المطاعم - ثالثا
٨	١٧-٣١	عوامل النجاح ذات الأهمية البالغة في عمليات خدمات المطاعم - رابعا
٨	١٧-٢٠	ألف- الأهداف
٨	٢١-٢٣	باء- طرائق الاستعانة بمتعهدين خارجيين
١٠	٢٤-٢٥	جيم- معايير انتقاء البائعين
١٠	٢٦-٢٨	دال- شروط العقد
١١	٢٩-٣١	هاء- مراقبة أداء المتعهد
١١	٣٢	الترتيب الجديد لخدمات المطاعم لعام ١٩٩٧ - خامسا

أولا - مقدمة

١ - بناءً على طلب الجمعية العامة في الفقرة ٧٤ من قرارها ٢١٤/٥٠ المؤرخ ٢٣ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٥، قام مكتب المراقبة الداخلية، في الفترة ما بين شباط/فبراير وحزيران/يونيه ١٩٩٦، بمراجعة حسابات إدارة مرافق خدمات المطاعم في مقر الأمم المتحدة. وقام المكتب، في نفس الوقت، بمراجعة حسابات عمليتي خدمات المطاعم في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، وفي مركز التجارة الدولية التابع للأمم المتحدة/منظمة التجارة العالمية. وترد في هذا التقرير نتائج مراجعة الحسابات في هذين الموقعين حيثما يكون لها صلة بتقييم عملية خدمات المطاعم في المقر.

٢ - وكانت مراجعتنا للحسابات تستهدف تحديد ما يلي:

(أ) ما إذا كان قد تم تحقيق الهدف المتمثل في جعل عمليات خدمات المطاعم تقوم قدر الإمكان على أساس التمويل الذاتي؛

(ب) ما إذا كانت الترتيبات التعاقدية ملائمة؛

(ج) ما إذا كان أداء المتعهد مرضياً وخاضعاً لمراقبة كافية؛

(د) ما إذا كان يجري حماية أصول الأمم المتحدة على النحو الملائم؛

(هـ) ما إذا كان يجري الامتثال لأنظمة وقواعد وسياسات وإجراءات الأمم المتحدة.

٣ - وقد فحص مكتب المراقبة الداخلية إدارة وعمليات مرافق خدمات المطاعم في المقر منذ آذار/مارس ١٩٨٦، عندما منح أول عقد مع المتعهد الحالي، وحتى آذار/مارس ١٩٩٦، وهو تاريخ انقضاء فترة الخمس سنوات الثانية. واستعرضنا عملية اختيار المتعهد، وأحكام وشروط العقد، ومراقبة الأمم المتحدة لامتثال المتعهد وأدائه، بما في ذلك الالتزام بمعايير الخدمة العامة. كما قام بفحص بيانات التشغيل الدورية المقدمة من المتعهد، وتحليل التكاليف المنسوبة للتشغيل والأرباح المحصلة خلال فترة العشر سنوات.

ثانياً - الترتيبات التعاقدية

٤ - كان توفير خدمات المطاعم في مقر الأمم المتحدة يقوم به، قبل عام ١٩٨٥، من يحصل على الامتياز. وفي حين كان المتعهد يتقاضى أتعاب إدارة مقابل خدماته، كانت الأمم المتحدة تحصل على ما يتحقق من أرباح وتتحمل ما ينجم من خسائر عن عمليات خدمات المطاعم. ومع انعدام دافع السعي

وراء الربح عند صاحب الامتياز، لم يكن من المستغرب أن تعاني عمليات خدمات المطاعم من العجز، مما كان يحمل الأمم المتحدة عبئاً مالياً باهظاً.

٥ - وقد أكدت الجمعية العامة، في قرارها ٦٧/٣٩ المؤرخ ١٣ كانون الأول/ديسمبر ١٩٨٤، أن عمليات خدمات المطاعم ينبغي أن تكون قائمة قدر الإمكان على أساس التمويل الذاتي، وطلبت إلى الأمين العام اتخاذ التدابير اللازمة لمعالجة الحالة التي تسبب العجز.

٦ - وفي عام ١٩٨٦، واستناداً إلى طلب تقديم عروض لشتى العوامل، منحت الأمم المتحدة عقداً مدته خمس سنوات، لمتعهد لإدارة وتشغيل مرافق خدمات المطاعم في إطار ترتيب لاكتساب الأرباح وتحمل الخسائر.

٧ - ووفقاً للعقد، يقوم المتعهد بتشغيل وإدارة مرافق خدمات المطاعم "نيابة عن الأمم المتحدة". إذ يشتري "بالنيابة عن الأمم المتحدة جميع المأكولات والمشروبات وغيرها من لوازم التشغيل". ويقوم المتعهد "بالنيابة عن الأمم المتحدة" بتحصيل جميع الإيرادات الإجمالية المتحققة من العملية. وحيث أن تحمل المسؤولية إنما يتم نيابة عن الأمم المتحدة، فإن المنظمة تكون مسؤولة في آخر الأمر إذا لم يسدد المتعهد المدفوعات المستحقة عليه.

٨ - وبموجب الترتيب القائم، يحتفظ المتعهد بأي أرباح تتحقق من العملية، كما يتحمل أي خسائر. ورغم أن الطلب الأصلي لتقديم عرض قد اشترط وضع ترتيب لاقتسام الأرباح مع الأمم المتحدة، وعرض المتعهد وضع هذا الترتيب، فإن العقد النهائي لم يتضمن هذا الشرط. وذكر مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم أن ذلك أدى إلى انخفاض الأسعار لدى بدء التشغيل.

٩ - وخلال الفترة ١٩٨٦-١٩٩١، احتفظ المتعهد بأرباح تبلغ ٤,٧ ملايين دولار من دولارات الولايات المتحدة تحققت من إيرادات إجمالية بلغ مجموعها ٤٦ مليون دولار. وظلت الأمم المتحدة تتحمل تكاليف معينة تتصل بتوفير الحيز المكاني والمعدات الرئيسية والمنافع العامة، لمرافق خدمات المطاعم، وعلى هذا النحو فإنها كانت تدعم العملية بصورة غير مباشرة.

١٠ - وفي عام ١٩٩١، قامت الأمم المتحدة، بدون أن تطرح العملية من جديد لتقديم العطاءات، بتمديد العقد لمدة خمس سنوات أخرى في إطار الترتيب الأصلي لاكتساب الأرباح وتحمل الخسائر. ووافق المتعهد، في المقابل، على تجميد أسعار بعض الأصناف والمساهمة في بعض الاستثمارات. وخلال الفترة الممتدة من عام ١٩٩١ إلى عام ١٩٩٦، زادت أرباح المقاول إلى ٧,٤ ملايين دولار مع انخفاض الإيرادات الإجمالية انخفاضاً طفيفاً حيث بلغت ٤٣ مليون دولار.

١١ - ولو كانت الأمم المتحدة قد ضمنت العقد بندا ينص على تقاسم الأرباح، كما طلب وعرض في الأصل، لكان نصيبها من الأرباح قد بلغ قرابة ٥ ملايين دولار فيما بين عامي ١٩٨٦ و ١٩٩٦. بل أن إدراج بند ينص على بند تقاسم الأرباح في وقت تمديد العقد عام ١٩٩١ كان سيحقق للمنظمة أرباحا تبلغ ٣,٧ ملايين دولار.

١٢ - ويسلم مكتب المراقبة الداخلية بأن العقد الحالي، الذي يمثل تحسنا كبيرا عن الحالة السابقة، قد أعفى الأمم المتحدة من تحمل أي خسائر. غير أنه يرى أن الإدارة قد أخفقت في أن تضمن للمنظمة نصيبا منصفًا من الأرباح المتحققة، كما لم تكفل رد التكاليف التي تكبدتها الأمم المتحدة في عمليات خدمات المطاعم.

ثالثا - مراقبة عمليات خدمات المطاعم

١٣ - إن بيانات التشغيل التي يقدمها المتعهد كل ثلاثة أشهر لم تخضع لاستعراض ناقد أو تناقش مع المتعهد، إلا في حالتين فحسب. ورغم أن المتعهد كان يدير عملية خدمات المطاعم بالنيابة عن الأمم المتحدة، فإنه لم يكن ملزما على الإطلاق بتقديم بيانات مالية سنوية مراجعة. كما أن الأمم المتحدة لم تكن لديها معلومات شاملة عما تكبده من تكاليف فيما يتصل بصيانة وتشغيل مرافق خدمات المطاعم.

١٤ - ولم يكن هناك أي نشاط للجنة خدمات المطاعم المشتركة بين الموظفين والإدارة، التي كان يفترض أن تستعرض النوعية والمعايير والأسعار والتقارير والشروط الصحية، وكذلك اقتراحات وشكاوى الموظفين. فمنذ تشرين الأول/أكتوبر ١٩٩٤، لم تتخذ اللجنة أي إجراء بشأن الاقتراحات والتعليقات المقدمة من الموظفين. وإننا نعرب عن تقديرنا لما تم استجابة لعملية مراجعة الحسابات من إعادة تنشيط للجنة خدمات المطاعم المشتركة بين الموظفين والإدارة في الآونة الأخيرة، حيث قامت بتعميم استبيان لتحديد مدى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة إليهم.

١٥ - ومنذ حزيران/يونيه ١٩٩٥، لم تتم أي عمليات تفتيش صحي على مرافق خدمات المطاعم، وليس في العقد أي شرط يلزم العاملين لدى المتعهد بإجراء فحوص صحية بصورة منتظمة. ويلزم أيضا تحسين صيانة مرافق خدمات المطاعم من جانب دائرة إدارة المباني.

١٦ - إن كثرة تعطل آلات تسجيل النقد، التي تملكها الأمم المتحدة وتتولى صيانتها، يعرقل عمليات الكافتيريا، ويؤثر تأثيرا سلبيا على إمكانية الاعتماد على المعلومات المالية.

رابعاً - عوامل النجاح ذات الأهمية البالغة في عمليات خدمات المطاعم

ألف - الأهداف

١٧ - ثمة ضرورة لوضع أهداف مفصلة بوضوح. وتمشيا مع الهدف الذي حددته الجمعية العامة في جعل خدمات المطاعم قائمة قدر الإمكان على أساس التمويل الذاتي، قصد مكتب الأمم المتحدة في جنيف أن توفر عمليات خدمات المطاعم المأكولات والمشروبات للموظفين. بأسعار معقولة، مع إبقاء الإعانات المباشرة وغير المباشرة عند أدنى حد لها. وسعى ذلك المكتب، إلى حد معين، إلى استرداد ما يتكبده من تكاليف في توفير مرافق الكافتيريا للمتعدد، وكذلك الحصول على نصيبه في الأرباح.

١٨ - وفي المقر، من الناحية الأخرى، حذف من العقد النهائي الشرط المتعلق بتقاسم الأرباح، بعد أن كان مدرجا في طلب تقديم عرض لعام ١٩٩١. ويقول الأمين العام المساعد للخدمات العامة في ذلك الوقت أنه أدرج فقط لاختبار مستويات الأسعار في السوق، وليس للحصول على مكاسب مالية فعلا. ويبدو أن التكاليف المباشرة وغير المباشرة التي تتكبدها الأمم المتحدة لتوفير مرافق خدمات المطاعم في المقر كانت تعتبر من قبيل التكاليف المتصلة بالموظفين التي ينبغي أن تتحملها المنظمة.

١٩ - إن الآثار المالية الواضحة للاختلاف لهذين النهجين في توفير نفس الخدمات هي آثار جليلة للغاية. ومن الضروري توحيد أهداف المنظمة في تشغيل مرافق خدمات المطاعم، وينبغي إصدار توجيهات محددة لجميع مديري دوائر المشتريات والدعم. وهذا التوجيه يلزم اتباعه في المقر وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف، بالنظر إلى مفاوضات العقد المقبل.

٢٠ - يوصي مكتب المراقبة الداخلية بتحديد أهداف عمليات خدمات المطاعم في الأمم المتحدة تحديداً واضحاً (AH96/151/01)

باء - طرائق الاستعانة بمتعهدين خارجيين

٢١ - إن اختلاف تفسيرات أهداف العقد قد أسفر عن مجموعة متنوعة من الطرائق، حتى مع نفس المتعدد، مثلما كان الحال مع المتعدد في كل من مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومركز التجارة الدولية. وتختلف الطرائق على النحو التالي:

(أ) دور الأمم المتحدة - في حين ينظر إلى خدمات المطاعم في المقر على أنها عملية من عمليات الأمم المتحدة يديرها متعدد نيابة عن المنظمة، فإن عمليتي مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومركز التجارة الدولية تسندان إلى متعدد من الخارج يكون مسؤولاً عنها بالكامل. وفي المقر، يمكن أن تصبح الأمم المتحدة مسؤولة من الناحية المالية إذا عجز المتعدد عن الوفاء بالتزاماته المالية؛

(ب) تحديد التكاليف التي يتحملها كل من الطرفين، وآليات استرداد التكاليف - في مكتب الأمم المتحدة في جنيف، يدفع المتعهد تكاليف تغطي مرتب موظف الاتصال وتكاليف الموظفين المتصلة بذلك، وصيانة المعدات، وتكاليف الكهرباء والمياه؛ وفي المقر، تتحمل الأمم المتحدة هذه التكاليف بالكامل. أما التكاليف الأخرى، مثل التدفئة والهاتف وسداد قيمة الممتلكات غير المستهلكة (مثل الأثاث والتجهيزات)، فلم تكن تسترد في أي من العقود المشمولة بالاستعراض. ويلزم النظر في أسس استرداد التكاليف أي على أساس كامل أم جزئي، تقديري أم فعلي، وما إلى ذلك)؛

(ج) أسس تقاسم الأرباح والخسائر، إن وجدت - في المقر، يحصل المتعهد، كمقابل للإدارة، على الإيرادات الإجمالية التي تزيد على مصروفات التشغيل، ويتحمل أي خسائر. وفي مكتب الأمم المتحدة في جنيف، يحصل المتعهد على رسم شهري مقابل الإدارة يبلغ ٣,٥ في المائة من قيمة المبيعات. وتقسم الأرباح الصافية المتبقية بين المتعهد والمكتب بالتساوي، على أن يتحمل المتعهد الخسائر بالكامل. وفي مركز التجارة الدولية يحصل المتعهد على رسم إدارة، غير أن كل الأرباح الصافية المتبقية تؤول إلى الأمم المتحدة، وهو ما لا يعطي أي حافز للمتعهد على خفض التكاليف وتحقيق أرباح.

٢٢ - وفي حين طلب مكتب خدمات المؤتمرات وخدمات الدعم في المقر، في طلب تقديم العروض الجديد، تقديم "عروض لتقاسم الإيرادات"، يعتزم مكتب الأمم المتحدة في جنيف ألا يطلب بعد الآن نصيباً من أرباح المتعهد نظراً للصعوبات المتصورة في مراقبة أرباح المتعهد أو خسائره. وذلك يبين مرة أخرى الحاجة إلى نهج منسق. ورغم أن الممارسات التجارية قد تسفر عن بعض التباين في الطرائق المتبعة في مختلف البلدان، فإنه ينبغي وضع مبادئ توجيهية لمساعدة المديرين في تحديد أفضل البدائل المتاحة للأمم المتحدة. وإن تحديد أهداف عمليات خدمات المطاعم، على النحو الذي جرت مناقشته أعلاه، سيسهل هذا الجهد إلى حد كبير.

٢٣ - يوصي مكتب المراقبة الداخلية بما يلي:

(أ) إسناد عملية خدمات المطاعم في المقر بالكامل إلى متعهدين خارجيين، على أن تحتفظ الأمم المتحدة بالمراقبة الملائمة لأداء المتعهدين وفقاً لأحكام وشروط العقد (AH96/151/02)؛

(ب) تحديد جميع التكاليف التي تتكبدها الأمم المتحدة في توفير مرافق ومعدات خدمات المطاعم، واستردادها قدر الإمكان من المتعهد. (AH96/151/03)؛

(ج) تنفيذ ترتيب معقول وعادي لاقتسام الأرباح بين الأمم المتحدة والمتعهد (AH96/151/04).

جيم - معايير انتقاء البائعين

٢٤ - تتفاوت المعايير المستخدمة في انتقاء البائعين تفاوتاً واسعاً تبعاً لمفهوم المديرين لأهداف خدمات المطاعم. ومن ثم، تشمل المعايير مجموعات من العناصر تضم أسعار المأكولات والمشروبات، وجودة قوائم الطعام المعروضة وتنوعها، وجودة المأكولات في المرافق القائمة، ومؤهلات المرشحين لمنصب المدير العام، وأتعاب الإدارة، والربحية المسقطه. ولذلك يلزم وضع مبادئ توجيهية فيما يتعلق بالمعايير وعوامل الترجيح التي ينبغي تطبيقها في عملية التقييم.

٢٥ - يوصى مكتب المراقبة الداخلية بوضع معايير واضحة لاختيار البائعين (AH96/151/05).

دال - شروط العقد

٢٦ - أظهرت مراجعتنا للحسابات ضرورة معالجة المسائل التالية في أحكام وشروط العقود. وينبغي أن يطلب من المتعهدين تقديم بيانات مالية سنوية مراجعة إلى الأمم المتحدة، بغض النظر عن الطريقة المستخدمة. فالعقد، في التحليل النهائي، هو في جوهره امتياز تمنحه الأمم المتحدة كي تكفل لموظفيها الحصول على المأكولات والمشروبات بأسعار مؤقتة. وتحقيق أرباح كبيرة من جانب متعهد المقر، باستثماراته الرأسمالية المحدودة، يشير إلى أن الموظفين ربما لا يحصلون على أفضل الأسعار المتاحة، في حين تقدم الأمم المتحدة إعانات لعملية خدمات المطاعم. وهذه الحالة تتطلب إجراء علاجياً. ومن الناحية الأخرى، قد تبين الخسائر عدم كفاءة المتعهد في إدارة المرفق. وقد تبين الخسائر أيضاً انخفاض مدى استغلال الإمكانيات المتاحة والعجز عن إبقاء العمليات على المستوى المتفق عليه، وهو ما يبدو أنه الحال في كافثيريا مركز التجارة الدولية في جنيف.

٢٧ - وينبغي التحقق من التحركات في الأسعار بالرجوع إلى مؤشر موضوعي ما للأسعار، مثل الرقم القياسي لأسعار المستهلك للمأكولات والمشروبات للمنطقة الحضرية الكبرى التي يوجد فيها مرفق خدمات المطاعم. وهذه المسألة جوهرية بالنسبة لرصد الإبقاء على أسعار مؤقتة للمأكولات والمشروبات، وستوفر بيانات هامة لتقييم مدى معقولية العائد المالي. وينبغي أن يطلب وضع مؤشرات لضمان الجودة، مثل التنوع في قوائم المأكولات، والأوقات التي تتكون فيها صفوف، واستغلال الإمكانيات المتاحة، وتقارير عن عمليات التفتيش الصحي وخدمات إبادة الحشرات والآفات.

٢٨ - يوصي مكتب المراقبة الداخلية بما يلي:

(أ) قيام المتعهد بتقديم بيانات مالية سنوية مراجعة لعمليات خدمات المطاعم (AH96/151/06):

(ب) تضمين العقد مؤشرات للتأكد من الجودة، بالإضافة إلى مؤشرات الأسعار الاستهلاكية (AH96/151/07).

هاء - مراقبة أداء المتعهد

٢٩ - وجد المكتب أن مراقبة أداء المتعهد لا تتسم بالاتساق. ولذلك، ينبغي توضيح ولاية مؤسسات المراقبة، بحيث تشمل، ضمن جملة أمور، تقييم تنفيذ الخدمات، وإجراء استعراض شهري لبيانات التشغيل، وإجراء استعراض سنوي للبيانات المالية المراجعة، وإجراء دراسات استقصائية للأسعار ومراجعة حركة الرقم القياسي لأسعار المستهلك، وإجراء تقييم رسمي لأداء المتعهد خلال فترة العقد وفي نهايته - أي تقييم قيمة الخدمة المقدمة مقابل النقود المدفوعة.

٣٠ - ينبغي تعزيز فعالية مؤسسات المراقبة المشتركة القائمة (لجنة خدمات المطاعم المشتركة بين الموظفين والإدارة في المقر، واللجنة المشتركة لخدمات المطاعم في جنيف)، التي تأثرت بعدم الوضوح في تحديد المهام، وبافتقار أعضاء اللجنة إلى المعرفة الفنية وروح المبادرة، فضلا عن تأثرها بجو العلاقات بين الموظفين والإدارة. وفي جنيف، يستعان بموظف اتصال لخدمات المطاعم لإكمال ودعم مهمة المراقبة التي تقوم بها اللجنة المشتركة. وينبغي النظر في إنشاء مهمة مماثلة في المقر، وفي المواقع الأخرى.

٣١ - يوصي مكتب المراقبة الداخلية بما يلي:

(أ) إعادة تنشيط لجان خدمات المطاعم، وتعزيز مراقبة عمليات خدمات المطاعم (AH96/157/08)؛

(ب) كفاءة إجراء عمليات تفتيش صحي على المرافق، وفحوص صحية، للعاملين، وكذلك إجراء الصيانة السليمة للمرافق ومعداتنا الرئيسية (AH96/151/09).

خامسا - الترتيب الجديد لخدمات المطاعم لعام ١٩٩٧

٣٢ - يسر مكتب المراقبة الداخلية أن يلاحظ أن توصياته قد انعكست في طلب تقديم العروض، أو ستؤخذ في الاعتبار عند وضع العقد الجديد لعملية خدمات المطاعم في مقر الأمم المتحدة.

(توقيع) كارل ث. باشكة

وكيل الأمين العام

للمراقبة الداخلية
