A

WIPO
المنظمة العالمية للملكية الفكرية

A/56/4
الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 2 أغسطس 2016

جمعيات الدول الأعضاء في الويبو

سلسلة الاجتماعات السادسة والخمسون
جنيف، من 3 إلى 11 أكتوبر 2016

تقرير مراجع الحسابات الخارجي

من إعداد الأمانة

1. تحتوي هذه الوثيقة على "تقرير مراجع الحسابات الخارجي" (الوثيقة WO/PBC/25/4) الذي طُرح على لجنة الويبو للبرنامج والميزانية (اللجنة) في دورتها الخامسة والعشرين (29 أغسطس إلى 2 سبتمبر 2016).

2. وترد أية قرارات للجنة بشأن تلك الوثيقة في قائمة القرارات التي اتخذتها لجنة البرنامج والميزانية (الوثيقة A/56/12).

[تلي ذلك الوثيقة WO/PBC/25/4]

A

WIPO
المنظمة العالمية
للملكية الفكرية

WO/PBC/25/4
الأصل: بالإنكليزية
التاريخ: 13 يوليو 2016

لجنة البرنامج والميزانية

الدورة الخامسة والعشرون
جنيف، من 29 أغسطس إلى 2 سبتمبر 2016

تقرير مراجع الحسابات الخارجي

من إعداد الأمانة

1. تشتمل هذه الوثيقة على العناصر التالية:

"1" تقرير مراجِع الحسابات المستقل الذي يحتوي على رأي مراجع الحسابات الخارجي بشأن البيانات المالية للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015؛

"2" وتقرير مراجِع الحسابات الخارجي للسنة المالية 2015 المُقدَّم إلى سلسلة الاجتماعات السادسة والخمسين لجمعيات الدول الأعضاء في الويبو (المعروف أيضاً باسم "التقرير المُطوَّل"). ويتضمن هذا التقرير توصيات مراجع الحسابات الخارجي الناتجة عن المراجعات الثلاث التي أُجريت خلال السنة 16/2015؛

"3" وردود من أمانة الويبو على توصيات مراجع الحسابات الخارجي؛

"4" وبيان الويبو للرقابة الداخلية، مُوقَّع من المدير العام.

2. وفيما يلي فقرة القرار المقترحة.

3. أوصت لجنة البرنامج والميزانية الجمعية العامة وسائر جمعيات الدول الأعضاء في الويبو بالإحاطة علماً بتقرير مراجع الحسابات الخارجي (الوثيقة WO/PBC/25/4).

[يلي ذلك تقرير مراجع الحسابات الخارجي]

تقرير مراجع الحسابات المستقل

إلى
الجمعية العامة
للمنظمة العالمية للملكية الفكرية

تقرير عن البيانات المالية

لقد راجعنا البيانات المالية المرفقة الخاصة بالمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)، والتي تتكون من بيان الوضع المالي في 31 ديسمبر 2015، وبيان الأداء المالي، وبيان التغييرات في صافي الأصول، وبيان التدفقات النقدي، وبيان مقارنة المبالغ المدرجة في الميزانية والمبالغ الفعلية، وملاحظات على البيانات المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015.

مسؤولية الإدارة عن البيانات المالية

كما ذكِر في الملاحظات على البيانات المالية، أعُدت هذه البيانات المالية وما أرفق بها من جداول وملاحظات على أساس الاستحقاق المحاسبي الكامل وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. والإدارة مسؤولة عن إعداد هذه البيانات المالية وعرضِها عرضاً نزيهاً. وهذه المسؤولية تشمل: (أ) وضع الضوابط الداخلية المتعلقة بإعداد البيانات المالية الخالية من الأخطاء الجوهرية – سواء الناتجة عن الغش أو الخطأ غير المقصود – وعرضها عرضاً نزيهاً، وتنفيذ هذه الضوابط والتمسّك بها؛ (ب) واختيار السياسات المحاسبية الملائمة وتطبيقها؛ (ج) والقيام بتقديرات محاسبية تكون معقولة في هذه الظروف.

مسؤولية مراجع الحسابات

مسؤوليتنا هي إبداء رأي في هذه البيانات المالية استناداً إلى مراجعتنا للحسابات. وقد راجعنا الحسابات وفقاً للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات. وتقتضي تلك المعايير أن نلتزم بالمتطلبات الأخلاقية، وأن نخطط عملية المراجعة ونجريها بغية التوصل إلى ضمان معقول بشأن خلو البيانات المالية من الأخطاء الجوهرية.

وتنطوي مراجعة الحسابات على اتخاذ إجراءات للتوصل إلى أدلة تدقيقية على المبالغ والإفصاحات الواردة في البيانات المالية. والإجراءات المختارة تعتمد على تقدير مراجع الحسابات، بما في ذلك تقييم مخاطر ورود أخطاء جوهرية في البيانات المالية - سواء بسبب الغش أو الخطأ غير المقصود. وعند تقييم تلك المخاطر، يراعي مراجع الحسابات الضوابط الداخلية المتعلقة بإعداد الكيان للبيانات المالية وعرضها عرضاً نزيهاً من أجل وضع إجراءات المراجعة المناسبة في هذه الظروف، ولكن ليس لغرض إبداء رأي في فعالية الضوابط الداخلية للكيان. وتشمل مراجعة الحسابات أيضاً تقييم

مدى ملاءمة السياسات المحاسبية المستخدمة، ومدى معقولية التقديرات المحاسبية التي قامت بها الإدارة، إضافة إلى تقييم العرض الإجمالي للبيانات المالية.

ونعتقد أن ما توصلنا إليه من أدلة تدقيقية كافٍ ومناسبٍ لأن يكون أساساً يستند إليه رأينا كمراجعي حسابات.

الرأي

تعرض هذه البيانات المالية، في رأينا، الوضع المالي للمنظمة العالمية للملكية الفكرية في 31 ديسمبر 2015 وأداءها المالي وتدفقاتها النقدية للفترة من 1 يناير 2015 إلى 31 ديسمبر 2015 عرضاً نزيهاً من جميع النواحي الجوهرية وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

تقرير عن المتطلبات القانونية والتنظيمية الأخرى

نرى، إضافة إلى ذلك، أن معاملات المنظمة العالمية للملكية الفكرية التي نمت إلى علمنا، أو التي فحصناها في إطار مراجعتنا للحسابات كانت تتفق مع نظام الويبو المالي ولائحته من جميع النواحي المهمة.

ووفقاً للمادة 10.8 من النظام المالي ولائحته، أصدرنا أيضاً تقريراً مطوّلاً عن مراجعتنا لحسابات المنظمة العالمية للملكية الفكرية.

[التوقيع]
شاشي كانت شيرما
المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند
مراجع الحسابات الخارجي
نيودلهي، الهند
4 يوليو 2016

تقرير مراجع الحسابات الخارجي

إلى سلسلة الاجتماعات السادسة والخمسين

للجمعية العامة

للمنظمة العالمية للملكية الفكرية

عن السنة المالية 2015

مكتب
المراقب المالي
ومراجع الحسابات العام
للهند

تهدف مراجعتنا إلى توفير ضمانات مستقلة وإضافة قيمة إلى إدارة المنظمة العالمية للملكية الفكرية من خلال تقديم توصيات بنّاءة

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بـ :
السيد/ ك. إس. سوبرامانيان
المدير العام (العلاقات الدولية)
مكتب المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند
9, Deen Dayal Upadhyay Marg
New Delhi, India - 110124
البريد الإلكتروني:
subramanianKS@cag.gov.in

الملخص

1. يعرض هذا التقرير ما توصل إليه المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند من نتائج مهمة بعد مراجعة حسابات المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) للسنة المالية 2015. واشتملت المراجعة على مراجعة البيانات المالية للويبو، ومراجعة مركز التحكيم والوساطة، ومراجعة الأسفار والمنح.

2. وبناء على مراجعتنا للحسابات، أرى أن البيانات المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015، تعرض الوضع المالي للويبو في 31 ديسمبر 2015، وأداءها المالي خلال الفترة من 1 يناير 2015 إلى 31 ديسمبر 2015 عرضاً نزيهاً من جميع النواحي الجوهرية. ولذلك أدْلَيْنا برأيٍ غير مشفوع بتحفظ في بيانات الويبو المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015.

الإدارة المالية

3. حققت الويبو في عام 2015، فائضا بلغ 33.27 مليون فرنك سويسري، بانخفاض قدره 10.02 بالمئة بالمقارنة مع فائض عام 2014. وبلغ المعامل الترجيحي لاتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات (معاهدة البراءات) في حساب الفائض لعام 2015 نسبة 77.66 بالمئة (106 بالمئة في عام 2014). وعلى هذا، يتأثر الفائض/العجز في الويبو بصورة رئيسية بالفائض/العجز في أداء معاهدة البراءات.

4. وارتفع مجموع إيرادات الويبو بنسبة 3.18 بالمئة، من 370.18 مليون فرنك سويسري في عام 2014 ليصل إلى 381.94 مليون فرنك سويسري في عام 2015. وكانت معاهدة البراءات أكبر مصدر للإيرادات خلال عام 2015، إذ شكلت 72.1 بالمئة من مجموع الإيرادات. وازدادت الإيرادات المتأتية من المعاهدة في عام 2015 بنسبة 1.14 بالمئة بالمقارنة مع عام 2014.

5. وفي عام 2015، بلغت مصروفات الويبو 348.67 مليون فرنك سويسري، بزيادة قدرها 4.64 بالمئة بالمقارنة مع مصروفات عام 2014 التي بلغت 333.21 مليون فرنك سويسري. وكانت نفقات الموظفين أكبر مصروفات المنظمة في عام 2015، إذ بلغت 216.27 مليون فرنك سويسري، بما نسبته 62.03 بالمئة من مجموع المصروفات، وظلت بذلك نسبتها المطلقة ثابتة بالمقارنة مع عام 2014.

6. وارتفع صافي الأصول من 245.79 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2014 إلى 279.06 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2015.

الشؤون المالية

7. وفقاً لسياسة الويبو المحاسبية لقيد الإيرادات، تقيد الإيرادات المتأتية من المعاملات التبادليّة التي تشمل الرسوم المحصلة على الطلبات بناء على نظام معاهدة التعاون بشأن البراءات في تاريخ النشر. وقد لاحظنا أن الويبو تلقت خلال عام 2015 تسوية مالية قدرها 4.7 مليون فرنك سويسري قيدت رسوماً متأتية من نظام البراءات في عام 2015 على الرغم من أن تلك الرسوم تعلقت بطلبات براءات يعود تاريخ إيداعها إلى عام 2004. وفي رأينا، فإن وضع آلية مفصلة لتسوية الإيرادات المتأتية من رسوم إيداع الطلبات الدولية بناء على معاهدة البراءات في تقرير سنة معيَّنة مع المبلغ المقيد للطلبات المنشورة في السنة ذاتها كان سيتيح عرض صورة دقيقة لرسوم نظام معاهدة البراءات في البيانات المالية منذ عام 2010 (أي العام الذي اعتمدت فيه الويبو المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام). ويمكن للويبو أن تضع آلية مفصلة

لضمان تسوية الإيرادات المتأتية من رسوم الإيداع الدولي بناء على معاهدة البراءات في أي سنة تقرير مع المبلغ المقيد للطلبات المنشورة في تلك السنة.

8. ولقد لاحظنا غياب أية آلية رسمية لرصد تقلب القيمة العادلة للممتلكات والمصانع والمعدات التي تتطلب إعادة تقييم سنوية لضمان عدم اختلاف قيمتها الدفترية اختلافاً كبيراً عن قيمتها العادلة. ويمكن للويبو أن تضع مؤشرات ومعايير ملائمة تمكِّنها من إجراء إعادة التقييم السنوية اللازمة للممتلكات والمصانع والمعدات.

9. ولاحظنا مواصلة استخدام أصول خفضت قيمتها بالكامل وتبلغ قيمتها الدفترية الإجمالية 10.31 مليون فرنك سويسري. وينطوي استخدام تلك الأصول على قيمة اقتصادية للمنظمة ويعني أن تقديرات العمر الإنتاجي لبعض الأصول كانت أقل من عمرها الفعلي. وعليه، يمكن للويبو أن تعيد تقييم العمر الإنتاجي للأصول كي تعرض صورة نزيهة لها وتضع تقديراً معقولاً للعمر الإنتاجي للأصول.

مركز التحكيم والوساطة

10. تبيَّن من مراجعة "إطار النتائج" للثنائيتين 13/2012 و17/2016 أنه على الرغم من أن الإنجازات المحققة بانتظام قد تجاوزت الغايات المحددة تجاوزاً كبيراً، فلم تراجَع بعض الغايات للسنوات اللاحقة مراجعة ملائمة. وقد يكون من المفيد تعزيز الآلية الخاصة بتحديد غايات واقعية لمؤشرات الأداء.

11. ولم يتمكن مركز التحكيم والوساطة من تحقيق مؤشرات النتائج الثلاثة المحددة في الخطة الاستراتيجية للأجل المتوسط فيما يخص زيادة استخدام منتجات المنظمة وخدماتها العالمية التي تسهم في الاستدامة المالية للمنظمة وزيادة الطلب عليها. ويمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يعتمد نهجاً استباقياً أكثر ليجعل الخدمات البديلة لتسوية المنازعات في صدارة الأنظمة المتاحة للمنتفعين عبر تقديم خدمات جذابة وفعالة من حيث التكلفة. ويمكن تحقيق ذلك عن طريق الترويج لمزايا الخدمات واستقصاء آراء مستخدميها وتحليل اقتراحاتهم وردود فعلهم مركزياً وبانتظام.

12. وإن النظام الحالي لإنشاء اللجان لا يمكِّن المركز في رأينا من إدراج أسماء وسطاء/محكمين من مجالات أوسع نطاقاً. وعليه، يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن ينظر في وضع إطار أوضح وأكثر شفافية لرسم السياسات يحدد فيه المسار المتبع في إدراج الوسطاء في قوائم الويبو ومعايير اختيارهم.

13. وإذ نعلم أنه لا يمكن في الواقع تفادي بعض التأخيرات غير المنصوص عليها في نظام التحكيم والوساطة، فإننا نوصي المركز بتعزيز آلية الرصد فيه لتقليص الوقت اللازم لتوفير خدمات تسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول لعملائه.

14. ولم يكن لدى المركز خطة لاستمرارية الأعمال. ومن ثم،يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يضع خطة لاستمرارية الأعمال وتحليلاً لتأثير الأعمال يحدد فيهما الترتيبات البديلة والخطط الاحتياطية في حال تعطل أي من المسارات المحورية.

الأسفار والمنح

15. لاحظنا حالات من عدم الامتثال لنظام الموظفين ولائحته والتعميمات الإدارية والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالسفر في مهمات رسمية والسفر في إجازة زيارة الوطن والسفر المتصل بمنحة التعليم والسفر عند التعيين والسفر للعودة إلى الوطن وغيرها. وشملت تلك الحالات ما يلي:

- قبول طلبات تغيير في تاريخ السفر أو وجهة السفر قبل إصدار التذاكر؛
- رد مصروفات رحلة الإياب لموظفين عادوا قبل مرور ستة أشهر على عودتهم من إجازة زيارة الوطن؛
- التصديق على سفر متصل بمنحة تعليم على الرغم من عدم بقاء نجل الموظف المهلة الدنيا المحددة بسبعة أيام عمل مع الموظف في مركز العمل؛
- منح تذكرة سفر ذهاباً وإياباً عوضاً عن الرحلة الواحدة ذهاباً المسموح بها للمعال الذي يلحق بالموظف في مركز العمل؛
- عدم الحصول على طلبات إلكترونية بتصريح السفر قبل عشرة أيام من تاريخ السفر المقترح؛
- عدم تقديم مطالبات السفر في غضون المهلة الزمنية المحددة بعد إكمال الرحلة؛
- السماح بتغيير درجة الرحلة من اقتصادية إلى أعمال لرحلات تدوم أقل من تسع ساعات.

16. ونوصي بأن تستمر الويبو في اعتماد تدابير فعالة تكفل الامتثال لنظام الموظفين ولائحته والتعميمات الإدارية في حالات الأسفار المذكورة.

17. ولاحظنا أن العقد المبرم مع وكيل السفر لا ينص على رسم معاملة للحجوز "بمساعدة الوكيل" وأن وكيل السفر قد تلقى أعلى السعرين المتعاقد عليهما. وعليه، نوصي الويبو بأن تتخذ تدابير لمعالجة المشكلات التقنية في حجز التذاكر عبر الإنترنت، وأن تتفاوض في هذه الأثناء على رسم معاملة للحجوز "بمساعدة وكيل" وأن تعدل العقد على هذا الأساس.

18. ولاحظنا منح بدلات إقامة يومية للموظفين عما يقضى من ليالٍ على متن الطائرات على الرغم من عدم اتباع تلك الممارسة في أي وكالة أخرى تابعة للأمم المتحدة. وعليه، يمكن للويبو أن تعيد النظر في سياستها الخاصة بالسفر فيما يخص دفع 50 بالمئة من بدل الإقامة اليومي لقاء ما يقضى من ليالٍ على متن الطائرات.

المقدمة

نطاق المراجعة ونهجها

1. أُسنِدت إلى المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند مهمةُ مراجعة حسابات المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) للسنوات المالية من 2012 إلى 2017 بناءً على موافقة الجمعية العامة للويبو في دورتها الأربعين (العادية العشرين) التي عُقدت في جنيف في الفترة من 26 سبتمبر إلى 5 أكتوبر 2011. ويُحدَّد نطاق المراجعة وفقاً للمادة 10.8 من النظام المالي والمبادئ الواردة في مرفق ذلك النظام.

2. وقد أُجرِيت مراجعة حسابات السنة المالية 2015 وفقاً لخطة مراجعة حسابات وُضِعت على أساس تحليل المخاطر الخاص بالويبو الذي أجريناه. وشمل عملنا مراجعة البيانات المالية للويبو، ومراجعة مركز التحكيم والوساطة، ومراجعة الأسفار والمنح. واعتُمِد على أعمال المراجعة الداخلية للحسابات، عندما لزم الأمر، اعتماداً مهنياً.

3. ونُوقِش مع الإدارة ما أسفرت عنه هذه المراجعات من نتائج مهمة، وأُحيلت بعد ذلك إليهم من خلال الرسائل المُوجَّهة إلى الإدارة. ويرد في هذا التقرير أهم هذه النتائج، بعد تجميعها بشكل مناسب.

معايير مراجعة الحسابات

4. أُجرِيت مراجعة الحسابات وفقاً للمعايير الدولية لمراجعة الحسابات الصادرة عن الاتحاد الدولي للمحاسبين، والتي اعتمدها فريق المراجعين الخارجيين لحسابات الأمم المتحدة، ووكالاتها المتخصصة، والوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومعايير مراجعة الحسابات للمنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات، والمادة 10.8 من نظام الويبو المالي، والاختصاصات الإضافية التي تنظم مراجعة حسابات الويبو على النحو المُبيَّن في مرفق النظام المالي.

الإدارة المالية

5. اشتملت مراجعتنا للحسابات على مراجعة للبيانات المالية، من أجل التأكد من عدم وجود أخطاء جوهرية، ومن استيفاء متطلبات المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وقد اعتمدت الويبو المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام في سنة 2010، واعتمدت المعايير رقم 28 و29 و30 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام المتعلقة بالأدوات المالية خلال عام 2013.

رأي مراجع الحسابات في البيانات المالية لعام 2015

6. إنَّني مُكلَّفٌ، طبقًا لاختصاصات مراجع الحسابات الخارجي، بإبداء الرأي في بيانات الويبو المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015. ولم تكشف مراجعةُ البيانات المالية للفترة المالية 2015 عن أي مَواطن ضعف أو أخطاء أعتبرها جوهريةً فيما يتعلق بدقة البيانات المالية ككل ومدى اكتمالها وصحتها. وبناءً على ذلك، أبديتُ رأياً غير مشفوع بتحفظٍ في بيانات الويبو المالية للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2015.

المؤشرات المالية الرئيسية

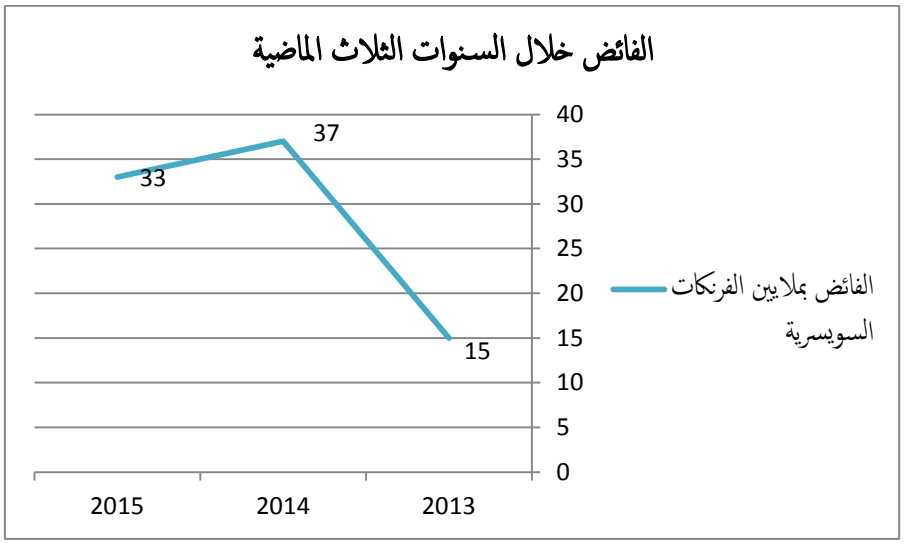
7. فيما يلي المؤشرات المالية الرئيسية الجديرة باهتمام الدول الأعضاء:

نتائج مراجعة الحسابات

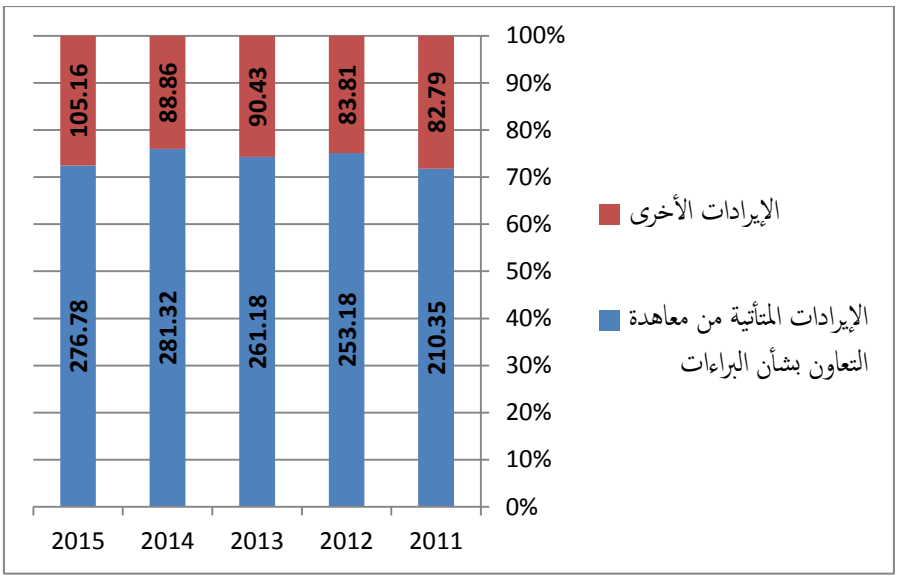
الشؤون المالية

الفائض/العجز التشغيلي

8. يساوي الفائض أو العجز الفارق بين إيرادات الويبو ومصروفاتها خلال الفترة المالية. وفي عام 2015، حققت الويبو فائضا قدره 33.27 مليون فرنك سويسري، بانخفاض نسبته 10.02 بالمئة بالمقارنة مع فائض عام 2014، وزيادة نسبتها 119.87 بالمئة بالمقارنة مع فائض عام 2013.



9. ووجدنا أن تدني الأداء المالي في عام 2015، بالمقارنة مع الأداء المالي في عام 2014 يُعزى أساساً إلى زيادة المصروفات في كل بنود الميزانية باستثناء نفقات الموظفين ولا سيما زيادة قدرها 8.5 مليون فرنك سويسري في نفقات الخدمات التعاقدية. أما التحسن في الأداء المالي بالمقارنة مع الأداء المالي في عام 2013، فيُعزى أساساً إلى أنشطة معاهدة البراءات التي درّت 72.1 بالمئة من مجموع إيرادات الويبو في عام 2015.



التحليل بحسب كل قطاع

10. فيما يلي الإيرادات والمصروفات والفائض/العجز في مختلف القطاعات[1]:

(المبالغ بآلاف الفرنكات السويسرية)

القطاع	الاتحادات الممولة من الاشتراكات	اتحاد معاهدة التعاون بشأن البراءات	اتحاد مدريد	اتحاد لاهاي	اتحاد لشبونة	حسابات خاصة
عام 2015						
الإيرادات	18 803	276 781	71 010	5 034	1 102	9 213
المصروفات	17 107	250 945	62 811	7 011	1 586	9 213
الفائض/العجز	1 696	25 836	8 199	-1 977	-484	0
عام 2014						
الإيرادات	18 817	281 318	57 285	3 927	764	8 069
المصروفات	17 560	242 133	57 330	7 322	792	8 069
الفائض/العجز	1 257	39 185	- 45	- 3 395	-28	0
عام 2013						
الإيرادات	19 277	261 181	58 456	4 531	1 308	6 858
المصروفات	19 068	242 349	59 749	7 603	852	6 858
الفائض/العجز	209	18 832	- 1 293	- 3 072	456	0
عام 2012						
الإيرادات	18 631	253 183	54 329	3 442	390	7 021
المصروفات	18 414	232 104	56 159	6 854	734	7 021
الفائض/العجز	217	21 079	- 1 830	- 3 412	- 344	0
عام 2011						
الإيرادات	18 080	210 345	53 731	3 260	215	7 506
المصروفات	18 954	234 316	57 838	5 981	752	7 506
الفائض/العجز	- 874	-23 971	- 4 107	- 2 721	- 537	0

11. بلغ المعامل الترجيحي لمجموع إيرادات معاهدة البراءات نسبة 77.66 بالمئة في فائض عام 2015، (106 بالمئة في عام 2014). وعلى هذا، يتأثر الفائض/العجز في الويبو بصورة رئيسية بالفائض/العجز في أداء معاهدة البراءات.

12. وفي عام 2015، ازدادت المصروفات بنسبة 4.64 بالمئة، وارتفعت الإيرادات بنسبة 3.18 بالمئة على عام 2014؛ ما أدى إلى فائض قدره 33.27 مليون فرنك سويسري، أي بانخفاض قدره 10.02 بالمئة عن عام 2014.

الإيرادات

13. في عام 2015، بلغ مجموع إيرادات الويبو 381.94 مليون فرنك سويسري، بزيادة قدرها 11.76 مليون فرنك سويسري بالمقارنة مع مجموع إيرادات عام 2014 البالغ 370.18 مليون فرنك سويسري.

[1] تُعرض تقارير القطاعات في شكل يبيّن مختلف الاتحادات والقطاعات التي تتألف منها المنظمة العالمية للملكية الفكرية.

14. وكانت الإيرادات المتأتية من معاهدة البراءات أكبر مصدر للإيرادات خلال عام 2015، إذ كانت تساوي 72.1 بالمئة من مجموع الإيرادات. وقد زادت الإيرادات المتأتية من معاهدة البراءات في عام 2015 بنسبة 1.14 بالمئة بالمقارنة مع عام 2014. وازداد عدد الطلبات المودعة بناء على معاهدة البراءات في عام 2015 حيث بلغ 600 217 طلب مقارنة بعام 2014 الذي سجل 314 214 طلباً، ولكن انخفض عدد الطلبات المنشورة من 609 210 طلبات في عام 2014 إلى 928 200 في عام 2015.

15. وكانت إيرادات اتحاد مدريد ثاني أكبر مصدر للإيرادات، حيث بلغت نسبتها 17.78 بالمئة من مجموع الإيرادات. وزادت الإيرادات المتأتية من اتحاد مدريد بنسبة 23.25 بالمئة بالمقارنة بعام 2014. وزادت الإيرادات المتأتية من اتحاد لاهاي بمبلغ قدره 000 745 فرنك سويسري بالمقارنة مع العام السابق.

16. وكانت الإيرادات المتأتية من الاشتراكات المقرّرة وقدرها 17.8 مليون فرنك سويسري تساوي 4.66 بالمئة من مجموع الإيرادات، أما الإيرادات المتأتية من المساهمات الطوعية المقدَّمة في إطار الحسابات الخاصة وقدرها 10.26 مليون فرنك سويسري فكانت تساوي 2.68 بالمئة من مجموع الإيرادات.

المصروفات

17. في عام 2015، بلغت مصروفات الويبو 348.67 مليون فرنك سويسري، أي أنها ازدادت بنسبة 4.64 بالمئة بالمقارنة مع مجموع مصروفات عام 2014 البالغة 333.21 مليون فرنك سويسري.

18. ونظراً إلى طبيعة العمل الذي اضطلعت به المنظمة، كانت نفقات الموظفين أكبر مصروفات المنظمة في عام 2015، إذ بلغت 216.27 مليون فرنك سويسري، بما نسبته 62.03 بالمئة من مجموع المصروفات. وظلت نسبة نفقات الموظفين ثابتة في عام 2015 مقارنة بعام 2014.

19. وظلت الخدمات التعاقدية ثاني أكبر مصروفات الويبو في عام 2015، حيث بلغت 72.09 مليون فرنك سويسري. بما نسبته 20.68 بالمئة من مجموع المصروفات. وزادت مصروفات الخدمات التعاقدية بنسبة 13.37 بالمئة بالمقارنة مع عام 2014.

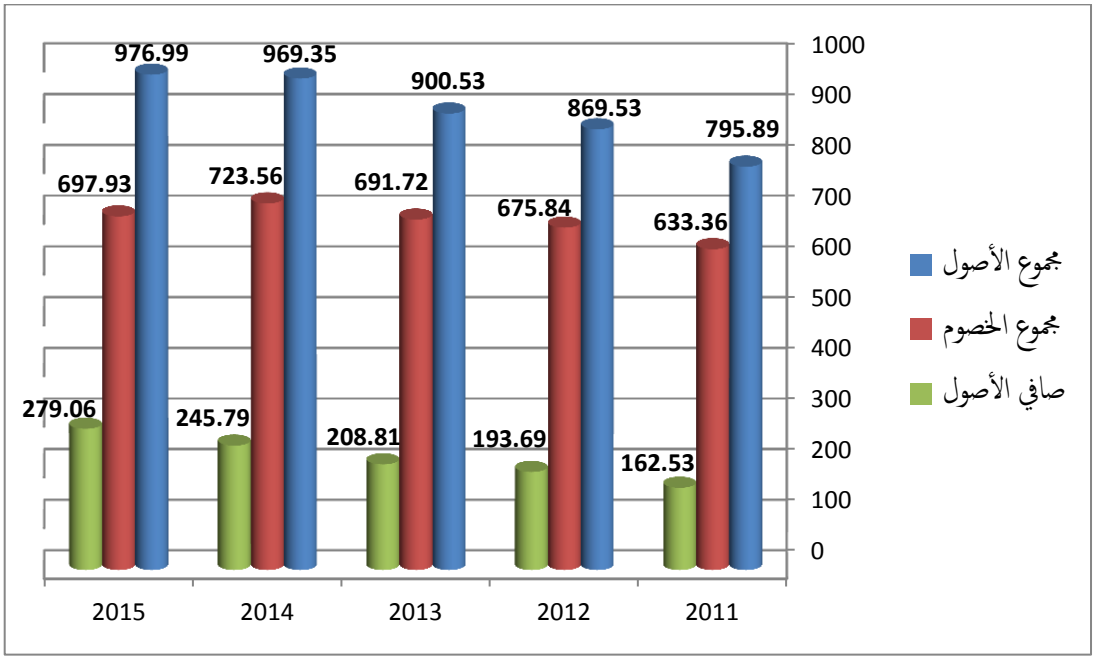
20. وبلغت مصروفات التشغيل 21.2 مليون فرنك سويسري في عام 2015، بما نسبته 6.08 بالمئة من مجموع المصروفات التي تكبدتها الويبو. وانخفضت تلك المصروفات بنسبة 1.67 بالمئة بالمقارنة مع عام 2014.

21. وبلغت مصروفات الأسفار والمنح 17.39 مليون فرنك سويسري في عام 2015، بما نسبته 4.99 بالمئة من مجموع المصروفات. وزادت تلك المصروفات بنسبة 13.24 بالمئة بالمقارنة مع عام 2014.

22. وبلغت مصروفات اللوازم والمواد 3.58 مليون فرنك سويسري في عام 2015. وازدادت بنسبة 98.72 بالمئة بالمقارنة مع عام 2014.

الوضع المالي

23. في 31 ديسمبر 2015، بلغ مجموع أصول المنظمة 976.99 مليون فرنك سويسري، وبلغ مجموع الخصوم 697.93 مليون فرنك سويسري. وزاد صافي الأصول إلى 279.06 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2015، بالمقارنة مع 245.79 مليون فرنك سويسري في نهاية عام 2014.



أداء الميزانية

24. تعدُّ الويبو ميزانية لكل ثنائية. وفي 12 ديسمبر 2013، وافقت جمعيات الدول الأعضاء في الويبو على ميزانية الثنائية 15/2014 وقدرها 647 مليون فرنك سويسري. ووفقا لميزانية الثنائية 15/2014 التي أعدتها الويبو وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية، بلغ مجموع الإيرادات المقدَّر في الميزانية 713.29 مليون فرنك سويسري. وبلغ مجموع الإيرادات الفعلي 775.72 مليون فرنك سويسري أي بزيادة قدرها 62.43 مليون فرنك سويسري على المبلغ المقدَّر. أما مجموع المصروفات للثنائية المنتهية في 31 ديسمبر 2015، فقد بلغ 642.60 مليون فرنك سويسري، أي بانخفاض قدره 31.40 مليون فرنك سويسري عن تقديرات الميزانية.

تحسينات أُدخلت على البيانات المالية لعام 2015 نتيجة المراجعة الخارجية للحسابات

25. إننا نقدر اضطلاع الإدارة بتغييرات/تحسينات في البيانات المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015، استنادا إلى ملاحظات مراجع الحسابات الخارجي. وفيما يلي بعض التحسينات المهمة:

"1" أُدرج جدول مفصل في "الملاحظة 2: السياسات المحاسبية المهمة" لعدم تقييد بنود تجمع عناصر من المباني والمنشآت يتفاوت عمرها الإنتاجي تفاوتاً كبيراً؛

"2" وأُعد بيان للأصول المستخدمة والتي خُفضت تكلفتها بالكامل والتي تبلغ قيمتها الدفترية الإجمالية 10.3 مليون فرنك سويسري وفقاً للمعيار المحاسبي الدولي 17؛

"3" وعدِّل نص "الملاحظة 9: الأراضي والمباني" لتوضيح أن رسملة المليوني فرنك سويسري كانت تخص مبنى جورج بودنهاوزن الأول وليس مبنى جورج بودنهاوزن الثاني؛

"4" وأُدرجت معلومات محدَّثة عن الضرائب الأمريكية المستحقة الاسترداد في الملاحظة 4 للبيانات المالية؛

"5" وأدرجت معلومات في "الملاحظة 12: مستحقات الموظفين" تفيد بإدراج الموظفين الذين يجوز منحهم إجازة سنوية سلفاً في حساب الرصيد الكلي للإجازات المتراكمة؛

"6" وعدِّلت الملاحظة 16 بشأن الأحكام للإشارة إلى عدم إمكانية تحديد التاريخ الفعلي للتسويات المقبلة في أثناء إعداد التقرير.

نتائج مراجعة الحسابات

الشؤون المالية

رسوم الإيداعات الدولية بناء على معاهدة البراءات

26. وفقاً للسياسة المحاسبية في الويبو لقيد الإيرادات، تقيّد الإيرادات المحقّقة من المعاملات التبادليّة التي تشمل الرسوم المحصلة على طلبات البراءات بناء على نظام معاهدة البراءات في تاريخ النشر. ويؤجل قيد الإيرادات المحصلة من الرسوم المتسلّمة على الطلبات غير المنشورة خلال الفترة المشمولة بالتقرير إلى حين استكمال النشر.

27. ووفقاً للتقرير المالي السنوي 2015، بلغ عدد الطلبات المنشورة بناء على معاهدة البراءات 928 200 طلباً في عام 2015 وبلغت رسوم الإيداعات الدولية 263.6 مليون فرنك سويسري في عام 2015. ولكن تبيَّن من تحليل البيانات التي قدمتها الويبو عن الطلبات المنشورة بناء على معاهدة البراءات خلال عام 2015 تطابق إجمالي عدد الطلبات المنشورة بناء على معاهدة البراءات في عام 2015 وعدم تطابقها مع رسوم الإيداع الدولية المحسوبة بناء على عدد الطلبات المنشورة في ذلك العام.

28. وقد لاحظنا أن الويبو تلقت خلال عام 2015 تسوية مالية قدرها 4.7 مليون فرنك سويسري قيدت رسوماً متأتية من نظام البراءات في عام 2015 على الرغم من أن تلك الرسوم تعلقت بطلبات براءات يعود تاريخ إيداعها حتى عام 2004.

29. وأفادت الويبو بأن المعلومات التي استندت إليها التسوية المالية لم تتوفر إلا عقب مراجعة حسابات أجريت في عام 2015 وأوضحت ما تبقى من مبالغ مستحقة وإيداعات في إطار الإغلاق المزمع لحساب اليابان الجاري لمعاهدة البراءات.

30. وإننا نرى أنه كان يمكن الحصول على بيانات موثوق بها نظراً إلى أن لكل طلب رقم تعريف مميزاً وكان يمكن التحقق من تاريخ نشر الطلبات المودعة. وفي رأينا، فإن وضع آلية مفصلة لتسوية الإيرادات المتأتية من رسوم إيداع الطلبات الدولية بناء على معاهدة البراءات في تقرير سنة معيَّنة مع المبلغ المقيد للطلبات المنشورة في السنة ذاتها كان سيتيح عرض صورة دقيقة لرسوم نظام معاهدة البراءات في البيانات المالية منذ عام 2010 (أي العام الذي اعتمدت فيه الويبو المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام).

التوصية 1

يمكن للويبو أن تضع آلية مفصلة لضمان تسوية الإيرادات المتأتية من رسوم الإيداع الدولي بناء على معاهدة البراءات في أي سنة تقرير مع المبلغ المقيد للطلبات المنشورة في تلك السنة.

31. وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأنها ستدرج تحليلاً أكثر تفصيلاً عن مجموع المنشورات خلال السنة في ما تعده من تقارير في نهاية السنة.

إعادة التقييم

32. ينص المعيار المحاسبي الدولي 17 على أنه يجب إجراء إعادة تقييم الأصول بانتظام كافٍ كي لا تختلف قيمتها الدفترية اختلافاً كبيراً عن قيمتها العادلة في تاريخ إعداد التقرير. ويشير إلى أن بعض بنود الممتلكات والمصانع والمعدات تشهد تقلبات أو تغيرات كبيرة في قيمتها العادلة فتتطلب إعادة تقييم سنوي.

33. وفي 31 ديسمبر 2013، قيَّم مثمن مستقل الأرض التي شيِّد عليها المبنى الجديد. ولفت المثمن المستقل انتباه الويبو إلى أنه ينبغي إعادة تقييم الأرض بانتظام نظراً إلى التقلب الراهن في النظام المالي العالمي الذي يؤدي إلى تقلب كبير في أسعار السوق العقارية وإلى قلة السيولة في أسواق رأس المال. ولاحظنا غياب أي آلية رسمية لرصد التقلبات المحتملة في القيمة العادلة للممتلكات والمصانع والمعدات التي تتطلب إعادة تقييم سنوي لضمان عدم اختلاف قيمتها الدفترية اختلافاً كبيراً عن قيمتها العادلة.

34. وأفادت الويبو بأن سياستها هي إجراء إعادة تقييم مستقل كل ثلاث سنوات أو أقل في حال رُصد تغيير جوهري في أسعار السوق. وأضافت أنها ترصد أوضاع السوق للتنبؤ بأي تغيير جوهري في الأسعار وأنها تعتزم إجراء إعادة التقييم في إطار إعداد البيانات المالية لسنة 2016.

التوصية 2

يمكن للويبو أن تضع مؤشرات ومعايير ملائمة تمكِّنها من إجراء إعادة التقييم السنوية اللازمة للممتلكات والمصانع والمعدات.

35. وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأنها ستضع مؤشرات ومعايير ملائمة يُستند إليها في إجراء إعادة التقييم السنوية اللازمة لأرض المبنى الجديد في نهاية كل سنة.

الأصول التي خفضت تكلفتها بالكامل

36. وفقاً للمعيار المحاسبي الدولي 17، ينبغي إعادة النظر في العمر الإنتاجي للأصل عند إعداد كل تقرير سنوي وإذا اختلفت التوقعات عن التقديرات، فينبغي تقييد تلك التغييرات في تقدير محاسبي وفقاً للمعيار 3 "السياسات المحاسبية والتغييرات في التقديرات المحاسبية والأخطاء".

37. ولاحظنا من سجل الأصول حتى 31 ديسمبر 2015 استخدام 2648 أصلاً (91.66 بالمئة) بقيمة دفترية إجمالية قدرها 10.31 مليون فرنك سويسري من أصل 2889 أصلاً بقيمة دفترية إجمالية قدرها 14 مليون فرنك سويسري على الرغم من أن تلك الأصول المستخدمة قد خفضت تكلفتها بالكامل. وينطوي استخدام تلك الأصول على قيمة اقتصادية للمنظمة ويعني أن تقديرات العمر الإنتاجي لبعض الأصول كانت أقل من عمرها الفعلي. وفضلاً عن ذلك، قد تؤدي مواصلة استخدام تلك النسبة الكبيرة من الأصول القديمة والتي خفضت تكلفتها بالكامل إلى زيادة تكاليف التشغيل ومن ثم إهدار الموارد وتقويض الفعالية.

38. وأفادت الويبو بأنه نظراً إلى توصيات مجلس مراقبة الممتلكات في عام 2016 بشأن التصرف في بعض الأصول والتغييرات المحتملة في الأعمار الإنتاجية التي توصي بها فرقة عمل الأمم المتحدة، قد يكون من المجدي مواصلة تحليل الأعمار الإنتاجية التي تطبقها الويبو في نهاية عام 2016.

التوصية 3

يمكن للويبو أن تعيد تقييم العمر الإنتاجي للأصول كي تعرض صورة نزيهة لها وتضع تقديراً معقولاً للعمر الإنتاجي للأصول.

39. وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأنها ستحلل الأعمار الإنتاجية في عام 2016.

شطب قيد التحويلات المستحقة الدفع

40. وفقاً للقاعدة 34(2) من اللائحة التنفيذية المشتركة بين اتفاق وبروتوكول مدريد بشأن التسجيل الدولي للعلامات، يجوز للمودع أو صاحب التسجيل الدولي أن يدفع الرسوم المستحقة عن التسجيلات الدولية للمكتب الدولي.

41. ولاحظنا أنه حتى 31 ديسمبر 2015، حوِّل مبلغ قدره 0.45 مليون فرنك سويسري من بند التحويلات المستحقة الدفع إلى بند الإيرادات الأخرى/النثرية لسنة 2015. ويخص المبلغ المشطوب رسوماً زائدة حصلتها الويبو في عامي 2009 و2010 من مودعي طلبات أو أشخاص كانوا يعتزمون إيداع طلبات بناء على اتفاق مدريد. وشُطب قيد هذا المبلغ لأنه لم يتسنَ تحديد المودعين المعنيين.

42. وقد أُبلغنا بأن المهلة الزمنية لشطب قيد تلك المبالغ كانت ثلاث سنوات حتى عام 2004. ومنذ عام 2004 واستبدال الأدوات التكنولوجية المالية، ظل مسار "التنقيح" معلقاً منذ عام 2008 وتسعى المنظمة حالياً إلى تدارك التأخر الكبير في المبالغ المقيدة الواجب شطبها.

43. ولاحظنا غياب أي سياسة رسمية موثَّقة عن شطب المدفوعات الزائدة أو المدفوعات التي لم تنفقها الويبو ولم يتسنَ ردها لأن المنظمة عن تحديد أصحابها. ونرى أنه ينبغي للمنظمة أن تضع سياسة بشأن عمليات الشطب بغية توفير ضمانات لأصحاب المصلحة.

التوصية 4

يمكن للويبو أن تنظر في وضع سياسة رسمية موثَّقة لشطب المبالغ المقيدة التي لم يتسنَ ردها إلى مودعي الطلبات.

44. وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأنها تستعرض حالياً رسوم نظام مدريد وإجراءات الفوترة وأنها ستنظر في وضع سياسة رسمية وموثَّقة لشطب المبالغ المقيدة في إطار هذا الاستعراض.

مركز التحكيم والوساطة

معلومات أساسية

45. يرمي الهدف الاستراتيجي الثاني للويبو المتعلق بالبرنامج 7: "مركز التحكيم والوساطة" إلى جعل أنظمة الويبو العالمية والخدمات البديلة لتسوية المنازعات في صدارة الأنظمة المتاحة للمنتفعين عبر تقديم خدمات لهم تكون جذابة وفعالة من حيث التكلفة.

46. وأنشئ مركز التحكيم والوساطة في عام 1994 في جنيف بسويسرا لتوفير خدمات بديلة لتسوية المنازعات التجارية الدولية على الملكية الفكرية بين الأطراف الخاصة. والمركز دولي ومستقل ومحايد ويدعمه خبراء خارجيون في تسوية المنازعات الدولية وفي تناول قضايا الملكية الفكرية. وللمركز مدير يخضع لإشراف نائب المدير العام (قطاع البراءات والتكنولوجيا). ويعاونه في عمله نائب مدير ورئيس قطاع إدارة منازعات الملكية الفكرية. وينقسم المركز إلى ثلاثة أقسام هي قسم إدارة منازعات الملكية الفكرية، وقسم المعلومات والعلاقات الخارجية، وقسم تسوية المنازعات المتعلقة بالإنترنت. وتتألف تلك الأقسام من موظفين قانونيين ومسؤولين عن إدارة القضايا.

47. ويوفر المركز الخدمات التالية لتسوية المنازعات:

"1" **الوساطة:** هي إجراء غير رسمي يسهر الوسيط المحايد، في إطاره، على مساعدة الطرفين على الوصول إلى تسوية للمنازعة.

"2" **التحكيم:** هو إجراء مُلزم يطرح الطرفان بموجبه المنازعة على محكَّم واحد أو أكثر يبتّ في المنازعة بقرار مُلزِم.

"3" **التحكيم المعجّل:** هو إجراء تحكيمي يباشَر في مهلة قصيرة وبتكلفة مخفّضة.

"4" **قرار الخبراء:** هو إجراء تعرض من خلاله مسألة تقنية أو علمية أو مسألة بين الأطراف في مجال الأعمال، على خبير أو أكثر لاتخاذ قرار بشأن الموضوع المحال إليه/إليهم.

"5" **تسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول:** هو إجراء يمكن بموجبه لمالك علامة تجارية أن يرفع دعوى على طرف آخر سجل علامته التجارية دون حق كجزء من تسجيل اسم الحقل.

48. ويسر المركز تسوية المنازعات التجارية على الملكية الفكرية عن طريق ما يلي: (أ) مساعدة الأطراف على إخضاع المنازعات القائمة أو المقبلة لإجراءات الويبو؛ (ب) والمساعدة في اختيار الوسطاء والمحكمين والخبراء من قاعدة بيانات المركز التي تجمع أكثر من 1500 محكم ووسيط ذي خبرة في مجال منازعات الملكية الفكرية؛ (ج) وتحديد أتعاب المحكمين والوسطاء بعد التشاور مع الأطراف والمحكمين والوسطاء؛ (د) وإدارة الجوانب المالية للإجراءات؛ (هـ) والتواصل

مع الأطراف والمحكمين والوسطاء لتعظيم الفعالية في الاتصالات والإجراءات؛ (و) وتوفير خدمات لدعم الاجتماعات بما في ذلك قاعات الاستماع والمشاورات بناء على طلب الأطراف.

49. وحتى عام 2015، عالج المركز أكثر من 33 000 تسوية متعلقة بأسماء الحقول على الإنترنت بناء على السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول التي وضعتها هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (الآيكان)، وقدم خدماته في أكثر من 400 منازعة دولية ومحلية بفضل الوساطة والتحكيم وغيرها من أطر الويبو البديلة لتسوية المنازعات.

التخطيط: إطار الإدارة القائمة على النتائج في الويبو

50. تُرشد الخطة الاستراتيجية للأجل المتوسط 2010-2015 إطار التخطيط في الويبو عن طريق تحديد نتائج استراتيجية ومؤشرات نتائج. وتعدُّ وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية استناداً إلى تلك الخطة الاستراتيجية. وتوضع خطط عمل سنوية وأهداف عمل فردية للموظفين لتنفيذ الاستراتيجيات وتحقيق الغايات المحددة في وثائق البرنامج والميزانية.

البرنامج والميزانية

51. تبيّن وثيقة البرنامج والميزانية كل ثنائية غايات المركز وإنجازاته استناداً إلى مؤشرات الأداء المتصلة بالنتائج المرتقبة المدرجة في "إطار النتائج" الخاص بالمركز. وترد في **المرفق الأول** الأهداف المحددة والإنجازات المحققة وفقاً للنتائج المرتقبة المدرجة في "إطار النتائج" الخاص بالمركز للثنائيتين 13/2012 و17/2016.

52. وتبيَّن من استعراض "إطار النتائج" للثنائيتين 13/2012 و17/2016 أن الإنجازات المحققة في بعض المجالات قد تجاوزت بانتظام الأهداف المحددة تجاوزاً كبيراً غير أن بعض الأهداف لم تحدَّث ومن ثم لم تُحدد استناداً إلى الإنجازات الفعلية المحققة.

المؤشرات	الأهداف 13/2012	المنجزات	الأهداف 15/2014	المنجزات	الأهداف 17/2016
عدد المنازعات الإضافية والمساعي الحميدة	20	136	40	153	40
عدد القضايا المتعلقة بالحقول العليا المكونة من أسماء عامة التي تم تسويتها في إطار السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول	3500	4806	3000	4666	3000
عدد القضايا المتعلقة بالحقول العليا المكونة من رموز البلدان التي تم تسويتها في إطار السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول	350	663	350	722	350

53. أفاد المركز بأن الأهداف تُحدد استناداً إلى الخبرات المكتسبة والتطورات التي يشهدها السوق. وإن إطار النتائج للثنائية هو ثمار مسار تخطيط مكثّف في الويبو تكلل باستعراض الدول الأعضاء للبرنامج والميزانية وموافقتها عليهما. ونوقشت الأهداف المقترحة مع فريق الإدارة العليا في الويبو ثم اعتمدتها الجمعية العامة للويبو. وتراعي أهداف الثنائية الظروف الخارجية المتغيرة وتقوم على الموارد المتوفرة لدى المركز والتي ظلت ثابتة على مدى الثنائية الماضية.

54. ونرى أن تجاوز الأهداف المحددة بانتظام وعلى مدى عدة سنوات في بعض الحالات يثبت أن الأهداف لم تراجَع دائماً بناء على التجارب السابقة.

التوصية 5

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يواصل تعزيز آليته لتحديد أهداف واقعية تتناسب ومؤشرات الأداء.

55. وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأن المركز سيرصد كل العوامل المؤثرة في تحديد أهداف مؤشرات الأداء عن كثب.

أداء مركز التحكيم والوساطة كمصدر للخدمات البديلة لتسوية المنازعات

56. تنص الخطة الاستراتيجية للأجل المتوسط على الاستراتيجيات التالية لمركز التحكيم والوساطة: (أ) إذكاء الوعي بالخيارات البديلة لتسوية المنازعات المتعلقة بالملكية الفكرية؛ (ب) وزيادة دراسات الأسواق فيما يتعلق باحتياجات المنتفعين بخدمات تسوية المنازعات وفهم العوامل التي تؤثر في القرار بتفضيل الحلول البديلة لتسوية المنازعات؛ (ج) وزيادة الفوائد التي تشجع على الإقبال على خدمات تسوية المنازعات التي يقدمها مركز الويبو للتحكيم والوساطة من خلال تكييف إجراءات المركز وبنيته التحتية وفقا لاحتياجات المستخدم من خلال عدة وسائل من بينها اعتماد حلول للأعمال القائمة على تكنولوجيا المعلومات، والعمل مع مالكي الملكية الفكرية والمنتفعين بها والمؤسسات المعنية بها لوضع إجراءات مكيّفة خصيصا للسمات المحدّدة المتكررة في المنازعات في مجالات عملهم؛ (د) والعمل في مجالات السياسة العامة للملكية الفكرية التي يحتمل أن يزداد فيها حجم المعاملات الدولية للملكية الفكرية والحاجة إلى خدمات محايدة وناجعة وفعالة من حيث التكلفة، مثل اتفاقات نقل التكنولوجيا فيما يتعلق بالتكنولوجيا غير المضرّة بالبيئة. وحددت الخطة الاستراتيجية للأجل المتوسط المؤشرات الثلاثة التالية للنتيجة الاستراتيجية المتعلقة بتوفير خدمات عالمية في مجال الملكية الفكرية تكون في صدارة الخدمات المتاحة للمنتفعين: (أ) استخدام معزز وفعال لمنتجات الويبو وخدماتها العالمية لدى الدول الأعضاء بما فيها البلدان النامية والبلدان الأقل نموا؛ (ب) وزيادة الطلب على منتجات الويبو وخدماتها العالمية التي تسهم في الاستدامة المالية للمنظمة؛ (ج) ورضا أكبر لدى مستخدمي منتجات الويبو وخدماتها العالمية.

57. ولقد قيمنا أداء المركز كمصدر للخدمات البديلة لتسوية المنازعات استناداً إلى مؤشرات النتائج الثلاثة المذكورة ولاحظنا ما يلي:

(أ) حتى 18 ديسمبر 2015، عالج المركز أكثر من 33 000 تسوية متعلقة بأسماء الحقول على الإنترنت بناء على السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول، وقدم خدماته في أكثر من 400 منازعة دولية ومحلية بفضل الوساطة والتحكيم وغيرهما من أساليب الويبو البديلة لتسوية المنازعات. وعلى الرغم من أن عدد الحالات التي عالجها المركز بناء على السياسة الموحدة قد ازداد من 2257 في عام 2013 إلى 2288 في عام 2014 وإلى 2301 في 18 ديسمبر 2015، فقد انخفض عدد المنازعات (الوساطة

والتحكيم وقرار الخبراء؛ باستثناء المساعي الحميدة) التي عالجها المركز من 89 قضية في عام 2013 إلى 18 في 2014 و26 في عام 2015 وإن تجاوز ذلك العدد الأهداف المحددة.

(ب) وعلى الرغم من أن أنشطة المركز، كما ترد في الخطة الاستراتيجية للأجل المتوسط وتقارير الجمعية العامة ووثائق البرنامج والميزانية وتقارير أداء البرنامج، تشمل أيضاً تطوير السياسة الخاصة بحلول التسوية البديلة للمنازعات في مجال الملكية الفكرية، وهو نشاط لا يدِّر رسوماً، فقد انخفضت إيرادات المركز من 3.3 مليون فرنك سويسري في الثنائية 11/2010 إلى ثلاثة ملايين فرنك سويسري في الثنائية 15/2014. وكانت الإيرادات المقدَّرة للثنائية 17/2016 تبلغ 2.6 مليون فرنك سويسري بسبب احتمال تجاوز عدد مزودي الخدمات عدد المنتفعين بالسياسة الموحدة. وفضلاً عن ذلك، يُتوقع انخفاض نسبة الإيرادات إلى النفقات في المركز من 34.96 في 11/2010 إلى 22.89 في 17/2016 على النحو التالي:

(بملايين الفرنكات السويسرية)

الثنائية	الإيرادات	النفقات	نسبة الإيرادات إلى النفقات
11/2010	3.30	9.44	34.96
13/2012	3.30	9.81	33.64
*15/2014	3.00	11.22	26.74
*17/2016	2.60	11.36	22.89

* بيانات تقديرية

(ج) وأما عن مسألة تخصيص ميزانية كافية لتنفيذ توصيات أجندة التنمية المتعلقة بالمركز، فقد أفاد المركز بأنه يخصص نسبة من ميزانية الموظفين وخلاف الموظفين للأنشطة الإنمائية المخطط لها. وأضاف أنه لا ينفذ مشروعات رسمية في إطار أجندة التنمية ولكنه يسهم في أنشطة إنمائية بتوفير برامج مخصصة في مجال التحكيم والوساطة للمسؤولين والممارسين في مجال الملكية الفكرية، ومساعدة مكاتب الملكية الفكرية على إعداد أطر اختيارية بديلة لتسوية المنازعات المرفوعة إليها، ومساعدة الإدارات الوطنية المعنية بأسماء الحقول على إعداد سجل لأفضل الممارسات وآليات تسوية المنازعات حسب أهميتها بالنسبة إلى البلدان النامية والبلدان المنتقلة إلى نظام الاقتصاد الحر. ومع ذلك، لم يسعنا التحقق من أن الميزانية التي خصصها المركز لحصة التنمية والنفقات التي تكبدها كانت في سبيل الوفاء بولايته المنصوص عليها في توصيات أجندة التنمية أي التواصل مع البلدان النامية والبلدان الأقل نمواً.

(د) وكشفت دراسة استقصائية دولية أجراها المركز بشأن تسوية المنازعات في الصفقات التكنولوجية (في مارس 2013) أن 17 بالمئة من المجيبين اختاروا الويبو مؤسسة تحكيمية لهم في الاتفاقات المتعلقة بالتكنولوجيا التي أبرموها على مدى السنتين الماضيتين. وبذلك احتل المركز المرتبة الثانية بعد غرفة التجارة الدولية (34 بالمئة) من أصل عشر مؤسسات تحكيمية مختارة في الدراسة الاستقصائية.

(هـ) وعلى الرغم من أن الويبو قد أجرت دراسة استقصائية للسوق واستبيان للسمعة، فإنها لم تجرِ أي استقصاء لآراء العملاء ومستوى رضاهم. وأفاد المركز بأنه يلتمس الآراء بانتظام بعد كل قضية. ولكن الملاحظات التي يجمعها المركز لا تسجل مركزياً فلا يُحافظ على الذاكرة المؤسسية ولا تتابع تلك الملاحظات.

58. ويتبيَّن مما سبق أن المركز لم يحقق مؤشرات الأداء الثلاثة المحددة في الخطة الاستراتيجية للأجل المتوسط تحقيقاً كاملاً فيما يخص زيادة الطلب على منتجات الويبو وخدماتها العالمية التي تسهم في الاستدامة المالية للمنظمة. ولم يحلِّل مستويات رضا العملاء مركزياً كي يتأكد من تحقيق رضا أكبر لدى مستخدمي منتجات الويبو وخدماتها العالمية.

59. أما عن الخطوات المحددة المتخذة لضمان إدراج المركز في الاتفاقات التجارية بوصفه مؤسسة تسوية المنازعات، فقد أوضح المركز أنه يشارك في فعاليات وندوات شبكية؛ ويردّ على الاستفسارات الهاتفية والبريدية؛ ويستخدم وسائل التواصل من بريد ومقالات وكتابات في هذا الصدد. وأما عن انخفاض الإيرادات المقدَّرة، فأفاد المركز بأن أنشطته تخضع لمبدأ العرض والطلب في السوق ما يدفعه إلى اعتماد نهج حذر في أعماله. وأضاف أن المركز يعمل على أساس غير ربحي ولكنه يتنافس مع العديد من مقدمي الخدمات البديلة لتسوية المنازعات في السوق، ويخضع لقيود ناجمة عن عمله تحت إشراف الويبو من حيث عدد الموظفين والميزانية والقاعدة الوطنية للمستعينين بمقدمي الخدمات الآخرين. ويسعى المركز إلى الاستفادة من مكانته الفريدة بوصفه جزءاً من الويبو الوكالة المتخصصة في مجال الملكية الفكرية ومن ثم يركز على المنازعات المتعلقة بالملكية الفكرية.

60. ونرى أنه ينبغي للمركز أن يعالج مسألة التنافس مع مقدمي الخدمات الآخرين وأن يعزز جاذبية خدماته وأن يبرز صورتها عن طريق استقصاء مستويات الرضا ومراعاة آراء العملاء لتحسين خدماته والترويج لها كما ينبغي.

التوصية 6

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يعتمد نهجاً استباقياً أكثر ليجعل الخدمات البديلة لتسوية المنازعات في صدارة الأنظمة المتاحة للمنتفعين عبر تقديم خدمات جذابة وفعالة من حيث التكلفة. ويمكن تحقيق ذلك عن طريق الترويج لمزايا الخدمات واستقصاء آراء مستخدميها وتحليل اقتراحاتهم وردود فعلهم مركزياً وبانتظام.

61. أفادت الويبو بأنها حددت التحديات التي تطرحها المنافسة في سجل الويبو للمخاطر، وأقرت بضرورة الترويج لخدمات المركز ترويجاً كاملاً. وأضافت أن المركز سيستخدم الموارد المتاحة له على أفضل وجه.

تشكيل هيئات التحكيم والوساطة

62. يمتلك مركز التحكيم والوساطة قاعدة بيانات مؤلفة من 1500 محكم ووسيط من أكثر من 100 بلد؛ ويتزايد عدد المحكمين والوسطاء لتلبية الاحتياجات الخاصة لكل قضية يديرها. ولاحظنا في استعراض تشكيل سبع لجان أن المركز أدرج أسماء جديدة في القائمة بناء على طلب المترشحين أو تلبيتهم لدعوة المركز أو بعد مقابلتهم في فعاليات مختلفة من دروات تدريبية وحلقات عمل ومؤتمرات.

63. وأفاد المركز بأن إدراج أسماء محكمين ووسطاء في قائمة الويبو يبدأ عادة بإيداع ملفات مفصلة تنظر فيها لجنة داخلية للمركز، وأن مسار الدعوة ينطبق في حالات محددة لتسوية المنازعات عندما يكون المركز قد حدد (بالتعاون مع شركائه) ودرَّب محكمين ووسطاء محتملين استناداً إلى خبرتهم في القطاع المطلوب أو مجالهم القانوني أو موقعهم الجغرافي.

64. ونرى أن النظام الحالي لتشكيل اللجان لا يمكِّن المركز من إدراج أسماء محكمين ووسطاء من مجالات أوسع نطاقاً.

التوصية 7

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن ينظر في وضع إطار أوضح وأكثر شفافية لرسم السياسات يحدد فيه المسار المتبع في إدراج الوسطاء في قوائم الويبو ومعايير اختيارهم.

65. أقرت الويبو بفائدة نشر المزيد من المعلومات عن مسار تشكيل لجان مركز التحكيم والوساطة.

معدل التسوية

66. بلغ معدل التسوية (نسبة القضايا المغلقة إلى مجموع القضايا) في القضايا المدارة بموجب قواعد الويبو للوساطة وقواعد الويبو للتحكيم 70 بالمئة و37 بالمئة على التوالي (وفقاً للبيانات المتاحة حتى يوليو 2015).

67. ولاحظنا أن المركز لا يمتلك نظاماً لمقارنة معدل التسوية فيه بمعدلات التسوية لدى مقدمي الخدمات الآخرين. ولم تحدد الويبو أي هدف أو مؤشر قياسي في هذا الصدد.

68. وأفاد المركز بأن معدل تسوية قضايا الوساطة البالغ 70 بالمئة مماثل للمعدلات لدى مقدمي خدمات الوساطة الآخرين. وأفاد أيضاً بأن معدلات التسوية في التحكيمات التي يديرها مقدمو خدمات آخرون غير متاحة عادة، غير أن معدل الويبو للتحكيم البالغ 37 بالمئة من معدلات التسوية المرتفعة. وأضاف أن قواعد الويبو تشجع الوسطاء والمحكمين على التوصل إلى تسوية، غير أنه لا يسع المركز أن يتواصل مباشرة مع الأطراف في هذا الصدد ولا أن يتدخل في مسارات التسوية. وعليه، فإن تحديد مؤشر قياسي لمعدل التسوية غير واقعي. وفضلاً عن ذلك، فإن مقارنة معدلات التسوية مع مقدمي الخدمات الآخرين لن يكون مفيداً بسبب اختلاف خصائص القضايا التي يديرها مقدمو الخدمات البديلة لتسوية المنازعات الآخرون (أي الموضوع والموقع الجغرافي وجنسية الأطراف والقواعد والقوانين المنطبقة وغيرها).

التوصية 8

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يقارن معدلات التسوية فيه مع المعدلات المرجعية في السوق وأن ينظر في إمكانية وضع مؤشر قياسي لتقييم أدائه في هذا المجال.

69. أفادت الويبو بأنها ستواصل مراقبة القضايا التي تديرها المنظمة لأغراض التسوية فضلاً عن تقييم المعلومات المتاحة عن السوق بوجه أعم.

مهلة إدارة القضايا المتعلقة بأسماء الحقول

70. تنص قواعد السياسة الموحدة على معالجة القضايا ابتداءً من تاريخ تلقي الشكوى في مهلة مناسبة. ولاحظنا ما يلي من تحليل بيانات القضايا المتعلقة بالحقول العليا المكونة من أسماء عامة في الفترة من 2013 إلى 2015 (حتى 2 ديسمبر 2015).

مهلة معالجة القضايا

71. بتت لجان في 5090 قضية في الفترة من 2013 إلى 2015 (2 ديسمبر 2015)، ولاحظنا أن المهلة المتوسطة لمعالجة 4884 قضية أدارها محكم منفرد بلغت 68.38 يوم بالمقارنة مع المؤشر القياسي المحدد في قواعد السياسة الموحد والبالغ 57 يوماً. وبلغت المهلة المتوسطة لمعالجة 206 قضايا أدارها ثلاثة محكمين 91.87 يوم بالمقارنة مع المؤشر القياسي المحدد وهو 67 يوماً.

التماس التمويل والإجراءات المالية والمتابعة

72. وفقاً للفقرة 4 من قواعد السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول والفقرة 5(أ) من القواعد التكميلية للسياسة الموحدة، ينظر مركز التحكيم والوساطة في استيفاء الشكوى للشروط الشكلية قبل أن يحيلها إلى المدعى عليه في غضون ثلاثة أيام من تسلّم (شعبة الشؤون المالية) للرسوم المستحقة على المدعي. وفي حال عدم استيفاء الشكوى للشروط الشكلية، يُخطر مركز التحكيم والوساطة المدعي والمدعى عليه بطبيعة أوجه النقص. ويُمهَل المدعي خمسة أيام لتصحيح أوجه النقص وإلا اعتبر الإجراء الإداري مسحوباً. وتنص القواعد أيضاً على أنه لا يجوز لمركز التحكيم والوساطة أن يتخذ أية إجراءات قبل تحصيل الرسم الأولي.

73. وبعد النظر في 6738 قضية، لاحظنا ما يلي:

"1" في 95 بالمئة من القضايا، تواصل المركز مع شعبة الشؤون المالية في غضون الفترة المحددة للنظر في الشروط الشكلية. وأما في باقي القضايا (5 بالمئة)، فقد كانت المهلة المتوسطة لإخطار شعبة الشؤون المالية (عن تحصيل الرسوم الفعلي أو المرتقب) 18 يوماً.

"2" وفي 389 قضية، احتاجت شعبة الشؤون المالية (الإجراءات المالية) في المتوسط إلى 10 أيام بعد تلقي إخطار المركز من أجل التأكد من تسلّم الرسوم.

"3" وفي 4046 قضية، تطلَّب الشروع في المعالجة بعد الإجراءات المالية 10.3 يوم. ونظراً إلى عدم توفر كل المعلومات في البيانات المقدمة، لم يسعنا تحديد إذا كان سبب التأخيرات هو تأخر رد المركز أم أن المدعي لم يصحح أوجه النقص في غضون خمسة أيام.

مهلة تشكيل الهيئات

74. وفقاً للفقرة 6(ب) من قواعد السياسة الموحدة، يشكل مركز التحكيم والوساطة هيئة في غضون خمسة أيام من تلقي رد المدعى عليه أو انقضاء المهلة الزمنية المحددة لتقديم ذلك الرد.

75. ولاحظنا تعيين هيئة في 5250 قضية من أصل 6738 مرفوعة بناء على السياسة الموحدة في الفترة من 2013 إلى 2015 (2 ديسمبر 2015). وفي القضايا التي لم تعين لها هيئة وعددها 1488، 160 قضية كانت عالقة في 2 ديسمبر 2015. ومن القضايا التي كان فيها التعيين عالقاً بعد مرور خمسة أيام (باستثناء القضايا التي عُلقت أو أُغلقت)، بلغت مهلة المعالجة 6.4 يوم. وفي 5220 قضية من أصل 5250 قضية عيّنت فيها هيئة، بلغت المهلة المتوسطة الإضافية للتعيين في 4748 قضية أي بعد الخمسة الأيم نحو 8.5 يوم.

مهلة الإخطار بالقرارات

76. وفقاً للفقرة 15(ب) من قواعد السياسة الموحدة، تحيل الهيئة قرارها في الشكوى إلى مركز التحكيم والوساطة في غضون 14 يوماً من تعيينها ما لم تحول ظروف استثنائية دون ذلك. ووفقاً للفقرة 16(أ)، يحيل مركز التحكيم والوساطة إلى الطرفين والمسجل (المسجلين) والآيكان النص الكامل للقرار في غضون ثلاثة أيام من تلقيه من الهيئة.

77. وخلال الفترة من 2013 إلى 2015 (11 ديسمبر 2015)، وردت قرارات الهيئة في 5137 قضية. ووردت قرارات الهيئة في 3706 قضايا في غضون المهلة المحددة (إلا بسبب ظروف استثنائية) أي 14 يوماً، وأما في القضايا المتبقية وعددها 1431 قضية، فقد تطلب إحالة الهيئة للقرار ما متوسطه 8.3 يوم إضافي.

78. وفضلاً عن ذلك، أخطر المركز الأطراف المعنية بقرار الهيئة في 5093 قضية. وتأخر هذا الإخطار بما متوسطه 9.5 يوم إضافي للثلاثة أيام المحددة في 4169 قضية.

79. وأفاد المركز بأن قواعد السياسة الموحدة قد وُضعت منذ 16 عاماً ولم تعدَّل إلا مرتين منذ ذلك الحين، ولم تنص على مسارات للإخطار المسبق. وشدد على أن السماح بقدر من المرونة يخدم مصالح كل الأطراف وأن السعي إلى التقيد بالمهل الزمنية لغرض التقيد فحسب قد يخل باتباع الأصول القانونية وإنفاذ القرارات. وأما عن الفعالية، فحاجّ المركز أن الأطراف المعنية في شتى أنحاء العالم تقر بتفوق تجربة السياسة الموحدة على ممارسات المحاكم المحلية. ولم يُبلغ المركز قط بأن أي محكمة أعلنت إخلال مهلة المعالجة بناء على السياسة الموحدة بحق أي من الطرفين أو أنها كانت غير ملائمة.

80. وإذ نعلم أنه لا يمكن في الواقع تفادي بعض التأخيرات غير المنصوص عليها في القواعد المعتمدة، فإننا نرى أن الوقت عنصر مهم في المنازعات على أسماء الحقول ويؤدي إلى ترجيح اللجوء إلى خدمات التسوية البديلة للمنازعات.

التوصية 9

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يعزز آلية الرصد فيه لتقليص الوقت اللازم لتوفير خدمات السياسة الموحدة لعملائه.

81. وافقت الويبو على هذه التوصية وأشارت إلى ظهور طائفة واسعة من الممارسات الخاصة في مجال أسماء الحقول والحالات الجديدة باستمرار بحيث لا يمكن التعامل معها بنهج واحد وموحد في قواعد السياسة الموحدة.

تعزيز الفعالية باستخدام الأنظمة المعلوماتية

82. كان تكييف إجراءات المركز وبنيته التحتية مع احتياجات المستخدمين بعدة وسائل منها اعتماد حلول للأعمال القائمة على تكنولوجيا المعلومات، من استراتيجيات العمل التي حُددت في الخطة الاستراتيجية للأجل المتوسط (2010-2015) بغية زيادة جاذبية الخدمات البديلة لتسوية المنازعات.

83. وإن نظام إدارة القضايا المتعلقة بأسماء الحقول، وهو تطبيق طوّر باستخدام بيئة أوراكل لتنظيم المنازعات على أسماء الحقول، وقاعدة بيانات التحكيم والوساطة التي تنظم البيانات المتعلقة بقضايا التحكيم والوساطة هما نظامان معلوماتيان يستخدمهما المركز. وأضيفت وظائف عديدة إلى النظامين في الفترة من 2013 إلى 2015 مثل تطوير حاسبة الويبو للرسوم على الإنترنت، وتطوير مولد بنود الويبو على الإنترنت، وإدماج نظام إدارة قضايا التحكيم في إدارة الشؤون المالية وغيرها. وتعزيزاً للقدرات الداخلية المتاحة بدوام جزئي لتطوير النظم المعلوماتية، أُبرمت عقود تلزيم عمليات البرمجة خلال السنوات القليلة الماضية. وتشمل خطط المركز للأجل المتوسط إدخال عدد من التحسينات في قواعد البيانات.

84. ولاحظنا أن المركز لا يتمتع بالموارد الداخلية الكافية لتطوير موارد معلوماتية وصيانتها. ويلتمس المركز حالياً المساعدة الداخلية في مجال البرمجة، ولا سيما في الصيانة، من قطاع تكنولوجيا المعلومات الخاص بنظام معاهدة التعاون بشأن البراءات. واضطر المركز للاستعانة بمتعاقدين وأفراد لأعمال عادية وسرية بسبب الافتقار للموظفين المثبتين الكافيين.

85. وأقر المركز بفوائد التمتع بقدرات داخلية في مجال البرمجة ولا سيما في مجالي صيانة تطبيقات إدارة القضايا القائمة وتحسين تلك التطبيقات. ويخص ذلك أساساً صيانة قاعدتي البيانات الخاصتين بإدارة القضايا (المطورتان داخلياً) وتحسينها واللتين يستخدمهما المركز واللتين تؤديان دوراً محورياً في معالجة القضايا بفعالية ولا سيما في ظل ثبات عدد الموظفين وزيادة عدد القضايا.

التوصية 10

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن ينظر في وضع خطة استثمار طويلة الأجل في تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية المتخصصة فيها.

86. وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأن قسم أمن المعلومات التابع لمعاهدة التعاون بشأن البراءات يعمل حالياً على الاستجابة للاحتياجات المعلوماتية للمركز من حيث الموارد البشرية وغيرها.

التدريب

87. لقد نظرنا في "تقرير أنشطة التدريب للفترة 2013-2015" (الذي يعرض تفاصيل الأنشطة التدريبية المقدمة للموظفين خلال الفترة 2013-2015)، ولاحظنا غياب أي صلة بين الاحتياجات التدريبية المحددة في إطار نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين (PMSDS) والأنشطة المقدَّمة في العديد من الحالات. فلم يخضع بعض الموظفين لأي تدريب خلال تلك الفترة أو درّبوا في مجالات أخرى. ولاحظنا أيضاً حالتين حيث درِّب موظفون في مجالات غير تلك المحددة في نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين. وفضلاً عن ذلك، ورد في تقرير ذلك النظام للفترة 2013-2014 أن الاحتياجات التدريبية لم تلبَ في 4 حالات من أصل 11 حالة، ولبيت جزئياً في ثلاث حالات. وفي عام 2013، لم تلبَ الاحتياجات التدريبية في ثلاث حالات ولبيت جزئياً في أربع حالات.

88. وأقر مركز التحكيم والوساطة بأنه لم يجرِ تحليلاً للثغرات، وأفاد بأن الاحتياجات التدريبية لموظفي المركز سجِّلت كجزء من مسار نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين ولبيت بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية عند الإمكانية. وسجِّلت احتياجات التدريب الجماعي المهمة كجزء من إعداد البرنامج والميزانية.

التوصية 11

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يجري تحليلاً للثغرات المهاراتية وأن يستند إليه في توفير التدريب.

89. وافقت الويبو على هذه التوصية.

إدارة الشؤون المالية

90. استُعرضت إدارة الشؤون المالية للمركز للتحقق من أن إيراداته ونفقاته تُحصَّل أو تُصرَف وتقيَّد وتسوَّى وتسجَّل كاملةً وبدقة وفي الوقت المناسب، والتحقق من أن نظام تحصيل الرسوم الإلكتروني فعال وآمن ومضمون. وحققنا أيضاً في وجود سياسة واضحة للشروط والمبالغ التي ستتحملها الويبو إذا انخفض صافي الرسوم بسبب زيادة رسوم المصارف والبطاقات الائتمانية والعمولات وغيرها، وامتثال الامتيازات التي تمنحها الويبو للمبادئ التوجيهية المعتمدة.

البنود العالقة

91. لاحظنا أن 602 قضية قيمتها الإجمالية 214 667 فرنكاً سويسرياً لا تزال جارية أو قيد التسوية (في 3 ديسمبر 2015) بين مركز التحكيم والوساطة وإدارة الشؤون المالية. ومن أصل 499 قضية متعلقة بالحقول العليا المكونة من أسماء عامة لا تزال جارية أو قيد التسوية، أُغلقت 27 قضية وتطلّب رد الرسوم للطرف المودع أكثر من 30 يوماً بعد إغلاق القضية (554 يوماً كحد أقصى). ومن أصل 86 قضية متعلقة بالحقول العليا المكونة من رموز البلدان لا تزال جارية أو قيد التسوية، أُغلقت ست قضايا وتطلّب رد الرسوم للطرف المودع أكثر من شهر. وشمل ذلك قضية

(883 فرنكاً سويسرياً) كانت قيد التسوية لأكثر من 360 يوماً وقضيتين (1147 فرنكاً سويسرياً) كانتا قيد التسوية لأكثر من 180 يوماً. وفي نوعي القضايا المذكورين، لم يتمكن المركز من دفع المستحقات بسبب الافتقار للبيانات المصرفية اللازمة على الرغم من طلبها.

92. وأفاد المركز بأن المسؤولين عن إدارة القضايا ينظرون في القضايا المذكورة ويتابعونها. وأشار إلى أنه في غالبية تلك الحالات، تلت التسوية استكمال الإجراء القانوني مباشرة. وأما عن القضايا المتبقية، فالتسوية ترتهن بعوامل خارجية. وسيركز المركز أكثر على معالجة تلك العوامل.

التوصية 12

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يعزز آليته لتسوية البنود العالقة لدى إدارة الشؤون المالية.

93. أحاطت الويبو علماً بهذه التوصية.

تحديد الرسوم في القضايا المتعلقة بأسماء الحقول

94. يرد فيما يلي جدول الرسوم (الساري منذ 1 ديسمبر 2002) والوارد في الفقرة 10 من قواعد الويبو التكميلية للسياسة الموحدة:

عدد أسماء الحقول المدرجة في شكوى لمحكم منفرد	الرسوم (بالدولار الأمريكي)
1 إلى 5	1500 [المحكم: 1000؛ ومركز الويبو: 500]
6 إلى 10	2000 [المحكم: 1300؛ ومركز الويبو: 700]
أكثر من 10	تُحدد بالتشاور مع مركز الويبو

تحديد الرسوم الخاصة بأكثر من عشرة أسماء حقول

95. وفقاً لجدول الرسوم المحدد في السياسة الموحدة، تُحدَّد رسوم القضايا التي تتعلق بأكثر من عشرة أسماء حقول بالتشاور مع مركز التحكيم والوساطة.

96. وبلغ عدد القضايا المرفوعة بناء على السياسة الموحدة والمتعلقة بأكثر من عشرة أسماء حقول 92 قضية في الفترة 2013-2015. وخلص فحص الرسوم المحصلة عن 26 قضية إلى أن المركز لم يمتثل للمبادئ التوجيهية الداخلية للرسوم في أربع قضايا حيث طُلب من المودعين سداد مبلغ يتراوح بين 6000 و6500 دولار أمريكي خلافاً للرسم المحدد في تلك المبادئ التوجيهية وهو 8000 دولار أمريكي.

97. وأفاد المركز بأنه راعى عوامل أخرى في كل قضية إضافة إلى عدد أسماء الحقول. وأضاف أنه ينبغي للمركز أن يتمتع بقدر من المرونة في تحديد مبلغ الرسوم الفعلية بحسب القضايا. وباستثناء القضايا الأربع المذكورة في تقرير مراجعة الحسابات، امتثل المركز لجدول الرسوم الداخلي.

98. ولاحظنا عدم تسجيل العوامل التي روعيت في تحديد الرسوم.

التوصية 13

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يسجل كل العوامل الرئيسية التي تؤثر في تحديد الرسوم.

99. وافقت الويبو على تسجيل العوامل المحددة التي تؤثر في تحديد الرسوم.

رسوم بطاقات الائتمان والمصارف

100. وفقاً للقاعدة 10 من قواعد الويبو التكميلية للسياسة الموحدة، يتحمل الطرف المسدِّد الرسوم المصرفية ورسوم التحويلات وأي مبالغ أخرى تنجم عن مدفوعاته لمركز التحكيم والوساطة.

101. ولاحظنا أنه في 2900 معاملة دفع بالبطاقة الائتمانية بلغت قيمتها الإجمالية 4.62 مليون فرنك سويسري في الفترة من 2013 إلى 2015 (حتى 30 سبتمبر 2015)، تحملت الويبو العمولة والرسوم المستحقة لمزودي خدمات البطاقات الائتمانية بمبلغ قدره 665 110 فرنكاً سويسرياً.

(المبالغ بالفرنك السويسري)

السنة	المدفوعات الواردة بالبطاقات الائتمانية			المردودات الخارجة			صافي المدفوعات ورسوم البطاقات الائتمانية	
	عدد القضايا	مدفوعات الطرفين	رسوم البطاقات الائتمانية التي تحملها المركز	عدد حالات رد المعاملات	الدفع للطرفين	رسوم البطاقات الائتمانية	صافي مدفوعات الطرفين	صافي رسوم البطاقات الائتمانية
2013	910	1 743 697	43 023	146	441 866	10 676	1 301 831	32 347
2014	1123	1 612 119	38 776	204	215 163	5166	1 396 956	33 610
2015	867	1 261 617	28 866	160	174 592	4017	1 087 025	24 849
المجموع	**2900**	**4 617 433**	**110 665**	**510**	**831 621**	**19 859**	**3 785 812**	**90 806**

102. وأفادت إدارة الشؤون المالية بأن الويبو تخضع للوائح مالية تمنعها من مطالبة العملاء بتغطية عمولات البطاقات الائتمانية فضلاً عن أن رد الرسوم المدفوعة بالبطاقات الائتمانية ينطوي على رسم يغطي عمولة البطاقة الائتمانية التي حصلها مزودو البطاقات الائتمانية المتعاملون مع الويبو في تاريخ سداد الرسوم.

103. ونظراً إلى عدم إمكانية استرداد رسوم البطاقات الائتمانية إلا عند رد الرسوم إلى الطرف المعني، تحملت الويبو 90 806 فرنكات سويسرية (665 110-859 19) بسبب الصعوبات التنظيمية في تطبيق القاعدة 10 من القواعد التكميلية للسياسة الموحدة في حالة الدفع بالبطاقة الائتمانية.

التوصية 14

يمكن للويبو أن تراجع سياستها العامة للمدفوعات فيما يخص مركز التحكيم والوساطة.

104. أفادت الويبو بأنها تنظر في سياستها العامة للمدفوعات ومن ثم ستنظر في وضع المدفوعات الواردة لمركز التحكيم والوساطة.

تقييم المخاطر والضوابط الداخلية

إطار المساءلة وسجل المخاطر

105. إن بيئة إدارة المخاطر والضوابط الداخلية جزء من إطار المساءلة في الويبو. ويتألف نظام إدارة المخاطر من تقييم المخاطر وأنشطة المراقبة ورصد المعلومات والاتصالات. وتحدد وثيقة البرنامج والميزانية للثنائية النتائج التنظيمية المرتقبة (المندرجة في إطار الأهداف الاستراتيجية) والتي ينبغي تحقيقها في كل ثنائية. وتؤدي خطط العمل السنوية القائمة على النتائج على مستوى الوحدة التنظيمية وما يواكبها من أهداف محددة للموظفين الأفراد دوراً أساسياً في تنفيذ البرنامج والميزانية للثنائية ويساءل عنه مديرو الوحدات والموظفون على التوالي.

106. ولم يُدرج نظام الويبو لتحديد المخاطر في البرنامج والميزانية 13/2012. أما في وثيقتي البرنامج والميزانية 15/2014 و17/2016، فحددت المخاطر واستراتيجيات الحد من وطأتها.

سجل المخاطر

107. تبيَّن ما يلي من تحليل سجل مخاطر المركز للفترة من 2013 إلى 2015 (**المرفق الثاني**):

"1" لم يكن المركز مصدر المخاطرتين رقم 07.0027.003 و07.0027.004 في عامي 2013 و2014. ولكن سجل المخاطر لم يوضح مسؤولية المركز عن هاتين المخاطرتين وعن استراتيجيات الحد من وطأتهما.

"2" ولم تتضمن استراتيجيات الحد من وطأة المخاطر المدرجة في سجل المخاطر لعام 2013 أي جدول زمني للأنشطة الواجب تنفيذها؛

"3" وتعيّن تنسيق استراتيجيات الحد من وطأة المخاطرة رقم 07.0027.002 مع إدارة الموارد البشرية (المسؤولون عن التنفيذ) والمخاطرتين رقم 07.0027.003 و07.0027.004 مع شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المسؤولون عن التنفيذ). ولكن لم يُذكر ذلك في سجل المخاطر؛

"4" ولم تحدد جهة التنفيذ لأي من استراتيجيات الحد من وطأة المخاطر في عامي 2013 و2014.

108. وأفاد المركز بأن سجل الويبو للمخاطر قد استُحدث في عام 2012. وحُدد في سجلات المخاطر 2014 و2015 و2016 الجهة المسؤولة عن التعامل مع كل خطر برنامجي. واستُكملت الأجزاء الخاصة بالمركز لأغراض خطة العمل السنوية واستُعرضت بانتظام بالتنسيق مع قطاع الإدارة والتسيير واعتُمدت المخاطر المحددة واستراتيجيات الحد من وطأتها وفقاً لمبدأ تفويض السلطة.

التوصية 15

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يضمن استكمال سجل المخاطر عن طريق تحديد المسؤولين عن المخاطر والجدول الزمني المعتمد وجهات تنفيذ استراتيجيات الحد من وطأة المخاطر.

109. أفادت الويبو بأن مركز التحكيم والوساطة سيحيل هذه التوصية إلى إدارة تخطيط البرامج والشؤون المالية لتنظر فيها في إطار الاستعراض الحالي لسجلات المخاطر.

آلية الشكاوى والاستجابة

110. بلغنا عدم تلقي أي شكوى خلال الفترة 2013-2015 وأن الشكاوى الواردة تحال إلى إدارة المركز لتحقق فيها وتردّ عليها في أقرب فرصة ممكنة وفقاً لميثاق الويبو للخدمات.

111. ولاحظنا غياب أي آلية رسمية للانتصاف وعدم الاحتفاظ بسجل للشكاوى في المركز.

112. وأجاب المركز أنه في سياق إدارة القضايا تحديداً، تولى الأولوية القصوى لاستباق الشكاوى ومعالجتها بغية تقديم أعلى مستوى من الخدمات للعملاء. ومن هذا المنطلق، يمتثل المركز لمجموعة من الإجراءات الموثقة وغير الموثقة (ومنها ميثاق الويبو للخدمات).

التوصية 16

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يحدِّث إجراءاته الموثقة وغير الموثقة لاستباق الشكاوى ومعالجتها بغية تقديم أعلى مستوى من الخدمات إلى العملاء.

113. أفادت الويبو بأن المركز سيواصل تحديث إجراءاته.

خطة استمرارية الأعمال

114. روجع تحليل تأثير عمل المركز في 27 أكتوبر 2015. ويبيّن هذا التحليل الوظائف الجوهرية للمركز وتأثير تعطلها. ويعرض أيضاً الحدود القصوى من حيث مدة التعطل القصوى المقبولة، ونقطة الاستعادة المنشودة، ومهلة استعادة الخدمات والهدف الأدنى لاستمرارية الأعمال.

115. ويتمتع المركز بنظامين معلوماتيين لتنظيم قضايا التحكيم والوساطة وتلك المرفوعة بناء على السياسة الموحدة. وحُدد توقف الخواديم ووسائل التواصل بالبريد الإلكتروني وفقدان البيانات خطراً في سجل المخاطر. وصُنِّف هذا الخطر في فئة المخاطر الحرجة وذُكر أن احتمال التعرض له مرتفع. وتشمل استراتيجيات الحد من وطأته تحسين الموارد القائمة والتماس المزيد من الموارد في مجال تكنولوجيا المعلومات بغية الاستجابة للاحتياجات المعلوماتية والحصول على أنظمة تشغيل احتياطية وبروتوكولات تكنولوجيا المعلومات وغيرها.

116. ولاحظنا أن في المركز سجلات للنظام والتدقيق والاستثناءات تولدها شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولا يحتفظ بها المركز. ولاحظنا أيضاً أن المركز لم يبلغ إلا عن بعض حالات التعطل العام أو تعطل بروتوكول IMAP أو الاستجابة البطيئة للتطبيقات.

117. ولا يمتلك المركز خطة لاستمرارية الأعمال تبيّن الترتيبات البديلة والخطط الاحتياطية في حال تعطل أي من المسارات المحورية.

118. وأجاب المركز بأن الأنظمة المعلوماتية تخضع قبل إطلاقها لإجراءات التحقق من امتثالها للمعايير الأمنية المعلوماتية في إطار شعبة الويبو للأمن وتأمين المعلومات. وفضلاً عن ذلك، تشرف شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كل الأنظمة.

التوصية 17

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يضع خطة لاستمرارية الأعمال وتحليلاً لتأثير الأعمال يحدد فيهما الترتيبات البديلة والخطط الاحتياطية في حال تعطل أي من المسارات المحورية.

119. أفادت الويبو بأنها تشارك بنشاط في مسار الويبو الرامي إلى استكمال خطة استمرارية الأعمال للوحدات التنظيمية ومنها مركز التحكيم والوساطة. وأكدت أنها ستضع نموذجاً لخطط الاستمرارية توزعه على مديري البرامج بحلول شهر يوليو 2016.

الأسفار والمنح

معلومات أساسية

120. تتولى إدارة الموارد البشرية للويبو مسؤولية توفير الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ ولاية المنظمة من خلال حشد المواهب من شتى أنحاء العالم وتقديم خدمات فعالة وموجهة للزبون في مجال الموارد البشرية، وإقامة شراكات استراتيجية وتشغيلية داخل المنظمة، وتوفير بيئة عمل مؤاتية إضافة إلى أفضل ممارسات التوظيف. وينطوي ذلك على الإدارة الفعالة لمستحقات الموظفين ومنها تكاليف السفر في مهمات رسمية والسفر لحضور فعاليات وغيرها.

121. وخصصت الموارد المالية لبند الأسفار والمنح في البرنامج والميزانية 15/2014 في إطار البرامج التسعة والعشرين والأهداف الاستراتيجية التسعة وشملت المتدربين وزمالات الويبو ومهمات الموظفين وأسفار الغير والمنح الدراسية. وعلى الرغم من أن الميزانية الإجمالية المخصصة للمتدربين وزمالات الويبو للثنائية 15/2014 قد بلغت ستة ملايين فرنك سويسري أي بزيادة نسبتها 53 بالمئة على ميزانية 13/2012 بعد التحويلات، فقد بلغت ميزانية الأسفار والمنح 37.85 مليون فرنك سويسري أي بانخفاض نسبته 15 بالمئة عن ميزانية 13/2012 بعد التحويلات.

عدم الامتثال للأحكام الخاصة بطلب تغيير وجهة السفر

122. ينص نظام الموظفين ولائحته على الأحكام التالية بشأن طلبات الموظفين ومن يعولوهم للسفر إلى مركز العمل:

- عندما يطلب الموظف مستوى إقامة أو حالة سفر أكثر مما يحق له، أو يؤذن له بالسفر، لأسباب تتعلق بما يفضله أو ما يلائم ظروفه الشخصية، بغير ما أُقر بالنسبة لخط السير ووسيلة السفر، لا يُجري الموظف هذه التغييرات إلا بعد صدور التذكرة. ويُلزَم الموظف بدفع أي تكاليف إضافية تترتب على ذلك قبل الحصول على التذكرة المُعدَّلة.

- وعند الانتداب إلى مركز عمل جديد، يدفع المكتب الدولي مصاريف سفر مَنْ يعولهم الموظف سواء من مكان التعيين أو من محل إقامته المعترف به. وإذا رغب الموظف في إحضار أي شخص من المعالين إلى مركز العمل الرسمي من أي مكان آخر، فلا تزيد مصاريف السفر التي يتحملها المكتب الدولي عن الحد الأقصى للمبلغ الذي كان سيُدفع في حالة سفر هؤلاء المعالين من مكان التعيين أو من محل إقامة معترف به.

123. وكشف فحص طلبات السفر أنه في حالة واحدة، سافر معال أحد الموظفين من مكان غير محل الإقامة المعترف به إلى جنيف مركز العمل الرسمي. ولوحظ أنه فور تقديم طلب السفر، التمس الموظف تغيير جهة القدوم، ومنحت الإدارة المختصة الموافقة اللازمة بعد أسبوعين. ونظراً إلى أن سعر تذكرة السفر (الدرجة الاقتصادية) بين محل الإقامة

المعترف به وجنيف قد ارتفع في تاريخ موافقة إدارة الموارد البشرية، مُنح الموظف التكلفة الأقل لحجز تذكرة على متن درجة الأعمال من تلك الجهة الجديدة. وإن قبول طلب تغيير قبل إصدار التذكرة مخالف للقواعد المعتمدة.

124. وأقرت الويبو بالتأثير السلبي لتأخير الموافقة على طلبات السفر في أسعار التذاكر، موضحةً أن ذلك يرجع أيضاً إلى تعيين أعضاء فريق الإدارة العليا معاً فضلاً عن تدفق طلبات السفر.

التوصية 18

يمكن للويبو أن تنفذ أحكام نظام الموظفين ولائحته المتعلقة بقبول طلبات تغيير تاريخ السفر أو جهته بعد إصدار التذاكر بحيث يتحمل الموظف أي فارق في التكلفة ما لم تكن الويبو مسؤولة عن طلب التغيير.

125. وافقت الويبو على هذه التوصية.

مدفوعات الحجوز بمساعدة وكيل

126. أبرمت الويبو عقداً مع شركة لتوفر خدمات تخص طلبات التأشيرات وترتيبات السفر لكل الأسفار الرسمية وغير الرسمية لمسافري الويبو لمدة ثلاث سنوات من 1 يونيو 2014 إلى 31 مايو 2017 مع إمكانية تمديد العقد مرتين لمدة سنتين. وينص العقد على أن تمتلك الويبو أداة حجز شبكية خاصة بها. ووفقاً للعقد، يوفر المتعاقد خدمة مركزية عن طريق أداة الحجز الشبكية لأغراض الحجز الشبكي (لرحلات الذهاب والإياب) وغير الشبكي (للرحلات المتعددة الجهات أو المعقدة). وفضلاً عن ذلك، ينص العقد على استثناءات لأنواع محددة من الأسفار تعالج يدوياً خارج أداة الحجز الشبكي. وحددت رسوم الوكالة لكل معاملة بمبلغ 23.40 فرنك سويسري للحجوز عن طريق أداة الحجز الشبكي و134.15 فرنك سويسري للحجوز غير الشبكية.

127. وفيما يلي جدول يعرض البيانات المتعلقة بتذاكر السفر المحجوزة عن طريق أداة الحجز الشبكي وخارجها ورسوم المعاملات المدفوعة لوكيل السفر خلال الثنائية 15/2014.

السنة	عدد التذاكر				مجموع رسوم المعاملات المدفوعة (بالفرنك السويسري)
	التذاكر – بمساعدة وكيل[2]	المحجوزة شبكياً	غير المحجوزة شبكياً	المجموع	
2014	13	327	2 667	3 007	387 390
2015	184	2 335	1 588	4 107	328 418
المجموع	**197**	**2 662**	**4 255**	**7 114**	**715 808**

128. ولاحظنا أنه في سداد رسوم المعاملات للمتعاقد، حسبت الويبو الحجوز "بمساعدة وكيل" على أنها الحجوز غير الشبكية على الرغم من أن الحجز نُفِّذ في إطار أداة الحجز الشبكية حتى المرحلة الأخيرة التي تطلبت "دفعة بسيطة" من وكيل السفر لاستكمال المعاملة. وعليه، دُفع مبلغ قدره 26 428 فرنكاً سويسرياً للوكيل عن تلك الحجوز

[2] *التذاكر المحجوزة "بمساعدة وكيل" هي التذاكر التي حُجزت عن طريق أداة الحجز الشبكي ولكنها لم تصدر فوراً بسبب مشكلات تقنية. واضطر فريق الدعم الشبكي لوكالة السفر أن يتدخل لإصدارها.*

129. نظراً إلى أن العقد المبرم مع وكيل السفر ينص على نوعين من الحجوز فقط هما الشبكي وغير الشبكي، فإن دفع رسوم معاملة للحجوز "بمساعدة وكيل" تساوي رسوم الحجوز غير الشبكية يتجاوز أحكام العقد. ونرى أن هذا التوجه بدأ في أغسطس 2014 وعليه كان يمكن اتخاذ تدابير تصحيحية وإعادة النظر في العقد منذ سبتمبر 2014.

التوصية 19

يمكن للويبو أن تبادر بحل المشكلات التقنية في حجز التذاكر عبر الإنترنت، وأن تتفاوض في هذه الأثناء على معاملة رسوم دنيا للحجوز "بمساعدة وكيل" عن طريق مراجعة العقد.

130. أفادت الويبو بأنها ستواصل البحث عن حلول، ووافقت على مراجعة العقد لإدخال رسم مؤقت فيه.

الإعادة إلى الوطن بعد العودة من إجازة زيارة الوطن

131. ينص نظام الموظفين ولائحته على أنه يحق للموظف الذي تتوفر فيه الشروط المطلوبة أن يحصل على إجازة لزيارة الوطن إذا كان المدير العام يتوقع أنه سوف يبقى في خدمة المكتب الدولي لمدة ستة أشهر على الأقل بعد تاريخ عودته من هذه الإجازة. وفضلاً عن ذلك، لا يحق عادةً للموظفين الذين يتخلون عن وظائفهم أو الذين يستقيلون قبل إتمام سنة واحدة من الخدمة أو في غضون ستة أشهر بعد تاريخ العودة من إجازة زيارة الوطن أن يحصلوا على مصاريف رحلة الإياب لهم أو لَمَنْ يعولونهم.

132. وتبيَّن من فحص الطلبات الخاصة بإجازات زيارة الوطن والإعادة إلى الوطن أن موظفاً قد انتفع بإجازة لزيارة الوطن من 15 أغسطس 2014 إلى 8 سبتمبر 2014. ثم طلب إعادته إلى الوطن في 12 فبراير 2015. ووافقت الويبو على رد تذكرة الإياب على الرغم من أن ذلك الموظف فقد حقه في استرداد تلك التذكرة.

133. وأقرت الويبو بأن في تلك الحالة انتهاكاً لنظام الموظفين وأعلنت أنها أدخلت إجراءات في إطار تحديث قائمة الضوابط الداخلية للموارد البشرية للتحقق من أن الموظف ظل ستة أشهر على الأقل في مركز العمل منذ عودته من إجازة زيارة الوطن، وأوضحت هذه المسألة في قائمة الإجراءات الشكلية لانتهاء الخدمة الموزَّعة على كل الموظفين.

التوصية 20

يمكن للويبو أن تبحث إمكانية إدماج ضوابط داخلية في نظام الأعمال الإلكترونية للتحقق آلياً عند معالجة طلبات السفر الخاصة بالإعادة من الامتثال لقاعدة إجازة زيارة الوطن.

134. أفادت الويبو بأن إدارة الموارد البشرية ونظام التخطيط للموارد المؤسسية يتعاونان تعاوناً وثيقاً مع شعبة المشتريات والسفر لوضع حل متكامل ينطوي على ضوابط لإدارة الموارد البشرية تربط بين برنامج Peoplesoft HR والنظام الذي سيحل محل نظام الأعمال الإلكترونية.

تأخر الموظفين في تقديم مطالب السفر

إجازات زيارة الوطن

135. ينص التعميم الإداري رقم 2014/22 المؤرخ في 31 مارس 2014 على أنه ينبغي تقديم طلب إلكتروني للسفر في إجازة زيارة الوطن إلى قسم دعم شؤون السفر والمهمات عن طريق إدارة الموارد البشرية ابتداءً من ستة أشهر قبل تاريخ

السفر وحتى ستة أسابيع قبل ذلك التاريخ. ويُرفض أي طلب سفر إلكتروني لا يمتثل لتلك المهلة الزمنية إلا إذا برر الموظف أن لهذا التأخير ظروفاً استثنائية.

136. وتبيَّن من فحص البيانات المتعلقة بتقديم طلبات السفر في عامي 2014 و2015 أن تاريخ تقديم الطلب كان أقل من ستة أسابيع من تاريخ السفر المزمع في 118 حالة سفر في إجازة زيارة الوطن.[3] وفي سبع حالات، سبق تاريخ تقديم الطلب مهلة الستة أشهر المحددة. ولم تبرَّر كل تلك الحالات بظروف استثنائية. وقد يؤثر التأخر في تقديم طلبات السفر في تكلفة التذاكر بسبب تاريخ شراء التذكرة.

مهمات الموظفين

137. ينص التعميم الإداري رقم 2013/29 المراجع بتاريخ 8 يوليو 2014 على أن يتولى المكتب الدولي شراء كل التذاكر الخاصة بالسفر في مهمات رسمية قبل 10 أيام عمل على الأقل من تاريخ السفر. وفيما يخص السفر للمشاركة في فعاليات، يقدَّم طلب السفر الإلكتروني فور التصديق على المشاركة في الفعالية وتُشترى التذاكر فور موافقة قسم الأسفار والمهمات. وينص أيضاً على أنه ينبغي أن يتلقى ذلك القسم الطلب الإلكتروني قبل 10 أيام عمل على الأقل من تاريخ السفر. ومع ذلك، تبيَّن من فحص بيانات الثنائية 15/2014 أن 440 طلباً قدِّم بعد المهلة المحددة وهي 10 أيام قبل تاريخ السفر المزمع.

138. وأقرت الويبو بالتأخر في تقديم طلبات السفر الإلكترونية وأثر ذلك في سعر التذاكر بسبب تاريخ شرائها. وأفادت بأنها اتخذت تدابير تصحيحية عن طريق موافاة كل عضو في فريق الإدارة العليا والمدير العام بتفاصيل فصلية أو نصف سنوية عن حالات التأخر في تقديم طلبات السفر. وأوضحت الويبو أن زيادة المهلة الزمنية الدنيا لتقديم طلبات السفر ومعالجة طلبات السفر لغير الموظفين أدى إلى انخفاض نسبة طلبات السفر المتأخرة كل سنة لتصبح بذلك من بين أفضل النسب في المنظمات الحكومية الدولية في جنيف.

139. ولاحظنا أن التدابير التصحيحية المعتمدة لم تؤثر تأثيراً بالغاً نظراً إلى أن عدد طلبات السفر الإلكترونية المتأخرة في حالات الإجازات لزيارة الوطن قد ازداد من 50 طلباً في عام 2014 إلى 74 طلباً في عام 2015 ولم يلاحظ أي تحسن في حالة مهمات الموظفين.

التوصية 21

يمكن للويبو أن تعتمد تدابير فعالة لإنفاذ الجدول الزمني المعتمد لتقديم طلبات السفر الإلكترونية بما يكفل تنفيذ القواعد المعتمدة وتحقيق وفورات في تكلفة شراء التذاكر في الوقت المناسب.

140. أفادت الويبو بأنها ستتخذ تدابير لتوضح للموظفين المهل الزمنية لتقديم طلبات سفر إلكترونية لإجازة زيارة الوطن. وستنظر الويبو في سبل تحسين إنفاذ تلك المهل الزمنية مع السماح ببعض الاستثناءات فقط.

السفر المتصل بمنحة التعليم

141. ينص نظام الموظفين ولائحته على رد تكلفة السفر المتصل بمنحة تعليم إذا أقام المنتفِع في جهة السفر لمدة لا تقل عن سبعة أيام عمل.

[3] *تاريخ السفر المقترح في الطلب والذي يوافق غالباً تاريخ السفر الفعلي.*

142. وتبيَّن من فحص المطالبات الموافق عليها (في الثنائية 15/2014) بشأن الأسفار المتصلة بمنحة التعليم أن مدة الإقامة في مركز العمل كانت أقل من المهلة المحددة بسبعة أيام عمل في حالتَين.

143. وبررت الويبو الموافقة على تلك الطلبات غير الممتثلة للأصول بأن التكاليف الناجمة عن تلك المخالفة أقل من تكلفة الامتثال للأصول.

التوصية 22

يمكن للويبو أن تكفل امتثال مطالبات السفر المقبولة والمتصلة بمنحة تعليم لقواعدها الخاصة بمدة الإقامة الدنيا.

144. أفادت الويبو بأن إدارة الموارد البشرية ونظام التخطيط للموارد المؤسسية سيتعاونان تعاوناً وثيقاً مع شعبة المشتريات والسفر لوضع حل متكامل ينطوي على ضوابط لإدارة الموارد البشرية تربط بين برنامج Peoplesoft HR والنظام الذي سيحل محل نظام الأعمال الإلكترونية.

تقديم مطالبات الأسفار النهائية

145. ينص نظام الموظفين ولائحته على أن يقدم جميع الموظفين دليلاً على السفر وطلب الاسترداد في غضون ثلاثة أسابيع بعد الرحلة. وفي حالة عدم تقديم مطالبة السفر في الوقت المناسب، يُفترض أن الرحلة لم تحدث، وتُخصم سلفة السفر من مرتب الموظف.

146. وتبيَّن من تحليل بيانات 3658 سفراً في مهمة رسمية خلال الثنائية 15/2014 أن الموظفين لم يقدموا في 851 حالة مطالبات السفر النهائية خلال المهلة المحددة بثلاثة أسابيع من تاريخ العودة وتراوحت مدة التأخير بين يوم واحد و251 يوماً. وفضلاً عن ذلك، لم يقدم موظفون بعد (حتى مارس 2016) المطالبات النهائية لست رحلات منها ثلاث رحلات أجريت في عام 2014.

147. وأفادت الإدارة بأنها ترسل تذكير أسبوعي عن طريق نظام الأعمال الإلكتروني. ويعزى ذلك التأخير غالباً إلى بعض الأسباب الحتمية (مهمات متتالية أو المرض أو فقدان إيصالات السفر وغيرها)، وفي نهاية السنة تعمل إدارة الشؤون المالية على تسوية المطالبات العالقة لاختتام الحسابات. وأضافت أن العام الماضي شهد فصل تقديم تقرير السفر في مهمات رسمية ومطالبات السفر النهائية لتسريع تقديم المطالبات.

148. وإننا نقر بالمبادرة التي اتخذتها الإدارة ولكننا نرى ضرورة في مواصلة تعزيز الضوابط الخاصة بمطالبات السفر لأنه لا يمكن تبرير التأخر لأكثر من سنة.

التوصية 23

يمكن للويبو أن تطبق أحكام نظام الموظفين ولائحته التي تنص على خصم سُلف السفر من مرتبات الموظفين للحد من تأخر الموظفين في تقديم مطالبات السفر.

149. أفادت الويبو بأنها ستنظر في ضبط الأنظمة الحالية والمقبلة لوضع نظام تصاعدي للتنبيه بالتأخر في تقديم مطالبات السفر، وفي تاريخ إصدار التنبيه الثالث للموظف المخالِف، ستجمد الويبو أي سُلف أخرى أو تخصم السلف الممنوحة من مرتب ذلك الموظف. واقتُرح تغيير نص التعميمات الإدارية للسماح لإدارة الشؤون المالية بتجميد السلف الخاصة بمهمات مقبلة للموظفين الذين لم يقدموا مطالبات السفر في غضون ثلاثة أسابيع بعد الرحلة.

بدل تذكرة السفر ذات اتجاه واحد

150. تبيَّن من فحص مطالبة تخص سفر أحد المعالين بموجب "الالتحاق بموظف في مركز عمله" أن المعال كان يحق له تذكرة سفر ذات "اتجاه واحد" على متن درجة الأعمال، ولكنه استرد تذكرة سفر "ذهاب وإياب" على متن الدرجة الاقتصادية لتساوي السعرين. ومُنح أحد المنتفعين بزمالة استثناءً تذكرة إعادة إلى الوطن لشراء تذكرة إياب جنيف-الولايات المتحدة-جنيف لأن تكلفة تلك التذكرة أرخص من التذكرة ذات اتجاه واحد.

151. وأجابت الويبو أن الموظف كان جديداً ولم يكن على علم بالقواعد قبل شراء تذكرة الإياب. ومن ثم، أذنت الويبو برد تكلفة تلك التذكرة علماً بأن تذكرة الاتجاه الواحد تكون غالباً متساوية في السعر مع تذكرة الإياب. وأضافت أن المنتفعين بالزمالات يشترون تذاكرهم بأنفسهم وترد لهم الويبو ما دفعوه استناداً إلى مبدأ أكثر الطرق مباشرة والأقل تكلفة.

152. ونرى أن نظام الموظفين ولائحته لا ينص على رد تكلفة تذكرة ذهاب وإياب لا للموظفين العائدين إلى الوطن ولا للمنتفعين بالزمالات.

التوصية 24

يمكن للويبو أن تنفذ أحكام نظام الموظفين ولائحته المتعلقة بمطالبات السفر الخاصة بموظفين/منتفعين بزمالات حديثي التعيين أو عائدين إلى الوطن ولا سيما فيما يخص رد تكلفة تذكرة السفر لاتجاه واحد.

153. أفادت الويبو بأنها ستطبق مبدأ الاتجاه الواحد تطبيقاً صارماً وستكف عن رد تكلفة تذكرة الإياب وإن كانت تكلفتها أقل من المبلغ المستحق.

منح بدل إقامة يومي في أثناء الرحلات الجوية

154. تنص القاعدة 7-2-9 (د) من نظام الموظفين ولائحته على أن يُعتبر بدل الإقامة اليومي شاملاً لكامل مساهمة المكتب الدولي في تغطية مصاريف مثل مصاريف الوجبات، والسكن، والإكراميات، وغير ذلك من المبالغ التي تدفع لقاء الخدمات المتنوعة. وعندما تُقدَّم الوجبات أو السكن أو كلاهما مجاناً من قبل مصادر رسمية، يخفض المعدل القياسي لبدل الإقامة اليومي بنسبة 80% في حالة تقديم الوجبات وتوفير السكن. أما القاعدة 7-2-11 (ب)(1)"1" فتنص على أنه إذا كان الموظف يسافر ليلاً، ولذلك لا يحتاج إلى مكان للمبيت فيه في الليلة التي يقضيها في السفر، يُدفَع 50% من البدل عن ذلك اليوم؛

155. ونرى أن شركات الطيران توفر الوجبات والسكن في حالة الرحلات الجوية الطويلة والتي تتطلب السفر ليلاً. وعليه فإن أحكام القاعدة 7-2-11 (ب)(1)"1" التي تنص على دفع 50% من بدل الإقامة اليومي على متن الطائرة لا تتسق مع أحكام القاعدة 7-2-9 (د).

156. وأجابت الويبو أن مبدأ دفع 50% من بدل الإقامة عما يقضى من ليالٍ على متن الطائرات قد طبّق منذ مارس 2012 بغية التماشي تدريجياً مع القواعد المشتركة في منظومة الأمم المتحدة بشأن الأسفار. وأضافت أنه في حالات السفر الليلي القصير المدة أو الوصول في منتصف الليل، يتحمل الموظف تكلفة تناول وجبة قبل الرحلة وبعدها وسيحتاج إلى الإقامة في فندق لقضاء باقي الليلة. ومراعاةً لتلك الظروف، بررت الويبو الاحتفاظ بقاعدة متوائمة واحدة عن طريق إلغاء الجزء الخاص بخصم 50% من بدل الإقامة اليومي للسكن مع تخصيص جزء للتكاليف الأخرى.

157. ونرى أنه ينبغي للويبو أن تعيد النظر في بدل الإقامة اليومي الممنوح للموظفين عما يقضى من ليال على متن الطائرات بسبب أحكام نظام الموظفين ولائحته. وفضلاً عن ذلك، لا يُدفع أي بدل إقامة يومي للمسافرين في منظومة الأمم المتحدة.

التوصية 25

يمكن للويبو أن تعيد النظر في سياستها الخاصة بالسفر فيما يخص دفع 50 بالمئة من بدل الإقامة اليومي لقاء ما يقضى من ليالٍ على متن الطائرات.

158. وافقت الويبو على النظر في هذه التوصية.

استثناءات السفر على متن درجة الأعمال

159. ينص التعميم الإداري رقم 2013/29 بتاريخ 14 أكتوبر 2013 على خط سير السفر ووسيلته وظروفه على النحو التالي:

- يكون السفر بأقصر خطوط السير وبأقل وسائل السفر تكلفةً ما لم يقرر المدير العام أن مصلحة المكتب تقتضي استخدام خط سير بديل أو وسيلة سفر بديلة.
- وتكون جميع الأسفار الرسمية عن طريق الجو ما لم يؤذن على وجه التحديد باستخدام وسيلة سفر أخرى:

(أ) يسافر موظفو الويبو على متن الدرجة السياحية للرحلات التي تدوم أقل من تسع ساعات (بما في ذلك مرافق العبور)؛

(ب) ويسافر موظفو الويبو على متن درجة الأعمال للرحلات التي تتجاوز مدتها تسع ساعات.

160. وتبيَّن من تحليل البيانات الخاصة بالاستثناءات المتعلقة بمطالبات السفر في عامي 2014 و2015 أن المدير العام وافق استثناءً على 35 مطالبة سفر تخص تغيير درجة السفر من الدرجة الاقتصادية إلى درجة الأعمال.

161. وبررت الويبو تلك الاستثناءات بأنها تجاز بحسب الحالة والظروف التي تشمل الأسباب الطبية وموعد الوصول واختيار المسافرين لشركات الطيران لاعتبارات سلامة وأمن وبخاصة عندما يسافر أكثر من موظف معاً في مهمات.

162. ولاحظنا غياب أي تعميم إداري يسمح باستثناءات لتغيير درجة السفر وعليه تخالف تلك الحالات القواعد المعتمدة.

التوصية 26

يمكن للويبو أن تنظر في إصدار تعليمات واضحة بشأن الاستثناءات الخاصة بتغيير درجة السفر. ويمكن للويبو في تلك الأثناء أن تنفذ الأحكام القائمة.

163. أفادت الويبو بأنها ستنظر بمساعدة مستشار الشؤون القانونية في ضرورة توضيح إمكانية وسلطة رفع درجة السفر المنصوص عليها في التعميم الإداري الحالي. وسيعدَّل التعميم الإداري على هذا الأساس عند الاقتضاء.

اختيار شركة الطيران

164. ينص نظام الموظفين ولائحته والتعميم الإداري رقم 2013/29 بتاريخ 14 أكتوبر 2013 على ما يلي:

(أ) عندما يطلب الموظف مستوى إقامة أو حالة سفر أكثر مما يحق له، أو يؤذن له بالسفر، لأسباب تتعلق بما يفضله أو ما يلائم ظروفه الشخصية، بغير ما أُقر بالنسبة لخط السير ووسيلة السفر، لا يُجري الموظف هذه التغييرات إلا بعد صدور التذكرة. ويُلزَم الموظف بدفع أي تكاليف إضافية تترتب على ذلك قبل الحصول على التذكرة المُعدَّلة.

(ب) ويُسمح باختيار شركة الطيران في حال عدم تجاوز التكلفة 10 بالمئة من أقل وسائل السفر تكلفة وأقصر خطوط السير وعلى أن تصدر التذكرة في موعد أقصاه 10 أيام عمل من تاريخ السفر وإلا سقط الحق في الاختيار.

165. وكشف التدقيق أنه سُمح لموظف بتغيير شركة الطيران قبل أن تصدر الويبو التذكرة فضلاً عن الانتفاع بنسبة 10 بالمئة من تكلفة تذكرة الطيران كما لو كانت مستحقة.

166. وأفادت الويبو بأن تلك الرحلة أجريت في عام 2014 ولم تمتلك الويبو حينئذ أداة الحجز الشبكية حيث تُقترح الرحلات التي تتجاوز تكلفتها السعر المرجعي بنسبة 10 بالمئة وكان سيظهر الأمر نفسه بعد اعتماد السياسة.

167. ويوحي ذلك الرد بأنه في حالة الحجز غير الشبكي، يُسمح للموظفين بتغيير شركة الطيران قبل إصدار التذاكر بالاستفادة من حكم اختيار رحلة تتجاوز تكلفتها أرخص التذاكر المتوفرة بنسبة 10 بالمئة.

التوصية 27

يمكن للويبو أن تراجع ممارسة السماح للموظفين باختيار شركة الطيران قبل إصدار التذكرة وردّ نسبة العشر بالمئة للمسافرين.

168. أقرت الويبو من حيث المبدأ باستحسان التنفيذ الصارم لأحكام التعميمات الإدارية وأفادت بأنها ستنظر في ضرورة تعديل نظام الموظفين ولائحته وسبل تطبيق تلك الأحكام على الحجوز غير الشبكية.

عدم إغلاق مطالبات السفر لغير الموظفين

169. لاحظنا أن التعليمات الصادرة بشأن فتح مطالبات سفر لغير الموظفين لم تذكر مسألة إغلاق مطالبات السفر الإلكترونية. وتبيَّن من فحص 20 حالة من مطالبات السفر الخاصة بغير الموظفين أن بدل الإقامة اليومي الممنوح في ثلاث حالات قد تجاوز أيام المهمة. ونظراً إلى عدم إغلاق مطالبة السفر الإلكترونية لغير الموظفين، لم يتسنَ التأكد من وسيلة استرداد بدل الإقامة اليومي المدفوع مقدماً.

التوصية 28

يمكن للويبو أن تنظر في إصدار تعليمات ملائمة بشأن إغلاق مطالبات السفر الخاصة بالمسافرين غير الموظفين بعد اكتمال الرحلة.

170. وافقت الويبو على النظر في بدائل معلوماتية في إطار استبدال نظام الأعمال الإلكتروني لتطبيق آلية رسمية لإغلاق مطالبات السفر الخاصة بغير الموظفين، وأفادت بأنها ستستخدم الوظائف المتاحة في النظام الحالي حتى يُستكمل تطوير النظام المقبل لرصد تاريخ انتهاء سفر غير الموظفين.

مطالبات السفر الخاصة بالمنتفعين بزمالات

171. جاء في سياسة الويبو الخاصة بالزمالات أنه "يجوز رد مصروفات السفر عند التعيين وانتهاء الخدمة بحسب شروط الزمالة". وفي حالة المتدربين، فإن الويبو ليست مسؤولة عن ترتيب السفر و/أو تأشيرات الدخول و/أو الإقامة ولا عن تغطية أية تكاليف مرتبطة بذلك.

172. وتبيَّن من فحص بعض الحالات العشوائية وجود حالة عضو غير موظف انتفع بزمالة اعتباراً من أكتوبر 2013 دون انقطاع عقب عقد أعمال خاصة، وأجازت الويبو دفع مبلغ قدره 5000 فرنك سويسري لغرض "مصروفات السفر وأمتعة إضافية" التي تكبدها ذلك العضو عندما جاء إلى الويبو في جنيف. ولكن لوحظ أن المنتفع بالزمالة قد عيّن في الويبو متدرباً في أبريل 2011 وعليه كان مقيماً في جنيف في تاريخ دفع ذلك المبلغ في يناير 2013. وفضلاً عن ذلك، تعلقت مصروفات السفر والأمتعة الإضافية والبالغة قيمتها 5000 فرنك سويسري بتعيينه كمتدرب، ولم يحق له ذلك وفقاً للمبادئ التوجيهية الحالية لسياسة التدريب.

التوصية 29

يمكن للويبو أن تنظر في المبادئ التوجيهية الخاصة بسياسة التدريب فيما يتعلق بمطالبات سفر المنتفعين بالزمالات الذين يشغلون منصب متدرب ومتعاقد لأعمال خاصة أو متعاقد لخدمات فردية في الوقت ذاته.

173. وافقت الويبو على النظر في شروط عقد الزمالة المبرم مع كل المتعاقدين لأعمال خاصة في مركز التحكيم والوساطة خلال تلك الفترة.

إلغاء التذاكر لأسباب شخصية

174. لاحظنا عدم تناول نظام الموظفين ولائحته لحساب تكلفة إلغاء الموظفين تذاكرهم لأسباب شخصية. وتبيَّن من فحص مطالبات السفر وجود حالة مطالبة سفر متصل بمنحة تعليم قد حصلت على الموافقة في أبريل 2015 وألغاها الموظف مرتين لأسباب شخصية دون تحمل تكاليف الإلغاء.

175. وأقرت الويبو بضرورة إدراج أحكام عن الجزاءات وتكاليف الإلغاء في نظام الويبو وتعليماته الإدارية لمراعاة تلك الحالات.

التوصية 30

يمكن للويبو أن تنظر في إدراج الأحكام اللازمة في نظام الموظفين ولائحته والتعميمات الإدارية لاسترداد تكلفة إلغاء الموظفين تذاكرهم عندما يكون ذلك الإلغاء لأسباب شخصية.

176. وافقت الويبو على هذه التوصية.

قضايا الغش الفعلي والغش الافتراضي

177. بيَّن تحليل المعلومات الخاصة بالغش الفعلي والغش الافتراضي التي قدمها مكتب مدير شعبة الرقابة الداخلية والرقابة الإدارية أن ثلاث عشرة حالة جديدة من الغش والغش الافتراضي سُجلت في عام 2015، وأغلقت عشر حالات. وفي 31 ديسمبر 2015، بلغ عدد الحالات المفتوحة من الغش الفعلي أو الغش المزعوم سبع حالات.

استعراض التدابير التي اتخذتها الإدارة بشأن التوصيات السابقة

178. ترد حالة تنفيذ الويبو توصيات مراجع الحسابات الخارجي (المراجعة المالية) في **المرفق الثالث** من هذا التقرير.

إفصاحات الإدارة – شطب الخسائر من النقد والحسابات المدينة والممتلكات

179. ذكرت الإدارة أنَّه وفقًا للمادة 4.6 من النظام المالي والقاعدة 8.106 من اللائحة المالية، سجَّلت المنظمة الخسائر التالية خلال العام المنتهي في 31 ديسمبر 2015:

- شُطبت حسابات مدينة بقيمة إجمالية قدرها 1308 فرنكات سويسرية أثناء عام 2015. وخص ذلك سبع فواتير غير مدفوعة تعود إلى عام 2014 وتتعلق بعلامات تجارية، أو تصاميم صناعية، أو أنشطة نشر؛
- وشُطبت سلف للموظفين بقيمة إجمالية قدرها 980.70 41 فرنك سويسري أثناء عام 2015. وخص ذلك سلفاً مُنحت لخمسة موظفين سابقين خلال عام 2013؛
- وتكبدت المنظمة خسائر صغيرة أخرى على مدار السنة نجمت، في المقام الأول، عن مدفوعات مقابل الحسابات المدينة وبلغت قيمتها الإجمالية 451.79 22 فرنك سويسري.

[التوقيع]
شاشي كانت شيرما
المراقب المالي ومراجع الحسابات العام للهند
مراجع الحسابات الخارجي
4 يوليو 2016

المرفق الأول

إطار نتائج مركز التحكيم والوساطة من 13/2012 إلى 17/2016

المؤشر	الأهداف 13/2012	النتائج المحققة	الأهداف 15/2014	النتائج المحققة	الأهداف 17/2016
النتيجة المرتقبة: تزايد تفادي نشوء المنازعات المتعلقة بالملكية الفكرية دولياً وداخلياً وتسويتها بفضل الوساطة والتحكيم وغيرهما من أساليب الويبو البديلة في تسوية المنازعات					
مؤشر الأداء: يدعم المركز تسوية عدد متزايد من المنازعات من خلال خدماته وموارده البديلة لتسوية المنازعات					
المنازعات الإضافية	20 من المنازعات الإضافية والمساعي الحميدة	106	40 من المنازعات الإضافية والمساعي الحميدة	18 (2014) و29 (2015)	40 من المنازعات الإضافية والمساعي الحميدة
المساعي الحميدة		30		53 (2014) و53 (2015)	
الاستفسارات الإضافية	4000	4000	4000	3 725 (2014)	4000
زيارات المواقع الإلكترونية	3.0 ملايين	3.5 مليون	3.5 مليون	1.6 مليون (2014)	1.5 مليون
المشاركون في أحداث المركز النمطية	250	408	250	138 (2014)	250
المشاركون في أحداث المركز الخارجية	6000	4000	6000	4300 (2014)	6000
مؤشر الأداء: السياسات البديلة لتسوية المنازعات التي ساهم المركز في وضعها وتنفيذها					
الخطط المعتمدة	1 إلى 3 خطط إضافية	4 خطط	1 إلى 3 خطط إضافية	5 خطط إضافية معتمدة	1 إلى 3 خطط إضافية
النتيجة المرتقبة: حماية الملكية الفكرية حمايةً فعالة في الحقول العليا المكونة من أسماء عامة وفي تسجيل الحقول العليا المكونة من رموز البلدان					
عدد القضايا المتعلقة بالحقول العليا المكونة من أسماء عامة التي تم تسويتها في إطار السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول	3500	4806	3000	3843 قضية في 15/2014 حتى سبتمبر 2015	3000
عدد القضايا المتعلقة بالحقول العليا المكونة من رموز البلدان التي تم تسويتها في إطار السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول	350	663	350	597 قضية في 15/2014 حتى سبتمبر 2015	350

سياسات تسوية المنازعات التي ساهم المركز في وضعها وتنفيذها في سياق نظام أسماء الحقول	تنفيذ سياسة الويبو والتوصيات المتعلقة بالإجراءات في نظام أسماء الحقول	اعتماد مركز الويبو لإجراءات الأيكان للاعتراض المتعلقة بالحقوق السابقة للمنح اعتماد مركز الويبو لإجراءات الأيكان لتسوية المنازعات اللاحقة للمنح القائمة على العلامات التجارية	تنفيذ سياسة الويبو والتوصيات المتعلقة بالإجراءات في نظام أسماء الحقول	استمرار قابلية تطبيق السياسة الموحدة، وسياسة الإيكان لتسوية المنازعات قبل المنح، وإجراء الإيكان لتسوية منازعات العلامات التجارية بعد المنح (لا توجد أي سياسات أو توصيات جديدة ينبغي تنفيذها)	تنفيذ سياسة الويبو والتوصيات المتعلقة بالإجراءات في نظام أسماء الحقول
عدد جهات إدارة تسجيل الحقول العليا المكونة من رموز البلدان بمساعدة تقدمها الويبو لتصميم أو إدارة آليات حماية الملكية الفكرية وفقا للمعايير الدولية	6	5	4	2 (2014)	2 إلى 4

المرفق الثاني

المخاطر المحددة في سجل المخاطر للفترة 2013-2015

الرقم	الوصف	التأثير	الاحتمال	التأثير	الجهة المسؤولة
07.0027.001	تغير مقارنة الموارد بالجهات الأخرى المقدمة للخدمات المتعلقة بالأطر البديلة لتسوية المنازعات يؤثر على مكانة خدمات الويبو للتحكيم والوساطة في السوق.	النتيجة المرتقبة 1	3	3	مركز التحكيم والوساطة
07.0027.002	فقدان الموظفين الأساسيين بسبب غموض المسارات المهنية يؤثر في القدرة على معالجة القضايا والاستجابة لمتطلبات السياسة الجديدة	النتيجتان المرتقبتان 1 و2	4-3	3	مركز التحكيم والوساطة
07.0027.003	الافتقار للموارد المعلوماتية الكافية يخل بالقدرة على تقديم خدمات جيدة في مجال إدارة قضايا أسماء الحقول بما يتفق مع النظم والقواعد القائمة	النتيجتان المرتقبتان 1 و2	4-3	3	جهات أخرى
07.0027.004	تعطل نظام تكنولوجيا المعلومات ولا سيما الخواديم ووسائل التواصل بالبريد الإلكتروني وفقدان البيانات قد يخل بالقدرة على تقديم خدمات إدارة قضايا أسماء الحقول بما يتفق مع النظم والقواعد القائمة	النتيجتان المرتقبتان 1 و2	4-3	3	جهات أخرى
07.0027.005	تجزُّؤ نظام أسماء الحقول والتنافس داخله، وإجراءات وضع سياسات هيئة الإنترنت المعنية بالأسماء والأرقام المعينة، والقواعد المركزية الضاغطة (بما في ذلك السياسة الموحدة لتسوية المنازعات المتعلقة بأسماء الحقول) وتفوُّق المركز؛ وتوسُّع نظام أسماء الحقول وزيادة استخدام الأطر البديلة لتسوية المنازعات في نظام أسماء الحقول اللذان يمثلان تحدياً بالنسبة لإدارة قضايا المركز وأدوار وضع السياسات.	النتيجة المرتقبة 2	4-3	2	مركز التحكيم والوساطة
07.0027.006	زيادة القضايا المرفوعة بناء على السياسة الموحدة بما يتجاوز الموارد المتاحة ومن ثم يؤثر سلباً في جودة الإجراءات وسمعة المنظمة	النتيجة المرتقبة 2	3	3	مركز التحكيم والوساطة

الرقم	الوصف	التأثير	الاحتمال	التأثير	الجهة المسؤولة
07.0027.007	تراجع معدل رفع الدعاوى وفقا للسياسة الموحدة لتسوية منازعات أسماء الحقول، مما يحد من تأثير سياسة الويبو بشأن نظام أسماء الحقول ويهز مكانة المركز كمزود للخدمات المتعلقة بالأطر البديلة لتسوية منازعات نظام أسماء الحقول.	النتيجة المرتقبة 2	3	2	مركز التحكيم والوساطة
07.0027.008	الإضعاف الناجم عن الجهات الفاعلة في الآيكان قد يتسبب في تحول أصحاب العلامات التجارية من السياسة القائمة على آلية تسوية المنازعات اللاحقة للمنح إلى المحاكم	النتيجة المرتقبة 2	3	2	مركز التحكيم والوساطة

المرفق الثالث

حالة تنفيذ الويبو للتوصيات المنبثقة عن المراجعة الخارجية للحسابات

المراجعة	التوصية	رد الإدارة	التعليقات
مراجعة مالية	يمكن للويبو أن تعجل مسار تسوية المطالبات العالقة لدى سلطات الضرائب الأمريكية.	أكدت الولايات المتحدة موافقتها على صيغة بيانات طلبات الاسترداد للفترة 2013-2014. وعليه، طلبنا من محاسبنا القانوني المعتمد أن يجمع ما يلي: ● المطالبة للسنوات المالية 2009-2011 (تاريخ الفاتورة الأصلية 31 أكتوبر 2012) بمبلغ قدره 649 054 دولاراً أمريكياً ● المطالبة للسنتين الماليتين 2011-2012 (تاريخ الفاتورة الأصلية 5 نوفمبر 2013) بمبلغ قدره 867 115 دولاراً أمريكياً ● المطالبة للسنتين الماليتين 2012-2013 (تاريخ الفاتورة الأصلية 17 نوفمبر 2014) بمبلغ قدره 107 051 1 دولارات أمريكية ونعتزم بعدئذ تناول المطالبات السابقة لعام 2012 (وفقاً للاتفاق الأصلي). وأفادت الولايات المتحدة في 13 أبريل 2016 بأنها في صدد تحويل مبلغ قدره 778 ألف دولار أمريكي إلى الويبو لقاء البيانات الأكثر تفصيلاً عن مسددي الضرائب التي زودناها بها في عام 2014. ويجمع المحاسب القانوني المعتمدة في الويبو المعلومات التي طلبتها الولايات المتحدة للسنوات المالية السابقة 2009-2013 وبعض المطالبات لعام 2014 التي طلبت الولايات المتحدة مزيداً من المعلومات عنها. وأفادت الولايات المتحدة في بريد إلكتروني بتاريخ 21 ديسمبر 2015 أنها ستنظر بعدئذ في المطالبات السابقة لتلك الفترة ومن ثم يمكن النظر في إغلاق التوصية.	**قيد التنفيذ**

المراجعة	التوصية	رد الإدارة	التعليقات
مراجعة مالية	يمكن للويبو أن تفصح عن تفاصيل أصول التراث التي تشمل المصنفات الفنية في ملاحظات البيانات المالية وأن تتخذ التدابير اللازمة لتعزيز نظمها الأمنية بغية منع فقدان أي من هذه الأصول.	لقد ناقشنا تلك المسألة خلال اجتماع فرقة العمل المعنية بالمعايير المحاسبية للأمم المتحدة في أكتوبر 2015. ووفقاً للردود الواردة من منظمات أخرى تابعة للأمم المتحدة، وجدنا أن كل المنظمات الأخرى لا تفصح عن تفاصيل أصول التراث في الملاحظات المرفقة ببياناتها المالية. ونظرنا أيضاً في عمل مجلس المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام بشأن أصول التراث. ويجري حالياً تنفيذ مشروع لوضع شروط محاسبية لأصول التراث. وستعد بعدئذ ورقة تشاور يُتوقع أن تؤدي إلى مشروع كشف عن طريق تعديل المعيار 17 "الممتلكات والمصانع والمعدات" (أو غيره) من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. وقد يفضي ذلك أيضاً إلى مبادئ عملية موصى بها. وقدِّمت ورقة قضايا ثانية في اجتماع المجلس المذكور آنفاً في ديسمبر 2015 وستقدَّم ورقة ثالثة في اجتماع مارس 2016. وبناء على ما تقدَّم، نرجح الانتظار إلى حين انتهاء مشروع المجلس الخاص بأصول التراث قبل النظر في تغيير سياستنا المحاسبية وسياسة الإفصاح عن أصول التراث. تعزيز نظم الأمن: نُشر تعميم إداري جديد (رقم 2015/49) بعنوان "سياسة الويبو بشأن إدارة الممتلكات" في 21 ديسمبر 2015. ووفقاً لذلك التعميم، تتولى شعبة المباني والبنية التحتية مسؤولية إدارة الأعمال الفنية وتنفيذ القرارات المتخذة بشأن نقل المصنفات الفنية خارج المخازن.	**قيد التنفيذ**
مراجعة مالية	يمكن للويبو أن تنظر في إعداد تقرير عن أداء البرنامج قبل اختتام المراجعة المالية أو أن توضح أسباب الاختلاف بين الميزانية والقيم الفعلية الواردة في البيانات المالية وفقاً للمعيار 24 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.	قدِّم مشروع وثيقة عن أسباب التباين في الموارد بغية إدراجه في تقرير أداء البرنامج خلال المراجعة المالية. واستجابةً لتوصية المراجع الخارجي للحسابات، استُخلصت البيانات المعنية من تقرير أداء البرنامج لإدراجها في المراجعة المالية قبل اختتام تلك المراجعة وبتوضيح أسباب الاختلاف بين الميزانية والقيم الفعلية الواردة في البيانات المالية وفقاً للمعيار 24 من المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.	**منفَّذ**

المراجعة	التوصية	رد الإدارة	التعليقات
مراجعة مالية	يمكن للمكتب الدولي أن ينظر في تكثيف جهوده الرامية إلى تحصيل الرسوم من مكاتب الملكية الفكرية في الوقت المناسب.	ما انفك المكتب الدولي يتعاون مع المكتب الحكومي للملكية الفكرية في جمهورية الصين الشعبية بشأن مهلة تحويل رسوم معاهدة البراءات. ومنذ منتصف عام 2015، حقق مكتب الصين تقدماً كبيراً في تحويل رسوم معاهدة البراءات. وأصبحت مهلة تحويل الرسوم من مكتب الصين إلى المكتب الدولي شهرين (أو أقل) من نهاية شهر استحقاق سداد الرسوم أو شهرين من تاريخ تحصيل الرسوم من مودعي الطلبات. فعلى سبيل المثال، حوَّل مكتب الصين في 21 أغسطس 2015 الرسوم المستحقة عن الطلبات المودعة في مايو 2015 والمستحقة السداد في يونيو 2015، وفي 30 ديسمبر 2015 الرسوم المستحقة عن الطلبات المودعة في نوفمبر 2015. وفي 30 ديسمبر 2015، كان التحويل مبكراً للغاية إذ لم يكن مستحقاً سوى في يناير أو فبراير 2016. وبالنسبة إلى مكاتب تسلّم الطلبات التي يتعين عليها تحويل الرسوم من العملة المحصَّلة بها إلى الفرنك السويسري أو الدولار الأمريكي أو اليورو قبل تحويلها إلى المكتب الدولي، فإن تحويل الرسوم إلى المكتب الدولي في غضون شهرين بعد تحصيل الرسوم من مودعي الطلبات أي بتمهيلها شهراً إضافياً مقارنة بالمكاتب التي لا تحتاج إلى تحويل العملة هو الممارسة المعتادة. وعليه، فإننا نرى أن المهلة الحالية لتحويل الرسوم من مكتب الصين إلى المكتب الدولي أي شهرين من تاريخ تحصيل الرسوم من مودعي الطلبات (بتمهيل المكتب شهر إضافي مقارنة بالمكاتب التي لا تحتاج إلى تحويل عملة الرسوم) مهلة عادية ونعتبر أن التوصية مغلقة. وسيواصل المكتب الدولي، في إطار عمله اليومي، رصد مهلة تحويل رسوم معاهدة البراءات من مكاتب تسلّم الطلبات إلى المكتب الدولي وسيتواصل مع تلك المكاتب فوراً في حال تأخر التحويلات.	**منفَّذ**

المراجعة	التوصية	رد الإدارة	التعليقات
مراجعة مالية	يمكن للإدارة أن تنظر في صياغة سياسة مناسبة لإدارة النقدية والخزانة، بما في ذلك القروض، وتطبيق هذه السياسة لتحسين الإدارة المالية.	أعد أخصائيون خارجيون في أوائل عام 2014 سياسة لإدارة الخزانة والنقدية وقدموها إلى الويبو. وبعد بضعة أسابيع، أخطرت السلطات السويسرية المنظمة بأنها لن تتمكن من الاحتفاظ بأموالها لديها وأنه يتعين سحب كل الإيداعات الحالية بحلول شهر ديسمبر 2015. وانطوى ذلك على تغييرات كبيرة في سياسة الاستثمار وربما سياسة خطر تخلف الجهة المقابلة. ونتيجة لذلك، قُدِّمت الوثيقة WO/PBC/22/19 إلى لجنة البرنامج والميزانية في سبتمبر 2014 لالتماس المشورة في تعديل سياسة الاستثمار. وقررت لجنة البرنامج والميزانية أن تطلب من الأمانة "تقديم اقتراح مفصل بشأن نسخة منقحة من السياسة في دورتها المقبلة بعد أن تستعرضها اللجنة الاستشارية المعنية بالاستثمار وتجيزها؛ وإجراء دراسة بشأن إدارة الأصول والخصوم وتقديم سياسة استثمار منفصلة بشأن تمويل التأمين الصحي بعد فترة الخدمة وتقديمها إليها بعد أن تستعرضها اللجنة الاستشارية المعنية بالاستثمار وتجيزها". والعمل جارٍ حالياً على تعديل سياسة الاستثمارات وإعداد سياسة استثمار منفصلة بشأن تمويل التأمين الصحي بعد نهاية الخدمة. وستنظم اللجنة الاستشارية المعنية بالاستثمار اجتماعاً أو أكثر مع خبراء خارجيين. وبدأ البحث عن مسؤول خارجي عن إدارة الخزانة والمسار التنافسي لا يزال جارياً.	**قيد التنفيذ**
مراجعة مالية	ينبغي لإدارة الشؤون المالية استعراض إطار إدارة المخاطر القائم وتحديثه بغية وضع سجلات ملائمة للمخاطر وضوابط داخلية في الوحدات التشغيلية المفتقرة لتلك العناصر أو التي وُضعت فيها تلك العناصر جزئياً.	استُعرضت سبل تنفيذ مسارات الشؤون المالية بغية مواءمتها مع الهيكل والصيغة المعتادة وحددت كل الضوابط الداخلية وسُجلت في تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية. وستنطوي المرحلة التالية من تلك المبادرة على التحقق من أن كل الضوابط الداخلية مرتبطة بخطر مسجَّل رسمياً في التطبيق ذاته. وستواصل شعبة الشؤون المالية استعراض المسارات وضوابطها وتحديثها بانتظام.	**قيد التنفيذ**

المراجعة	التوصية	رد الإدارة	التعليقات
مراجعة مالية	يمكن أن تنظر الويبو في ضمان إيجاد احتياطي منفصل لغرض تمويل المشاريع وأن تدرجه بصورة منفصلة في البيانات المالية من أجل تحسين فهم المعاملات المتعلقة باستخدام ما تراكم من فوائض/أموال احتياطية	عرضت مسألة إنشاء احتياطي منفصل على لجنة البرنامج والميزانية المعقودة في سبتمبر. وقررت اللجنة في دورتها الثانية والعشرين ما يلي: " "1" اعترفت بالحاجة إلى إجراء استعراض للسياسات الخاصة بالأموال الاحتياطية وصناديق رؤوس الأموال العاملة؛ "2" والتمست من الأمانة تزويد لجنة البرنامج والميزانية باقتراح سياسة شاملة يتضمن تحديد المستوى المستهدف فيما يخص صافي الأصول، والاعتبارات الخاصة بالسيولة، وإدارة الفائض المتاح فوق المستوى المستهدف واستخدامه والإبلاغ عنه، مع مراعاة تعليقات وإرشادات الدول الأعضاء و توصيات هيئات التدقيق والرقابة في هذا الصدد." وعملاً بذلك القرار، ستقدَّم وثيقة إلى الدول الأعضاء في 2015 تتناول الجوانب المختلفة لاستخدام الأموال الاحتياطية. ومن أحدث المستجدات صدور السياسة المعتمدة بشأن الأموال الاحتياطية على هيئة تعميم إداري. ومن ثم، نطلب إغلاق تلك التوصية المنفَّذة.	**منفَّذ**

ردود الإدارة على توصيات مراجع الحسابات الخارجي

التوصية 1

يمكن للويبو أن تضع آلية مفصلة لضمان تسوية الإيرادات المتأتية من رسوم الإيداع الدولي بناء على معاهدة البراءات في أي سنة تقرير مع المبلغ المقيد للطلبات المنشورة في تلك السنة.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأنها ستدرج تحليلاً أكثر تفصيلاً عن مجموع المنشورات خلال السنة في ما تعده من تقارير في نهاية السنة.

التوصية 2

يمكن للويبو أن تضع مؤشرات ومعايير ملائمة تمكّنها من إجراء إعادة التقييم السنوية اللازمة للممتلكات والمصانع والمعدات.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأنها ستضع مؤشرات ومعايير ملائمة يُستند إليها في إجراء إعادة التقييم السنوية اللازمة لأرض المبنى الجديد في نهاية كل سنة.

التوصية 3

يمكن للويبو أن تعيد تقييم العمر الإنتاجي للأصول كي تعرض صورة نزيهة لها وتضع تقديراً معقولاً للعمر الإنتاجي للأصول.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأنها ستحلل الأعمار الإنتاجية في عام 2016.

التوصية 4

يمكن للويبو أن تنظر في وضع سياسة رسمية موثّقة لشطب المبالغ المقيدة التي لم يتسنَ ردها إلى مودعي الطلبات.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأنها تستعرض حالياً رسوم نظام مدريد وإجراءات الفوترة وأنها ستنظر في وضع سياسة رسمية وموثّقة لشطب المبالغ المقيدة في إطار هذا الاستعراض.

التوصية 5

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يواصل تعزيز آليته لتحديد أهداف واقعية تتناسب ومؤشرات الأداء.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأن المركز سيرصد كل العوامل المؤثرة في تحديد أهداف مؤشرات الأداء عن كثب.

التوصية 6

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يعتمد نهجاً استباقياً أكثر ليجعل الخدمات البديلة لتسوية المنازعات في صدارة الأنظمة المتاحة للمنتفعين عبر تقديم خدمات جذابة وفعالة من حيث التكلفة. ويمكن تحقيق ذلك عن طريق الترويج لمزايا الخدمات واستقصاء آراء مستخدميها وتحليل اقتراحاتهم وردود فعلهم مركزياً وبانتظام.

الرد

أفادت الويبو بأنها حددت التحديات التي تطرحها المنافسة في سجل الويبو للمخاطر، وأقرت بضرورة الترويج لخدمات المركز ترويجاً كاملاً. وأضافت أن المركز سيستخدم الموارد المتاحة له على أفضل وجه.

التوصية 7

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن ينظر في وضع إطار أوضح وأكثر شفافية لرسم السياسات يحدد فيه المسار المتبع في إدراج الوسطاء في قوائم الويبو ومعايير اختيارهم.

الرد

أقرت الويبو بفائدة نشر المزيد من المعلومات عن مسار تشكيل لجان مركز التحكيم والوساطة.

التوصية 8

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يقارن معدلات التسوية فيه مع المعدلات المرجعية في السوق وأن ينظر في إمكانية وضع مؤشر قياسي لتقييم أدائه في هذا المجال.

الرد

أفادت الويبو بأنها ستواصل مراقبة القضايا التي تديرها المنظمة لأغراض التسوية فضلاً عن تقييم المعلومات المتاحة عن السوق بوجه أعم.

التوصية 9

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يعزز آلية الرصد فيه لتقليص الوقت اللازم لتوفير خدمات السياسة الموحدة لعملائه.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية وأشارت إلى ظهور طائفة واسعة من الممارسات الخاصة في مجال أسماء الحقول والحالات الجديدة باستمرار بحيث لا يمكن التعامل معها بنهج واحد وموحد في قواعد السياسة الموحدة.

التوصية 10

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن ينظر في وضع خطة استثمار طويلة الأجل في تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية المتخصصة فيها.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية وأفادت بأن قسم أمن المعلومات التابع لمعاهدة التعاون بشأن البراءات يعمل حالياً على الاستجابة للاحتياجات المعلوماتية للمركز من حيث الموارد البشرية وغيرها.

التوصية 11

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يجري تحليلاً للثغرات المهاراتية وأن يستند إليه في توفير التدريب.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية.

التوصية 12

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يعزز آليته لتسوية البنود العالقة لدى إدارة الشؤون المالية.

الرد

أحاطت الويبو علماً بهذه التوصية.

التوصية 13

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يسجل كل العوامل الرئيسية التي تؤثر في تحديد الرسوم.

الرد

وافقت الويبو على تسجيل العوامل المحددة التي تؤثر في تحديد الرسوم.

التوصية 14

يمكن للويبو أن تراجع سياستها العامة للمدفوعات فيما يخص مركز التحكيم والوساطة.

الرد

أفادت الويبو بأنها تنظر في سياستها العامة الخاصة بالمدفوعات ومن ثم ستنظر في وضع المدفوعات الواردة لمركز التحكيم والوساطة.

التوصية 15

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يضمن استكمال سجل المخاطر عن طريق تحديد المسؤولين عن المخاطر والجدول الزمني المعتمد وجهات تنفيذ استراتيجيات الحد من وطأة المخاطر.

الرد

أفادت الويبو بأن مركز التحكيم والوساطة سيحيل هذه التوصية إلى إدارة تخطيط البرامج والشؤون المالية لتنظر فيها في إطار الاستعراض الحالي لسجلات المخاطر.

التوصية 16

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يحدِّث إجراءاته الموثقة وغير الموثقة لاستباق الشكاوى ومعالجتها بغية تقديم أعلى مستوى من الخدمات إلى العملاء.

الرد

أفادت الويبو بأن المركز سيواصل تحديث إجراءاته.

التوصية 17

يمكن لمركز التحكيم والوساطة أن يضع خطة لاستمرارية الأعمال وتحليلاً لتأثير الأعمال يحدد فيها الترتيبات البديلة والخطط الاحتياطية في حال تعطل أي من المسارات المحورية.

الرد

أفادت الويبو بأنها تشارك بنشاط في مسار الويبو الرامي إلى استكمال خطة استمرارية الأعمال للوحدات التنظيمية ومنها مركز التحكيم والوساطة. وأكدت أنها ستضع نموذجاً لخطط الاستمرارية توزعه على مديري البرامج بحلول شهر يوليو 2016.

التوصية 18

يمكن للويبو أن تنفذ أحكام نظام الموظفين ولائحته المتعلقة بقبول طلبات تغيير تاريخ السفر أو جهته بعد إصدار التذاكر بحيث يتحمل الموظف أي فارق في التكلفة ما لم تكن الويبو مسؤولة عن طلب التغيير.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية.

التوصية 19

يمكن للويبو أن تبادر بحل المشكلات التقنية في حجز التذاكر عبر الإنترنت، وأن تتفاوض في هذه الأثناء على معاملة رسوم دنيا للحجوز "بمساعدة وكيل" عن طريق مراجعة العقد.

الرد

أفادت الويبو بأنها ستواصل البحث عن حلول، ووافقت على مراجعة العقد لإدخال رسم مؤقت فيه.

التوصية 20

يمكن للويبو أن تبحث إمكانية إدماج ضوابط داخلية في نظام الأعمال الإلكترونية للتحقق آلياً عند معالجة طلبات السفر الخاصة بالإعادة من الامتثال لقاعدة إجازة زيارة الوطن.

الرد

أفادت الويبو بأن إدارة الموارد البشرية ونظام التخطيط للموارد المؤسسية يتعاونان تعاوناً وثيقاً مع شعبة المشتريات والسفر لوضع حل متكامل ينطوي على ضوابط لإدارة الموارد البشرية تربط بين برنامج Peoplesoft HR والنظام الذي سيحل محل نظام الأعمال الإلكترونية.

التوصية 21

يمكن للويبو أن تعتمد تدابير فعالة لإنفاذ الجدول الزمني المعتمد لتقديم طلبات السفر الإلكترونية بما يكفل تنفيذ القواعد المعتمدة وتحقيق وفورات في تكلفة شراء التذاكر في الوقت المناسب.

الرد

أفادت الويبو بأنها ستتخذ تدابير لتوضح للموظفين المهل الزمنية لتقديم طلبات سفر إلكترونية لإجازة زيارة الوطن. وستنظر الويبو في سبل تحسين إنفاذ تلك المهل الزمنية مع السماح ببعض الاستثناءات فقط.

التوصية 22

يمكن للويبو أن تكفل امتثال مطالبات السفر المقبولة والمتصلة بمنحة تعليم لقواعدها الخاصة بمدة الإقامة الدنيا.

الرد

أفادت الويبو بأن إدارة الموارد البشرية ونظام التخطيط للموارد المؤسسية سيتعاونان تعاوناً وثيقاً مع شعبة المشتريات والسفر لوضع حل متكامل ينطوي على ضوابط لإدارة الموارد البشرية تربط بين برنامج Peoplesoft HR والنظام الذي سيحل محل نظام الأعمال الإلكترونية.

التوصية 23

يمكن للويبو أن تطبق أحكام نظام الموظفين ولائحته التي تنص على خصم سُلف السفر من مرتبات الموظفين للحد من تأخر الموظفين في تقديم مطالبات السفر.

الرد

أفادت الويبو بأنها ستنظر في ضبط الأنظمة الحالية والمقبلة لوضع نظام تصاعدي للتنبيهات بالتأخر في تقديم مطالبات السفر، وفي تاريخ إصدار التنبيه الثالث للموظف المخالف، ستجمد الويبو أي سُلف أخرى أو تخصم السلف الممنوحة من مرتب ذلك الموظف. واقتُرح تغيير نص التعميمات الإدارية للسماح لإدارة الشؤون المالية بتجميد السلف الخاصة بمهمات مقبلة للموظفين الذين لم يقدموا مطالبات السفر في غضون ثلاثة أسابيع بعد الرحلة.

التوصية 24

يمكن للويبو أن تنفذ أحكام نظام الموظفين ولائحته المتعلقة بمطالبات السفر الخاصة بموظفين/منتفعين بزمالات حديثي التعيين أو عائدين إلى الوطن ولا سيما فيما يخص رد تكلفة تذكرة السفر لاتجاه واحد.

الرد

أفادت الويبو بأنها ستطبق مبدأ الاتجاه الواحد تطبيقاً صارماً وستكف عن رد تكلفة تذكرة الإياب وإن كانت تكلفتها أقل من المبلغ المستحق.

التوصية 25

يمكن للويبو أن تعيد النظر في سياستها الخاصة بالسفر فيما يخص دفع 50 بالمئة من بدل الإقامة اليومي لقاء ما يقضى من ليالٍ على متن الطائرات.

الرد

وافقت الويبو على النظر في هذه التوصية.

التوصية 26

يمكن للويبو أن تنظر في إصدار تعليمات واضحة بشأن الاستثناءات الخاصة بتغيير درجة السفر. ويمكن للويبو في تلك الأثناء أن تنفذ الأحكام القائمة.

الرد

أفادت الويبو بأنها ستنظر بمساعدة مستشار الشؤون القانونية في ضرورة توضيح إمكانية وسلطة رفع درجة السفر المنصوص عليها في التعميم الإداري الحالي. وسيعدَّل التعميم الإداري على هذا الأساس عند الاقتضاء.

التوصية 27

يمكن للويبو أن تراجع ممارسة السماح للموظفين باختيار شركة الطيران قبل إصدار التذكرة وردّ نسبة العشر بالمئة للمسافرين.

الرد

أقرت الويبو من حيث المبدأ باستحسان التنفيذ الصارم لأحكام التعميمات الإدارية وأفادت بأنها ستنظر في ضرورة تعديل نظام الموظفين ولائحته وسبل تطبيق تلك الأحكام على الحجوز غير الشبكية.

التوصية 28

يمكن للويبو أن تنظر في إصدار تعليمات ملائمة بشأن إغلاق مطالبات السفر الخاصة بالمسافرين غير الموظفين بعد اكتمال الرحلة.

الرد

وافقت الويبو على النظر في بدائل معلوماتية في إطار استبدال نظام الأعمال الإلكتروني لتطبيق آلية رسمية لإغلاف مطالبات السفر الخاصة بغير الموظفين، وأفادت بانها ستستخدم الوظائف المتاحة في النظام الحالي حتى يُستكمل تطوير النظام المقبل لرصد تاريخ انتهاء سفر غير الموظف.

التوصية 29

يمكن للويبو أن تنظر في المبادئ التوجيهية الخاصة بسياسة التدريب فيما يتعلق بمطالبات سفر المنتفعين بالزمالات الذين يشغلون منصب متدرب ومتعاقد لأعمال خاصة أو متعاقد لخدمات فردية في الوقت ذاته.

الرد

وافقت الويبو على النظر في شروط عقد الزمالة المبرم مع كل المتعاقدين لأعمال خاصة في مركز التحكيم والوساطة خلال تلك الفترة.

التوصية 30

يمكن للويبو أن تنظر في إدراج الأحكام اللازمة في نظام الموظفين ولائحته والتعميمات الإدارية لاسترداد تكلفة إلغاء الموظفين تذاكرهم عندما يكون ذلك الإلغاء لأسباب شخصية.

الرد

وافقت الويبو على هذه التوصية.

بيان الرقابة الداخلية لسنة 2015

نطاق المسؤولية

أتولى، بصفتي مديراً عاماً للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) ووفقاً لما أسند إليّ من مسؤولية وبخاصة بموجب المادة 8.5(د) من النظام المالي ولائحته، الإبقاء على نظام رقابة مالية داخلية يضمن ما يلي:

"1" نظامية عمليات قبض جميع أموال المنظمة ومواردها المالية الأخرى، وحفظها والتصرف فيها؛

"2" واتفاق الالتزامات والنفقات مع الاعتمادات أو الأحكام المالية الأخرى، التي تقرّها الجمعية العامة، أو مع الأغراض والقواعد المتعلقة بصناديق استئمانية محددة؛

"3" واستخدام موارد المنظمة استخداماً فعالاً واقتصادياً.

الغرض من نظام الرقابة الداخلية

صُمِّم نظام الرقابة الداخلية للحد من مخاطر عدم تحقيق غايات المنظمة وأهدافها وما يتصل بها من سياسات، وإدارة تلك المخاطر وليس القضاء عليها. ومن ثمَّ لا يعدو هذا النظام كونه ضماناً معقولاً وليس مُطلقاً لتحقيق الفعالية، وهو يستند إلى عمليةٍ جارية مُصمَّمة لتحديد المخاطر الرئيسية وتقييم طبيعتها ومداها وإدارتها بكفاءة وفعالية وبطريقة اقتصادية.

وتُعد الرقابة الداخلية عملية يضطلع به كل من الهيئات الإدارية والمدير العام والإدارة العليا وموظفين آخرين، وهي مُصمَّمة لتكون ضماناً معقولاً لتحقيق أهداف الرقابة الداخلية التالية:

- فعالية العمليات وكفاءتها وصون الأصول،
- وموثوقية التقارير المالية،
- والامتثال للمواد والقواعد المُطبَّقة.

ولذلك فإن نظام الويبو للرقابة الداخلية لا يعدُّ، على المستوى التشغيلي، مجرّد سياسة أو إجراء يُتَّخذ في مواعيد معيّنة، بل هو إجراء مستمر يُضطلع به على جميع مستويات المنظمة من خلال عمليات الرقابة الداخلية لضمان تحقيق الأهداف المذكورة آنفاً.

وينطبق بياني هذا عن عمليات الويبو للرقابة الداخلية، كما هي مُبيَّنة آنفاً، على السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015 وحتى تاريخ اعتماد بيانات المنظمة المالية لسنة 2015.

إدارة المخاطر وإطار الرقابة

أُدمجت إدارة المخاطر إدماجاً كاملاً في خطط العمل الخاصة بالثنائية والسنة، وأدمج إطار إدارة المخاطر والضوابط الداخلية في الإطار التنظيمي للمنظمة. وعلى مدى العام الماضي، تحسن نسق إعداد التقارير تحسناً كبيراً عن طريق إدراج معلومات موجزة عن إدارة المخاطر توفر بيانات آنية عن المخاطر وتدابير التصدي لها. إذ تُرسل بُرُد إلكترونية لإخطار أصحاب الإجراءات والمتعرضين للمخاطر بوضع سجلات جديدة وباقتراب الآجال عند الاقتضاء. وتحدد المخاطر بوضوح في وثيقة البرنامج والميزانية لكل برنامج، وتقدَّم معلومات منتظمة عن مخاطر البرنامج المرتفعة والمخاطر التنظيمية إلى فريق الويبو لإدارة المخاطر الذي أترأسه.

والغرض من فريق إدارة المخاطر هو ترويج ثقافة إدارة المخاطر والشؤون المالية إدارة مسؤولة وفعالة في الويبو والموافقة على استراتيجية إدارة المخاطر. إذ يستعرض هذا الفريق ويرصد بانتظام الوضع المالي للويبو والمخاطر الرئيسية التي تواجهها المنظمة في تنفيذ نتائجها المرتقبة. وبينما تجتهد المنظمة لتقليل أثر المخاطر التي تواجهها في سعيها إلى تحقيق أهدافها الاستراتيجية والنتائج المتوقعة منها، ثمة ضرورة لتحمل قدر أو مستوى معين من المخاطر كي تتمكن أي منظمة من مباشرة أعمالها. ويحدد هذا المستوى قابلية المنظمة لتحمل المخاطر، وهو مؤشر القياس الذي ستقوم عليه إدارة الويبو النشطة لمخاطرها. ويقترح الفريق مستوى قابلية المنظمة لتحمل المخاطر التنظيمية كي تنظر فيها الدول الأعضاء.

ووافقت الجمعيات في عام 2015 على نهج مراجع بشأن الاستثمارات في الويبو تكلل باعتماد سياسة جديدة بشأن الاستثمارات. وتغيرت عضوية اللجنة الاستشارية المعنية بالاستثمارات تغيراً طفيفاً منذ اعتماد السياسة الجديدة، وأصبحت أترأس اللجنة. وستواصل اللجنة دورها في رصد الاستثمارات الموظفة باسم المنظمة بغية ضمان اتساقها مع السياسة المعتمدة. وقد ظلّ وضع الويبو النقدي سليماً طوال عام 2015.

ولا تفتأ لجنة استعراض العقود تستعرض حالات الشراء الوجيهة وتقدم إليّ الإرشادات عن إجراءات الشراء المناسبة.

استعراض الفعالية

لقد استرشدتُ في استعراضي لفعالية نظام الضوابط الداخلية بما يلي في المقام الأول:

- كبار المديرين، وخاصة نواب المدير العام ومساعدوه، الذين يضطلعون بأدوار مهمة ويتولون المسؤولية عن النتائج المرتقبة، والأداء، وأنشطة شُعَبهم، والموارد المسندة إليهم. وتعتمد قنوات المعلومات في المقام الأول على الاجتماعات الدورية التي يعقدها فريق الإدارة العليا؛

- وأحصل على ضمان من خطابات التمثيل الإداري التي يوقعها موظفو الويبو الرئيسيون. وتقرُّ تلك الخطابات بمسؤوليتهم في أن يتم، على مستوى البرامج، وضع وصون أنظمة تعمل بشكل جيد وآلية للرقابة الداخلية ترمي إلى عرض حالات الغش والأخطاء الكبرى و/أو اكتشافها؛

- ورئيس مكتب الأخلاقيات الذي يُقدِّم إرشادات ونصائح تبقى طي الكتمان إلى المنظمة وموظفيها بشأن الأخلاقيات ومعايير السلوك، ويتولى إذكاء الوعي بالأخلاقيات والسلوكيات المسؤولة في التعامل مع الإحالات المتعلقة بمزاعم السلوكيات غير الأخلاقية، بما في ذلك تضارب المصالح؛

- وشعبة الرقابة الداخلية التي أعتمد على تقارير التدقيق الداخلي التي تقدمها وعلى تقييماتها وخدماتها الاستشارية، وهي تقدم تقاريرها أيضاً إلى اللجنة الاستشارية المستقلة للرقابة. وتتضمن تلك التقارير معلومات مستقلة وموضوعية عن ملاءمة وفعالية نظام المنظمة للضوابط الداخلية وما يرتبط بذلك من مهام الرقابة الإدارية؛

- وتشرف اللجنة على أداء عملية التدقيق من خلال رصد إصدار الإدارة، في الوقت المناسب، لردود فعالة وملائمة على توصيات التدقيق ورصد تنفيذ تلك التوصيات. ونتيجة لأنشطة الرقابة، توضح اللجنة للدول الأعضاء الآثار المترتبة على توصيات مراجع الحسابات وملاحظاته عند الاقتضاء، ويشدد على مسائل معينة عند الضرورة. وأخيراً تُطلع تلك اللجنة الدول الأعضاء بانتظام على عملها وتقدم تقارير سنوية إلى لجنة البرنامج والميزانية وإلى الجمعية العامة،

- ووحدة التفتيش المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة،
- ومراجع الحسابات الخارجي، الذي تُرسَل تعليقاته إلى لجنة البرنامج والميزانية وإلى الجمعيات،
- وملاحظات الهيئات الإدارية.

الخاتمة

إن الرقابة الداخلية الفعالة، أيا كان مستوى الإحكام في تصميمها، تنطوي على نقائص– منها إمكانية التحايل عليها – ومن ثمَّ لا يمكنها أن توفر سوى ضمانا معقولا. وفضلاً عن ذلك، قد تختلف فعالية الرقابة الداخلية مع مرور الوقت بسبب تغيّر الظروف.

وأضمنُ، بصفتي مديرا عاما، أن يكون "الانطباع السائد" رسالة واضحة مفادها أن الرقابة الداخلية الصارمة من الأمور البالغة الأهمية بالنسبة للمنظمة وأنا مُلزم بالتصدي لأي موطن ضعف في الضوابط الداخلية قد يُلاحظ خلال العام، وبضمان الاستمرار في تحسين نظام الضوابط الداخلية.

وبناءً على ما تقدم أستنتج، على حد علمي وما ورد إليّ من معلومات، أنه لا توجد مواطن ضعف جوهرية من شأنها أن تمنع مراجع الحسابات الخارجي من تقديم رأي غير مشفوع بتحفظ بشأن بيانات المنظمة المالية، ولا مسائل بارزة يلزم ذكرها في هذه الوثيقة فيما يخص السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2015.

فرانسس غري
المدير العام

[نهاية الوثيقة]