

计划和预算委员会

第三十三届会议

2021年9月13日至17日，日内瓦

内部监督司（监督司）司长的年度报告

秘书处编拟

1. 根据《内部监督章程》（《章程》）第47段，内部监督司（监督司）司长须每年通过计划和预算委员会（PBC）向世界知识产权组织（产权组织）大会提交总结报告。报告应概述2020年1月1日至2020年12月31日报告所涉期间开展的内部监督活动。
2. 提议决定段落措辞如下。
3. 计划和预算委员会建议产权组织大会注意到“内部监督司（监督司）司长的年度报告”（文件WO/PBC/33/6）。

[后接监督司司长的年度报告]

内部监督司司长年度报告

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日

目 录

缩略语	3
背 景	4
报告所涉期间的一些重点	4
规划原则	4
专业标准	5
性别平等主流化	5
重要发现和高优先级监督建议	5
2020 年报告的活动	6
2020 年底开始的工作	11
调查活动	12
拒绝提供信息或拒绝配合的情况	13
监督建议的落实情况	13
咨询和建议方面的工作	16
与外部监督机构的合作	16
其他监督工作	16
监督司质量保证和改进计划	17
监督资源	18

附件 - 监督司报告一览表

缩略语

AIMS	行政一体化管理系统
CDIP	发展与知识产权委员会
CII	国际调查员会议
EQA	外部质量评估
ERM	企业风险管理
HRMD	人力资源管理部
IAOC	独立咨询监督委员会
IIA	内部审计员协会
IOC	内部监督章程
IOD	内部监督司
IP	知识产权
JIU	联合检查组
MIR	所涉管理问题报告
M&E	监测和评价
OI	办公指令
OIOS	内部监督事务厅
PBC	计划和预算委员会
PD	绩效数据
PI	绩效指标
RBM	成果管理制
SMART	具体、可衡量、可实现、相关、有时限
SRR	工作人员条例与细则
TLS	红绿灯系统
UN	联合国
UNEG	联合国评价小组
UNGM	联合国全球采购网
UNRIAS	联合国内部审计事务处代表
UNRIS	联合国调查事务处代表
UN-SWAP	联合国全系统行动计划
WIPO	世界知识产权组织
WPR	产权组织绩效报告

背 景

1. 产权组织内部监督司（监督司）的宗旨是按照《内部监督章程》（《章程》）的规定为产权组织提供独立和有效的内部监督。
2. 《章程》要求¹监督司司长每年通过计划和预算委员会（PBC）向产权组织大会提交总结报告（年度报告）。年度报告应概述报告所涉期间开展的内部监督活动，包括这些活动的范围和目标，所采用的工作计划以及落实内部监督建议的进展情况。
3. 根据《章程》，已向总干事和独立咨询监督委员会（咨监委）提供了年度报告的草案以征求其意见；报告定稿时已考虑了收到的意见。

报告所涉期间的一些重点

4. 2019 冠状病毒病大流行扰乱了我们的生活方式，在某些情况下还造成了极大的损失和伤痛。监督司赞赏产权组织同事的韧性，也赞赏本组织为采取措施保护生命并尽量减少大流行病对产权组织工作的影响所做的总体准备和响应。监督司在 2020 年期间修改了工作计划，以更好地适应大流行病及其对工作互动的影响。
5. 监督司对 2020 年 10 月 1 日履职的新任总干事邓鸿森表示欢迎，并注意到新的行政管理机构在 2020 年底开始形成。与总干事的早期互动指出了在沟通、合作、问责和战略等方面的变化和强化情况。这些互动指导并帮助划定未来监督工作和优先事项的主线，同时确保它们与本组织的需求和战略重点保持一致。
6. 监督司引入了切合目的的创新型工具和做法，有助于产权组织向风险管理和计划实施等方面的最高标准靠拢，从而持续支持产权组织强化控制和问责制，提升透明度并加强学习。
7. 监督司继续参与各种跨部门活动，这些活动涉及审计员，还有调查和/或评价专业人员。这些活动旨在对产权组织各项计划进行更全面和深入的审查。对缺勤管理进行的审计和廉正审查是内部审计和调查职能部门在 2020 年进行的此类联合活动之一。
8. 完成了对监督司审计和调查职能部门的外部质量评估（EQA），保证符合联合国内部审计事务处代表（UNRIAS）核可的内部审计员协会（IIA）的专业规范和标准，也符合国际调查员会议（CII）核可的《调查统一准则》中规定的标准。外部质量评估认为，审计和调查职能部门总体上符合适用的规范和标准。

规划原则

9. 监督司在制定监督工作计划时考虑了一些因素，包括风险等级、相关性、国家影响、监督周期以及来自产权组织管理层、成员国和可用资源的反馈意见。按照《章程》第 28 段（a）项的要求，监督工作计划草案在最终确定前还提交给了咨监委，供其审查并提出建议。
10. 为了在高效使用有限资源的情况下提供有效的监督覆盖面，同时避免可能的交叉，监督司还考虑了外聘审计员和其他监督部门完成的工作，如联合检查组（联检组）以及发展与知识产权委员会（CDIP）委托开展的评价。

¹ 参见《章程》第 47 和 48 段。

专业标准

11. 监督司在开展审计活动时，遵守内部审计师协会（IIA）的“国际专业实务框架”（IPPF）中规定的强制内容，包括其标准、内部审计专业实务的核心原则、内部审计的定义和相关道德操守准则等。
12. 同样，监督司在开展调查工作时，也遵循国际调查员会议（CII）核可的《统一调查原则和准则》。
13. 在评价活动中，监督司遵守联合国评价小组（UNEG）编制的《国际评价实务标准》。

性别平等主流化

14. 在联合国全系统行动计划（UN-SWAP）的执行情况报告中，在性别平等和将性别观点纳入监督司工作主流方面，可以就目前的状况和行动报告如下：
 - (a) 监督司在年度规划和风险评估中与性别和多样性问题专业干事进行咨询；
 - (b) 监督司在其关于适用的审计安排的工作计划中，纳入了关于性别平等主流化问题的常设工作步骤。2020 年，性别问题的某些内容写入了关于缺勤管理审计和廉正审查的报告之中；
 - (c) 评价科酌情在评价的所有阶段适用《联合国评价小组关于将人权与性别平等纳入评价的指南》；
 - (d) 指定了性别问题协调人，与产权组织性别和多样性问题专业干事进行联络，并与监督司分享本组织与性别相关的举措；
 - (e) 监督司跟进为审计和评价产权组织性别平等政策而提出的建议的落实情况，并与联合国评价小组网络共享了结果、经验教训和良好做法。

重要发现和高优先级监督建议

15. 这部分包括重要发现和和建议方面的信息，探讨多项高优先级风险，这些载入了报告期间所发的内部监督报告：审计、评价和所涉管理问题报告。
16. 重要发现和与建议与报告期间所发的下列报告相关：²
 - (a) 工作人员福利与应享权利审计和廉正审查报告；
 - (b) 产权组织保证制度摸底报告；
 - (c) 监督司年度计划发展周期审查和更新报告；
 - (d) 关于《2018/19 年产权组织绩效报告》的审定报告；
 - (e) 非洲地区司评价报告；
 - (f) 计划 17 “树立尊重知识产权的风尚”评价报告；
 - (g) 计划 32 “里斯本体系”评价报告；
 - (h) 亚洲及太平洋地区局技术合作框架事前评价咨询意见；

² 报告一览表见附件。

(i) 关于向联合国全球采购网（UNGM）传送信息的所涉管理问题报告；和

(j) 关于改进本组织工作以遏制外部实体对产权组织客户进行发票诈骗的所涉管理问题报告。

17. 监督司继续与管理层对话，以定期审查和更新未落实建议的落实情况。对于所有建议，管理层通过一项行动计划，确定建议开展的各项活动、负责人员和落实的最后期限。监督建议在 TeamCentral³ 系统中进行管理，监督司、产权组织管理层和外聘审计员均可访问。

2020 年报告的活动

工作人员福利与应享权利审计和廉正审查

18. 监督司注意到在工作人员福利与应享权利管理方面取得了一些积极进展。产权组织《工作人员条例与细则》（SRR）和办公指令与联合国系统内的良好做法保持了合理的一致。值得注意的是，落实行政一体化管理系统⁴（AIMS）人力资源系统中的自助服务功能，帮助提高了业务效率和有效性。

19. 然而，仍有机会通过加强内部控制，核实向有配偶在联合国共同制度和国际组织工作的工作人员提供的福利和应享权利，从而加强对工作人员福利和应享权利的管理。此外，修订和更新关于语文津贴的条例与细则和办公指令，并使关于公务旅行和回籍假的条例与细则和相关的办公指令保持一致，特别是高级工作人员回籍假选项的一次总付计算，将澄清和加强对这些工作人员福利和应享权利的管理和行政程序。

20. 此外，截至报告撰写时，在国际航空运输协会宣布从 2018 年 10 月 31 日起废止以前用于确定一次总付的票价后，产权组织尚未就采用何种方法取代回籍假一次总付的计算基础作出最后决定。另外，本组织在确定工作人员福利和应享权利所需的理由和证明文件时，应考虑金融服务和航空业等方面的发展或变化。

21. 最后，可以通过在 AIMS 人力资源系统和 EarthMed⁵（电子医疗记录系统）之间创建一个接口来提高缺勤管理的效率。为了加强医疗许可程序，消除与工作人员旅行许可有关的一些人工做法。

产权组织保证制度摸底

22. 这项工作的目的是通过三线模式对保证程序进行评估和摸底，以便查明监督司在提供适当的监督和保证方面，与其他第二线职能部门之间的互动差距。

23. 总体而言，监督司没有在保证方面发现任何显著的差距。当防御机制与其他的组织层面和实体层面的具体控制措施结合使用时，提供了一个相关的覆盖和保证机制。然而，仍有某些业务领域在战略层面存在相对较高的剩余风险（如政治、经济和竞争环境，以及信息安全风险）。这主要是由于这些风险的固有性质，而不是由于相关控制的设计和/或实施存在弱点。

24. 监督司发现，虽然产权组织的信息系统和工具有支持保证机制的嵌入式控制措施，但仍有机会进一步加强它们对本组织保证机制的贡献。例如，作为保证信息的一个关键来源，业务领域/计划必须

³ TeamCentral™ 是 TeamMate™ 的一个模块，后者是执行审计任务的专用软件，包含多个模块，如电子工作文件；建议、风险评估和时间安排的跟进。

⁴ AIMS 人力资源系统为产权组织工作人员的各类福利和应享权利的自动化启动、处理和批准提供了便利。

⁵ 2018 年 7 月，产权组织引入了电子医疗记录系统——EarthMed。这个新系统的目的之一是，确保对工作人员的保密医疗数据进行更有效和更高效的管理。

积极主动地持续更新企业风险管理（ERM）工具，使之具备适当表达并验证的风险信息以及相关控制措施。此外，风险和控制摸底工作可以帮助提高企业风险管理中信息的完整性、质量和准确性。

25. 为加强其保证活动，监督司应继续与产权组织的其他保证提供者接触，以便（i）更好地调整风险评估做法；（ii）在适用的情况下，找出合作和提高效率的机会；以及（iii）分享相关知识和信息，以加强集体保证。

26. 最后，监督司进行了一次成熟度自我评估，结果表明，需要继续努力，利用技术来加强由数据分析支持的持续的审计活动，以扩大其保证覆盖面。

监督司年度计划发展周期审查和更新

27. 这项工作评估了年度计划发展周期的充分性、透明度、相关性，以及与组织风险成熟度和它所处的不断变化的风险环境的一致性。

28. 这项工作没有发现监督司年度计划发展周期中存在任何显著差距。不断加强风险评估工作、保证摸底工作，以及通过数据分析和自动化加强持续监测的措施，应总体上进一步完善年度计划发展周期和监督司服务的范围界定及服务的交付。

29. 作为这项工作的结果，监督司的监督范围得到了更新，增加了新的可审计实体、风险和控制。风险术语已根据产权组织风险管理框架得到进一步调整。

30. 最后，该报告所附的新标准作业程序“监督司年度计划发展周期”提到了本报告指出的若干改进之处。活动报告包括一条建议，由监督司在 2021 年期间落实。

《2018/19 年产权组织绩效报告》（绩效报告）的审定

31. 2008 年以来，监督司已经进行了六次审定工作。对《产权组织绩效报告》进行审定，是对 2018/19 年绩效报告中所含信息的可靠性和真实性进行独立核查，并跟进以往审定报告中未落实建议的落实情况。在这项工作中，监督司审定了计划 20 的两项绩效指标数据，以便除其他外，更好地将驻外办事处纳入审定过程中。该报告没有提出正式建议。但是，有一些建议应予考虑，以帮助加强产权组织的成果管理制。

32. 与上一次审定相比，绩效数据的总体质量有所提高，至少有 94% 的绩效数据达到六项审定标准，其中有两项标准的评分为 97%。此前，六项审定标准中只有四项得分为 80% 以上。审定发现了一种存在改进机会的情况——在六项审定标准中，有四项标准的绩效数据不达标，并且剩下的两项标准仅部分达标。同样，所有 31 个计划都准确地报告了 32 个随机抽取的绩效数据的红绿灯系统（TLS）。与上一阶段相比，准确率达到 100%，而上次只对 26 个（84%）绩效指标准确地报告了绩效数据。

33. 虽然对计划管理人员和候补人员进行的调查代表着各种看法，但结果仍指出有需要处理的潜在领域和问题，以进一步加强产权组织的成果管理制。例如，约有 52% 的受访者报告说，自上一次审定工作以来，他（她）们的绩效指标选择和数据质量都有所改善。50% 的受访者没有在常规管理过程中使用来自绩效指标的信息，这表明成果管理制仍有机会从报告工具进一步转变为管理系统。最后，信息共享是有效的成果管理制的一个关键成功因素，只有 48% 的受访者认为其他计划能及时分享有用的监测和报告数据。

34. 监督司鼓励本组织继续实施各种措施和做法，以促进将成果管理制作为管理系统来使用，并支持在产权组织形成强有力的成果文化。

35. 对 2016/17 年报告进行审定时提出的一项建议已完全落实，一项建议部分落实，两项建议因相关的绩效指标废止而不再适用。以往审定（2014/15 年和 2012/13 年）提出的建议均已落实并结案。

非洲地区司评价

36. 本次评价的目的是评估该司的程序、绩效效果和效率，以提高执行模式的质量。本次评价力图了解该司内部哪些可行，哪些不可行，以及其对产权组织推进发展议程优先事项作出什么贡献。

37. 报告的主要结论包括：

(a) 该司的干预措施响应了国家对应方的需求，有关结果和活动与国家优先事项和背景相一致。规划过程是参与式的，以该局对非洲地区的了解为基础。

(b) 规划过程来自于各国的倡议，由于采用自下而上和自上而下的方法，因而是有用的。然而，采用更深入的需求分析将进一步加强现有的规划做法。

(c) 该司为交付其成果付出了重大努力，但有关国家的局势，加上内部组织挑战，影响了成果的及时交付。此外，该司内部有限的监测能力和工具影响了对绩效措施的适当使用和报告。

38. 评价时收集的证据显示，有关方面对该司的完成任务的情况感到满意。各国的关键合作伙伴广泛认可该司的工作。这表明该司在围绕基本问题将多方聚集在一起，并在能力建设、技术援助、制定知识产权战略和公共政策方面取得成果时，发挥了作用。

39. 评价中的分析表明，该司在发挥其作用方面已经形成了比较优势和巨大的增值效应，有利于制定广泛的干预和支持措施，帮助非洲国家更好地发展知识产权。

40. 该司在可持续性方面取得了重大进展，更具体地说，是提高关键利益攸关方的认识，建设了能力，影响了公共政策和机构，包括与区域知识产权局和机构建立了强有力的联盟。

41. 根据评价结果和结论，该报告的主要建议包括：

(a) 该司应进一步加强现有的规划程序，实施更严格的设计和明确、详细的变革理论，准确描述实现预期成果的因果链。此外，其业务模式应转向项目的实施，包括与知识产权生态系统中更多的关键利益攸关方合作，如发明人、创新实验室、中小企业和研究人员。

(b) 该司应提供更多关于知识产权评估和运用的实践培训。项目应着眼于通过知识产权价值链（包括技术转让）展示知识产权的价值。这就需要与各常驻代表团、国家层面的重要利益攸关方以及产权组织相关部门，一起制定更详细的行动计划。

(c) 该司应将足够比例的资源用于监测活动，包括工作人员的能力建设，监测工作的自动化等。该司应与产权组织其他有关部门合作，根据在地区层面发现的挑战的规模和被服务国家的数量，确定增加对该地区投资的替代方案，以开发涉及面更广的项目。

(d) 该司应与国家和区域知识产权局合作，探索在国家和区域层面制定可持续战略，作为其项目管理过程的一部分。

对计划 17：树立尊重知识产权风尚的评价

42. 本次评价的总体目的是形成性的，旨在评估为实施计划 17 而开展的预期成果和活动，重点是产出 3.2：“发展中国家、最不发达国家、经济转型国家的人力资源能力得到加强，可以胜任在有效运用知识产权促进发展方面的广泛要求。”

43. 报告的主要发现和结论包括：

(a) 执法咨询委员会成员国越来越认识到，应当更加重视树立尊重知识产权的风尚。讲习班/研讨会的材料对计划 17 能力建设活动的大多数参与者（85%以上）具有广泛的相关性和实用性；

(b) 在用于研讨会/讲习班结束后评价的衡量标准中，发现了极端反应风格的情况。计划 17 的产出三.2 在组织、区域间、区域、次区域和国家层面的总体相关性得到了确认；

(c) 研讨会/讲习班总体上有效，但可通过较小的工作组和讨论小组以及更大的范围来加以改进，以鼓励参与者发展非正式网络。总的来说，计划 17 在交付产出三.2 方面的有效性是很明确的；

(d) 计划 17 的工作人员与内部和外部合作伙伴以及利益攸关方的沟通和协调工作极为出色。背靠背讲习班提高了效率。计划 17 通过努力进行内部和外部协调，似乎利用了有效投入和业务活动；以及

(e) 在参与者个人层面上似乎产生了积极影响，这种影响随着这些参与者向其同侪传播所学知识而转化为倍增的影响。对计划 17 的评价查明并记录了有助于交付产出三.2 的中期和潜在长期效果（影响）的例子。

44. 对计划 17 的评价提出了以下关键建议：

(a) 计划 17 应通过修订关键绩效指标和讲习班结束后的评价问卷，加强对能力建设活动的相关性和有效性进行评估的程序。计划 17 应与计划绩效和预算司就拟议的调查问卷开展合作，以创建一份专门针对计划 17 并对其进行补充的调查问卷。

(b) 计划 17 应微调研讨会/讲习班的交付方法，重视讲习班与背景和参与者的相关性。

对计划 32：里斯本体系的评价

45. 本次评价包括对 2016 年至 2019 年计划内活动的分析，这些活动旨在推动实现两年期和计划成果框架中详述的产权组织战略目标，特别侧重于与推广有关的活动，包括相关技术援助和国际注册簿的管理。评价范围还包括确定推广活动的经验教训和良好做法，包括由本计划实施的相关技术援助和国际注册簿的管理。

46. 本次评价发现计划 32 的工作范围和活动是有意义的，符合本组织和成员国的需要和要求。此外，推广活动指出了在国家和国际层面有可能通过不同法律手段来保护地理标志。

47. 评价还发现，对计划和预算中推广活动的结果和相关技术援助活动的报告是有限的，因为预期结果是在组织层面上设计的。最后，目前从计划和信息技术两方面对记录及通知程序进行设计和管理的方式还有待改进。

48. 虽然对该计划的总体评估是积极的，但评价指出了该计划在开展工作时可以加强的方面。

49. 随着活动数量的增加和《日内瓦文本》最近的生效，计划 32 需要重新确定计划的优先次序和推广活动的实施，包括技术援助活动。有必要制定一个结构更合理的工作计划，并重新评估预算和人力资源需求。

50. 计划 32 应确定工作层面的绩效指标，以反映在推广和相关技术援助方面所开展的活动取得的深度进展。

51. 里斯本体系需要一个更新的国际注册簿，这需要开发重组的信息技术系统，由一个信息技术所有者负责，作为一个切合目的的软件工具，用于整个注册过程，尽量减少/消除手工步骤和数据的覆盖，为所有技术问题提供解决方案。

对亚洲及太平洋司技术合作框架的事前评价

52. 事前评价是在一个项目实施之前对其进行的评估。这种事前评价可以改善计划的相关性和设计。此外，它还提供信息，作为监测和评价整个项目周期管理的基础。事前评价集中在 10 个项目文件上，涵盖该公司的技术监测框架，并为收集、使用和展示监测和评价数据提供了一系列意见和建议。

53. 报告的主要发现包括：

- (a) 亚洲及太平洋司现有的技术框架有一些需要改进的内容，包括对具体、可衡量、可实现、相关、有时限（SMART）的原则和标准的使用，其结果和指标在实施时的可操作性不足；
- (b) 10 个项目的技术框架在活动、产出、结果和影响之间级联的因果关系方面存在脱节，变化理论不精确；
- (c) 评价发现，一些项目的技术框架对指标、目标和基线的区分不够明确；以及
- (d) 团队层面要发挥的作用和职能，特别是监测产权组织和国家层面的进展，也不明确。此外，评价还发现，在如何衡量进展和预期成果以及使用哪些工具收集和分析数据方面，存在过度的模糊性。

54. 亚洲及太平洋司的事前评价报告提出了以下建议：

- (a) 今后修订技术框架时应尽可能避免以牺牲其他衡量标准为代价来强调某些衡量标准（措施固定化），并使框架尽可能简单，首先实施关键绩效指标，最终使用平衡计分卡；
- (b) 该公司应尽可能使数据收集和分析过程自动化，以便与企业架构和信通技术方案管理司合作，在业务智能仪表板上进行报告；
- (c) 该公司应在制定目标之前，收集基线数据，并根据国家利益攸关方的意见商定基线和目标；
- (d) 该公司的项目管理能力，应通过面向实践的监测培训活动得到加强，侧重于变革理论、利益攸关方分析、调查设计、指标设计、案例研究、讲故事和自我评价；以及
- (e) 该公司应在各国和产权组织相关部门的支持下，试行展开 10 个项目框架的进程，系统地参与框架的不断迭代完善、简化和自动化。

关于向联合国全球采购网传送信息的所涉管理问题报告

55. 监督司发现，产权组织的合同授标数据在联合国全球采购网网站上没有得到正确反映，其中有几项根据正式招标程序签发的授标被遗漏。建议通过进一步的自动化程序采取补救行动。

关于加强预防外部实体对产权组织客户进行发票诈骗的所涉管理问题报告

56. 监督司确定了若干可能的控制措施，以防止外部实体谎称自己是产权组织，向产权组织客户发送欺诈性发票。具体而言，建议 PCT 和马德里注册部探讨对数据库进一步集中化的可能性，并引入控制措施，确保向监督司系统地报告发票诈骗问题。

2020 年底开始的工作

以下是 2020 年开始的工作，将在 2021 年期间报告。

对阿拉伯国家司的评价

57. 阿拉伯国家司是产权组织的一个司，为推动实现产权组织的战略目标三——为利用知识产权促进发展提供便利——与秘书处各部门合作，并以协调一致的方式协调本组织的各种投入。它为阿拉伯地区的 21 个国家和巴勒斯坦提供服务。

58. 所有地区司的主要目标是与产权组织所有相关业务单位合作，协调产权组织面向发展、以需求为导向的技术援助，并考虑到成员国的独特性和优先事项以及本地区的具体情况。

59. 本项评价的目的是评估该司的程序、绩效、效果和效率，以提高执行方式的质量。评价工作力求衡量该司对产权组织战略重点做出的贡献。

对知识产权发展牵线搭桥数据库（WIPO MATCH）的评价

60. WIPO Match 是全球利益攸方的一个社群，旨在利用行业和私营部门的力量，促进发展中国家、最不发达国家以及转型国家的经济、社会和文化发展。它通过帮助知识产权技术援助寻求方找到相关项目和当地活动的提供方来实现这一目标。

61. 本项评价的总体目的是形成性的，具体目标是根据数据库的战略目标评估其预期成果的实现情况，特别关注其推广战略和与潜在目标用户的外联。此外，评价还力求确定所吸取的经验教训和良好做法，为通过该平台提供的服务增加进一步价值。

对监督司评价科各项建议的采用情况及影响的评价

62. 本项评价的目的是，通过确定可在评价过程中应用的行为科学方法/方式和工具，就如何改进和加强产权组织评价的效用和使用情况提出建议。此外，评价还探讨了如何利用行为洞察力，确定向决策者和其他评价利益攸关方展示评价效益的最佳方法，等等。

审查产权组织在大流行病期间的危机管理

63. 这项咨询工作的目的是评估以下方面：

- (a) 产权组织是否已经为危机管理建立了切合目的的治理架构；
- (b) 是否有政策和程序来支持危机管理，包括大流行病期间的危机管理；
- (c) 相关的风险管理和内部控制做法是否适当；以及
- (d) 危机管理政策和程序的执行是否有效且合规。

64. 监督司将评估产权组织在采购、欺诈、创收、资产管理、信息安全、人力资源、卫生和安全、活动和差旅管理等领域对大流行病的应对措施。此外，监督司将对工作人员进行一次调查，以了解他们/她们对 2019 冠状病毒病危机管理的看法。此外，监督司还将咨询管理层，以了解大流行病对实现绩效目标和对成果的总体管理有什么影响。

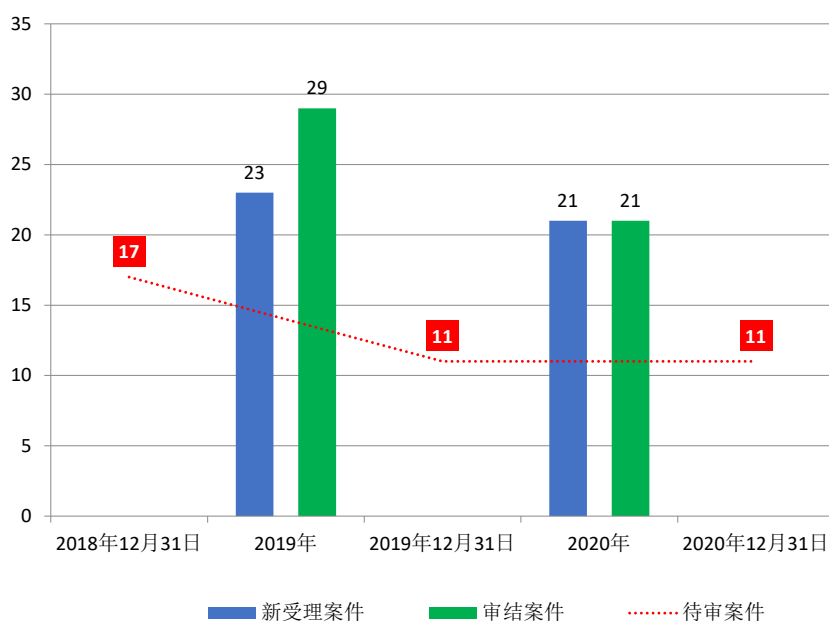
65. 最后，这项工作将找出可以纳入危机管理计划的经验教训，以优化产权组织对未来任何危机的组织反应。

调查活动

案件概况

66. 在本报告所涉期间，共受理了 21 起新案件（比 2019 年减少了 9%），审结了 21 起案件。截至 2020 年 12 月 31 日，11 起案件未结，其中 1 起处于初步评价阶段，6 起处于全面调查阶段，4 起处于暂停状态，暂停原因是另一实体未采取行动。未结案件中，6 起于 2020 年受理，4 起于 2019 年受理，1 起于 2016 年受理。截至 2020 年 12 月 31 日，完成调查的平均时长为 5.5 个月⁶，完全处在 6 个月的目标之内。

图 1 - 2019 年和 2020 年调查案件量比较分析



67. 在报告所涉期间受理的 21 起案件中，有 3 起根据《章程》⁷的相关规定，移交给咨监委，以听取其建议。

调查活动的成果

68. 根据《章程》⁸的规定，年度报告应包括对查证属实的调查案件及其处理情况的描述。2020 年，产权组织没有查证属实的此种案件。但是，作为机构间合作活动的一部分，监督司代表另一个联合国机构进行了一次调查，发现有关工作场所骚扰的指控得到了证实。

69. 此外，所开展的调查活动让监督司提出了一些管理建议。在报告所涉期间，发布了两份所涉管理问题报告，就（1）产权组织向联合国全球采购网提供的信息和（2）防止外部实体对产权组织客户进行发票诈骗提出了建议（见第 54 段和第 55 段）。

⁶ 不包括“搁置”的案件，以待监督司以外的各方采取行动，或由于需要约谈的工作人员长期缺席。

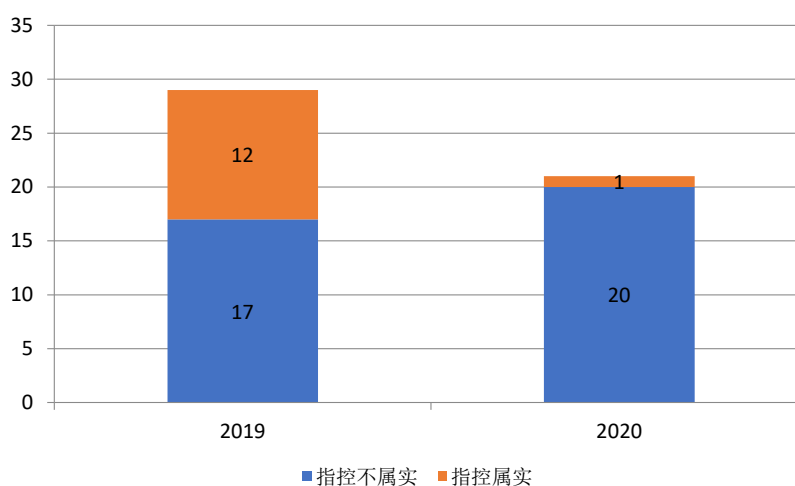
⁷ 《章程》第 20、21、23、24 和 25 段。

⁸ 《章程》第 48 段（b）项。

表 1 - 2019 年和 2020 年受理投诉分析

	2019年	2020年
福利及应享权利欺诈或滥用行为	2	4
保密违规行为	1	0
腐败	0	1
骚扰（非性骚扰）、歧视	3	2
不服从等不当行为	2	0
滥用产权组织资金或资产	3	4
工作疏忽、妨碍产权组织运作	4	1
其他未能符合国际公务员行为标准的情况	1	3
采购不规范行为	0	1
征聘工作不规范行为	2	2
报复	0	1
性骚扰	0	1
性剥削或性虐待	0	0
未经授权的外部活动	2	0
征聘候选人违规行为	1	0
供应商或其他外部方面的违规行为	2	1
总计	23	21

图 2 - 2019 年和 2020 年审结案件



拒绝提供信息或拒绝配合的情况

70. 根据《章程》第 48 段（g）项的规定，监督司司长应通报报告所涉期间，监督司在获取记录、访问人员和房舍方面受到限制的任何情况。

71. 监督司报告，在本报告所涉期间持续进行的监督进程中，没有工作人员拒绝提供信息或配合。

监督建议的落实情况

72. 总干事有责任确保监督司司长及其他监督机构提出的各项建议均能获得迅速响应，并须说明就特定报告结果和各项建议所采取的措施。⁹总干事通过负责本组织具体业务领域的计划管理人员履行这一职责。¹⁰计划管理人员对所有监督建议的落实情况，需要定期接受监督司的后续工作检查。¹¹

⁹ 《章程》第 45 段。

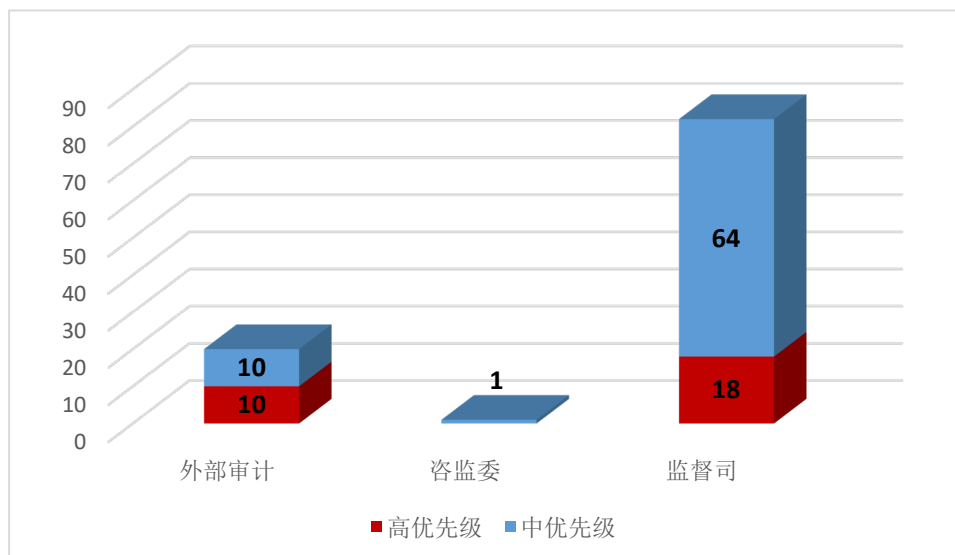
¹⁰ 第 16/2010 号办公指令，第 7 段。

¹¹ 第 16/2010 号办公指令，第 8 段。

73. 监督司继续使用 TeamCentral™ 系统管理和报告有关建议，该系统使计划管理人员能与其代表进行互动对话，以有效跟进未落实建议的实施情况。

74. 截至本报告之日，共有 103 项未落实建议，其中包括 28 项高优先级建议和 75 项中等优先级建议。来自监督司的建议占有所有公开监督建议的 80%。

图 3 - 按来源和优先程度分列的未落实建议（103 项）



75. 在 2020 年 1 月至 12 月期间，从 4 份审计报告、4 份评价报告和 2 份所涉管理问题报告新增了 29 项监督司建议。在本报告所涉期间结束时，咨监委向道德操守办公室提出的一项建议¹²尚未落实。

76. 外聘审计员的 23 项建议来自 2018/19 年执行的审计，这些建议于 2020 年 1 月添加到建议管理系统。18 项外聘审计员建议在报告所涉期间已经完结，其中有 9 项属于以前的外聘审计员的建议，由监督司负责监测。报告期间，48 项来自监督司的建议已完结。下面的表 2 显示了 2020 年 1 月至 12 月期间按来源分列的建议的变动情况。

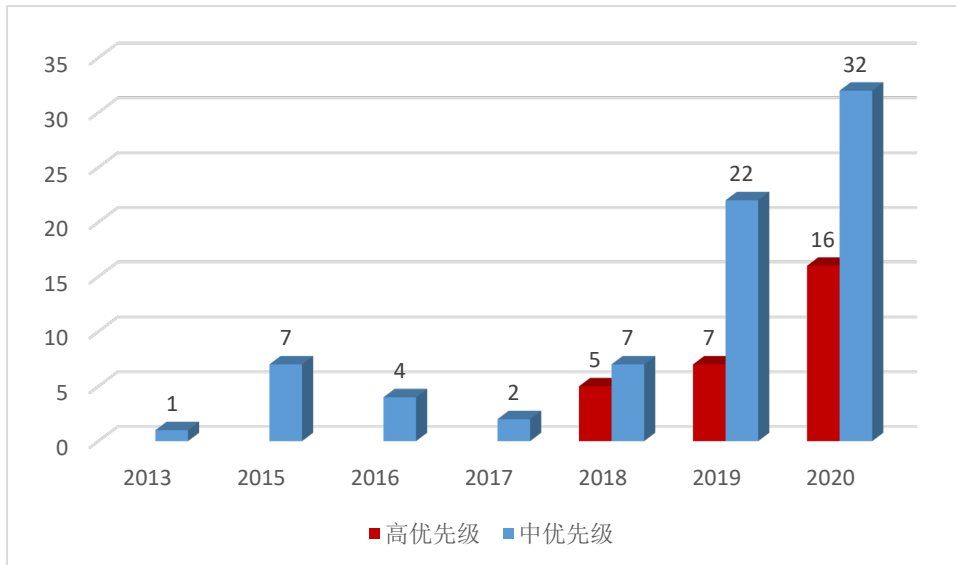
表 2 - 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间建议的变动情况

来源	截至 2020 年 1 月 1 日未落实的	本年增加的	本年完结的	截至 2020 年 12 月 31 日未落实的
监督司	101	29	48	82
外聘审计员	6	23	9	20
咨监委	1	0	0	1
由监督司监测的以往外聘审计员的建议	9	0	9	0
总计	117	52	66	103

77. 下图显示了截至 2020 年 12 月 31 日未落实建议的落实进展。

¹² WO/PBC/30/14 - 2019 年 6 月 18 日。

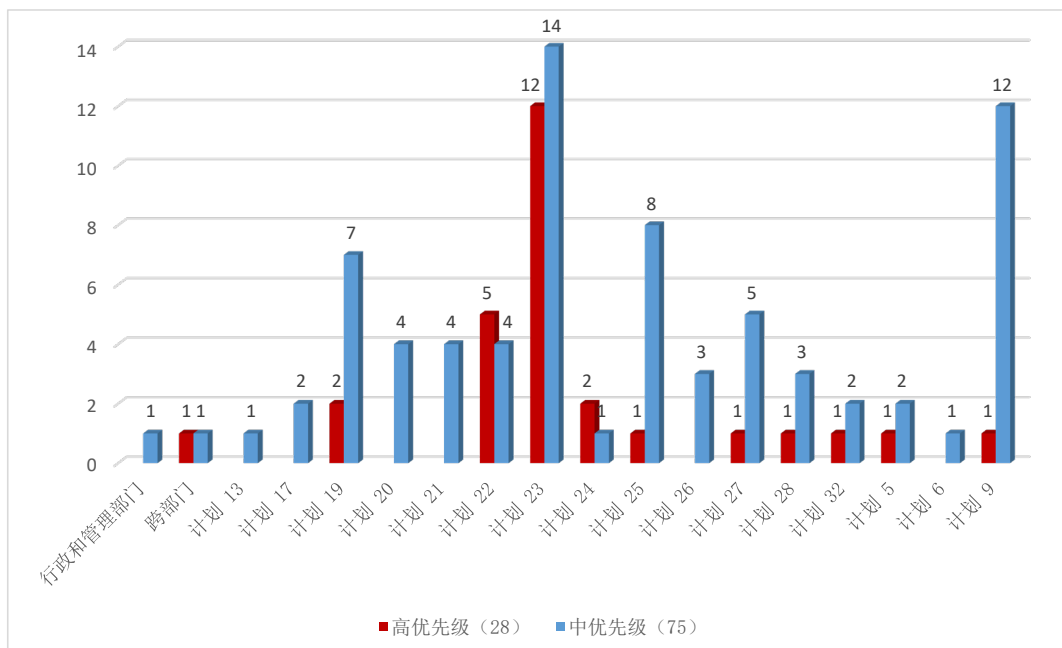
图 4 - 按优先程度分列的未落实监督建议的落实进展 (103 项)



78. 在本报告所涉期间, 2013 年和 2016 年之间提出的待落实建议数量已从 36 项减少到 12 项。监督司继续与管理层接触, 以进一步减少多年未落实的建议。

79. 截至 2020 年 12 月 31 日, 按产权组织计划¹³和按优先程度分列的未落实建议数量如下:

图 5 - 按计划和优先程度分列的建议 (103 项)



80. 计划 23-人力资源管理与开发在 28 项高优先级建议中占 42%。

¹³ 计划 5-PCT 体系; 计划 6-马德里体系; 计划 9-非洲、阿拉伯、亚洲和太平洋、拉丁美洲和加勒比国家、最不发达国家; 计划 13-全球数据库; 计划 17-树立尊重知识产权的风尚; 计划 19-传播; 计划 20-对外联系、合作伙伴关系和驻外办事处; 计划 21-执行管理; 计划 22-计划与资源管理; 计划 23-人力资源管理与开发; 计划 24-一般性支助服务; 计划 25-信息与通信技术; 计划 26-内部监督司; 计划 27-会务与语文服务; 计划 28-信息安全保障、安全与安保; 计划 32-里斯本体系。

咨询和建议方面的工作

81. 作为其咨询服务的一部分，监督司继续应要求提供政策文件、评价、业务流程或监管框架的建议。

82. 评价科通过事前评价向亚洲及太平洋司提供了咨询服务。这项咨询工作的重点是该司的技术合作框架和自我评价系统。此次事前评价的目的是评估技术框架是否设计得当，可供进行评价，并提出了对其加以改进的建议。

83. 评价科还在 WIPO Re:Search 外部评价的设计阶段对管理层提供了咨询意见。具体而言，这项咨询任务为 WIPO Re:Search 计划进行的外部评价的职责范围提供了技术上的质量保证。

84. 评价科参与了正在进行的两项咨询工作，该工作始于 2020 年，将于 2021 年结束。第一项任务是为一个技术工具的流程、质量和投入提供建议，该工具涉及发展部门在国家知识产权战略的基准和自我评价方面的活动。第二项旨在精简和审查拉丁美洲国家司现有的自我评价内容，以增强其效果、决策和对结果的报告。

与外部监督机构的合作

独立咨询监督委员会（咨监委）

85. 监督司定期参加咨监委的会议，报告外部监督计划的落实情况、讨论监督结果和有关该司工作和职能的其他方面，并向咨监委寻求建议。在本报告所涉期间，咨监委举行了四届会议（第五十六届至第五十九届）。

外聘审计员

86. 通过定期举行审计、内部控制和风险管理问题方面的会议，监督司与外聘审计员保持着良好的工作关系。外聘审计员与监督司共享战略、年度计划和各种单项报告，以确保高效的监督覆盖，同时避免可能的重复工作和监督疲劳。监督司在外聘审计员进行 2020 年审计的规划和后期执行期间积极同其展开接洽，并根据外聘审计员要求提供意见。

与监察员和道德操守办公室的合作

87. 在报告所涉期间，监督司司长定期与监察员和首席道德操守官举行会议，确保协调顺畅，相互支持。

其他监督工作

数据分析项目

88. 旨在加强持续审计活动的数据分析项目于 2020 年 12 月开始，目前正在进行之中。该项目的目标是：升级和加强监督司的数据分析和持续审计能力，包括开发运行数据分析测试的脚本；制定脚本的指导原则；向监督司工作人员提供关于如何使用数据分析的培训；提供支持，使分析结果可视化。该项目预计将在 2021 年第三季度完成。

本组织内的宣传活动

89. 为了更好地解释和支持内部监督职能，作为正在开展的工作的一部分，监督司继续通过在新工作人员入门培训时作介绍、监督司通讯、监督司看板以及应要求面向司长和高级管理人员进行介绍等，接触产权组织内的同事。

与其他监督职能部门发展网络关系

90. 《章程》载有与联合国系统其他组织和多边金融机构的内部监督服务处进行联络和合作的具体规定。¹⁴ 监督司认识到与同类职能部门发展关系的价值和重要性。在报告所涉期间，监督司继续与其他联合国系统组织和实体开展活跃和有用的协作与网络关系。具体而言，监督司积极参与了下述活动：

- (a) 2020 年 5 月 14 日联合国内部监督事务厅举行的联合国内部审计事务处代表（UNRIAS）虚拟会议，主题是联合国对 2019 冠状病毒病的应对和经验分享；
- (b) 2020 年 6 月 23 日国际原子能机构内部监督事务厅举行的 UNRIAS 虚拟小组讨论会，主题是 2019 冠状病毒病的影响；
- (c) 2020 年 8 月 28 日亚洲开发银行举行的 UNRIAS 虚拟会议，主题是审计技术实验中的成功和失败；
- (d) 2020 年 11 月 3 日世界银行举行的 UNRIAS 动态风险评估虚拟会议；
- (e) 2020 年 11 月 12 日内部监督事务厅举行的 UNRIAS 虚拟会议，主题是联合国审计委员会报告和联合国改革的最新情况；
- (f) 2020 年 6 月 22 日至 23 日以虚拟方式举行的联合国评价小组 2020 年年度大会和做法交流研讨会；
- (g) 在联合国评价小组网络中担任副主席，并作为小组主席，对国际移民组织进行专业同行评议；
- (h) 监督司与内部监督事务厅共同为联合国系统调查员举办的“面试的认知方面”在线培训。

监督司质量保证和改进计划

91. 监督司的质量保证和改进计划（QAIP）旨在向各利益攸关方¹⁵提供合理的保证，确保监督活动的开展符合《内部监督章程》、各职能部门的标准和专业惯例；以有效的方式运作，并被利益攸关方视为在增加价值和持续改进。该计划涉及的领域概述如下：

监督司的业务独立性

92. 《章程》要求¹⁶监督司司长确认内部监督职能的组织独立性，并就内部监督活动范围问题和资源是否满足目的的问题提供信息。

¹⁴ 《章程》第 28 段（g）项。

¹⁵ 主要的利益攸关方包括总干事、产权组织管理人员、咨监委、成员国、外聘审计员和广大公众。

¹⁶ 《章程》第 48 段（i）项。

93. 在报告所涉期间，没有出现可视为损害监督司业务独立性的事件/活动。监督司的工作没有受到任何实际的或意图进行的干扰。监督活动的范围由监督司在收到产权组织管理层、咨监委和成员国评论和反馈意见时，根据风险评估酌情决定。

持续监测和关键绩效指标

94. 对监督活动绩效的持续监测是指对内部审计活动的日常监督、审查和衡量，这些都是监督司的政策、手册和常规程序中的内容。此外，一个活动管理系统（TeamMate™）被用来操作手册和程序，包括证明文件的归档、审查和批准的实施以及建议的跟进和报告等。

95. 此外，监督司还制定了绩效指标来衡量监督活动的有效性、效率和相关性。以下是 2020 年这些指标的结果：

表 3 - 监督司绩效指标

绩效指标	结果占比
在会议开幕日期前四个月内完成并报告的计划内审计的百分比	75%
在六个月内完成并报告的计划内评价的百分比	75%
在六个月内结案的全面调查的百分比	100%
认为监督司建议符合 SMART 标准的管理人员的百分比	82%
认为监督工作具有相关性的利益攸关方的百分比	81%
被接受的监督建议的数量	100%

监督资源

预算和工作人员

96. 为履行其任务，监督司已获得 528.3 万瑞郎的预算，占产权组织 2020/2021 两年期预算的 0.69%。¹⁷整体上看，目前的人力和财务资源水平已经足以使监督司有效覆盖其工作计划中确认为高优先级的领域。与外聘审计员就监督计划的交流和就监督活动的持续协调以及对信息技术（IT）工具的有效使用，也有助于实现更高的效率和更有效的风险范围覆盖。

表 4 - 2020/2021 年监督司的预算和支出¹⁸

	2020/21 年 核定预算	2020/21 年 调剂使用后 预算	2020 年 支出	利用率 (%)
人事费	4,356,000	4,471,500	2,219,717	50%
非人事费	835,421	811,533	136,330	17%
总计	5,191,421	5,283,033	2,356,047	45%

¹⁷ 该比例是根据监督司调剂使用后的预算得出的。

¹⁸ 单位：千瑞郎。

培训和职业继续教育

97. 工作人员持续实现职业发展对于监督司交付能力和有效支持本组织的能力而言至关重要。根据产权组织的培训政策，监督司工作人员参加各种培训活动，以获得新的知识、技术技能和其他能力，从而提高监督司开展监督工作的业务成效和效率。

98. 监督司工作人员平均每人参加 10 天培训，所涉主题包括：欺诈预防和检测、调查性研究技巧、数据分析、数字创新、信息安全和网络安全、道德操守、信息及控制技术控制目标（COBIT）、反腐败和合规性、行为科学、决策过程、谈判和行为科学（“助推”）等。

满意度调查

99. 监督司通过每次任务后进行客户满意度调查，继续寻求被审计/被评价的产权组织部门同事的反馈意见。该项工作旨在有效获取并分析同事们对于监督工作的反馈意见。2020 年底，对调查结果的综合分析显示满意度为 85%。

100. 在有关任务完成一年后进行调查的结果被用来评估监督工作的影响，该结果显示，平均满意度为 76%。监督司将基于所收到的同事反馈意见，努力进一步提升其监督工作的影响。

101. 被审计或评价的部门通过调查发出的其他评论意见，帮助监督司找出不足并采取纠正措施。

定期内部及外部评估

102. 监督司的每个职能部门每两年进行一次自我评估和/或每五年进行一次外部评估，以确定监督司的职能部门是否以有效和高效的方式履行职责，是否符合相关标准、专业惯例和相关道德操守准则。监督司质量计划的内容可以在相关手册、指南和操作程序中找到。

103. 内部审计职能部门于 2020 年 1 月进行了一次自我评估，并向咨监委作了报告。随后，内部审计职能部门和调查职能部门在 2020 年底都执行了外部质量评估，两者的评分都“总体符合”各自的标准和专业惯例要求，并符合各自的道德操守准则。外部评估提出了进一步加强内部审计和调查的治理、程序和做法的建议，这些建议将在 2021 年至 2025 年底之间分阶段落实。

104. 评价职能部门在 2019 年进行了评估，并在年度报告中报告了此次评估，年度报告涵盖了 2019 年 7 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间的监督活动。

[后接附件]

附件 - 监督司报告一览表
2020年1月1日至2020年12月31日

工作人员福利与应享权利审计和廉正审查	IA 2019-04
产权组织保证制度摸底	IA 2020-01
监督司年度计划发展周期审查和更新	IA 2020-03
关于《2018/19年产权组织绩效报告》的审定报告	Valid 2020-01
非洲地区司评价	EVAL 2019-01
计划 17 树立尊重知识产权风尚评价	EVAL 2019-03
计划 32-里斯本体系评价	EVAL 2019-05
亚洲及太平洋地区局技术合作框架事前评价咨询意见	EVAL 2020-04
关于向联合国全球采购网（UNGM）传送信息的所涉管理问题报告	MIR 20-07
关于改进本组织工作以遏制外部实体对产权组织客户进行发票诈骗的 所涉管理问题报告	MIR 19-11

[附件和文件完]