

**WO/PBC/15/11**  
الأصل: بالإنكليزية  
التاريخ: 28 يونيو 2010

## لجنة البرنامج والميزانية

### الدورة الخامسة عشرة

جنيف، من 1 إلى 3 سبتمبر 2010

### تدقيق في المراقبة المالية لإدارة البنية التحتية والسطحية

من إعداد الأمانة

1. عملاً بالمادة 11(10) من اتفاقية إنشاء المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو) أعد المراجعون الخارجيون، أي المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات، ما بين أكتوبر 2009 ومارس 2010، "تدقيقاً في المراقبة المالية لإدارة البنية التحتية والسطحية" وقد ألقينا تقرير التدقيق طيه.
2. وتزد أدناه ملاحظات الأمانة على توصيات مراجعي الحسابات الخارجيين بالترتيب الذي وردت به التوصيات في تقرير التدقيق.

#### التوصية 1

3. "أرى أنه ينبغي للويبو تحديد استراتيجية واضحة لإدارة اعتمادات المباني والبنية التحتية، أي ما يتعلق بالتنمية المستدامة ووفورات الطاقة. وأدعو المنظمة علاوة على ذلك إلى أن تصوغ قواعد رسمية تُطبق على إدارة البنية التحتية والسطحية، وأن تُصدق عليها، وأن تنشرها في شبكة الويبو الداخلية (الإنترنت)".
4. ملاحظات الأمانة: نعمل حالياً على صياغة استراتيجية بشأن إدارة اعتمادات المباني والبنية التحتية في سياق توسيع نطاق المباني التي تملكها الويبو لتصادف انتقال الموظفين (العاملين حالياً في مكاتب مستأجرة) إلى المبنى الجديد. ومن المرتقب أن تنتهي عملية الانتقال في النصف الأول من عام 2011 وإخلاء المكاتب المستأجرة في النصف الثاني من عام 2011. وعلاوة على ذلك، سنأخذ رسمياً باعتبارات التنمية المستدامة ووفورات الطاقة المتعلقة بالمباني في المستقبل بطريقة شاملة للمباني التي تملكها الويبو ولها بالتالي حرية تحديد الاستخدامات التقنية في تلك المباني ووضع أهداف محددة لذلك.

## التوصية 2

5. "أرى أنه ينبغي تحديث مواصفات الوظائف والتصديق عليها وتأريخها وتوقيعها، وينبغي أيضا أن تشير بوضوح إلى مبادئ إعداد التقارير والاستعاضة."
6. ملاحظات الأمانة: إن تحديث مواصفات الوظائف والتصديق عليها إجراء ينطبق على عدد من قطاعات الويبو ولا يقتصر على شعبة المباني الحالية. وعليه، فإننا نعتزم إدراج أعمال التحديث والتصديق بالكامل في إطار مراجعة شاملة لمواصفات الوظائف في المنظمة برمتها.

## التوصية 3

7. "في سياق إدارة اقتصادية وفعالة للبنية التحتية، أرى أنه ينبغي للويبو إجراء تحليل لمسألة أسعار تأجير أماكن ركن السيارات ورفع قيمتها مقارنة بما هي عليه حاليا. وفي حال قررت الويبو الاستمرار في اعتماد سياستها التفضيلية هذه علاوة على ذلك، فإتني أرى أن من الضروري أن تتطابق الأسعار مع "تسعيرة التكلفة التقديرية" لمكان ركن السيارات. وأعتقد أيضا أن من السهل تحليل هذه المسألة ضمن سياق مشروع تحييد الكربون."
8. ملاحظات الأمانة: في سياق الانتقال إلى المبنى الجديد، بدأت الأمانة استعراضا لما لديها من أماكن لركن سيارات الموظفين. وبالإضافة إلى ذلك، ننظر حاليا في عدد من الحلول البديلة لاستخدام السيارات الشخصية (للانتقال من المنزل إلى العمل) وسنسعى إلى تشجيع الموظفين على اعتماد تلك الحلول البديلة في سياق مشروع تحييد الكربون.

## التوصية 4

9. "أوصي بأن تقوم الويبو بوصف إجراءات العمل وتضفي عليها طابعا رسميا بغية النهوض بفعالية العمل ونقل المعرفة وضمان الاستعانة بموظفين مؤقتين وإدارة العمل ومراقبته بطريقة سليمة، وكذا القضاء على أي تداخل محتمل في بعض أنواع العمل أو المهام."
10. ملاحظات الأمانة: يعاد حاليا تنظيم قطاع الإدارة والتدبير الذي يضم شعبة المباني. وسنعيد النظر في إجراءات العمل إبان تنفيذ المرحلة اللاحقة من نظام التخطيط للموارد المؤسسية بهدف النهوض بفعالية العمل وإضفاء الطابع الرسمي على المهام والمسؤوليات وتحسين الرصد وإعداد التقارير.

## التوصية 5

11. "أقترح أن تفكر الويبو في السعي بانتظام إلى الحصول على وجهات نظر الموظفين المختصين (التقنيين) عند طرح الأعمال المتخصصة بشأن التجهيزات أو مشترياتهما للمناقشات."
12. ملاحظات الأمانة: نعتزم تنفيذ هذه التوصية في المناقشات المقبلة وعند تقييم الاحتياجات إلى تحسين مختلف التجهيزات والمعدات وتجديدها في جميع المباني التي تملكها الويبو.
13. إن لجنة البرنامج والميزانية مدعوة إلى الإحاطة علما بمضمون هذه الوثيقة وملحقها.

[يلي ذلك الملحق]

المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات

تقرير المراجع

المنظمة العالمية للملكية الفكرية  
تدقيق في المراقبة المالية لإدارة البنية التحتية والسطحية

المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات

المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)

تدقيق في المراقبة المالية لإدارة البنية التحتية والسطحية

المحتويات	الفقرة
ملخص التدقيق	-
اللائح والمعايير	4-1
شكر وتقدير	5
مراجعات الحسابات ونتائجها	
محيط العمل	8-6
محيط المراقبة وصحة الإجراءات	13-9
التكاليف والمنافع والتوفير	19-14
الفعالية	23-20
مؤشرات الأداء	33-24
مسح الرضا	36-34
خاتمة	40-37
المرفق الأول	
ملخص القيم المؤشرة لثلاث منظمات دولية	
المرفق الثاني	
تقييم ثلاث منظمات دولية: "رضا الموظفين".	

يتعين أن تطلع أعلى هيئة عامة للتدقيق في البلد المختار فرديا بولاية المراجع الخارجي للمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو). واستنادا إلى هذا الحكم، وإضافة إلى الجمعية العامة للويبو وجمعيات باريس وبرن ومدريد ولاهاي ونيس ولشبونة ولوكارنو والتصنيف الدولي للبراءات، ومعاهدة التعاون بشأن البراءات، جددت إلى نهاية عام 2011 ولاية الحكومة السويسرية مراجع حسابات الويبو والاتحادات التي تديرها، وكذا مراجع حسابات مشروعات المساعدة التقنية التي نفذتها الويبو. وقد عهدت إلى بصفتي مدير المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات مهمة مراجعة حسابات الويبو.

وترد مواصفات اختصاصاتي في الفقرة 2 من المادة 6 من نظام الويبو المالي، ويرد تعريف أوسع لها في اختصاصات التدقيق المرفقة بذلك النظام. وأضطلع بمهامي بطريقة مستقلة ودون تدخل أحد، ويساعدني على ذلك زملائي من المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات. ويضطلع المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات مهام مراجعة حسابات الويبو بطريقة مستقلة منفصلة تماما عن دوره هيئة عليا للإشراف المالي للكفدرالية السويسرية. ويستعين المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات بفريق من المهنيين مؤهلين غاية التأهيل، واه خبرة واسعة في مراجعة حسابات المنظمات الدولية.

وللاستزادة بشأن هذا الموضوع، يمكن الاتصال بالسيد كورت غروتر:

Mr. Kurt Grüter  
Director of the Federal Audit Office  
of the Swiss Confederation

Monbijoustrasse 45  
3003 Berne

الهاتف: +41 (0)31 323 10 01

[kurt.grueter@efk.admin.ch](mailto:kurt.grueter@efk.admin.ch)

أو السيد ديديي مورينو:

Mr. Didier Monnot

Officer in charge of mandates

الهاتف: +41 (0)31 323 10 48

[didier.monnot@efk.admin.ch](mailto:didier.monnot@efk.admin.ch)

تقرير المراجع

برن في 22 مارس 2010  
رقم التسجيل: 1.9381.944.00333.02  
modi/dear

## ملخص التدقيق

أجريت، بصفتي مراجعاً خارجياً، تدقيقاً للإشراف المالي لإدارة البنية التحتية والسطحية في ثلاث منظمات دولية. وفي ما يتعلق بالويبو، أظهرت مراجعة الحسابات التي اضطلع بها زملائي في المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات أنه لا توجد أية استراتيجية رسمية لإدارة البنية التحتية والسطحية. غير أن الخطوط العريضة لمشروع تحييد الكربون نوقشت واستعرضت في بداية عام 2009. واعتمد في هذا الصدد مبلغ 225.000 فرنك سويسري وأدخل في ميزانية عامي 2010 و2011.

وعلاوة على ذلك، أحطت في تقريرتي علماً ببعض النقاط التي أرى أن من المفيد توسيع تفاصيلها. وثمة أيضاً فرص للنهوض بفعالية العمل ونقل المعرفة، وكذا استبدال الموظفين. وبغرض تصحيح هذا النوع من الأوضاع إلى أبعد حد ممكن، أقترح أن تقوم الويبيو بوصف إجراءات عمليات عملها وإضفاء طابع رسمي عليها. ومن أجل تحقيق إدارة اقتصادية وفعالة للبنية التحتية، أرى أنه ينبغي للويبيو تحليل مسألة تأجير موقف السيارات، بما في ذلك رفع الرسوم المستخلصة لكي تطابق الأسعار المعمول بها في السوق. كما أحيط علماً بأن هناك إمكانية لاستخلاص إيرادات إضافية معتبرة تبلغ مئات الآلاف من الفرنكات سنوياً طبقاً لأسعار السوق.

وإن تنوع واختلاف مهمات المنظمات الثلاث ومقراتها يجعلان المقارنة بينها على أساس إدارتها للبنية التحتية والسطحية أمراً صعباً. غير أنني أرى أن من المفيد تقديم مؤشرات متنوعة ومقارنة القيم التي تقضي إلى أفكار جديدة نستخلصها من أية دروس محتملة من مقارنة منظمات أخرى.

## اللوائح والمعايير

## النظام المالي وموضوع التدقيق

1. إضافة إلى الأحكام ذات الصلة بمختلف الاتفاقيات، خضعت فترة السنتين 2008-2009 لأحكام نظام الويبيو المالي ولائحته الذي دخل حيز النفاذ في 1 يناير 2008. وقد شكلت الميزانية المعتمدة خلال الجمعية العامة المشار إليها أعلاه والميزانية المعدلة المعتمدة في دورة جمعيات الدول الأعضاء في 10 و11 ديسمبر 2008 في جنيف، وكذا معايير المحاسبة المطبقة في النظام المشترك للأمم المتحدة جميعها إطاراً مرجعياً لهذا التدقيق.

2. وتضمنت عمليات التدقيق التي أجريت على إدارة البنية التحتية والسطحية، موضوع هذا التقرير، تدقيق الإشراف المالي شبيه بمعايير التدقيق للمنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات. وتحدد معايير التدقيق هذه أن التدقيق المالي العام يتضمن إجراء تدقيق منتظم، وتدقيق للأداء، وأن تدقيق الأداء هذا يتضمن مراجعة جوانب المصروفات والمردودية/الفعالية والفاعلية التي تنطبق على الخصوص على الميادين التالية:

- تدقيق محيط المراقبة (وجود استراتيجية ومفهوم للمراقبة الداخلية والخطوط التوجيهية واللوائح الداخلية)؛
- وتدقيق الوفورات التي تحققت بفضل المبادئ والممارسات الإدارية السليمة وسياسات الإدارة المناسبة (هل تم ضبط تكاليف الموارد البشرية والمادية) المستخدمة في حدها الأدنى وتم تحقيق أداء نوعي في الوقت نفسه؟)؛
- وتدقيق فعالية استخدام الموارد البشرية والمالية وغيرها، بما في ذلك تدقيق أنظمة المعلومات ومقاييس الأداء وترتيبات المراقبة والإجراءات التي تتبعها الهيئات قيد التدقيق بغرض تصحيح مواطن الضعف التي تم اكتشافها (هل معدل التكاليف مقابل الموارد أو معدل الداخل مقابل الخارج معدل مقبول؟ وهل معدل المدخلات والمخرجات مقبول أيضاً؟)

- وتدقيق فعالية أداء الأهداف المنشودة، وتدقيق الآثار الفعلية للنشاطات مقارنة بالآثار المنشودة (هل الموارد المستخدمة تناسب النتائج التي تحققت؟).

3. ولا ترد في هذا التقرير المسائل البسيطة التي تم توضيحها ومناقشتها مع المسؤولين خلال التدقيق.
4. وخلال التدقيق في أكتوبر 2009، اجتمع زملائي من المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات مع السيدة إيزابيل بوتون، مديرة ومستشارة وأمينة لجنة البناء، والسيد ساشا غاتسيتش، رئيس قسم إدارة المباني، والسيد إيف كوشار، مسؤولة مساعدة في شعبة البناء، والسيدة دنيز دلون، مسؤولة مساعدة في شعبة البناء، والسيدة إيزابيل أرنو، مساعدة إدارية بشعبة البناء، والسيد ميشيل فيريرو، منسق وتقي العمل في شعبة البناء، والسيد آلان غبوتون، رئيس وحدة الفريق التقني ألف - الكهرباء/التبريد، والسيد دومينيك فرانتشي، تقني كهربائي من الفريق التقني ألف - الكهرباء/التبريد، والسيد فتحي بن ابراهيم، تقني (لوكسميث) من الفريق التقني باء - تكييف الهواء/الوكسميث. وأجرى مساعدتي أيضا مسحا للرضا بين مجموعة من موظفي الويبو تم اختيارهم عشوائيا.

### شكر وتقدير

5. أود تقديم خالص شكري وامتناني إلى جميع موظفي الويبو وأعضاء الويبو من غير الموظفين على مساعدتهم وتوفيرهم المعلومات والوثائق. وقد جرت مناقشة نتائج التدقيق في 5 مارس 2010 مع السيد فيليب فافاتي، مدير (المراقب) شعبة المالية، والسيدة جانيس كوك روبنس، رئيس الخدمات المالية، والسيدة إيزابيل بوتون، مديرة ومستشارة وأمينة لجنة البناء، والسيد ساشا غاتسيتش، رئيس قسم إدارة المباني، والسيد تونكا إيفينديوغلو، مراجع رئيسي.

### مراجعات الحسابات ونتائجها

#### محيط العمل

6. أجريت الفحوصات نفسها في سياق هذا التدقيق في منطمتين آخرين كنت مسؤولا عن مراجعة حساباتها وهما الاتحاد الدولي للاتصالات والاتحاد البريدي العالمي، وكان الغرض منها هو مقارنة مختلف النتائج.
7. وبغرض تنفيذ هذه المقارنة، وبالنظر إلى عمليات البناء الجارية حاليا في الويبو، فقد تقرر عدم احتساب البنية التحتية التي ينتهي عقد استئجارها عندما تصبح البنية الجديدة جاهزة. ولم تحتسب أيضا تكاليف الموظفين وتكاليف أخرى ترتبط بإدارة المقر، أي الإيرادات الممكنة ذات الصلة، لأغراض مقارنة الأرقام (أنظر المرفق الأول).
8. وقام زملائي من المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات في الفصول التالية بتحليل إدارة البنية التحتية والسطحية للويبو استنادا إلى المنظمة الدولية للمؤسسات العليا لمراجعة الحسابات أعلاه. واضطلع زملائي بتحليل مؤشر مقارنة معين للمنظمات الثلاث المعنية بهذا التدقيق. كما تستند المعدلات والقيم المحتسبة الأخرى إلى بيانات المحاسبة وإحصائيات حصلوا عليها مباشرة من الدوائر المعنية.

## مخطط المراقبة (التنظيم والعمليات) وصحة الإجراءات

وجود استراتيجية، أي هل ثمة خطوط توجيهية مناسبة وشاملة وحديثة تنظم إدارة البنية التحتية والسطحية على مستوى رفيع؟

9. أحاط زملائي علماً بأن الويبو لم تصغ استراتيجية رسمية لإدارة المبنى وتوزيع حصص البنية التحتية، ولم تخرج أيضاً سياسة للنمو والطاقة المستدامة على الرغم من أن مشروع تحييد الكربون قد نُفذ تحت رئاسة السيدة إيزابيل بوتيون، المديرية والمستشارة. ويتكون الفريق الذي أوكل إليه هذا المشروع فرقا فرعية عديدة. بيد أن زملائي يرون أن هذا المشروع يفتقر لمفهوم يحدده. ويرد تعريف للعرض الموجز للمشروع في "التعميم الداخلي للمدير العام المؤرخ في 27 فبراير 2009". وقد خُصص في ميزانية الويبو لفترة السنتين 2010-2011 مبلغ إجمالي قدره 225 000 فرنك سويسري بموجب البند 24.6 للمصروفات الخاصة بمشروع تحييد الكربون.
10. وتوجد لوائح تقنية تتعلق بالكهرباء والتدفئة مثلا أصدرتها هيئات خارجية عن الويبو. وداخل المنظمة، أحاطني زملائي علماً بأن ثمة تعليمات إدارية أو تعاميم إخبارية قليلة جدا تتعلق بإدارة المباني والبنية التحتية. وهناك بعض التعاميم الداخلية التي تحدد القواعد التي ينبغي تطبيقها بين الفينة والأخرى مثل التعميم المؤرخ في 24 أبريل 2007 الذي اقترح طريقة لإدارة اعتمادات مباني الويبو. ويوجد أيضا تعميم داخلي عنوانه "لجنة استعراض العقود صدر عن الدورة 54 ومؤرخ في 16 فبراير 2007" يجدد أن بعض عقود المباني تتجدد "إلى ما لا نهاية" مع المومنين "العاديين". وعلى المستوى الرسمي، لم تصدر الويبو أية لوائح أو خطوط توجيهية على حين أن لجنة استعراض العقود متنوعة وتتكون من كبار إداريي الويبو.

### التوصية 1

أرى أنه ينبغي للويبو تحديد استراتيجية واضحة لإدارة اعتمادات المباني والبنية التحتية، أي ما يتعلق بالتنمية المستدامة ووفورات الطاقة. وأدعو المنظمة علاوة على ذلك إلى أن تصوغ رسمياً قواعد تُطبق على إدارة البنية التحتية والسطحية، وأن تُصدق عليها، وأن تنشرها في شبكة الويبو الداخلية (الإنترنت).

### هل إشهار دائرتي المباني والتجهيزات يمنحهما الاعتراف والتقدير؟

11. أظهر الهيكل التنظيمي لعام 2009 خللاً في إدارة المباني بعد أن أصبح منصب المدير شاغراً لعدة شهور ولا يزال كذلك. وقد تولت السيدة بوتيون مؤقتاً مهمة الاضطلاع بهذا الدور الإداري من مستوى أعلى وهي التي تؤدي دوراً أساسياً في عملية البناء الجديدة. ومن شأن هذا الوضع المؤقت أن يؤدي إلى عدم اعتراف الإدارة العليا بالواجبات التي نفذتها مختلف أفرقة شعبة البنايات كون هذه النشاطات تنفذ في ظل النشاطات التي توكل عادة إلى الويبو. وحتى تاريخ وصولنا جنيف، لم يجز أي تحديث على الرسوم التنظيمية لشعبة البنايات وللويبو.

### هل تتوافق مواصفات الوظيفة مع المهام المتصلة بها، وهل تحدد علاقات الإخطار والاستعاضة؟

12. أظهرت مواصفات الوظائف التي استملناها أن المهام الموكلة إلى الموظفين المتعاقدين عند تعيينهم في الويبو قد تعود إلى سنوات عديدة خلت. ويمكن في بعض الحالات أن تتطابق صيغة مواصفات الوظيفة الجديدة (أو مواصفات الوظيفة) مع المهام الحقيقية الموكلة للموظف الحالي. وإضافة إلى ذلك، لا توجد أحياناً في هذه المواصفات القديمة أية إشارة إلى علاقات الإخطار والاستعاضة. وترد تقارير مقتضبة عن النشاطات السابقة لموظفي شعبة المباني مرفقة طي مواصفات وظائفهم.

## التوصية 2

أرى أنه ينبغي تحديث مواصفات الوظائف والتصديق عليها وتأريخها وتوقيعها، وينبغي أيضا أن تشير بوضوح إلى مبادئ إعداد التقارير والاستعاضة.

### هل ثمة ما يضمن إدارة نقل المهارات والمعرفة؟

13. لا يوجد في استراتيجية إدارة الموظفين الحالية أية مادة تمنع تداخل الوظائف، حتى المؤقتة منها، داخل الويبو. ومن شأن هذا الوضع أن يفضي إلى عدم شغل مناصب أساسية، وعدم نقل المعرفة خلال عملية الاستعاضة عن الموظفين، وضياح المهارات عقب تقاعد الموظفين وضعف أداء خيار الاستعانة بمصادر خارجية. وعلى ضوء ما تقدم، فإن زملائي أحاطوا علما بأهمية المعرفة الداخلية ونقل المهارات حتى تظل إدارة فعالة قصوى الكثير من مباني وتجهيزات الويبو. وينطوي الوضع الراهن على ثغرات في تحديث الوثائق التقنية إذ لا تواكب التغييرات التي طرأت على التجهيزات. ويدرك رئيس قسم إدارة المباني العواقب السلبية التي ينطوي عليها هذا الوضع. وتحقيقا لهذا الهدف ومراعاة لتقاعد ثلاثة موظفين وكذا عدم التأكد من تجديد وظيفة خارجية، فإن رئيس القسم طلب إلى الجهات المعنية توثيق أية تغييرات على المنشآت توثيقا واضحاً. غير أن هذا العمل لم ينته خلال فترة التدقيق في أكتوبر 2009.

## التكاليف والمنافع والتوفير

### هل تتطابق أسعار تأجير أماكن موقف السيارات مع أسعار السوق المحلية؟

14. دأب الموظفون لسنوات على دفع مبلغ 35 فرنكا سويسريا شهريا مقابل تأجير مكان لركن سياراتهم ومبلغ 15 فرنكا سويسريا لركن دراجاتهم النارية. وتملك الويبو حاليا أكثر من 1 000 مكان لركن السيارات في مبانيها الخاصة بها (مبنى أرباد بوكش، ومبنى معاهدة التعاون بشأن البراءات) وفي مبانيها المستأجرة (بروكتز وغامبل، والكام، والأمم المتحدة وموقف موتا للسيارات مثلا). وترد المبادئ الأساسية التي تحكم ركن السيارات في التعميم الإداري OI/3/2007 المؤرخ في 12 يناير 2007. ويظهر بجلاء أن الأسعار المفروضة أقل بكثير مما هو متداول في السوق حيث أن أسعار السوق تتراوح بين 150 و220 فرنك سويسري شهريا. وتسجل إيرادات تأجير موقف السيارات في الحساب المعنون "تأجير موقف السيارات 120 66". ويصل المبلغ الشهري المودع في هذا الحساب ما قدره 35 000 فرنك سويسري تقريبا. وأحيط علما بأن ثمة فرصة ثمينة لجمع إيرادات إضافية تصل إلى مئات الآلاف من الفرنكات في السنة بموجب أسعار السوق السائدة (ما يقارب 2 مليون فرنك سويسري في السنة على أساس 200 فرنك سويسري شهريا).

15. ويُظهر هذا الوضع أيضا أن الويبو يدعم ماليا بنفس الحجم موظفيه لركن سياراتهم بطريقة غير مباشرة. وعلاوة على ذلك، فمن شأن نقص أماكن ركن السيارات أن يضر بمصالح الكثير من الموظفين. وعلى ضوء ما تقدم، فإن الوضع الحالي يُظهر تمييزاً في التعامل مع الموظفين الذين يستأجرون مكانا لركن سياراتهم وأولئك الذين لا يستأجرون. فالمستأجر/المستأجرة من الباطن لمكان يركن فيه سيارته يحصل على خدمات عينية من الويبو لا توفرها للموظف الذي لا يستأجر.



### التوصية 3

في سياق إدارة اقتصادية وفعالة للبنية التحتية، أرى أنه ينبغي للويبو إجراء تحليل لمسألة أسعار تأجير أماكن ركن السيارات ورفع قيمتها مقارنة بما هي عليه حاليا. وفي حال قررت الويبو الاستمرار في اعتماد سياستها التفضيلية هذه علاوة على ذلك، فإنني أرى أن من الضروري أن تتطابق الأسعار مع "تسعيرة التكلفة التقديرية" لمكان ركن السيارات. وأعتقد أيضا أن من السهل تحليل هذه المسألة ضمن سياق مشروع تحييد الكربون.

#### هل تتطابق العقود التي أبرمها قسم إدارة المباني مع المومنين الخارجيين مع الاحتياجات؟

16. تشارك شركات في منطقة جنيف بانتظام في عروض تنظيف وصيانة المباني والحدائق. ويقوم فريق من موظفي الويبو بتحليل هذه العروض ويخرج بتقرير تقييمي بشأن المقترحات التي تقدمها الشركات المشاركة في العرض طبقا للمعايير الواردة في الشروط والأحكام. وقد لاحظ زملائي أن مبدأ التنظيف "التقليدي" هو المتبع حاليا في الويبو. وفي هذا الإطار، انتهز هؤلاء فرصة الاجتماع بموظفي قسم إدارة المباني وناقشوا مبدأ التنظيف حسب الطلب (استنادا إلى مختلف مستويات العمل) يشبه ما شرع الاتحاد البريدي العالمي يعمل به منذ فبراير 2009. وبالرجوع إلى مثال الاتحاد البريدي العالمي، فقد تراجعت تكاليف تنظيف بنايته بما نسبته 25% تقريبا.

17. وثمة العديد من عقود التنظيف والصيانة أبرمت مع شركات خارجية. وعادة ما تجري مفاوضات منتظمة بشأن هذه العقود. ومع ذلك، ينبغي الإشارة إلى أن بعض عقود الصيانة الخاصة بمنشآت معينة وقعت مع مومني التجهيزات من دون طلب عروض من شركات صيانة أخرى. ويمكن شرح هذا الوضع مثلا بالطبيعة الخاصة للمنشآت والضمانات الضرورية المرتبطة بها عموما. وتجدد عقود الصيانة ضمينا كل سنة (إجراء نموذجي استنادا إلى الحالة) ويمكن مراجعتها مرة كل ثلاث أو خمس سنوات عند تاريخ انتهاء العقد. وقد أكد موظفو قسم إدارة المباني أهمية الاحتفاظ بجميع عقود التنظيف والصيانة للحفاظ على جودة التجهيزات.

#### هل تسمح تدابير الحد من التكاليف بتقليص حجم استهلاك الطاقة؟

18. أفضت عملية تحديث الإدارة التقنية للبنيات (النهوض بمستوى النظام) إلى تحقيق انخفاض كبير في حجم استهلاك الكهرباء والغاز في عام 2001 مقارنة بعام 2000. وقد نتج بفضل ذلك توفير عشرات الآلاف من الفرنكات سنويا بطريقة مستدامة. والفرق بين هاتين السنتين كما يلي:

- توفير مبلغ قدره 43 000 فرنك سويسري يمثل انخفاضا في استهلاك الكهرباء بحجم 365 000 كيلوات/ساعة؛
- انخفاض المصروفات بمبلغ قدره 51 000 فرنك سويسري مما أفضى إلى انخفاض في استهلاك الغاز بحجم 980 000 كيلوات/ساعة.

وهذا التحسين في تنظيم استخدام التجهيزات جاء قبل تدابير أخرى سبق أن اتخذت أو سوف تتخذ حسب المباني الموجودة. فعلى سبيل المثال، بدأت أشغال تغيير الأضواء لكنها لم تنته بعد في كل مبني. وثمة تدابير أخرى مخطط لها مثل إغلاق أضواء المباني أوتوماتيكيا عند نهاية النهار، وتقليص الأضواء في أماكن ركن السيارات المشترك حيث الويبو المالك الوحيد، وكذا تركيب أجهزة ضبط الحركة في بعض الأماكن.

### القيود المفروضة على الدخول تجعل توزيع المكاتب على الموظفين أمرا صعبا

19. أولى الزملاء المسؤولين عن هذه المهمة اهتمامهم على مسألة توزيع المكاتب. وينبغي الإشارة هنا إلى أن الأماكن المتوافرة في العديد من المباني وفي موقعين مختلفين إضافيين (مقر الويبو والكام) تجعل توزيع المكاتب على الموظفين أمرا صعبا. وبسبب هذا الوضع، يتعين الاحتفاظ بمساحة معينة فارغة لا يستفيد منها الموظفون (مبنى معاهدة التعاون بشأن البراءات ومحيطه الأمني/مبنى الكام). وعلى ضوء ما تقدم، فإنه تترتب عن ذلك تكاليف إضافية بسبب محطات العمل الشاغرة التي لا يمكن تأجيرها من الباطن أيضا. ومنذ أكتوبر 2009، وصل عدد الأماكن المتوافرة أربعين وحدة تقريبا من بينها 15 مكانا في مبنى معاهدة التعاون بشأن البراءات وحوالي 10 في مبنى الكام. غير أن زملائي أحاطوا علما بأن بعض الخدمات، مثل شعبة التدقيق الداخلي والرقابة وتكنولوجيا المعلومات، يمكن نقلها بسهولة إلى مبنى معاهدة التعاون بشأن البراءات، التي بها مستوى أمني عال. وعلاوة على ذلك، ونظرا إلى أن مساحة "الطابق الأرضي 2" تدخل أيضا ضمن المحيط الأمني لمبنى معاهدة التعاون بشأن البراءات، ولربما يكون من المناسب إعادة النظر في القيود المفروضة على دخولها.

### الفعالية

#### هل تعزز إجراءات العمل نقل المهارات والمعرفة الهادفة إلى النهوض بفعالية العمل؟

20. لاحظ زملائي أنه لا يوجد وصف لإجراءات العمل. فكل قسم ينفذ نشاطاته بالطريقة التي يراها مناسبة واستنادا إلى ما يعرفه تمام المعرفة. ثم إن من المحتمل أن تترتب عن المناصب الشاغرة خسارة معرفية كبيرة، الأمر الذي قد يعطل فعالية العمل. وإضافة إلى ذلك، أود الإشارة إلى أن الشروع في العمل بالمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام يتطلب ضمينا في الواقع إضفاء طابع رسمي على إجراءات العمل، وكذا إنشاء نظام للتدقيق الداخلي. وتصف الوثائق المستلمة مثل "الإجراءات الإدارية" و"توزيع المهام" و"تصنيف شعبة المباني" بعض عناصر العمل المرتبطة بالواجبات الإدارية للأقسام المسؤولة عن هذه الواجبات ضمن "مباني" الهيكل التنظيمي. ومن وجهة النظر التقليدية وإضافة إلى مواصفات العمليات كما هي، فإنه ينبغي أن تتضمن هذه الوثائق المقتضية عناصر إجبارية متنوعة مثل اسم الموظف المسؤول، وتاريخ صلاحية الوثيقة، وتصديق المشرف عليها، ورقم النسخة طبقا لنظام ترقيم محدد سلفا (مسودة النسخة "Xnn.nn" ونسخة نهائية "Vnn.nn").

### التوصية 4

أوصي بأن تقوم الويبو بوصف إجراءات العمل وتضفي عليها طابعا رسميا بغية النهوض بفعالية العمل ونقل المعرفة وضمان الاستعانة بموظفين مؤقتين وإدارة العمل ومراقبته بطريقة سليمة، وكذا القضاء على أي تداخل محتمل في بعض أنواع العمل أو المهام.

21. تترتب عن تجهيز واستخدام المباني كميات هائلة من العمل داخل الويبو لأن الكثير من عمليات الرحيل عمليات تتطلب عملا يدويا (نقل الجدران والأثاث والحواسيب والهواتف وغيرها). وفي ما يلي إحصائيات تُظهر عدد الموظفين الذين انتقلوا في الفترة من 2006 إلى 2008: انتقل 429 موظف في عام 2006، و536 في عام 2007، و470 في عام 2008. أما بالنسبة لعام 2009، فإن عدد محطات العمل التي انتقلت فتقدر بحوالي 600 محطة خلال الأشهر التسعة الأولى من العام.

22. وقد أشار زملائي علي بأن قرار شراء التجهيزات والمعدات التقنية اتخذته في بعض الأحيان موظفون من الويبو غير مطلعين على المهارات التقنية المطلوبة لاتخاذ خيارات من هذا النوع. وأرى في هذا الإطار أنه من الضروري الاستئناس بنصائح الموظفين التقنيين المعنيين في كل مرة تدعو الحاجة إلى شراء تجهيزات ومعدات تقنية، حتى

ولو تطلب الأمر وقتاً أطول عبر الهرم الإداري. كما أن الاستعانة بنصائح الأخصائي ستكفل أن التجهيزات والمعدات التي يتم شراؤها ستكون عن علم تام بأنها سوف تُستخدم بسرعة ويسر.

## التوصية 5

أقترح أن تفكر الويبو في السعي بانتظام إلى الحصول على وجهات نظر الموظفين المختصين (التقنيين) عند طرح الأعمال المتخصصة بشأن التجهيزات أو مشترياتهما للمناقشات.

23. وبعد زيارة المباني، شعر زملائي ببالغ الارتياح كون غرف التجهيزات الميكانيكية نظيفة للغاية، إذ تطلي الجدران وتنظف هذه الغرف أربع مرات في السنة، وهذا الأمر غير معمول به بالضرورة في جهات أخرى.

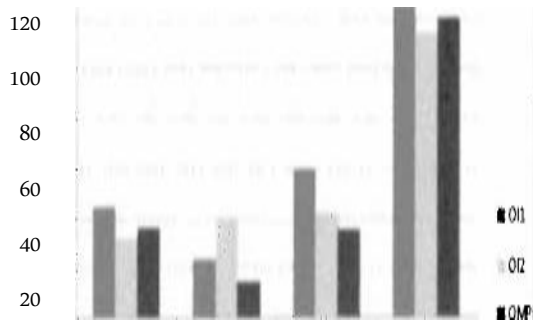
## مؤشرات الأداء

### معدلات المردودية – مقارنة بين المنظمات الثلاث

24. لكي تستوي المقارنة مع الاتحاد الدولي للاتصالات والاتحاد البريدي العالمي، تقرر بأن يُحتسب مختلف مؤشرات إدارة البنية التحتية والسطحية. وأحاط زملائي علماً بأن عملية مقارنة القيم بين المنظمات الثلاث صعبة للغاية لأسباب مختلفة، أهمها هيكل المباني، والتجهيزات التقنية المتباينة كثيراً، والمستويات المختلفة لصيانة المباني والتجهيزات، والأهداف التي سطرتها كل منظمة لنفسها خدمة لسمعتها مثلاً. وتستند مختلف المعدلات التي احتسبت إلى بيانات إحصائية وحسابية لفترة السنتين 2007-2008.

25. وتُظهر الرسوم التالية تكاليف الخدمة والصيانة السنوية بالنسبة للمنظمات، وهي تكاليف احتسبت على أساس المتر المربع وقياساً على مساحة المكتب وإجمالي المساحة.

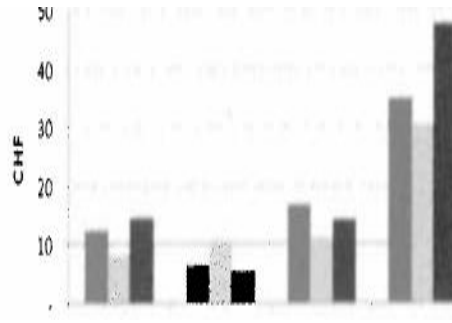
التكاليف السنوية للمنظمة الدولية استناداً إلى إجمالي المساحة



الصيانة/الصون، التنظيف/التدفئة/تكييف الهواء، الماء والكهرباء

الرسم 2: طبقاً لإجمالي المساحة

التكاليف السنوية للمنظمة الدولية بالمتر المربع استناداً إلى مساحة المكتب



الصيانة/الصون، التنظيف/التدفئة/تكييف الهواء، الماء والكهرباء

الرسم 1: طبقاً لمساحة المكتب

26. وتبلغ تكاليف الكهرباء والماء المسجلة في الويبو ما يقارب 36.50 فرنكا سويسرياً عن كل متر مربع في السنة، وهو مبلغ يقع بين تكاليف المنظمين الآخرين. وقد أدت تدابير توفير الطاقة الأولية إلى تقليص تكاليف الكهرباء، إضافة إلى خطوات أخرى ستتخذ قريباً (أنظر الرسم 18). ومع ذلك، فإن استهلاك الكهرباء عن كل موظف يظل عالٍ للغاية في الويبو مقارنة بالمنظمين الدوليين الآخرين – ما يقارب 50 في المائة أعلى مقارنة بالمنظمة الدولية 1 وما يقارب 80 في المائة مقارنة بالمنظمة الدولية 2.

.27

ويبلغ استهلاك الماء في الوبو عن كل موظف لكل متر مربع 97.15 مترا مكعبا سنويا. بينما تظل نسبة الاستهلاك في المنظمين الدوليتين الآخرين منخفضة: 15.41 متر مكعب في الأولى و 31.17 متر مكعب في الأخرى، أي 6/1 و 3/1 على التوالي مما هو عليه الاستهلاك في الوبو. ومن بين الأسباب التي تبرر هذا الاختلاف في استهلاك الماء أن للوبو نافورة خارجية تعمل بنظام دوران مفتوح. وبالنظر إلى هذه الظروف الخاصة، أشعر بأنه ينبغي للوبو تقليص عدد مرات استخدام النافورة وتقليص حجم المياه التي تصب فيها. وأود أيضا، ولو أنني لا أقدم أية وصية معينة، الإشارة إلى أن إحدى المنظمات غير ميوالاتها العادية (المجهزة بالشطف المائي) إلى ميوالات دون مياه (ميوالات ناشفة). وبالنسبة للحالة التي بين أيدينا، فإنها تتطلب تكنولوجيا إبداعية تساعد على حماية البيئة. ويسمح استخدام هذا النوع من التكنولوجيا التي لا تحتاج إلى الماء (ما يقارب ثماني لترات عن كل شطف).

- تقليص تكاليف الاستخدام بفضل ما يتحقق من توفير ضخ من الماء؛
- والتخلص من تراكم بلورات الكالسيوم الصلبة، الأمر الذي يجنب انغلاق أنابيب الصرف؛
- والتخلص من تراكم الترسبات على جدران الميوالات المطلية بالمبني، والتخلص بالتالي من البقع الصفراء؛
- وتقليص تكاليف صيانة الميوالات باستخدام مواد تنظيف تحافظ على البيئة.

.28

وتكاليف التدفئة وتكييف الهواء عن كل متر مربع في الوبو أقل من تكاليف المنظمين الدوليتين الآخرين، إذ تبلغ 5.60 فرنكا سويسريا للمتر المربع الواحد. والتكاليف في هاتين المنظمين الدوليتين أعلى بنسبة 90%. والمقارنة بين هاتين المنظمين الدوليتين هام لأن الوبو تملك منشآت أجدد ونظام عزل الحرارة أفضل، ناهيك أن أنظمة تكييف الهواء في الوبو أكثر فعالية. ومع ذلك، ينبغي الإشارة إلى أن المنظمة الدولية 2 أعدت خطة من الترميمات الهامة التي تهدف إلى تقليص هذا النوع من المصروفات.

.29

أما تكاليف الصيانة والصون عن كل موظف، فإنها أعلى في الوبو مقارنة بالمنظمين الدوليتين الآخرين. وتظهر المقارنة بين الرسمين 1 و 2 بوضوح اختلافا بينا في التكاليف طبقا لإجمالي المساحة. غير أنه عند تقسيم هذه التكاليف على كل متر مربع من مساحة المكتب، تتساوى التكاليف في الوبو مع المنظمين الدوليتين الآخرين (أنظر أيضا الفقرة 31 أدناه). وينبغي الإشارة إلى أن الوبو تبذل قصارى جهدها لضمان أعلى مستوى ممكن من الجودة في مبانيها، الأمر الذي يفسر التكاليف المرتفعة نسبيا للصيانة والصون.

.30

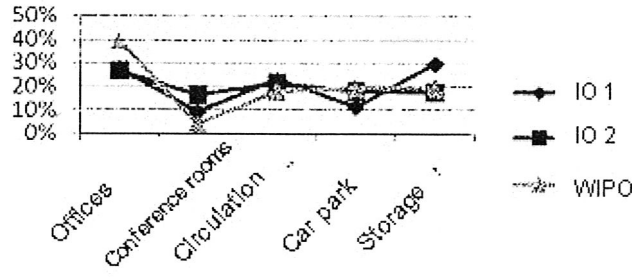
ويظل إجمالي التكاليف عن كل موظف (الكهرباء والماء والتدفئة وتكييف الهواء والصيانة والصون) عموما الأفضل في المنظمة الدولية 1. وفي حين أن تكاليف الوبو عن كل موظف بالنسبة لمعدلات الكهرباء والماء والتدفئة، والتهوية، وتكييف الهواء والسباكة تكاليف منخفضة، إلا أن تكاليف الصيانة والصون فيها أعلى. ويمكن تفسير ذلك باستراتيجية الوبو التي تنطوي على الاستثمار في الصيانة بطريقة منتظمة بغية الحفاظ على معداتها وبنياتها التحتية في حالة جيدة، ولها اعتمادات مالية لتطبيق هذه الاستراتيجية. ونتيجة لذلك، فإن معدل إجمالي التكاليف الصافية للمساحات والبنيات التحتية عن كل موظف مرتفعة أيضا.

.31

ويفوق معدل مساحة المكتب عن كل موظف في الوبو 25 مترا مربعا، وهي مساحة أوسع مما في المنظمين الدوليتين الآخرين، التي تصل إلى 14 مترا مربعا في المنظمة الدولية 1 و 23 مترا مربعا في المنظمة الدولية 2. ومع ذلك، ومن مبدأ منطقي، فإن حجم مساحة المكتب كنسبة مئوية من إجمالي مساحة المباني أوسع في الوبو (39 في المائة) مقارنة بالمنظمين الدوليتين الآخرين (28 في المائة و 27 في المائة). وعلى ضوء هذه النتائج، فإن إعادة هيكلة مساحة المكاتب الفردية في الوبو قد يزيد في عدد قاعات الاجتماع التي تحتاج إليها الوبو أصلا.

.32

ويُظهر الرسم 3 تقسيما للمساحة استنادا إلى استخدامها - "مكتبا"، و "قاعات مؤتمرات ومقاهي"، و "ممرات/مراحيض"، و "مواقف السيارات"، و "مخازن".



الرسم 3: نسبة مساحة المبنى استنادا إلى استخدامه

تظهر نظرة على هذا الرسم أن اللوبي أقل من 4.2 في المائة من إجمالي مساحة قاعات للمؤتمرات على حين أن نسبتي المنظمة الدولية 1 و2 تصلان إلى 9 في المائة و15.5 في المائة على التوالي. بيد أنني أود الإشارة إلى أن الجمعية العامة للويو وافقت للتو على مشروع لإنشاء قاعة جديدة للمؤتمرات تَسع 900 مقعد. ونتيجة لذلك، فإن مؤشر المساحة المشار إليه أعلاه سيصبح متجاوزا عما قريب.

33. أما بالنسبة للمعدلات أو القيم المقارنة الأخرى، فيمكن للقارئ الرجوع إلى الجدول المقارن الذي يرد في المرفق الأول من هذا التقرير. ثم إنني لن أقدم أية توصيات في هذا الصدد لأن العديد من التدابير التي تهدف إلى توفير الطاقة لا تزال طي "مشروع تحييد الكربون" أو تطرقنا إليها ضمن فقرات سابقة.

### مسح الرضا

#### هل المستخدمون راضون؟

34. وفي غياب أية وثائق ذات الصلة، ومن أجل تحديد تأثير إدارة البنية التحتية والسطحية، أجرى زملائي مسحا للرضا. وينبغي بادئ ذي بدء الإشارة إلى أن هذا المسح لم يجر بطريقة علمية. ونتيجة لذلك ومن منظور إحصائي بحت، لا تمثل نتائج المسح واقع الحال. فالمسح كان يهدف إلى تحليل، على أساس عينة صغيرة، ما إذا كانت الموارد المستخدمة في إدارة البنية التحتية والسطحية تتطابق مع النتائج المستخلصة، أي ما إذا كان المستفيدون راضين على الخدمات.

35. وطبقا لذلك، فإن زملائي قاموا بتحويل الأسئلة الواردة في المرفق الثاني أدناه إلى عينة عشوائية من موظفي الويو يعملون في مباني مختلفة. ويظهر أمام السؤال معدل الرضا استنادا إلى عدد الأجوبة التي تم الحصول عليها. ولم يشارك في مسح الرضا هذا سوى 50% أو أكثر بقليل من الموظفين الذين طُلب إليهم ذلك. وأود الإشارة إلى أن المشاركة لم تكن إجبارية بالنسبة للموظفين.

36. وقد قدم زملائي إلى رئيس شعبة المباني خلال إجراء هذا التدقيق التعليقات والاقتراحات المختلفة للتحسين الواردة في هذه الاستبيانات ثنائيا. غير أنني أرى أنه من المفيد تقديم بطريقة مكثفة بعض الحواشي التي أرى أنها الأكثر أهمية أو أنها ذكرت عدة مرات:

- يصعب تحديد درجة الحرارة في المكاتب، الأمر الذي يجعل الهواء جافا للغاية؛
- ولا تنظف المكاتب في بعض الأحيان، وخاصة السجاد الأرضي، وهو أمر يبعث على الامتعاض؛

- وأما المراهيض، فثمة بعض التعليقات بشأن السلوك المشين لبعض الأشخاص، وعدم وجود ورق المرحاض والصابون ومبيد الجراثيم بما يكفي. ثم إن وجود أعداد كبيرة من النشافات الورقية في حاويات المرحاض يؤدي إلى الكثير من التبذير لأنه يصعب على المستخدمين إخراج نشافة واحدة في كل مرة؛
- وأشار 20 في المائة من المشاركين في المسح إلى أنه يؤيد فحص نشافات المرحاض.

#### الخاتمة

37. يمثل تدقيق الإشراف المالي هذا مقارنة تُطبق للمرة الثانية في الويبو. وقد شعرت بأن تحليل موضوع مثيل بالكامل في المنظمات الدولية الثلاث التي أراجع حساباتها قد يمنح الدول الأعضاء قيمة مضافة معينة. ولما كان هذا العمل لا يدخل في إطار العمل المعتاد لتدقيق حسابات الويبو، فإنني قررت صياغة تقرير منفصل. وبطبيعة الحال، لا يحوي هذا التقرير أي وجهة نظر عن التدقيق، لأن ذلك لا يصدر إلا بعد التدقيق النهائي للكشوف المالية.
38. وكما سبقت الإشارة إلى ذلك في المقدمة، فإنه يصعب مقارنة ثلاث منظمات دولية. لكنه يمكن لهذا التدقيق أن يمنح فرصة تبادل التجارب والممارسات الفضلى، وأن يحدد تلك الفرص التي تمكن من ترشيد العمل.
39. ويُمكن تحليل الجدول الوارد في المرفق الأول من هذا التقرير من الخروج باستنتاجات عن التحسينات الممكنة على إدارة البنية التحتية والسطحية في الويبو. وقد أحطت علاوة على ذلك علماً بأن المنظمة لم تستغل كل إمكانياتها من أجل تقليص حجم استهلاك الطاقة، وأنها تعمل في هذا الاتجاه تحقيقاً لهذا الهدف. وسيدفع إنشاء فريق عمل معني بـ"مشروع تحييد الكربون" الويبو إلى إيجاد الحلول المناسبة من أجل المستقبل.
40. وعلاوة على ذلك، أود الإشارة إلى أنه فيما يتعلق بمشروع المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، لا يزال ثمة الكثير من العمل لجعل العمليات تتطابق مع الممارسات الفضلى، وذلك بغية ضمان نظام للتدقيق الداخلي والنهوض بإدارة المصروفات والمردودية والفعالية. وبما أن الأمور على هذا الحال، فإنني أحث الويبو على اتخاذ الخطوات المناسبة في هذا المضمار.

(توقيع)

ك. غروتير

مدير

المكتب الفدرالي السويسري لمراجعة الحسابات

(مراجع الحسابات الخارجي)

المرفقات:

(1) ملخص جدول المؤشرات للمنظمات الدولية الثلاث

(2) مسح الرضا بالتقييم الكمي

## المرفق الأول 1.9381.944.00333.02

مختصر القيم المؤقتة للمنظمات الدولية الثلاث				
	0/السنة اليوبو	0/السنة المنظمة الدولية 2	0/السنة المنظمة الدولية 1	
تكاليف الكهرباء والماء بالمتر المربع (مساحة المكتب)	36.47	31.65	44.52	فرنك سويسري/متر مربع/السنة
تكاليف الكهرباء والماء بالمتر المربع (إجمالي المساحة)	14.37	8.42	12.35	فرنك سويسري/متر مربع/السنة
تكاليف التدفئة وتكييف الهواء بالمتر المربع (مساحة المكتب)	14.22	40.49	23.42	فرنك سويسري/متر مربع/السنة
تكاليف التدفئة وتكييف الهواء بالمتر المربع (إجمالي المساحة)	5.60	10.77	6.50	فرنك سويسري/متر مربع/السنة
معدل مساحة (المكتب) بالمتر المربع عن كل موظف	25.01	23.42	14.22	متر مربع/موظف
معدل (إجمالي) المساحة بالمتر المربع عن كل موظف	63.48	88.02	51.26	متر مربع/موظف
تكاليف تنظيف مساحة المكتب بالمتر المربع	35.57	41.87	59.94	فرنك سويسري/متر مربع/السنة
تكاليف تنظيف إجمالي المساحة بالمتر المربع	14.01	11.14	16.63	فرنك سويسري/متر مربع/السنة
تكاليف صيانة/صون مساحة المكتب بالمتر المربع	120.30	114.49	125.89	فرنك سويسري/متر مربع/السنة
تكاليف صيانة/صون إجمالي المساحة بالمتر المربع	47.39	30.46	34.93	فرنك سويسري/متر مربع/السنة
استهلاك الكهرباء عن كل موظف	<u>7813.19</u>	<u>4,351.61</u>	<u>5,249.53</u>	كيلووات/موظف/السنة
استهلاك الماء عن كل موظف	97.15	31.17	15.41	لترات/متر مكعب/السنة
التدفئة بالكيلووات عن كل موظف	5,006.59	8,924.95	2,970.89	فرنك سويسري/متر مربع/السنة
معدل تكاليف الكهرباء والماء عن كل موظف	911.95	741.20	633.30	فرنك سويسري/موظف/السنة
معدل تكاليف التدفئة وتكييف الهواء	355.68	948.25	333.11	فرنك

عن كل موظف				
معدل تكاليف الصيانة/الصون عن كل موظف	3008,16	2,681.53	1,790.58	فرنك سويسري /موظف /السنة
صافي معدل إجمالي المساحة + تكاليف البنية التحتية عن كل موظف	7,669.56	6,794.95	4,811.04	فرنك سويسري /موظف /السنة
إجمالي التكاليف بإجمالي المتر المربع	120.82	77.19	93.85	فرنك سويسري /متر مربع /السنة
معدل تكاليف الكهرباء ل 1000 كيلووات لفترة السنتين 2008/2007	116.72	قيمة غير مُحْتَسَبَة	120.64	فرنك سويسري /1000 كيلووات /السنة
معدل تكاليف الماء ل 1000 لتر لفترة السنتين 2008/2007	2.87	قيمة غير مُحْتَسَبَة	3.24	فرنك سويسري /متر مكعب /السنة
مساحة المكتب كنسبة مئوية من إجمالي المساحة	39%	27%	28%	%
استهلاك الكهرباء بالمتر المربع (إجمالي المساحة)	123.08	49.44	102.40	كيلووات /متر مربع /السنة
التدفئة كنسبة كيلووات عن كل متر مربع (إجمالي المساحة)	78.87	101.39	57.95	كيلووات /متر مربع /السنة
تكاليف الموظفين بالمتر المربع من إجمالي المساحة	31.62	18.08	19.33	فرنك سويسري /متر مربع /السنة
مساحة المكتب	21,555	5,750	14,508	متر مربع
قاعات الاجتماع	2,269	3,550	4,719	متر مربع
الممرات	9,785	4,650	11,879	متر مربع
موقف السيارات	10,522	3,900	5,884	متر مربع
المخزن	10,589	3,760	15,451	متر مربع
إجمالي المساحة	54,720	21,610	52,290	متر مربع



المرفق الثاني - 1.9381.944.00333.02

تقييم ثلاث منظمات: "رضا الموظفين"

الويو	المنظمة الدولية 2	المنظمة الدولية 1	السؤال
%96	%89	%83	عموماً، هل أتم راضون عن المباني والبنية التحتية؟
%78	%42	%50	هل تناسبكم درجة الحرارة في المكاتب (لا يظهر بجلاء الفرق بين ثلاث أسئلة فرعية "في الصيف"، و"في ما بين الفصول"، و"في الشتاء"؟
%70	%59	%83	هل ترون أن المباني والمكاتب نظيفة بما يكفي؟
%95	%78	%92	هل ترون أن صيانة المباني مناسبة وتجري بانتظام (مثل التنظيف، وجمع القمامة)؟
%90	%72	%75	هل ترون أن تنظيف زجاج النوافذ مناسب؟
%81	%56	%83	هل ترون أنه يتم صيانة وتنظيف المراحيض بما يكفي وبانتظام (النظافة/توافر مناشف المراحيض/المناشف الورقية)؟
%23		%42	هل ترون أنه ينبغي لعمال التنظيف ملء استمارات الفحص؟
%82	%100	%75	هل أتم راضون عن الإضاءة في المباني (قوتها، وأماكن العمل / الممرات)؟
%81	%69	%92	هل ترون أنه يتم حل المشاكل بسرعة (تغيير المصاييح أو الستائر)؟
%33 *	%32	%8	هل أتم على علم باللوائح الداخلية والخطوط التوجيهية الخاصة بإدارة المباني والبنية التحتية؟
%82	%84	%75	هل ترون أن مساحة مكتبكم تفي باحتياجاتكم؟
قارن الرسم 36			ما هي الأمور التي ترون أنه من الممكن تحسينها؟

(\* لا يدعو هذا الجواب على الاستغراب إذ لا توجد سوى خطوط توجيهية قليلة للغاية. والموظفون الذين أجابوا بـ "نعم" أشاروا إلى أن اللوائح ربما تكون متوافرة في الشبكة الداخلية (إترائنت)، وهم على صواب في ذلك.

[نهاية الملحق والوثيقة]