

Distr.: Limited
18 July 2011
Arabic
Original: English

المجلس الاقتصادي والاجتماعي

للمناقشة

منظمة الأمم المتحدة للطفولة

المجلس التنفيذي

الدورة العادية الثانية لعام ٢٠١١

١٢-١٥ أيلول/سبتمبر ٢٠١١

البند ٦ من جدول الأعمال المؤقت*

ردّ إدارة اليونيسيف على التقرير السنوي لمكتب المراجعة الداخلية لحسابات لعام ٢٠١٠

موجز

يقدم هذا التقرير استجابةً لمقرّرات المجلس التنفيذي ١٨/٢٠٠٦ و ١٧/٢٠٠٧ و ٢٣/٢٠٠٨، وهو يتضمّن ردّ إدارة اليونيسيف على التقرير السنوي المقدم إلى المجلس التنفيذي بشأن أنشطة المراجعة الداخلية للحسابات لعام ٢٠١٠ (E/ICEF/2011/AB/L.9). وترد في المرفق ١ معلومات مستكملة عن حالة تنفيذ توصيتين ناتجتين عن عملية مراجعة الحسابات الداخلية الوحيدة التي بقي ملفّ أي من توصياتها مفتوحاً لمدة ١٨ شهراً أو أكثر.

* E/ICEF/2011/13



المحتويات

الصفحة

أولا - الإجراءات التي اتخذتها الإدارة والخطط التي وضعتها لمعالجة الملاحظات الناتجة عن مراجعات حسابات المكاتب القطرية.....	٣
ثانيا - الإجراءات التي اتخذتها الإدارة والخطط التي وضعتها لمعالجة المشاكل التي تكتشفت من مراجعات المقرّ والمراجعات المواضيعية ومراجعات النظم.....	١٤
ثالثا - الإجراءات التي اتخذتها الإدارة لمعالجة نتائج التحقيقات.....	١٩
رابعا - الإجراءات التي اتخذتها الإدارة لمعالجة الملاحظات الواردة في التقرير السنوي للجنة اليونيسيف الاستشارية لمراجعة الحسابات.....	٢٠
المرفق معلومات مستكملة عن التقدّم المحرز حيال الملاحظات التي كانت قد بقيت ملفّاتها مفتوحة لمدة تزيد عن ١٨ شهرا في ٣١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٠.....	٢١

أولا - الإجراءات التي اتخذتها الإدارة والخطط التي وضعتها لمعالجة الملاحظات الناتجة عن مراجعات حسابات المكاتب القطرية

- ١ - تقدّر الإدارة إيلاء الاهتمام بشكل مستمر في مراجعات حسابات المكاتب القطرية لمواضيع الحوكمة وإدارة البرامج ودعم العمليات. وتقرّ اليونيسيف بالنتائج التي أوردتها مكتب المراجعة الداخلية للحسابات، وهي ملتزمة بتحسين أدائها في هذه المجالات.
- ٢ - وقد اتخذت اليونيسيف عددا من الإجراءات لمعالجة المشاكل التي أفاد بها المكتب في عام ٢٠١٠ وفي مراجعات الحسابات التي أجريت مؤخرا للمكاتب القطرية. وتسعى الإدارة بشكل خاص إلى إزالة نقاط الضعف التي تتسبب في الحصول على درجة "مرض جزئياً" أو "غير مُرضٍ" في التقييمات^(١)، وهي تلاحظ مع القلق أنه قد حدث في الجمل انخفاض في النسبة المئوية للمكاتب الحاصلة على درجة "مرض تماما" من ٤١ في المائة في عام ٢٠٠٩ إلى ٣٠ في المائة في عام ٢٠١٠.
- ٣ - والإدارة مستمرة في التحرك في الوقت المناسب لمعالجة المخاطر التي تتكشف من مراجعات حسابات المكاتب القطرية^(٢). فبنهاية حزيران/يونيه ٢٠١١، كانت قد أُقفلت ملفّات نحو ٩٦ في المائة من التوصيات الصادرة إلى المكاتب القطرية في عام ٢٠٠٩. ومن بين مراجعات الحسابات التي أُنجزت عام ٢٠١٠، قامت المكاتب القطرية بالفعل باتخاذ إجراءات أسفرت عن إقفال ملفّات ٦٣ في المائة من توصيات مراجعي الحسابات.
- ٤ - وقد أفاد مكتب المراجعة الداخلية للحسابات بوجود سببين مباشرين لـ ٨٠ في المائة من الملاحظات الناتجة عن مراجعات حسابات المكاتب القطرية في عام ٢٠١٠، ألا وهما: (أ) القصور في رصد ما إذا كانت الضوابط المعمول بها تؤدي غرضها بالفعل، (ب) أو ضعف التخطيط أو التحليل. ومنذ عام ٢٠١٠، اتخذت اليونيسيف إجراءات على نطاق المنظمة بأسرها لتحسين القدرة على الرصد والتخطيط والتحليل، وهي تعدّ الآن لإجراء مزيد من التغييرات على مستوى العالم في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢:

(١) في عام ٢٠١٠، قام مكتب المراجعة الداخلية للحسابات بمراجعة حسابات ٢٠ مكتبا ميدانيا وأعطى اثنين منها درجة غير مرض: مكتب غينيا القطري ومكتب منطقة بيشاور في باكستان. ولكن مثل هذا تحسنا عن عام ٢٠٠٩ - حين حصل خمسة من المكاتب القطرية الـ ٢٦ التي روجعت حساباتها على درجة غير مرض - فإنه يظل غير مقبول. يُرجى الرجوع إلى الفقرة ٢٨.

(٢) أُقفلت ملفّات جميع ما صدر إلى المكاتب القطرية من توصيات كان قد مضى عليها أكثر من ١٨ شهرا في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠.

(أ) تعزيز رصد الضوابط - نتيجة لاستحداث مهارات ومنهجيات لأغراض العمل بنظام إدارة المخاطر في المؤسسة - ولتطبيق هذه المهارات والمنهجيات في جميع المكاتب - تتعزّز قدرة الإدارة على التعرّف على المخاطر المتصلة بالمسؤوليات وإدارة هذه المخاطر، وعلى رصد تأدية الضوابط الداخلية لوظائفها في المكاتب القطرية. ومما سيُشكّل دعماً إضافياً لهذه الجهود تطبيق نظام اليونيسيف الجديد لتخطيط الموارد في المؤسسة - المعروف بنظام المعلومات الافتراضي المتكامل (VISION) - وتطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وسيؤدّي نظام المعلومات الافتراضي المتكامل، الذي سيكون مستوفياً تماماً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، إلى تعزيز قدرات المكاتب الإقليمية والمقرّ على رصد نهوض المكاتب القطرية بمسؤولياتها عن الأداء.

(ب) تعزيز التخطيط والتحليل - يؤدّي تطبيق نظام إدارة المخاطر في المؤسسة على نطاق المنظمة بأسرها واعتماد هيكل البرامج المنقّح - الذي أضحى معمولاً به في جميع المكاتب القطرية مع بداية عام ٢٠١١ - إلى تعزيز القدرة على التخطيط والتحليل. وقد تمّ في عام ٢٠١٠ تنقيح الدورة التدريبية التي تتناول عملية تخطيط البرامج^(٣). وما برحت أعمال التحضير لبدء العمل بنظام المعلومات الافتراضي المتكامل واعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢ تعزّز جوانب التوجيه والنظم ومهارات الموظفين في ما يتعلق بإدارة الشؤون المالية والإمدادات في جميع المكاتب القطرية.

الحوكمة

٥ - في عام ٢٠١٠، قام مكتب المراجعة الداخلية للحسابات بمراجعة حسابات ٢٠ مكتبا ميدانياً وتعرّف على ١٠٠ من مكامن الخطورة المتوسطة الشدّة في مجال الحوكمة^(٤)، كما تعرّف على ستة مكامن خطورة عالية في أربعة مكاتب^(٥). وإلى جانب استهداف الخطط تحقيق نتائج غير واقعية وقياس الأداء بمؤشرات لا تفي بالغرض، تتمثل أكثر مكامن الخطورة شيوعاً في وجود نقاط ضعف في المجالات التالية: (أ) الهياكل الإدارية؛ (ب) وطريقة عمل لجان الإشراف؛ (ج) واستقدام الموظفين؛ (د) والكفاءات. وأشار مكتب

(٣) بانتهاء عام ٢٠١١، سيكون نحو ٤٥٠ موظفاً قد شارك في الدورة التدريبية التي تستغرق ثمانية أيام.

(٤) كان في المكاتب الـ ٢٠ التي روجعت حساباتها مكتب تكشّف فيه ما بين ١ و ٢ من مكامن الخطورة، و ١١ مكتبا تكشّف في كل منها ما بين ٣ و ٥ مكامن خطورة، وأربعة مكاتب تكشّف في كل منها أكثر من خمسة مكامن خطورة.

(٥) كانت أربعة من مكامن الخطورة العالية الستة التي تكشّفت موجودة في المكتبين الحاصلين على درجة غير مرض في التقييم العام. يُرجى الرجوع إلى الفقرة ١.

المراجعة الداخلية للحسابات إلى أن الأسباب المباشرة لنقاط الضعف هذه هي سوء التخطيط وعدم قيام المديرين بمهمة الرصد بشكل واف.

٦ - وتقوم اليونيسيف حاليا بتنقيح الإطار التنظيمي للسياسات والتوجيه في إطار إعداد نظام المعلومات الافتراضي المتكامل والانتقال إلى العمل بالمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. ولدى تطبيق مبادئ إدارة المخاطر في المؤسسة على صعيدي التحليل والإلمام بالمخاطر المحيطة بما يتخذ من إجراءات، ستؤدّي التوجيهات المنقّحة إلى وضوح المسؤوليات وستوفّر تعليمات جديدة تحدّد طريقة عمل لجان استعراض العقود. وسيؤدّي تنقيح دليل السياسات والإجراءات البرنامجية، المقررّ إنجازه في الربع الثالث من عام ٢٠١١، إلى وضوح التوجيهات المتعلقة بتأدية أفرقة الإدارة القطرية لوظائفها على نحو سليم وكفؤ.

٧ - واليونيسيف ملتزمة بتعزيز كفاءات الموظفين على جميع المستويات. وتبعا لذلك، فإن برنامج التعلّم العالمي يتناول الكفاءات المتصلة بالتخطيط والقيادة والإدارة، إلى جانب الأداء الفردي:

(أ) في أيلول/سبتمبر ٢٠١٠، تم تنقيح عملية تخطيط البرامج بما يعزّز تركيز اليونيسيف على مبدأ الإنصاف ويعزّز قدرتها على البرمجة في جميع السياقات، بما في ذلك سياق البلدان المتوسطة الدخل. وحتى تاريخه، شارك ١٥٠ موظفا في التدريب، وسيكون ٣٠٠ غيرهم قد تدرّبوا بانتهاء العام؛

(ب) وفي آذار/مارس ٢٠١١، بدأ استخدام مجموعة وحدات تعلّم إلكتروني مشتركة بين وكالات الأمم المتحدة في موضوع البرمجة في المجال الجنساني؛ وقد دخل إلى موقع التدريب هذا حتى الآن ٢٠٠ من موظفي اليونيسيف؛

(ج) ومنذ عام ٢٠١٠، أتمّ ١٥٥ موظفا من جميع المناطق برنامج المهارات الإشرافية، وتخرّج ١٠٢ من الموظفين من برنامج مبادرة إعداد القادة، ويشارك ٣٤ من كبار الموظفين في برنامج إعداد القيادات العليا؛

(د) ومنذ آذار/مارس ٢٠١١، دُرّب ٢٠٠ موظف على مهارات إدارة الأداء، وحصل ١٨١١ موظفا على شهادات التأهل لإجراء المقابلات على أساس الكفاءة، وذلك بقصد تعزيز القدرة على اختيار الموظفين الأنسب للوظائف.

٨ - ولتحسين جودة التخطيط للنتائج والإبلاغ عن الأداء، استحدثت اليونيسيف هيكلًا منقحا للبرامج في جميع المكاتب القطرية مع بداية عام ٢٠١١. ويؤدّي هذا الهيكل الجديد إلى تبسيط عمليتي تخطيط البرامج والإبلاغ عنها إلى درجة كبيرة، مع التركيز على أهم النتائج

المراد تحقيقها من خلال برامج اليونيسيف التعاونية. ويتمشى تبسيط هيكل النتائج على هذا النحو تماشياً تاماً مع أحدث التطورات على صعيد السعي إلى تحقيق الاتساق في الأمم المتحدة. وستتيح خاصية لوحات مراقبة الأداء في نظام المعلومات الافتراضي المتكامل المجال للوصول بسهولة وشفافية إلى المعلومات المتعلقة بالنتائج المقررة والمؤشرات وتقارير الأداء الخاصة بالبرامج والإدارة في جميع البرامج القطرية^(٦). وستعزز هذه الخاصية بدرجة كبيرة قدرة المكاتب الإقليمية على رصد نهوض المكاتب القطرية بمسؤولياتها عن النتائج المقررة للبرامج القطرية وعن مؤشراتهما.

٩ - ومنذ عام ٢٠١٠، أحرزت اليونيسيف تقدماً ملموساً على صعيد ترسيخ العمل بتقنيات إدارة المخاطر في المؤسسة في جميع مكاتبها:

(أ) دُرِّب حوالي ٥ ٠٠٠ موظف في حلقات العمل والحلقات الدراسية الشبكية؛

(ب) وأنجز نحو ١٢٤ مكتباً قطرياً، والمكاتب الإقليمية السبعة جميعها، و ١٣ من شعب/مكاتب المقر ال ١٦ عملية تقييم ذاتي للمخاطر والقدرة على السيطرة عليها، وذلك من أجل التوصل إلى فهم واضح للمخاطر الرئيسية المحيطة بأداء البرامج وبالأداء التنفيذي ووضع خطط عمل تعالج المخاطر ذات الأولوية؛

(ج) وقام عدد من المكاتب، ومنها تلك الموجودة في تيمور - ليشتي والفلبين وفيت نام، بتحديث توصيفات مخاطره مع اتخاذ الإجراءات للسيطرة على ما تكشف له من مخاطر^(٧).

١٠ - واليونيسيف مستمرة في تعزيز عملية استقدام الموظفين. وقد ثبتت جدوى الإجراءات المحسنة التي بدأ العمل بها في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠ في استقدام الموظفين وتعيينهم في حالات الطوارئ، كما ثبتت جدوى زيادة حجم شعبة الموارد البشرية^(٨).

(٦) ستدخل لوحات مراقبة الأداء هذه طور التشغيل في جميع مكاتب اليونيسيف في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢.

(٧) ما زالت منهجية إدارة المخاطر في المؤسسة تعتبر منهجية جديدة، فهي لم يمض على بدء تطبيقها سوى عام. ومع ذلك، ففي تقرير صدر بخصوص أحد المكاتب القطرية عام ٢٠١٠، لاحظ مكتب المراجعة الداخلية للحسابات أن أتباع هذا النهج قد أحدث أثراً إيجابياً على صعيد التعرف على المخاطر وإدارتها.

(٨) جاء أداء اليونيسيف على صعيد استقدام موظفي الطوارئ بالسرعة المطلوبة أفضل من المستوى المعياري لمؤشر الأداء الرئيسي بنسبة ١٠ في المائة خلال الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠.

وتعزيزاً لقدرة المنظمة على التعامل مع أشدّ حالات الطوارئ خطورة، قام المدير التنفيذي في آذار/مارس ٢٠١١ بوضع سلسلة إجراءات خاصة باليونيسيف لتعبئة المنظمة بأسرها في حالات الطوارئ، وهي تشمل إيضاحاً للمسؤوليات في حالات الطوارئ على جميع المستويات. وتشمل سلسلة الإجراءات هذه نشر فريق للتعامل الفوري لدعم الجهود المبذولة للتعامل مع الحالة على الصعيد القطري. وقد جرى حتى الآن تشكيل وتدريب ثلاثة أفرقة؛ وتقف هذه الأفرقة المتعددة التخصصات، والتي تضم خبراء في مجال إدارة عمليات ولوجستيات الطوارئ، على أهبة الاستعداد للانتشار من مراكز عملها الحالية.

١١ - وفي عام ٢٠١٠، أصدرت شعبة السياسات والممارسات مذكرة توجيهية عن إعداد واستعراض نتائج واستراتيجيات البرامج في البلدان المتوسطة الدخل. وتقوم الشعبة حالياً بتنقيح المذكرة التوجيهية وتجهّز لإنشاء صفحة على الشبكة الداخلية (الإنترانت) تتناول إعداد واستخدام خطط الإدارة السنوية للمكاتب القطرية. وتهدف هذه الجهود إلى تعزيز الأعمال التي تضطلع بها اليونيسيف في البلدان المتوسطة الدخل.

١٢ - أما لوحات مراقبة الأداء (على الصعيد القطري والإقليمي والعالمي) التي سيبدأ تشغيلها مع بدء العمل بنظام المعلومات الافتراضي المتكامل، فستحتوي على معلومات مفصّلة عن الحالة بالنسبة إلى استقدام الموظفين لكل وظيفة شاغرة، سواء أكانت وظيفة عادية أم مرتبطة بحالة طوارئ. وستعزّز هذه المعلومات إلمام المديرين بإجراءات استقدام الموظفين وستحسن قدرتهم على التعرف بسرعة على أي اختناقات تعوق إتمام الاستقدام بالسرعة المطلوبة ومعالجة هذه الاختناقات.

إدارة البرامج

١٣ - في عام ٢٠١٠، تكشّف لمكتب المراجعة الداخلية للحسابات ١٢٢ مكمناً خطورة متوسطة الشدة في مجال إدارة البرامج^(٩)، وتعرّف المكتب على ١٦ مكمناً خطورة عالية في ١٢ مكتباً^(١٠). وكانت أكثر المخاطر شيوعاً (٦٨ في المائة) مندرجة في مجالات تخطيط البرامج وتمويلها وتنفيذها ورصدها. وتكشّفت أيضاً مخاطر متصلة بتقييم نتائج البرامج، وبمدى الإلمام بحالة الأطفال في البلد، وبإدارة وظيفة الدعوة. ولاحظ مكتب المراجعة الداخلية

(٩) كان في المكاتب العشرين التي روجعت حساباتها مكتب تكشّف فيه ما بين ١ و ٢ من مكامن الخطورة، وستة مكاتب تكشّف في كل منها ما بين ٣ و ٥ مكامن خطورة، و ١٣ مكتباً تكشّف في كل منها أكثر من خمسة مكامن خطورة.

(١٠) كانت أربعة من مكامن الخطورة العالية الـ ١٦ التي تكشّفت موجودة في المكتبين الحاصلين على درجة غير مرض في التقييم العام. انظر الحاشية ١.

لحسابات أن الأسباب المباشرة لمعظم هذه المخاطر تكمن في وجود نقاط ضعف في المجالات التالية: (أ) التخطيط والتحليل؛ (ب) وإلمام المديرين بمدى نجاح الضوابط فعلياً في تأدية أغراضها في مكاتبهم.

١٤ - وقد أُدخل هيكل البرامج المنقح في جميع المكاتب مع بداية عام ٢٠١١^(١١). ومن المكونات الرئيسية للهيكل الجديد تعريف النتائج المراد تحقيقها بوضوح وتقديم التقارير المرحلية بانتظام عن حالة إنجاز النتائج المقررة^(١٢). وعقب بدء العمل بنظام المعلومات الافتراضي المتكامل، سيكون هذا من الخصائص الثابتة لنظام إدارة الأداء في اليونيسيف.

١٥ - وسيؤدّي نظام المعلومات الافتراضي المتكامل إلى تعزيز قدرة المديرين على النهوض بمسؤولياتهم عن تنفيذ البرامج بفعالية، وذلك من خلال توفير المعلومات الآنية عن:

(أ) مؤشرات الأداء الرئيسية، بما في ذلك حالة استخدام أموال البرنامج ضمن خطة العمل المتصلة بكل نتيجة؛

(ب) قيمة وتقدم كلّ ما بحوزة اليونيسيف من إمدادات خاصة بالبرامج قبل تسليمها للشركاء؛

(ج) وأرصدة جميع المنح المقدّمة من الجهات المانحة^(١٣).

١٦ - وتتلقّى اليونيسيف التمويل على مدار السنة، فلا يمكن بالتالي التنبؤ بهذا التمويل بشكل كامل؛ أي أن هناك دوماً احتمالاً لنشوء فجوات في تمويل الأنشطة البرنامجية في بعض البلدان. ولتعزيز تخطيط البرامج في ظلّ هذا النمط التمويلي المتّسم بعدم التأكّد، سيأتي نظام المعلومات الافتراضي المتكامل بنهج جديد لتحديد قيم احتياجات التخطيط المالية السنوية اللازمة لتحقيق نتائج البرامج المعتمدة. وإلى جانب نوافذ الرصد التي يوفّرها نظام إدارة الأداء داخل نظام المعلومات الافتراضي المتكامل، ستساعد هذه الخاصية الجديدة المديرين على تحديد المستويات السنوية للتخطيط. بمزيد من الدقة واكتشاف الفجوات الموجودة بين النتائج المقررة والنتائج الممكنة تحقيقها في ظلّ التمويل المتاح.

(١١) تم خلال النصف الثاني من عام ٢٠١٠ تدريب نوّاب الممثلين في جميع المكاتب القطرية على هيكل البرامج المنقح.

(١٢) ستصدر أول التقارير المرحلية قرب نهاية عام ٢٠١١.

(١٣) ستكون هناك خاصية لإصدار التنبيهات لإبراز مشاكل الأداء الرئيسية التي تستدعي الانتباه الفوري، كحالات قرب نفاذ أرصدة المنح.

١٧ - وتعدّ معرفة تفاصيل حالة الأطفال والنساء السمة المميزة للنهج الذي تتبعه اليونيسيف حيال البرمجة؛ وقد شدّد المدير التنفيذي على ما لهذه المعرفة من أهمية بالغة للنهوض بخطة الإنصاف. وتستصدر المبادئ التوجيهية المنقحة لتحليلات الحالات في الربع الثالث من عام ٢٠١١ لتحسين جمع وتحليل البيانات في مختلف سياقات البرمجة، بما في ذلك سياق البلدان المتوسطة الدخل وسياق حالات الطوارئ. وستتم في إطار تنقيح برنامج التعلّم الذي يتناول عملية تخطيط البرامج زيادة التركيز على إعداد واستخدام تحليلات الحالات وتضمين البرنامج جلسات تناول تقييم قدرة الشركاء المحتملين على إدارة البرامج^(١٤).

١٨ - وجرى في عام ٢٠١٠ تقييم فعالية التوجيهات المنقحة المتعلقة باتفاقات التعاون مع الشركاء؛ ودفعت نتائج التقييم اليونيسيف إلى عقد جلسات تداول مع المكاتب القطرية عبر الإنترنت في أيار/مايو ٢٠١١ لتعزيز تنفيذ بعض العمليات، ومنها عمليات تقييم الشركاء. وسيُجرى في النصف الثاني من عام ٢٠١١ تقييم لتطبيق النهج المنسق المشترك بين الوكالات للتحويلات النقدية^(١٥).

١٩ - وتم في عام ٢٠١٠ إعداد مجموعة من أدوات الدعوة لإمداد المكاتب القطرية واللجان الوطنية بالتوجيهات والأدوات العملية. ونُظّمت دورات تدريبية في مجال إدارة الدعوة مع اللجان الوطنية والمكاتب القطرية في عام ٢٠١١. وقد تم إدخال العناصر الرئيسية لإدارة الدعوة في برنامج التعلّم الذي يتناول عملية تخطيط البرامج وفي الدورة التدريبية المتعلقة بالسياسات الاجتماعية؛ كما أنّها ستدرج في الصيغة المنقحة لدليل السياسات والإجراءات البرنامجية.

دعم العمليات

٢٠ - في عام ٢٠١٠، أفاد مكتب المراجعة الداخلية للحسابات بوجود ٨٢ مكن خطر متوسطة الشدة في مجال دعم العمليات^(١٦)، ووجد ١٧ مكن خطر عالية في

(١٤) يأتي هذا بعد التنيّحات التي صدرت في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩ لتوجيهات اليونيسيف بشأن اتفاقات التعاون مع الشركاء.

(١٥) تتضمّن التوجيهات قوائم مرجعية لتقييم ما لدى المنظمات غير الحكومية من قدرات في مجال البرمجة، بينما تتضمّن التوجيهات المتعلقة بتطبيق النهج المنسق المشترك بين الوكالات للتحويلات النقدية تعليمات بخصوص تقييم ما لدى الشركاء من قدرات في مجال الإدارة المالية.

(١٦) كان في المكاتب العشرين التي روجعت حساباتها مكتبان تكشّف في كل منهما ما بين ١ و ٢ من مكامن الخطورة، و ١٢ مكتباً تكشّف في كل منها ما بين ٣ و ٥ مكامن خطورة، وخمسة مكاتب تكشّف في كل منها أكثر من خمسة مكامن خطورة.

١٠ مكاتب^(١٧). وكان أكثر المخاطر شيوعاً (٧٤ في المائة) مندرجا في مجال الإدارة المالية (معالجة المعاملات المالية وتطبيق الضوابط المالية)؛ والمشتريات والمخزونات وإدارة الأصول؛ وفي إمكانية الدخول إلى نظم اليونيسيف الحاسوبية. وأفاد المكتب بأن الأسباب المباشرة لمعظم هذه المخاطر تكمن في: (أ) محدودية الموارد وقدرات الموظفين؛ (ب) وعامل الخطأ البشري؛ (ج) وضعف إلمام المديرين بمدى نجاح الضوابط فعليا في تأدية أغراضها في مكاتبهم.

٢١ - وستشكّل الجهود التي تبذلها الإدارة منذ عام ٢٠١٠ إسهاما في تحسين الضوابط المالية في المكاتب القطرية، وبالأخصّ ما تقوم على صعيد وضع الإطار التنظيمي، وتأسيس ممارسات إدارة المخاطر في المؤسسة، وتصميم نظام المعلومات الافتراضي المتكامل، وأعمال التحضير لاعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام^(١٨).

٢٢ - وتشمل أعمال التحضير لاعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام تعزيز إدارة مخزونات إمدادات البرامج في البلدان حيث توجد مخازن تابعة لليونيسيف وحيث تمارس اليونيسيف الرقابة على المخزونات أو تتولّى إدارتها نيابة عن السلطات الحكومية^(١٩). وفي أواخر عام ٢٠١٠، فُرض على المكاتب الميدانية جرد مخزوناتهما وتحديث سجلاتهما وإبلاغ شعبة الإدارة المالية والتنظيم الإداري بما في حوزتها من مخزونات. ومن حينها وجلسات التداول تُعقد عبر الإنترنت مع المكاتب القطرية، وتقدّم لهذه المكاتب أشكال أخرى من الإرشاد والدعم، وذلك تعزيزاً لقدرة إدارة المخزونات. وفُرض على المكاتب القطرية أن تبلغ عن كلّ ما كان بحوزتها من إمدادات البرامج في ٣١ أيار/مايو ٢٠١١، وهي تجري في الوقت الحالي عمليات جرد على سبيل التمرين^(٢٠). وستجري جميع المكاتب جردا رسميا

(١٧) كانت ستة من مكامن الخطورة العالية الـ ١٧ التي تكتشفت موجودة في المكتبين الحاصلين على درجة غير مرض في التقييم العام. انظر الحاشية ١.

(١٨) ستفيد خاصيتي نظام المعلومات الافتراضي المتكامل المتعلّقتين بتسلسل سير العمل وبالتشغيل التلقائي في تقليل احتمالات الخطأ وتعزيز نظام الرقابة المالية في جميع المكاتب القطرية لمعالجة المدفوعات وتسجيلها. وباعتماد المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، سيُلغى استخدام التزامات الميزانية غير المسدّدة. وتؤدي تنمية المهارات في مجال إدارة المخاطر إلى تعزيز قدرة الموظفين على تحديد الممارسات المنطوية على مخاطرة وإجراء المعايير لضبط مستوى المراقبة الملائم لكل إجراء وممارسة. وسيسترد في هذه الجهود بالإطار التنظيمي المنقح الذي من المقرّر صدوره بحلول نهاية عام ٢٠١١.

(١٩) تواصل شعبة الإمدادات تدريب الموظفين الميدانيين على إدارة شؤون المخازن واللوجستيات بدعم من معهد متخصص في اللوجستيات والنقل.

(٢٠) بالنسبة إلى المكاتب القطرية الـ ١١ التي تحتفظ بأكبر المخزونات وتعمل في أصعب البيئات، فستكمل تمارين جردها بدعم خارجي من موظفين مؤهلين من داخل اليونيسيف أو من شركات متعاقد معها؛ أما سائر المكاتب القطرية فسيختلف شكل أدائها لتمرين الجرد تبعا لقيم مخزوناتها وللبيئات التي تعمل فيها.

في إطار التحوّل إلى العمل بالمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢.

٢٣ - وتلاحظ شعبة الإمدادات أن الملاحظة التي وردت في مراجعة حسابات عام ٢٠١٠ بخصوص استخدام برنامج يونيتراك (UniTrack) في أحد المكاتب القطرية تُعزى إلى استخدام إصدار قديم من البرنامج. وقد باتت الآن جميع المكاتب القطرية المستخدمة لبرنامج يونيتراك تستخدم أحدث إصدارات البرنامج. وضمانا لاندماج إدارة الإمدادات في نظام المعلومات الافتراضي المتكامل، فإن المكاتب القطرية التي لديها مخازن والتي تمارس الرقابة على مخزونات إمدادات البرامج ستحوّل عن استخدام يونيتراك إلى نظام المعلومات الافتراضي المتكامل في أواخر عام ٢٠١١. وستساعد خاصية إدارة الإمدادات في نظام المعلومات الافتراضي المتكامل المديرين على رصد قيم المخزونات ومدد التخزين على نحو أفضل، وستساعد على بلوغ معدلات الدوران ومستويات المخزونات الملائمة.

٢٤ - وتعمل اليونيسيف على تعزيز إدارة مخزونات وأصول المكاتب من خلال عدد من الإجراءات:

(أ) فُرض على جميع المكاتب في عام ٢٠١٠ أن تتلقّى تدريبا حاسوبيا على المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام اشتمل على وحدة تدريبية تسلط الضوء على أهمية إدارة الأصول؛

(ب) ونظمت شعبة الإدارة المالية والتنظيم الإداري تدريبا شبكيا للموظفين الميدانيين على عملية إقفال الحسابات عند نهاية العام، بما يشمل مخزونات المكاتب؛

(ج) وستصدر قبل بدء العمل بنظام المعلومات الافتراضي المتكامل سياسة منقحة لإدارة الأصول تعزز الأدوار والمسؤوليات وتعلي مبدأ الفصل بين الواجبات^(٢١). وسيجري تدريب الموظفين في جميع المكاتب القطرية على إدارة الأصول كجزء من تدريبهم على نظام المعلومات الافتراضي المتكامل الذي سيجري في النصف الثاني من عام ٢٠١١.

٢٥ - واليونيسيف مستمرة في تعزيز مهارات الموظفين في مجال المشتريات. ففي عام ٢٠١١، قامت شعبة الإمدادات بتنقيح أبواب دليل إمدادات اليونيسيف المتعلقة بمواضيع استقصاءات السوق والتأهيل المسبق للموردين وأذون الشراء المحلي، ووقّرت إرشادات في كل من هذه المجالات على الإنترنت. وتقدّم شعبة الإمدادات دعما استشاريا كبيرا للمكاتب

(٢١) يتضمّن نظام المعلومات الافتراضي المتكامل وحدة لإدارة الأصول سيتم من خلالها تحويل عملية تقييم الأصول في وقت الشراء والاستلام إلى عملية تتم بالتشغيل التلقائي.

القطرية؛ فهي تناولت على مدى العامين الماضيين أكثر من ٣٠٠ استفسار من المكاتب العشرين التي روجعت حساباتها في عام ٢٠١٠^(٢٢).

٢٦ - وتقوم المكاتب الإقليمية بدور هام في الرقابة على العمليات ودعمها، بما في ذلك عمليات الإدارة المالية والمشتريات؛ فهذه الوظيفة معرّفة في خطة الإدارة الخاصة بكل مكتب إقليمي. وقد أوجد نهج إدارة المخاطر في المؤسسة إطاراً مشتركاً بين المكاتب الإقليمية والقطرية لاستعراض ومعالجة المخاطر. وكانت عمليات التقييم الذاتي للمخاطر والقدرة على السيطرة عليها التي أحرقت وخطط العمل التي وُضعت في كل مكتب قطري مجديةً في تعزيز عمليات استعراض برامج وميزانيات المكاتب القطرية، وفي تحسين نوعية الدعم المقدم من المكاتب الإقليمية. ومنذ عام ٢٠١٠، تعزّز المكاتب الإقليمية دعم العمليات من خلال قيامها بالزيارات القطرية وعقدها اجتماعات التداول عن بعد والتداول عبر الشبكة الداخلية (الإنترنت) بخصوص إدارة العمليات، إلى جانب تقديمها التدريب لموظفي العمليات وغيرهم من الموظفين^(٢٣).

٢٧ - وكانت النتائج التي خلص إليها مكتب المراجعة الداخلية للحسابات بخصوص أمن تكنولوجيا المعلومات في المكاتب القطرية مرتبطةً بالنظام المطبق حالياً في المنظمة لتخطيط الموارد المؤسسية - نظام إدارة البرامج، الذي سيحلّ محله قريباً نظام المعلومات الافتراضي المتكامل. وتضع اليونيسيف إجراءات أمنية جديدة لتنظيم الدخول إلى نظام المعلومات الافتراضي المتكامل^(٢٤)؛ وستزيل هذه الضوابط الصعوبات الأمنية المحيطة بنظام إدارة البرامج حيث يستعان بنظام كلمات سرّ يدار محلياً، وحيث تقسيم صلاحيات الاستخدام أكثر محدودية.

(٢٢) في عام ٢٠١٠، نظّمت شعبة الإمدادات أربع حلقات عمل عن المشتريات العامة حضرها ١١٢ موظفاً، وكان منها حلقة عمل عقدت في داكار باللغة الفرنسية لستة مكاتب قطرية في منطقة غرب ووسط أفريقيا.

(٢٣) في بعض المناطق، يضمّ فريق الإدارة الإقليمي لجاناً معنية بالعمليات الداعمة لعملية الرصد بواسطة الأقران ولتبادل الممارسات الجيدة؛ وفي مناطق أخرى، تشمل اجتماعات فريق الإدارة الإقليمي جلسات لتناول النتائج التي يتكرّر ظهورها في مراجعات الحسابات وتناول موضوع إدارة العمليات.

(٢٤) ستتمّ إدارة عمليات تحديد هويات المستخدمين وإجازة كلمات السرّ مركزياً، وسيتم السماح بدخول المستخدم إلى أجزاء بعينها في النظام بشكل مجزأ تبعاً للأدوار المحدّدة لكل مستخدم.

الإجراءات المتخذة لتعزيز الضوابط في المكاتب القطرية الحاصلة على درجة غير مرض في عام ٢٠١٠

٢٨ - حصل اثنان من المكاتب التي روجعت حساباتها في عام ٢٠١٠ - المكتب القطري لغينيا ومكتب منطقة بيشاور في باكستان - على درجة غير مُرض في التقييم العام. وكان أكثر من ثلث مكامن الخطورة العالية التي تكتشفت في المراجعات (١٤ من أصل ٣٩) موجودا في هذين المكتبين. وبعد ذلك أبلغ مكتب المراجعة الداخلية للحسابات الإدارة بأن ١٢ من توصيات مراجعي الحسابات الـ ٢٣ الواردة في تقرير مراجعة حسابات مكتب غينيا قد أُقفلت ملفاتها؛ ويجري في الوقت الحالي استعراض تقرير ثان عن التنفيذ. ومنذ صدور تقرير مراجعة الحسابات لمكتب بيشاور في كانون الثاني/يناير ٢٠١١، أبلغ مكتب المراجعة الداخلية للحسابات الإدارة بأن أربع من توصيات مراجعي الحسابات الـ ١٤ الواردة في تقرير مراجعة حسابات مكتب بيشاور قد أُقفلت ملفاتها؛ ويجري في الوقت الحالي استعراض تقرير ثان عن التنفيذ.

٢٩ - وقدم المكتب الإقليمي لغرب ووسط أفريقيا الدعم لمكتب غينيا في وضع خطة عمل استجابةً لتوصيات مراجعي الحسابات. وساعدت عدة بعثات تم إيفادها خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١١ على صقل تركيز البرنامج القطري وزيادة وضوحه وتعزيز العمليات في المكتب القطري ومكاتب المناطق - مع تعزيز القدرات من خلال إجراء تغييرات في ملاك الموظفين وإنشاء وظائف جديدة لإدارة الإمدادات واستقدام الموظفين وإدارة أعمال التشييد.

٣٠ - وقد قام المكتب الإقليمي لجنوب آسيا، بتوجيه مقدم من مكتب المراجعة الداخلية للحسابات على سبيل المشورة، بدعم جهود مكتب باكستان القطري في إسلام آباد الرامية إلى معالجة التوصيات الواردة في تقرير مراجعة حسابات مكتب منطقة بيشاور. وشملت الإجراءات تغييرات أجريت في ملاك الموظفين لتلبية متطلبات الزيادة الكبيرة في حجم أنشطة البرامج؛ وتعزيز تخطيط البرامج ورصدها وتقييمها من خلال التدريب وإيفاد بعثات للرصد من إسلام آباد بشكل متكرر؛ وتوضيح أدوار الموظفين ومسؤولياتهم؛ وتشديد ضوابط تنظيم الدخول إلى نظام إدارة البرامج؛ وبناء مهارات الموظفين في ما يتصل بإدارة المخاطر في المؤسسة؛ ووضع سيناريوهات محدّدة للمخاطر وأساليب التعامل معها تعزيزا للأداء في حالات الخطورة العالية. وفي بيشاور، تم تنقيح طرائق العمل مع الشركاء؛ وتمت الاستعانة بالفرع المحلي لشركة محاسبة دولية للتحقق من المراحل التي بُلغت في أنشطة تشييد المدارس. وبفضل الإجراءات المتخذة لتعزيز الضوابط في مكتب منطقة بيشاور، تحسّن أداء الإدارة في مكاتب المناطق الأخرى وفي المكتب القطري في إسلام آباد. وأنشأت اليونيسيف في باكستان

خمس وظائف وطنية لأخصائيين في ضمان تطبيق الضوابط لتعزيز العمليات و ضمان تطبيق الضوابط السليمة. وانتُدب أخصائي في ضمان تطبيق الضوابط للعمل في مكتب بيشاور لمدة ستة أسابيع.

٣١ - وترحب إدارة اليونيسيف بالممارسة الجديدة التي استحدثتها مكتب المراجعة الداخلية للحسابات في أواخر عام ٢٠١٠، حيث يتم إيفاد بعثات متابعة إلى مكاتب مختارة من تلك الحاصلة على درجة غير مرض في مراجعات الحسابات التي أجريت حديثاً. وأوفد المكتب أولى بعثات متابعته لعام ٢٠١١ إلى مكتب زمبابوي القطري (الذي حصل على درجة غير مرض في عام ٢٠٠٩)، ولكنه لم يصدر بعد تقريره إلى الإدارة. ومن المتوقع أن تعزز بعثات المتابعة الثقة بأنه قد تم بالفعل إرساء الضوابط الفعالة.

ثانياً - الإجراءات التي اتخذتها الإدارة والخطط التي وضعتها لمعالجة المشاكل التي تكتشفت من مراجعات المقرّ والمراجعات المواضيعية ومراجعات النظم

ألف - عمليات مراجعة الحسابات التي أجريت خلال الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩

٣٢ - لقد أدت التوصيات ذات النطاق العالمي إلى تعزيز الممارسات والضوابط الإدارية الهادفة إلى تحسين الاضطلاع بالمسؤوليات على مستوى المنظمة بأسرها. ويشير التقرير السنوي لمكتب المراجعة الداخلية للحسابات إلى أن ٩٣ في المائة من جميع التوصيات الواردة في تقارير مراجعات المقرّ والنظم التي أجريت في عام ٢٠٠٩ كانت قد أُقفلت ملفاتها بحلول أواخر عام ٢٠١٠.

٣٣ - ويشير التقرير السنوي لمكتب المراجعة الداخلية للحسابات إلى أنه في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٠ كان هناك ستة من مراجعات المقرّ والمراجعات المواضيعية بقي ملفاً توصية واحدة من توصياتها أو أكثر مفتوحاً لأكثر من ١٨ شهراً. وفي الأشهر الستة الأولى من عام ٢٠١١، اتخذت إدارة اليونيسيف الإجراءات الموصى بها في خمس عمليات مراجعة حسابات؛ وقام مكتب المراجعة الداخلية للحسابات بإبلاغ المدير التنفيذي بأنه تم الآن إقفال ملفات جميع التوصيات الناتجة عن المراجعات التالية:

(أ) إدارة تبرّعات الموارد الأخرى غير المواضيعية (٢٠٠٧)؛

(ب) ضوابط خطّ الأساس الأمنية لبرنامج (SAP 2008)؛

- (ج) الرقابة على المكاتب القطرية ودعم عملياتها وإدارة العمليات الداخلية في المكتب الإقليمي للأمريكيتين ومنطقة البحر الكاريبي (٢٠٠٨)؛
- (د) إدارة التقييمات في المكاتب القطرية (٢٠٠٩)؛
- (هـ) العمليات الهادفة إلى نشر الأخلاقيات وقيم اليونسيف في المكاتب القطرية (٢٠٠٩).

٣٤ - وهناك توصيتان ناتجتان عن مراجعة للمقرّ أجريت قبل حزيران/يونيه ٢٠٠٩ ما زال ملفّاهما مفتوحين. ويرد في المرفق ١ عرض للتوصيتين ومعلومات مستكملة عن التقدّم المحرز في معالجتهما.

باء - مراجعات الحسابات التي أجريت في عام ٢٠١٠

٣٥ - أجرى المكتب أربعة عمليات مراجعة لحسابات ووظائف المقر في عام ٢٠١٠ وأصدر توصيات بخصوصها. وأصدر المكتب كذلك تقرير تقييم للمخاطر المحيطة بتطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ولم تكن به توصيات. كما روجع النهج المنسق للتحويلات النقدية في عمليتي مراجعة حسابات مشتركين بين مكاتب مراجعة الحسابات التابعة لليونسيف وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصندوق الأمم المتحدة للسكان. وأصدر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي التوصيات الناتجة عن هاتين المراجعتين إلى منسقي الأمم المتحدة ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق التنمية.

إدارة العقود في شعبة الاتصالات

٣٦ - صدر تقرير مراجعة الحسابات المتعلق بإدارة العقود في شعبة الاتصالات في شباط/فبراير ٢٠١١. ووضعت الشعبة خطة عمل تتألف من ٢٢ مهمة رئيسية لمعالجة توصيات مراجعي الحسابات^(٢٥). وعرضت الشعبة ما اتخذته من إجراءات على مكتب المراجعة الداخلية للحسابات لاستعراضها وإقفال ملفّات التوصيات إذا كان الوضع يسمح بذلك. ومن بين الإجراءات التي تمّ إنجازها وضع واستخدام إجراءات تشغيل قياسية وآليات ضمان جودة لإدارة العقود - مع إصدار توجيهات بشأن تحديد الاختصاصات وعمليات الاختيار وتقييم أداء الخبراء الاستشاريين. وأُنجزت الشعبة أيضا تمرينا في التقييم الذاتي للمخاطر والقدرة على السيطرة عليها، ووضعت توصيفا للمخاطر الخاصة بالشعبة يغطي جوانب الإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية. ولتعزيز الضوابط الداخلية، قامت الشعبة بتنقيح

(٢٥) كان ١٧ إجراء قد أُنجز حتى آخر حزيران/يونيه ٢٠١١.

جدول صلاحياتها الذي يعرف المسؤوليات والصلاحيات المحددة في ما يتصل بالدخول في الالتزامات وصرف الأموال. ولتعزيز ممارسات إدارة العقود، تقوم شعبة الاتصالات حالياً باستعراض وتبسيط قوائم الخبراء الاستشاريين المتعاملين معها، وتنشئ قاعدة بيانات لرصد العقود. وسيشارك الموظفون الرئيسيون في نشاط تدريبي في مجال المشتريات في عام ٢٠١١.

سلامة وأمن موظفي مكاتب اليونيسيف الميدانية ومنشآتها وأصولها

٣٧ - تضمن تقرير مراجعة الحسابات الصادر في شباط/فبراير ٢٠١١ إجراءات على اليونيسيف اتخذها لتعزيز إدارة الأمن. وفي حزيران/يونيه ٢٠١١، تم تحديث القسم الخاص بالأمن في شبكة اليونيسيف الداخلية (الإنترنت) بحيث يعكس أحدث السياسات المتبعة في الأمم المتحدة بخصوص سلامة الموظفين وأمنهم. وتشمل العناصر المحدثة (أ) مبادئ توجيهية لتحديد درجات المخاطرة التي يمكن قبولها، (ب) ومعايير العمل الأمنية الدنيا المنقحة، (ج) ومواءمات أجريت لنظام الأمم المتحدة المنقح لإدارة الأمن، وقد دخلت هذه حيز التنفيذ في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١١. وستصدر اليونيسيف دليل الأمن المستكمل في أواخر عام ٢٠١١. وهو سيوضح أدوار كل من المقر والمكاتب الإقليمية، وسيعزز مسؤوليات الرصد والإبلاغ على جميع المستويات في ما يتصل بإدارة الأمن والحوادث الأمنية^(٢٦). وسيوضح الدليل المنقح مسؤوليات اليونيسيف في مجال دعم الأمن، مع الاعتراف بتولي مكاتب الأمم المتحدة القطرية إتمام تقييمات وخطط المخاطر الأمنية بتوجيه من إدارة شؤون السلامة والأمن بالأمم المتحدة.

الحوكمة والتخطيط الاستراتيجي وإدارة المشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٣٨ - بعد صدور تقرير مراجعة الحسابات في آذار/مارس ٢٠١١، اتخذت شعبة خدمات وحلول تكنولوجيا المعلومات عدداً من الإجراءات استجابةً للتوصيات؛ ويقوم مكتب المراجعة الداخلية للحسابات حالياً باستعراض هذه الإجراءات. وتشمل الإجراءات إنشاء مجلس عالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠١١، وتكاملته بميثاق للرقابة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كوبنهاغن وجنيف وسبعة مكاتب إقليمية، وكذلك في عدد من المكاتب القطرية الأكبر. ووضعت اليونيسيف مبادئ توجيهية ومنهجية لرصد

(٢٦) في أوائل عام ٢٠١١، اشترك مكتب برامج الطوارئ باليونيسيف مع المكاتب الإقليمية والقطرية في العمل على تعزيز الإبلاغ عن الحوادث الأمنية، وأفاد المكتب بحدوث تحسن على صعيد الإبلاغ عن الحوادث بالسرعة الكافية.

نفقات مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويجري الاسترشاد بهذه المبادئ في إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المقر. وعملا بالتوصيات، ستقوم اليونيسيف بوضع إطار مالي لنفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد حجم الإنفاق الرأسمالي على هذه البنود. مما يتماشى والمبادئ الخاسبية الدولية للقطاع العام في ما يتصل بالعمير الافتراضي والاستهلاك. وخلال العامين القادمين، ستطبق اليونيسيف هذه المبادئ التوجيهية وهذه المنهجية في أعمال إدارة المشاريع والرقابة بالنسبة إلى جميع المشاريع التي تمثل فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصرا كبيرا. وستنجز اليونيسيف أيضا استعراضا لنظام المعلومات الافتراضي المتكامل في مرحلة ما بعد تنفيذ المشروع.

إدارة اليونيسيف لوظيفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جنيف

٣٩ - اتخذت اليونيسيف عددا من الإجراءات الهامة لمعالجة توصيات مراجعي الحسابات؛ وأشار مكتب المراجعة الداخلية للحسابات إلى أن ملفّات ١١ من التوصيات الـ ١٨ كانت قد أُقفلت بانتهااء حزيران/يونيه ٢٠١١. وتشمل الإجراءات إنشاء لجنة معنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمكتب جنيف^(٢٧)؛ وتحسين عمليات مشتريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وتحديث خطط تدريب موظفي جنيف بخصوص قضايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات^(٢٨). وقد أحرز تقدم كبير في توثيق إجراءات أمن المعلومات بمركز بيانات جنيف وتجريب خطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث ضمن منظومة استمرارية تصريف الأعمال بمكتب جنيف. وفي إطار مبادرة اليونيسيف العالمية لمواءمة الكفاءات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعديل أنماط الاستعانة بها، ستتم مراجعة ملاكات موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوصيفاتهم وتوزّعهم الجغرافي، بما في ذلك الموظفون الموجودون في منطقة أوروبا الوسطى والشرقية/رابطة الدول المستقلة.

تقييم المخاطر التي ينطوي عليها تطبيق المعايير الخاسبية الدولية للقطاع العام

٤٠ - جرى في إطار تقييم المخاطر التي ينطوي عليها تطبيق اليونيسيف للمعايير الخاسبية الدولية للقطاع العام تناول الخطط والأنشطة التي نُفّذت قبل تأجيل اعتماد المعايير إلى كانون الثاني/يناير ٢٠١٢. وقد تمت معالجة المشاكل التي تم تحديدها في تقرير عملية تقييم

(٢٧) هذا جزء من هيكل الرقابة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يغطّي نطاق اليونيسيف بأسرها والذي بدأ تطبيقه في عام ٢٠١١.

(٢٨) تقوم اليونيسيف أيضا بإنشاء ممارسة إدارية شاملة لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الخدمي.

المخاطر - وهي ليست عملية مراجعة حسابات ولم تنتج عنها توصيات - في مخطّط وخطّة تنفيذ المشروع المنقّحين، وذلك لبلوغ هدف استيفاء المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في سنة ٢٠١٢. وكان قد فرغ من صياغة جميع المواقف السياساتية المتعلقة بالمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وفقا للخطة المنقّحة وتمّ إقرارها بحلول شباط/فبراير ٢٠١٠؛ وترجمت هذه المواقف السياساتية إلى توثيق مفصّل لإجراءات تسيير الأعمال. مما يتيح ضبط خاصيات نظام المعلومات الافتراضي المتكامل بالشكل الملائم لاستيفاء المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وتتولّى رصد مشروع المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام اللجنة التوجيهية المشتركة المعنية بالمعايير المحاسبية ونظام المعلومات الافتراضي المتكامل، التي يرأسها نائب المدير التنفيذي لشؤون الإدارة ويشارك في اجتماعاتها المراقب المالي، الذي يتولّى قيادة مشروع المعايير المحاسبية.

العمليتان المشتركتان والمنسقتان لمراجعة حسابات النهج المنسق للتحويلات النقدية في ملاوي وفييت نام

٤١ - أجريت عمليتان مشتركتان بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصندوق الأمم المتحدة للسكان واليونسيف لمراجعة حسابات النهج المنسق للتحويلات النقدية؛ ويتم توجيه التوصيات إلى المنسقين المقيمين في فييت نام وملاوي وإلى مكتب الأمم المتحدة لتنسيق عمليات التنمية. وتقوم اليونسيف بدور في معالجة التوصيات الخاصة بكل من البلدين بصفتها عضوا في فريق الأمم المتحدة القطري الموجود فيه. وبعد إنجاز المراجعة التي أجريت في ملاوي، عزّز فريق الأمم المتحدة القطري تشكيل فريق العمل المعني بالنهج المنسق للتحويلات النقدية وأضاف إليه ممثلين عن الوكالات المتخصصة واستقدم له منسقا متفرغا. ووضعت مجموعة العمل خطة عمل سنوية لتنفيذ تقييمات للشركاء ومراجعات لضمان تطبيق الضوابط ومعاينات عشوائية، وللقيام أيضا بدعم تنمية قدرات الشركاء في مجال الإدارة المالية إذا أشارت التقييمات إلى وجود داع لذلك. وفي فييت نام، أنشئ فريق عامل مشترك بين الوكالات لدعم البرامج - وأنيطت به مسؤوليات متصلة بإدارة النهج المنسق للتحويلات النقدية، بما في ذلك أنشطة التقييم وضمان تطبيق الضوابط ووضع المبادئ التوجيهية لإدارة المشاريع ومواءمة الأسعار التي تعطيها وكالات الأمم المتحدة للشركاء. وقد عزّز مكتب اليونسيف في كلا البلدين ممارسات إدارته للنهج المنسق للتحويلات النقدية من خلال تطبيق الإجراءات والأدوات التي تمّ وضعها بالجهود المشتركة. وعلى مستوى العالم، قامت اللجنة الاستشارية المشتركة بين الوكالات المعنية بالنهج المنسق للتحويلات النقدية باستعراض تقريرين المراجعتين؛ وتمخّض ذلك عن سلسلة من مشاريع التوصيات سيجري

تحليلها على نحو أكمل في سياق التقييم العالمي للنهج المنسق للتحويلات النقدية المقرر إنجازها في عام ٢٠١١.

ثالثاً - الإجراءات التي اتخذتها الإدارة لمعالجة نتائج التحقيقات

٤٢ - تواصل اليونيسيف عملها على تعزيز التزام المنظمة بالممارسات الأخلاقية وتشجيع الإبلاغ عن سوء السلوك وحماية الموظفين من التحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي، وحماية المبلغين عن المخالفات من الأعمال الانتقامية. وأصدرت اليونيسيف دليلاً لمساعدة الموظفين على فهم حقوقهم ومعرفة المتوافر لهم من سبل الانتصاف، ولتعزيز الوقاية أكثر وأكثر^(٢٩). ويجري استخدام القنوات المعتادة لتوجيه انتباه مكتب المراجعة الداخلية للحسابات إلى الشواغل والمزاعم المتعلقة بالمخالفات. وقد فرز فريق التحقيقات التابع لمكتب المراجعة الداخلية للحسابات حوالي ٤٥٠ شكوى في عام ٢٠١٠، ووجد أن ٦٩ من هذه الحالات يستدعي إجراء تحقيق.

(أ) يشير مكتب المراجعة الداخلية للحسابات في تقريره السنوي إلى أنه تم تقديم ٢١ من تقارير التحقيقات إلى قسم السياسات والقانون الإداري التابع لشعبة الموارد البشرية. وكانت حالة الإجراءات المتخذة حتى نهاية شهر حزيران/يونيه ٢٠١١ كما يلي: (أ) سبع حالات فصل؛ (ب) واستقالتان، (ج) وأربع حالات تمخضت عن توليفات متنوعة من توجيه اللوم وتوقيع الجزاءات وفقدان الدرجات والإيقاف وفرض الغرامات؛ (د) وأربع حالات لم تُتخذ فيها إجراءات أخرى بناء على استعراض نتائج التحقيقات؛ (هـ) وحالتان في انتظار رد الموظف على صحيفة الاتهام؛ (و) وحالة في انتظار إصدار مكتب المراجعة الداخلية للحسابات تقريراً جديداً على ضوء ظهور أدلة جديدة؛ (ز) وحالة إيقاف للموظف في إجازة سنوية بدون مرتب إلى حين البت في القضية.

٤٣ - ويصدر المدير التنفيذي منذ عام ٢٠٠٥ مذكرة سنوية لجميع الموظفين لإعلامهم بالإجراءات التأديبية التي تتخذها اليونيسيف حيال المخالفات التي يثبت وقوعها على أيدي الموظفين. وقد صدرت المذكرة الأخيرة في ١٣ أيلول/سبتمبر ٢٠١٠.

٤٤ - وتتعبق اليونيسيف جميع ما يتكشّف لها من خسائر مالية وتسعى إلى استرداده. وكان خمس من حالات التحقيق التي أُجريت وتمت إفادة شعبة الموارد البشرية بها في عام ٢٠١٠ ينطوي على خسارة مالية لليونيسيف. ومن الخسائر التي بلغ مجموعها ٤٣٢ ١٦ دولاراً، استردت اليونيسيف ٩٤٦ ١٣ دولاراً (٨٥ في المائة).

(٢٩) التعامل مع التحرش: دليل المشتكى.

رابعاً - الإجراءات التي اتخذتها الإدارة لمعالجة الملاحظات الواردة في التقرير السنوي للجنة اليونيسيف الاستشارية لمراجعة الحسابات

٤٥ - تقرّر إدارة اليونيسيف بالإسهام المهمّ الذي تقوم به اللجنة الاستشارية لمراجعة الحسابات نحو إيجاد رقابة فعّالة ومستقلّة في المنظمة. وكما أُشير في تقرير اللجنة الاستشارية السنوي إلى المجلس التنفيذي لعام ٢٠١٠، تفاعل أعضاء اللجنة بانتظام مع نائب المدير التنفيذي لشؤون الإدارة وغيره من كبار المديرين، كما اجتمعوا بالمدير التنفيذي خلال العام.

٤٦ - وبينما لا يتضمّن التقرير السنوي لعام ٢٠١٠ توصيات محدّدة، فإن التقرير يوثّق المعلومات الإرشادية القيّمة التي زوّد بها مكتب المراجعة الداخلية للحسابات وإدارة اليونيسيف خلال العام.

٤٧ - وتشير اللجنة في تقريرها السنوي إلى أهمية وجود نظام فعّال لإدارة المخاطر في المؤسسة. وفي حزيران/يونيه ٢٠١١، استعرض فريق الإدارة العالمي التابع لليونيسيف أول تقارير المنظمة عن إدارة المخاطر في المؤسسة الذي جمّعت فيه نتائج التقييمات الذاتية للمخاطر والقدرة على السيطرة عليها التي أُنجزت في أكثر من ٩٥ في المائة من المكاتب، في المقر وفي المواقع الميدانية. وتقع أمانة إدارة المخاطر في المؤسسة ضمن مكتب إدارة التغيير الخاضع لإشراف نائب المدير التنفيذي لشؤون الإدارة.

٤٨ - واستجابةً لطلب اللجنة الاستشارية، تقوم اليونيسيف الآن بموافاة اللجنة بجميع الرسائل الإدارية الصادرة من مجلس مراجعي الحسابات إلى إدارة اليونيسيف خلال فترة السنتين الحالية وبتقرير مرحلي عن حالة جميع توصيات مراجعي الحسابات الصادرة لليونيسيف خلال فترة السنتين السابقة. وفي أواخر حزيران/يونيه ٢٠١١، بدأ مكتب المراجعة الداخلية للحسابات إجراء تقييم لمعرفة ما إذا كانت المرحلة التي بُلغت في تجهيز نظام المعلومات الافتراضي المتكامل تسمح ببدء العمل بالنظام في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢ كما هو مقرّر.

٤٩ - وأبلغ مكتب المراجعة الداخلية للحسابات إدارة اليونيسيف بأن مشروعاً للدليل التحقيق قد أُعدّ في أواخر عام ٢٠١٠ وأنه سيُفرغ من إعداد الدليل قبل انتهاء عام ٢٠١١.

معلومات مستكملة عن التقدم المحرز حيال الملاحظات التي كانت قد بقيت ملفاتها مفتوحة لمدة تزيد عن ١٨ شهرا في ٣١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٠

مراجعة الحسابات: إدارة خدمات المشتريات (صدر التقرير في عام ٢٠٠٩)

المعلومات المستكملة عن التقدم المحرز

التوصيات

أقفل مكتب المراجعة الداخلية للحسابات إلى الآن ملفات ١٦ توصية من التوصيات الـ ١٨ الناتجة عن مراجعة حسابات إدارة خدمات المشتريات. ولمعالجة التوصيتين اللتين لا يزالان مفتوحين، ستقوم اليونيسيف بتحديث ملفاهما مفتوحين، ستقوم اليونيسيف بتحديث التوجيه التنفيذي المتعلق بسياسات وإجراءات خدمات المشتريات (CF/EXD/2007-004) خلال الربع الأول من عام ٢٠١٢. وستراعى في التوجيه التنفيذي المنقح التحسينات المقترحة في توصيتي مراجعي الحسابات. وهو سيأتي بعد الانتهاء من تقييحات الإطار التنظيمي لليونيسيف - التي تشمل تحسينات للجوانب التنفيذية لخدمات المشتريات - وأعمال التحضير لتطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

نظرا للزيادة الهائلة التي حدثت منذ فترة وجيزة نسبيا في حجم ما يُضطلع به من خدمات المشتريات، ينبغي أن تعيد اليونيسيف النظر في الخطط والغايات والأهداف المتعلقة بخدمات المشتريات في الأجلين القصير والطويل وأن توضح هذه الأمور. وينبغي أن يشمل هذا الاستعراض النظر في كيفية ربط هذه الأهداف بالأهداف الرئيسية والبرنامجية بشكل واضح - وكيفية التعريف بها على جميع مستويات اليونيسيف بواسطة وثائق إرشادية واضحة، وبالأخص تعريف من يقومون بأدوار مباشرة في أنشطة خدمات المشتريات.

ينبغي أن تكفل اليونيسيف سرعة الانتهاء من التنقيح المزمع للتوجيه التنفيذي المتعلق بخدمات المشتريات بحيث: (أ) توضح فيه السياسة الاستراتيجية واستراتيجيات الخروج، بما في ذلك أوجه الارتباط بالخططة الاستراتيجية المتوسطة الأجل والأهداف الإنمائية للألفية والمشاكل التي أثرت في تقييم وظيفة الإمداد وفي الاستعراض التنظيمي واستعراض أسلوب تسيير الأعمال، (ب) وتشرح بوضوح الأدوار والمسؤوليات المنوطة بكل من شعبة الإمدادات وشعبة البرامج والمكاتب الإقليمية والمكاتب القطرية ولجنة استعراض خدمات المشتريات؛ (ج) وتُزال مواضع التكرار وتكون الأحكام دوما مواكبة للعصر؛ (د) وتكون الأحكام المتعلقة تحديدا بمدفوعات العملات المحلية وبالإعفاء من الدفعات المقدمة مفسرة بشكل واف؛ (هـ) وتفسر السبل الممكنة لاستغلال خدمات المشتريات في أنشطة البرمجة والدعوة التي تقوم بها اليونيسيف؛ (و) ويُنظر في المشاكل التي أثارها شعبة الإمدادات في اجتماع لجنة استعراض خدمات المشتريات الذي عُقد في أيلول/سبتمبر ٢٠٠٧.