

WO/PBC/29/4

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 18 مارس 2019

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة التاسعة والعشرون

جنيف، من 6 إلى 10 مايو 2019

إطار المساءلة في الويبو

وثيقة من إعداد الأمانة

مقدمة

1. في شهر سبتمبر 2014، أتاح إطار المساءلة في الويبو (WO/PBC/22/12) أول منظور شامل للمكونات التي تقدم ضمانات بشأن نظام الحوكمة والمساءلة داخل المنظمة للدول الأعضاء والزبائن وأصحاب المصلحة الآخرين. ويسترشد إطار المساءلة الأصلي وهذه الصيغة المحدثة منه بتقرير وحدة التفتيش المشتركة المعنون *أطر المساءلة في منظومة الأمم المتحدة* (JIU/REP/2011/5) بالإضافة إلى المعايير المرجعية الواردة في ذلك التقرير. ونُفذت جميع المعايير المرجعية المحددة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة وأغلقت جميع التوصيات.

2. وتُعرّف الفقرة 8 من قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم (A/RES/64/259) المساءلة كما يلي:

"المساءلة هي واجب الأمانة العامة وموظفيها أن يتحملوا المسؤولية عن جميع ما يتخذونه من قرارات وإجراءات وعن الوفاء بالتزاماتهم، دون تحفظ أو استثناء."

3. ويستند إطار المساءلة في الويبو (المشار إليه فيما يلي بكلمة "الإطار") إلى الممارسات الفضلى في القطاعين العام والخاص، ولا سيما إطار المراقبة الداخلية المتكامل في لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريديواي (COSO)، كما هو

مطبّق ضمن المبادئ التوجيهية لمعايير المراقبة الداخلية في القطاع العام التي وضعتها المنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات (INTOSAI). ويشتمل الإطار أيضا على العناصر الخمسة للجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي وهي: بيئة المراقبة؛ وإدارة المخاطر¹؛ وأنشطة المراقبة؛ والمعلومات والاتصالات؛ والرصد. كما يشتمل الإطار على عناصر خاصة بالتخطيط وأخرى تتعلق بالأخلاقيات.

4. وصيغ الإطار أيضا من منظور نموذج خطوط الدفاع الثلاثة (TLOD)². ووفقا لهذا النموذج يُعرّف مديرو التنفيذ على أنهم "الخط الأول" للدفاع- أي أنهم هم الذين يتحملون مسؤولية المخاطر والضوابط ويتولون إدارتها أثناء التنفيذ (إدارة الأداء وإدارة المخاطر). أما "الخط الثاني" للدفاع فيتألف من أنشطة المراقبة التي أرسنها إدارة المنظمة بغية تعزيز ضوابط خط الدفاع الأول، ورصدها. وفي إطار الرصد والرقابة وآليات الشكاوى والاستجابة، تمثل شعبة الرقابة الداخلية "الخط الثالث" للدفاع، في حين يكفل كل من مراجع الحسابات الخارجي واللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة والهيئات الرئاسية للدول الأعضاء المزيد من الرقابة.

5. وحددت وحدة التفتيش المشتركة العناصر الرئيسية لإطار مساءلة قوي وهي كما يلي: "1" العهد السياسي المبرم مع الدول الأعضاء؛ "2" وعمليات المراقبة الداخلية؛ "3" وآليات الشكاوى والاستجابة. وتظل تلك العناصر الثلاثة ممثلة في إطار المساءلة ضمن بيئة المراقبة، وأنشطة المراقبة، والرصد والرقابة وآليات الشكاوى والاستجابة، على التوالي.

6. ومنذ عام 2014، انخرطت الويبو في برنامج للتحسين المستمر في مجال المساءلة بإدخال تحسينات متواصلة على الإطار التنظيمي وتنفيذ استراتيجيات تستند إلى التكنولوجيا وتسترشد بالممارسات الفضلى. وتورد هذه الوثيقة بعض العناصر الفرعية التي شهدت تعزيزا ملحوظا وتبرزها من خلال أيقونة التحسين المستمر المدرجة على يمين هذا الفقرة.



إطار المساءلة في الويبو

7. يجمع إطار المساءلة في الويبو (الشكل 1) مختلف عناصر المساءلة على مستوى المنظمة تحت سبعة مجالات شاملة. ويبرز النموذج العناصر الخمسة لإطار لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي بوضع خط تحت كل منها.



"1" العنصر 1: التخطيط القائم على النتائج، يضع خطط الشائبة التي تقرها الدول الأعضاء بغية تحقيق نتائج المنظمة المتفق عليها.

"2" العنصر 2: الأداء وإدارة المخاطر، يكفل تحقيق المنظمة النتائج المخطط لها ويكفل استمرارية عملياتها.

"3" العنصر 3: الرصد والرقابة وآليات الشكاوى والاستجابة، يشمل العمليات والكيانات التي توفر الضمانات الخارجية والداخلية للمنظمة.

¹ تستخدم هذه الوثيقة عبارة "إدارة المخاطر" بدلا من عبارة "تقييم المخاطر" التي تستخدمها لجنة المنظمات الراعية التابعة للجنة تريدواي بغية التعبير عن دورة الحياة الكاملة لإدارة المخاطر.

² خطوط الدفاع الثلاثة لضمان الفعالية في إدارة المخاطر والمراقبة، ورقة موقف معهد المدققين الداخليين 2014.

"4" العنصر 4: أنشطة المراقبة، يوفر إطار المراقبة، فضلا عما يلزم لرصد الامتثال وتثبيت الضوابط الإدارية والعمليات المبينة في العنصر 3.

"5" العنصر 5: المعلومات والاتصالات، يكفل تسجيل المعاملات والأحداث وتصنيفها وتوثيقها بشكل كامل وموثوق ودقيق لضمان إبلاغ أصحاب المصلحة بطريقة تامة وشفافة عن أنشطة المنظمة وطريقة تنفيذ ضوابطها.

"6" العنصر 6: المعايير الأخلاقية والنزاهة، يحدد القيم والأهمية التي توليها المنظمة للثقافة المعرب عنها في مدونة أخلاقيات الويبو والمدعومة بسياسات المنظمة وإجراءاتها.

"7" العنصر 7: بيئة المراقبة، يحدد الولاية الشاملة للمنظمة والتزامها بتحقيق النتائج أمام الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة والمنتفعين بخدمات الويبو، فضلا عن هيكل الحوكمة وقيمتها الذي تستند إليه جميع العناصر السابق ذكرها.

إطار المساءلة في الويبو



الشكل 1: إطار المساءلة في الويبو

العنصر 1 – التخطيط القائم على النتائج

8. العنصر الأول للإطار هو عملية التخطيط القائمة على النتائج.

9. ويتألف إطار النتائج في الويبو المعروض في برنامج وميزانية المنظمة من تسعة أهداف استراتيجية مقسمة إلى 38 نتيجة متوقعة. وتُحدّد مساهمة برامج الويبو في النتائج المتوقعة من خلال مؤشرات الأداء، التي تشمل على أسس للمقارنة وأهداف وُضعت للثنائية.

10. وتُقرّ الدول الأعضاء وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية التي توضح طريقة تخصيص الموارد

للبرامج بغية تحقيق النتائج المتوقعة. وتُحدّد بوضوح استراتيجيات التنفيذ والمخاطر الخاصة بكل برنامج.

11. يوضع التخطيط للثنائية موضع التشغيل من خلال عملية التخطيط السنوي التي يدعمها نظام إدارة الأداء المؤسسي.



1. التخطيط

القائم على النتائج

"1" إطار النتائج

"2" البرنامج والميزانية

"3" التخطيط للثنائية

والتخطيط السنوي

العنصر 2 – الأداء وإدارة المخاطر

12. يشمل العنصر الثاني للإطار تنفيذ خطط عمل سنوية والبرنامج والميزانية

للثنائية ورصد أداء كل منها.

13. وتتولى البرامج رصد الأداء طوال فترة الميزانية، ما يتيح للمنظمة اتخاذ تدابير

إصلاحية إذا لزم الأمر بغية التصدي للتغيرات والاحتياجات غير المتوقعة أو لأي

تأخير في سير العمل. ويجري المدير العام استعراضين لتنفيذ خطط العمل أحدهما في

منتصف السنة والآخر في منتصف الثنائية. وبشكل رصد الأداء، هو والضوابط الإدارية، خط الدفاع الأول بموجب نموذج

خطوط الدفاع الثلاثة، إذ يخضع مديرو البرامج من خلاله للمساءلة عن ضمان أداء العمل وفقاً للخطة الموافق عليها. ويجري

العمل بنظام لإدارة الأداء وتمتية قدرات الموظفين منذ عام 2009، وهو يحدّد لكل موظف أهداف العمل التي تسهم في

النتائج المرتقبة للمنظمة. ويعترف برنامج الويبو للمكافآت والتقدير بأربع فئات من المكافآت الفردية والجماعية التي تعكس قيم

الويبو الأساسية، مما يدلّ على التزام الويبو بتقدير المساهمات المتميزة لفرادى ومجموعات الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة.

وُمنحت مكافأة إضافية على "الأداء المؤسسي" في عام 2018 تقديراً لمساهمة كل الموظفين في تحقيق النتائج الممتازة التي

أحرزتها المنظمة في الثنائية السابقة.

14. وتُطبق إدارة المخاطر المؤسسية على جميع وظائف المنظمة لضمان تحقيق النتائج على النحو المبين في البرنامج والميزانية،

وبما يتوافق مع الإطار التنظيمي للمنظمة ومعاييرها الخاصة بالأخلاقيات والنزاهة. وتحدّد الدول الأعضاء مستوى المخاطر

المقبول في بيان الويبو بشأن قابلية تحمل المخاطر، في حين تحدّد سياسة الويبو بشأن إدارة المخاطر عمليات إدارة المخاطر التي

تضطلع بها الأمانة. ويوثق دليل إدارة المخاطر والضوابط الداخلية إجراءات التشغيل المعيارية.

15. وفي إطار إدارة المخاطر المؤسسية، تتبّع الويبو طريقة استباقية ومتواصلة في إدارة المخاطر المتعلقة بأمن المعلومات من

خلال الحفاظ بنجاح على شهادة أمن المعلومات ISO/IEC/27001³، التي تشمل جميع أنظمة الملكية الفكرية العالمية



2. الأداء

وإدارة المخاطر

"1" رصد الأداء

"2" إدارة المخاطر المؤسسية

"3" المرونة التنظيمية



³ المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس واللجنة الكهربائية التقنية الدولية.

الخاصة بالويبو. وتقوم هيئات تصديق مستقلة بتثبيت الشهاد كل عام. وقامت الويبو أيضا بتشغيل مركز لعمليات أمن المعلومات بغرض رصد الحوادث المتعلقة بأمن المعلومات والكشف عنها والاستجابة لها على مدار الساعة في بيئة الويبو لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يزيد من قدراتها على اكتشاف الحوادث المتعلقة بأمن المعلومات واحتوائها على وجه السرعة. وتوفر السياسات والمعايير الخاصة بأمن المعلومات التوجيهات الضرورية لتأمين إدارة الأصول المعلوماتية التي تمتلكها الويبو. ويجري كذلك توعية الموظفين بالتهديدات الأمنية والسلوكيات الأمنية المقبولة من خلال برنامج سنوي للتوعية والتثقيف في مجال أمن المعلومات.

16. وتماشيا مع نظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن، توفر الويبو بشكل متواصل خدمات في مجال السلامة وإدارة المخاطر الأمنية في مكان العمل وذلك في إطار تنفيذ مسؤولياتها الواسعة المندرجة في واجب الرعاية المنوط بها تجاه الموظفين والعاملين على صعيد كل عملياتها، بما في ذلك في البيئات المعرضة لمخاطر عالية، إن اقتضت احتياجات العمل ذلك. ويجري العمل بنظام الويبو لإدارة الأمن منذ عام 2008⁴ وقد استُرشد في إنشائه بإطار المساءلة الخاص بنظام الأمم المتحدة لإدارة الأمن.

17. وتحدد استراتيجية الويبو للمرونة التنظيمية المسارات والعمليات الحرجة للمنظمة، كما يتبها فريق الويبو لإدارة المخاطر، وترتكز عليها. واعتمدت الويبو سياسة الأمانة العامة للأمم المتحدة بشأن نظام إدارة قدرة المنظمة على مواجهة الطوارئ (ORMS)⁵، وهو عبارة عن إطار مشترك لمواجهة الطوارئ يُطبق في جميع المنظمات التابعة لمنظمة الأمم المتحدة.



العنصر 3 – الرصد والرقابة وآليات الشكاوى والاستجابة

18. يشتمل العنصر 3 للإطار على الرصد والرقابة وآليات الشكاوى والاستجابة الراسخة. وتواصل الويبو تحسين استجابتها لجميع أصحاب المصلحة بمن فيهم الدول الأعضاء والمتنفعون بخدمات الويبو والجمهور. وتشمل استراتيجيات الويبو إنشاء أفرقة مكرسة لخدمة الزبائن وحاصلة على تدريب جيد، بما يمكنها من تقديم ردود هادفة على الاستفسارات العامة والمحددة، وضمان ساعات عمل ممتدة وتغطية لغوية واسعة باستخدام مكاتب الويبو الخارجية.

19. ويقدم مراجع الحسابات الخارجي رأيا بشأن بيانات الويبو المالية وامثالها لإطارها التنظيمي.

20. ولجنة الويبو الاستشارية المستقلة للرقابة هي هيئة متفرعة عن الجمعية العامة

للويبو ولجنة البرنامج والميزانية. وهي لجنة خبراء استشارية مستقلة تساعد الجمعية العامة للويبو ولجنة البرنامج والميزانية في أداء مسؤولياتها الرقابية.



3. الرصد

والرقابة وآليات الشكاوى والاستجابة

"1" مراجع الحسابات الخارجي

"2" اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة

"3" الرقابة الداخلية

"4" وحدة التفتيش المشتركة

"5" آليات الحصول على آراء الدول

الأعضاء

"6" خدمات تسوية الشكاوى المقدمة من

الزبائن

"7" نزاعات الشراء

"8" الآليات الرسمية وغير الرسمية

لتسوية النزاعات

⁴ A/46/11

⁵ CEB/2014/HLCM/17

21. **شعبة الرقابة الداخلية** هي هيئة رقابية داخلية مستقلة تفحص وتقيم بصفة مستقلة نظم المراقبة في الويبو ونظم العمل والعمليات بغية تقييم الأداء والامتثال وتحديد الممارسات الجيدة بهدف بيان نجاعة إدارة المخاطر وفعالية الضوابط الداخلية من أجل تقديم التوصيات الضرورية للتحسين. وتتعبق الشعبة التوصيات التي يصدرها مراجع الحسابات الخارجي وتلك التي تصدرها الشعبة نفسها، وترفع تقارير بشأنها، وترفع تقارير أيضا إلى الدول الأعضاء عن تنفيذها. وتمثل الشعبة الخط الثالث للدفاع وفقا لنموذج الخطوط الثلاثة وتكفل آلية الضمان والمساعدة للإدارة في تنفيذ مسؤولياتها وتحقيق أهداف الويبو الاستراتيجية ونتائجها المرتقبة.

22. **وحدة التفتيش المشتركة** هي هيئة الرقابة الخارجية المستقلة في منظومة الأمم المتحدة، والمكلفة بإجراء أعمال التقييم والتفتيش والتحقق على مستوى المنظومة. وترفع الأمانة إلى الدول الأعضاء تقارير بشأن تنفيذ توصيات الوحدة الموجهة إلى الهيئات التشريعية.



23. وتشمل آليات الحصول على آراء الدول الأعضاء استقصاءات تتعلق بالاجتماعات الرسمية للويبو واستبيان البرنامج والميزانية والتواصل المباشر مع الأمانة من خلال قنوات عدة منها المشاورات غير الرسمية.

24. والواجهة الأولى التي تُقدم عبرها خدمات تسوية الشكاوى المقدمة من الزبائن هي مركز خدمة الزبائن. وتكفل مكاتب الخدمة المخصصة والخطوط الإعلامية متابعة الشكاوى وتناولها.

25. وتُسوى النزاعات الناشئة عن أنشطة الشراء بما يتوافق مع الشروط التعاقدية ذات الصلة، بما في ذلك الشروط العامة لعقود الويبو بشأن توريد السلع والخدمات.

26. ويُتاح لموظفي الويبو عدد من الآليات الرسمية وغير الرسمية لتسوية النزاعات ومنها ما يلي:



"1" تشمل آليات التسوية غير الرسمية للنزاعات ما يلي: (أ) مكتب أمين المظالم؛ (ب) وإدارة الموارد البشرية أو أحد المشرفين الأعلى مستوى؛ (ج) وأية آلية غير رسمية أخرى أنشأها المدير العام. والجدير بالذكر أن أمين المظالم أنشأ في مطلع عام 2018 شبكة من "مناوبي منع المنازعات" يتولون توجيه زملاء الذين يواجهون مواقف صعبة في العمل. وتوفر الويبو أيضا تدريباً خاصاً بإدارة النزاعات وأصدرت في مايو 2018 الإصدار الثالث من دليل الويبو لمكان عمل يسوده الاحترام والتوافق، كما تعقد حلقات عمل عن التنوع والإدماج والتحيز غير العمدي. ومجلس الموظفين هو بمثابة هيئة إضافية أخرى متاحة للموظفين تمكّنهم من تمثيل مصالحهم.

"2" ويتيح مكتب الأخلاقيات أيضا (انظر المعايير الأخلاقية والنزاهة) إرشادات سرية للموظفين بشأن المسائل التي قد تمثل معضلات أخلاقية بالنسبة لهم.

"3" ويضع نظام موظفي الويبو ولائحته (انظر بيئة المراقبة) آليات رسمية للطعن في القرارات الإدارية. ومجلس الويبو للطعون هيئة إدارية يشارك فيها الموظفون وتتولى إساءة المشورة للمدير العام متى طعن في أحد القرارات موظف أو موظف سابق أو مستفيد شرعي من حقوق موظف متوفى. وبعد استنفاد كل الوسائل المتاحة بموجب المادتين 4-11 و 5-11 من نظام الموظفين ولائحته، يكون للموظف الحق في الطعن لدى المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية ("المحكمة") وفقا للشروط المحددة في النظام الأساسي لتلك المحكمة.

العنصر 4 – أنشطة المراقبة

27. تنفذ أنشطة المراقبة على مستويات مختلفة في المنظمة، وهي موضوعة لتوفير ضمان معقول فيما يتعلق بموثوقية التقارير، وفعالية العمليات وكفاءتها، والامتثال للسياسات واللوائح والقواعد المطبقة، وصون الموارد.

28. والضوابط على مستوى العمليات هي عمليات رقابية داخلية للتخفيف من حدة المخاطر التي حددت للعمليات الأساسية.



4. أنشطة المراقبة

- 1" الضوابط على مستوى العمليات
- 2" فصل المهام
- 3" ضوابط مكافحة الاحتيال
- 4" رصد الامتثال
- 5" مراقبة الجودة



29. ويُنفذ فصل المهام تنفيذاً منهجياً للحد من احتمالات وقوع الأفعال الاحتمالية أو الخبيثة أو الخاطئة بدون قصد. وتوجه إحدى وحدات نظام تخطيط الموارد المؤسسية لضمان تعريف هذه الأدوار والتكليف بها بما يتوافق مع السلطة المفوضة (بيئة المراقبة).

30. ووضعت ضوابط مكافحة الاحتيال لردع الاحتيال واكتشافه. وتحدد خارطة طريق لا تزال قيد التنفيذ التحسينات التي ينبغي إدخالها على إطار مكافحة الاحتيال في الوبو على مدار الثنائيات الثلاث المقبلة. وتصف سياسية مكافحة الاحتيال التوقعات المرتبة من موظفي الوبو ولا سيما الإبلاغ عن الاحتيال. وقد وضع برنامج تدريبي لإذكاء الوعي بالاحتيال والغرض منه هو توعية جميع الموظفين بحالات الاحتيال وتدريبهم على كيفية أخذ حذرهم من تلك الظاهرة. ويجري، بشكل دوري، تقييم مخاطر الاحتيال على نحو شامل لضمان الكشف المناسب عن تلك المخاطر والتخفيف منها والتصدي لها.

31. ويتولى رصد الامتثال الخط الثاني للدفاع، ويستند في ذلك عادة إلى نظام استطلاع المعلومات بغرض أتمتة المهمة. ويُبلغ عن الاستثناءات حسب الاقتضاء. وعلاوة على ذلك، يتولى مسؤول الامتثال في مكتب المستشار القانوني مسؤولية محددة وهي التأكد من أن جميع الأنشطة التي تنفذها الوبو في إطار المساعدة التقنية أو المشاريع الأخرى، داخل أي من البلدان الخاضعة لعقوبات الأمم المتحدة، لا تخالف أيًا من تلك العقوبات المطبقة.

32. ويُضطلع بأنشطة مراقبة الجودة على جميع مستويات المنظمة وفي كل أنشطتها.

العنصر 5 – المعلومات والاتصالات

33. يصف عنصر المعلومات والاتصالات النظم القائمة لتوثيق المعلومات التشغيلية والمالية وغير المالية والمعلومات الخاصة بالامتثال، والإبلاغ عنها. ويمثل الشكل الذي تُقدم هذه المعلومات من خلاله وإطاره الزمني أهمية خاصة في ضمان قدرة الموظفين على تنفيذ مهامهم بفعالية.

34. وُضع في إطار محدود عام 2004 نظام لتخطيط الموارد المؤسسية يشمل التمويل، ثم أضيفت إليه المشتريات عام 2010. وبعد ذلك شهد النظام توسعاً كبيراً في الفترة ما بين 2011 و2018 عقب موافقة الدول الأعضاء، وتم ذلك التوسع من خلال محفظة مشروعات تقدم طائفة شاملة من الحلول المؤسسية من بينها نظام إدارة الأداء



5. المعلومات والاتصالات

- 1" تخطيط الموارد المؤسسية واستخبارات الأعمال
- 2" حوكمة المعلومات والبيانات
- 3" الإبلاغ عن الأداء والوضع المالي
- 4" إبلاغ الأطراف الخارجية
- 5" الإبلاغ عن المخاطر والمراقبة الداخلية
- 6" بيان المراقبة الداخلية



المؤسسي ونظام إدارة مخاطر المنظمة وصيغة محسنة من نظام التخطيط للموارد المؤسسية يدمج إدارة الموارد البشرية مع الإدارة المالية. وتزايدت إسهام استخبارات الأعمال، وهي إحدى وحدات نظام التخطيط للموارد المؤسسية، في توفير البيانات إلى الإدارة لتمكين من اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وبشفافية.

35. وشهدت **حوكمة المعلومات والبيانات** تعزيزاً كبيراً بما يعكس أهميتها بالنسبة إلى الويبو. وتحدد سياسة إدارة البيانات الرئيسية النهج المتبع في إدارة البيانات الجوهرية وتوفر مرجعاً موثقاً يدمج في الهيكل المؤسسي. وتكفل سياسة تصنيف المعلومات ومعالجتها، المدعومة بمبادئ توجيهية تفصيلية، فهماً مشتركاً لمستويات سرية المعلومات.

36. وتُنشر الويبو سنوياً تقرير أداء الويبو، الذي يقدم للدول الأعضاء معلومات عن **الأداء والوضع المالي** للعلم بها والنظر فيها. ويتيح الحوار بشأن الأداء، الذي توجهه الدول الأعضاء وتيسره تقارير الأمانة، فرصة لاستخلاص الدروس من التنفيذ في فترة محددة ولتحسين التخطيط والتنفيذ في الفترات اللاحقة، ومن ثم يعزز ثقافة التحسين المستمر للأداء وثقافة التعلم. وتُعد البيانات المالية وتُدقق سنوياً بما يتوافق مع النظام المالي للمنظمة ولأبحاثه ومعايير المحاسبة الدولية للقطاع العام (معايير إيباساس). وتُنشر أيضاً تقارير سنوية وثلاثية السنوات بشأن الموارد البشرية فضلاً عن أنشطة مكتب الأخلاقيات ومكتب أمين المظالم ومجلس الويبو للطعون والفريق الاستشاري المشترك.

37. ويتسم **إبلاغ الأطراف الخارجية** باتساع نطاقه وشموله، ويتجاوز مجرد تقديم التقارير النظامية إلى الدول الأعضاء. وتوفر الويبو للدول الأعضاء فيها وأصحاب المصلحة والمنتفعين بخدماتها معلومات مستفيضة من خلال موقعها الإلكتروني ومن خلال قنوات عديدة أخرى.

38. وتُتاح **تقارير المخاطر والمراقبة الداخلية** لفريق الويبو لإدارة المخاطر وفريق الإدارة العليا والموظفين الآخرين حسب الحاجة من خلال قنوات عدة منها تقارير استخبارات الأعمال، التي توفر أحدث المعلومات لدعم قرارات الإدارة.

39. ويوقع كل من مديري البرامج، سنوياً، خطاب تمثيل الإدارة لتأكيد الالتزام بالضوابط الداخلية في حدود السلطة المفوضّة له، ويسترشد المدير العام بتلك الخطابات في توقيعه على **بيان المراقبة الداخلية**. ويدعم تلك العملية التقارير القائمة على الأدلة التي تُرفع إلى المسؤولين الرئيسيين الذين يوقعوا على خطابات تمثيل الإدارة بشأن الضوابط القائمة في الويبو على مستوى الإدارات والعمليات.

العنصر 6 – المعايير الأخلاقية والنزاهة

40. ظلّ **مكتب الأخلاقيات** يضطلع بمهامه منذ عام 2010، وأصدرت الويبو سياسات تتعلق بقبول الهدايا والهبات. ويؤدي رئيس مكتب الأخلاقيات مهمة مستقلة، وهو مسؤول عن وضع المعايير وإعداد السياسات؛ والتوعية وإعداد مواد تدريبية في مجال الأخلاقيات وتقديمها؛ وإسداء المشورة للموظفين؛ وتنفيذ السياسات. ووضعت الويبو أيضاً مدونة سلوك للموظفين المشاركين في إجراءات الشراء ومدونة سلوك للموردين وسياسة جزاءات خاصة بالبائعين.

41. ويجب دائماً أن يلتزم موظفو الويبو في سلوكهم وتصرفاتهم بأعلى المعايير

الأخلاقية على النحو المبين في **مدونة أخلاقيات الويبو**. ويستفيد جميع الموظفين من تدريب في مجال الأخلاقيات.



6. المعايير الأخلاقية والنزاهة
- 1" مكتب الأخلاقيات
 - 2" مدونة أخلاقيات الويبو
 - 3" الإفصاح المالي والإعلان عن المصالح
 - 4" الحماية من الأعمال الانتقامية
 - 5" معايير السلوك للجنة الخدمة المدنية الدولية

42. وتستهدف سياسة الويبو للإفصاح المالي والإعلان عن المصالح النهوض بالشفافية والمساءلة؛ وتعزيز ثقة الجمهور الداخلي والخارجي في نزاهة المنظمة؛ ومساعدة المنظمة على إدارة مخاطر تضارب المصالح الفعلي والمتصور من خلال الإفصاح والتخفيف والوقاية. وتشترط من الموظفين العاملين في مستويات معينة وفي مهام معينة تقديم إفصاح مالي وإعلان عن المصالح و/أو بيان إفصاح بموجب معايير إيساس.



43. وتشكل سياسة الحماية من الأعمال الانتقامية الناجمة عن الإبلاغ عن إساءة سلوك وعن التعاون في عمليات التدقيق أو التحقيق المأذون بها حسب الأصول الإطار العام لحماية جميع الموظفين من الأعمال الانتقامية التي تحدث ضد من يتعاون في نشاط رقابي أو يعدّ تقريراً بحسن نية عن إساءة سلوك من شأنه، إن ثبت، أن يلحق ضرراً واضحاً بمصالح المنظمة أو عملياتها أو حوكمتها.



44. وتسري معايير السلوك (للجنة الخدمة المدنية الدولية) على موظفي الويبو. فهي تنص على أنه يُتوقع من الموظفين احترام أعلى معايير السلوك الأخلاقية، بما يتسق مع مبادئ الولاء والنزاهة والحياد والكرام والمساءلة الشخصية واحترام الغير، والكشف عن أي تضارب فعلي أو ظاهر أو محتمل في المصالح وإدارته. وتنتهج الويبو سياسة عدم التسامح على الإطلاق مع أي شكل من أشكال التمييز أو التحرش، بما في ذلك التحرش الجنساني أو الجنسي، وكذلك الإيذاء البدني أو اللفظي في مكان العمل أو فيما يتصل بالعمل.



العنصر 7 – بيئة المراقبة

45. تمهد بيئة المراقبة الطريق أمام المنظمة بتأثيرها على وعي موظفيها بالمراقبة. وهي أساس جميع العناصر الأخرى لنظام المراقبة الداخلية حيث توفر الانضباط والبنية الهيكلية.

46. ويمثل العهد المبرم مع الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة والمنتفعين بخدمات الويبو أهم عنصر من عناصر بيئة المراقبة. وتحدّد اتفاقية الويبو ولاية المنظمة وتعرّفها، وهي تشكل الاتفاقية، مع المعاهدات الخمس والعشرين الأخرى التي تديرها الويبو، الأساس القانوني للخدمات المقدمة في مجالات حماية الملكية الفكرية وأنظمة الحماية العالمية والتصنيف. وتشكل الاتفاقات الأخرى المبرمة مع منظمات دولية، مثل الأمم المتحدة ومنظمة التجارة العالمية، أساس تعاون الويبو مع هذه المنظمات.

 7. بيئة المراقبة

"1" العهد المبرم مع الدول الأعضاء وأصحاب المصلحة والمنتفعين بخدمات الويبو والضوابط على مستوى المنظمة

"2" الضوابط على مستوى المنظمة

"3" الإطار التنظيمي

"4" المهمة والقيم الأساسية

"5" الانطباق السائد

"6" المسؤولية والسلطة المفوضة

"7" الهيكل التنظيمي

47. وتُسجّل الضوابط على مستوى المنظمة في نظام لإدارة المخاطر المؤسسية وتصف التدابير الموجودة لضمان حوكمة جيدة على صعيد المنظمة.

48. ويشتمل الإطار التنظيمي على النظام المالي ولائحته، ونظام الموظفين ولائحته، والإصدارات الإدارية. ويحكم النظام المالي ولائحته تنفيذ الأنشطة والإدارة المالية للويبو. وينطوي نظام الموظفين ولائحته على الشروط الأساسية للخدمة والحقوق والواجبات والالتزامات الأساسية للموظفين. ويشمل أيضاً المبادئ الواسعة لإدارة الموارد البشرية. وتهدف الإصدارات الإدارية إلى تحقيق أغراض معيارية و/أو إعلامية، حسب الاقتضاء. وبصفة عامة، تتسم التعليمات الإدارية بطابع إلزامي وتتناول مجموعة واسعة من المسائل، في حين تسعى التعميمات الإعلامية والإصدارات الإدارية الأخرى في الأساس إلى إبلاغ



الموظفين عن موضوعات ذات اهتمام عام، وتقدم لهم مبادئ توجيهية بشأن السياسات والممارسات القائمة. وكلها متاحة على الشبكة الداخلية للأمانة.

49. ومهمة الويبو هي: "الاضطلاع بدور ريادي في إرساء نظام دولي متوازن وفعال للملكية الفكرية يشجع الابتكار والإبداع لفائدة الجميع". وأجري استعراض داخلي لقيم الويبو الأساسية وإطارها الخاص بالكفاءات عام 2017 بهدف تشجيع القيم الأساسية والكفاءات. وبناء على ذلك يُعبّر عن القيم الأساسية للويبو من خلال "تشكيل المستقبل" و"التصرف بمسؤولية" و"تحقيق التميز" و"العمل يدا واحدة"، وكلها يسهم في النهوض بثقافة المساءلة.



50. ويتولى فريق الإدارة العليا مسؤولية مساعدة المدير العام على ضمان أن يكون الانطباع السائد رسالة واضحة مفادها أن الرقابة الداخلية الصارمة تكتسي أهمية بالغة بالنسبة للمنظمة، وأن أي ضعف يُسجّل في الضوابط الداخلية يُعالج على النحو المناسب، وأنه يجري فعلا تحسين نظام الضوابط الداخلية باستمرار.

51. وينص النظام المالي ولائحته على تفويض السلطة بما يتيح للمنظمة تحقيق نتائجها المرتقبة بأسلوب فعال ومنظم. وتنبثق ثقافة المساءلة من المسؤولية والسلطة المفوضة التي تُدمج أيضا في نظام المنظمة لتخطيط الموارد المؤسسية.



52. ويكفل الهيكل التنظيمي ووعي كل الموظفين بأن كل واحد وواحدة منهم مندرج في برنامج وفقا لاحتياجات البرنامج من الموارد وخبرات الموظفين وكفاءاتهم. ومن الشروط الأساسية لتحميل الموظفين مسؤولية عملهم توافر وصف وظيفي حديث. ويشترط نظام موظفي الويبو ولائحته أن تكون لكل وظيفة وصف وظيفي دقيق وحديث. وتوضع سياسات التوظيف وقيود ما بعد الخدمة على أساس نظام موظفي الويبو ولائحته والممارسات المعمول بها في منظومة الأمم المتحدة.

53. وتُقدّم فقرة القرار التالية.

54. أوصت لجنة البرنامج والميزانية جمعيات الدول الأعضاء في الويبو وجمعيات الاتحادات، كل فيما يعنيه، بإقرار إطار المساءلة في الويبو، المعروض وفقا لعناصره السبعة وهي:
"1" التخطيط القائم على النتائج، و"2" الأداء وإدارة المخاطر، و"3" الرصد والمراقبة وآليات الشكاوى والاستجابة، و"4" أنشطة المراقبة، و"5" المعلومات والاتصالات، و"6" المعايير الأخلاقية والنزاهة، و"7" بيئة المراقبة.

[نهاية الوثيقة]