

Distr.: General  
26 March 2002  
Arabic  
Original: English

## الجمعية العامة



الدورة السادسة والخمسون  
البندان ١٢١ و ١٣٠ من جدول الأعمال  
استعراض كفاءة الأداء الإداري والمالي للأمم المتحدة  
تقرير الأمين العام عن أنشطة مكتب خدمات الرقابة الداخلية

استعراض فترة ما بعد تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في مقر  
الأمم المتحدة

مذكرة من الأمين العام

١ - يتشرف الأمين العام، عملاً بقراري الجمعية العامة ٢١٨/٤٨ بقاء المؤرخ ٢٩ تموز/يوليه ١٩٩٤ و ٢٤٤/٥٤ المؤرخ ٢٣ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٩، بأن يحيل إلى الجمعية العامة التقرير المرفق الذي أرسله إليه وكيل الأمين العام لخدمات الرقابة الداخلية عن استعراض فترة ما بعد تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في مقر الأمم المتحدة لكي تنظر فيه الجمعية العامة.

٢ - يحيط الأمين العام علماً بالنتائج ويوافق بصفة عامة على التوصيات الواردة في التقرير، والتي ستستعمل للاستفادة إلى أقصى حد مما سبق استثماره في تطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل للأمم المتحدة. ويسر الأمين العام أيضاً أن يلاحظ أن إدارة الشؤون الإدارية تتخذ الخطوات اللازمة لمعالجة مسألة إدارة نظام المعلومات الإدارية المتكامل ومسائل السياسة العامة من خلال تنفيذ إطار إداري تنفيذاً كاملاً، وإعداد وثيقة استراتيجية، واستكمال اتفاق الخدمات المشتركة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل.

## تقرير مكتب خدمات الرقابة الداخلية عن استعراض فترة ما بعد تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في مقر الأمم المتحدة

موجز

وافقت الجمعية العامة في الفرع الثاني عشر من قرارها ٤٣/٢١٧ المؤرخ ٢١ كانون الأول/ديسمبر ١٩٨٨ على وضع نظام للمعلومات الإدارية المتكامل للأمم المتحدة. ومنذ ذلك الوقت، تم تنفيذ الإصدارات ١ إلى ٤ لنظام المعلومات الإدارية المتكامل في مقر الأمم المتحدة، ووصل التنفيذ إلى مراحل مختلفة في سبعة مراكز أخرى من مراكز الأمم المتحدة. وعلى الرغم من التقدم الذي تم إحرازه، يساور مكتب خدمات الرقابة الداخلية القلق حول عدد من المسائل المتعلقة بالسياسة العامة والمسائل الإدارية التي ما زالت بحاجة إلى معالجة لضمان تشغيل نظام المعلومات الإدارية المتكامل بشكل فعال.

وإن تقرير تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٩ الذي قدمه الفريق العامل المعني بنظام المعلومات الإدارية المتكامل التابع لفرقة العمل المعنية بالخدمات المشتركة يقر بأن اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل ستظل هي الهيئة المسؤولة عن إدارة نظام المعلومات الإدارية المتكامل، ولكن التقرير أوصى بتعديل مجالات الاختصاص الأصلية للجنة التوجيهية. ثم أوضح التقرير الأساس الذي يقوم عليه اتفاق الخدمات المشتركة بين الأطراف المعنية واستعرض الدور الذي يؤديه مستخدمو نظام المعلومات الإدارية المتكامل، أي الأمم المتحدة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، ومنظمة العمل الدولية، ضمن الإطار الإداري خلال فترة السنتين ٢٠٠٠-٢٠٠١.

وخلال فترة الاستعراض، لم يكن قد تم تنفيذ إلا القليل من توصيات الفريق العامل. ويدعم مكتب خدمات الرقابة الداخلية التوصيات التي قدمها الفريق العامل فيما يتعلق بالإطار الإداري. ويعتقد مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل ينبغي أن تتخذ خطوات فورية لضمان التنفيذ الكامل للإطار الإداري اللازم لتشغيل وتطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل وإعادة صياغة اتفاق الخدمات المشتركة لكي يعكس التغيير الذي طرأ على مستوى مشاركة صناديق وبرامج الأمم المتحدة.

واعتباراً من أيار/مايو ٢٠٠٠، لم يعد يُنظر إلى نظام المعلومات الإدارية المتكامل على أنه مشروع بل على أنه خدمة داخل شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات التابعة لمكتب

خدمات الدعم المركزية. ويعتقد مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الإطار الإداري عنصر أساسي في إدارة برنامج نظام المعلومات الإدارية المتكامل، وفي مواصلة تطوير وتشغيل النظام. ومع اكتمال نظام المعلومات الإدارية المتكامل بوصفه مشروعاً بتكلفة محددة بلغت ٧٨ مليون دولار، وتحوله إلى برنامج، تحتاج اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل أن تحدد بوضوح مصدر التمويل لإجراء التعديلات والتحسينات التي يحتاجها النظام في المستقبل. ويجوز إدراج التمويل اللازم داخل الأمانة العامة في الميزانية البرنامجية لدائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل. غير أن مكتب خدمات الرقابة الداخلية يعتقد أن "الجهات المالكة" الرئيسية للنظام، وهي مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات، ومكتب إدارة الموارد البشرية، ومكتب خدمات الدعم المركزية تستطيع أفضل من أي جهة أخرى القيام بالتخطيط اللازم لإجراء التحسينات الوظيفية اللازمة في المستقبل، وينبغي لهذه المكاتب أن تستوعب التكاليف التي تتصل بصورة مباشرة بالإصدارات التي هي مسؤولة عنها. وهكذا فإن الميزانيات البرنامجية لهذه المكاتب ينبغي أن تخصص اعتمادات لسداد هذه التكاليف.

وعلى الرغم من استكمال تطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل وفقاً للخطة الأصلية، إلا أنه لا يزال يتعين القيام بأعمال أخرى لتوحيد البيانات ودمج النظام في كل أنحاء مراكز العمل. وبالإضافة إلى ذلك، لم يتم بعد تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في أي من بعثات حفظ السلام العاملة أو في المحكمتين الدوليتين. ولهذا المسألة الرئيسية آثار بالنسبة للقيام على التو بتجميع التقارير، ونقل سجلات الموظفين من مركز عمل إلى مركز عمل آخر، وتجهيز القسائم بين المكاتب.

وليس هناك خطة استراتيجية رسمية توضح رؤية المنظمة بالنسبة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل على المدى الطويل. ويعتقد مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن إيجاد نظام يجل محل نظام المعلومات الإدارية المتكامل على المدى القصير أمر غير عملي. وعليه، فمن المهم أن تكون للمنظمة خطة استراتيجية تحدد رؤيتها بالنسبة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل خلال فترة السنتين المقبلتين. وينبغي أن تحدد هذه الخطة بوضوح عدد الموظفين التقنيين اللازمين والمهارات اللازمة لتشغيل وتعزيز نظام المعلومات الإدارية المتكامل، فضلاً عن الاحتياجات لإدراجها في الميزانية.

وتحتاج اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل إلى تحديد، وتأمين، وتخصيص الموارد اللازمة من أجل العمل على توحيد جميع قواعد بيانات نظام المعلومات الإدارية وتكاملها خلال أقصر وقت ممكن. وينبغي أن تضع اللجنة

التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل الصيغة النهائية للتقييم الذي تجريه بشأن مدى سلامة تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في بعثات حفظ السلام وفي المحكمتين، كما ينبغي للجنة التوجيهية أن تقترح خطة عمل محددة. وبالإضافة إلى ذلك، يعتقد مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الموارد المتاحة داخل دائرة المعلومات الإدارية المتكامل قد تكفي لتنفيذ الطلبات التي لم تنفذ بعد من أجل تعديل وتحسين النظام. وينبغي للخطة الاستراتيجية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل واتفق الخدمات المشتركة المنقح أن يعالجها هذا الموضوع.

وتحتاج اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل أيضا إلى معالجة موضوع تنفيذ شتى العمليات الرامية إلى ضمان استمرار تشغيل النظام. وأن بعض عناصر هذه العملية موجودة غير أنه لم يتحقق تنفيذها الكامل، على النحو الذي أوصى به مجلس مراجعي الحسابات (انظر A/52/755، المرفق، الفقرة ٨٥).

ويعد استعراض مكتب خدمات الرقابة الداخلية للضوابط الرامية إلى حماية بيانات نظام المعلومات الإدارية المتكامل من إمكانية الاطلاع عليها دون إذن، دليلا على أن هناك إطارا سليما قائما. غير أن القلق يساور مكتب خدمات الرقابة الداخلية لأن إفادات متابعة مراجعة الحسابات والتقارير الأمنية غير فعالة في الوقت الراهن إلى حد كبير. بما أنها تعتمد على مفاهيم مكررة، ولأن ما يتم استعراضه من مراجعة الحسابات المتاحة ضئيل. وبالإضافة إلى ذلك، فإن التوصيات التي قدمها مكتب خدمات الرقابة الداخلية في عام ١٩٩٦ وقدمها مجلس مراجعي الحسابات في عام ١٩٩٧ للقيام بتحليل للمخاطر التي تواجه نظم المعلومات وتنفيذ سياسات أمن لحماية نظم المعلومات لم تنفذ بعد وينبغي أن تنفذها شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

وقد ازداد اعتماد المنظمة على نظام المعلومات الإدارية المتكامل لدرجة أنه لا يمكن إنجاز الكثير من العمليات الأساسية إذا تعطل النظام. فليست هناك خطة رسمية تضمن استمرار عمل النظام. ويعتقد مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات ينبغي أن تتصدر عملية تطوير خطة تضمن أن المنظمة ستستطيع مواصلة تقديم خدماتها الأساسية في حالة وقوع كارثة.

ويقدم مكتب خدمات الرقابة الداخلية سلسلة من التوصيات التي ترمي إلى تحسين الهيكل الإداري لنظام المعلومات الإدارية المتكامل وتعزيز ضوابطه الإدارية على المستوى التشغيلي. وقد وافقت الإدارة العليا على جميع توصيات مكتب خدمات الرقابة الداخلية وهي الآن تمر بمختلف مراحل تنفيذها.

## المحتويات

الصفحة	الفقرات	
٦	٧-١	..... المقدمة - أولا
٧	٥٧-٨	..... نتائج الاستعراض والملاحظات - ثانيا
٧	٤٠-٨	..... القضايا المتعلقة بالإدارة والسياسة - ألف
١٢	٥٧-٤١	..... المسائل التقنية والعملية - باء
١٥	٨٩-٥٨	..... التوصيات - ثالثا

## أولا - المقدمة

- ١ - استعرض مكتب خدمات الرقابة الداخلية فترة ما بعد تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في مقر الأمم المتحدة في الفترة بين شباط/فبراير ٢٠٠١ وآب/أغسطس ٢٠٠١. وتم إجراء الاستعراض وفقا للمعايير العامة والمحددة للممارسة المهنية المتبعة في مراجعة الحسابات الداخلية في مؤسسات الأمم المتحدة. ويتضمن الاستعراض القيام بتجارب وإجراءات وفقا لما يحدده مراجعو الحسابات حسب الظروف.
- ٢ - ووافقت الجمعية العامة في الفرع الثاني عشر من قرارها ٤٣/٢١٧ المؤرخ ٢١ كانون الأول/ديسمبر ١٩٨٨ على وضع نظام متكامل لتجهيز الأنشطة الإدارية في جميع مراكز العمل الرئيسية للمنظمة وتقديم تقارير عنها. وقد وضع نظام المعلومات الإدارية المتكامل تمشيا مع هذه الولاية.
- ٣ - تم التخطيط لوضع وتنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل على أساس أن يتم ذلك على مراحل، ويشار إلى كل مرحلة على أنها "إصدار". وتتألف إصدارات نظام المعلومات الإدارية المتكامل على النحو المحدد في العقد المبرم مع المتعهد الرئيسي لوضع نظام المعلومات الإدارية المتكامل، PricewaterhouseCoopers، من المراحل التالية:
- ٤ - بالإضافة إلى الإصدارات، يتضمن العقد إتاحة توزيع البيانات، وتعزيز عملية ترتيبها، وتعزيز تكامل تجهيز الكلمات. وقد تم تنفيذ هذه العناصر عند الانتهاء من تنفيذ الإصدار ٤.
- ٥ - ويبين الجدول تواريخ التنفيذ الفعلي والمقرر لكل إصدار من الإصدارات الأربعة في مراكز العمل الثمانية. والجهات التي تستخدم نظام المعلومات الإدارية المتكامل بدرجات متفاوتة هي برنامج الأمم الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، ومنظمة العمل الدولية، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف). وتستخدم جميع مراكز العمل الآن الإصدار ٣، وهناك جدول زمني محدد لاستكمال تنفيذ الإصدار ٤ في جميع مراكز العمل بحلول تموز/يوليه ٢٠٠٢.

الإصدارات			
١ (الموارد البشرية)	٢ (الاستحقاقات)	٣ (المالية)	٤ (جدول المرتبات)
٩٣/٩	٩٨/٤	٩٦/٤	٠٠/٩
٩٦/٦	٩٨/٨	٩٩/٧	٠١/١٠
٩٦/٨	٩٨/٨	٠١/٣	٠٢/٤
٩٧/٣	٩٨/٨	٠٠/٤	٠٢/١
٩٧/٤	٩٨/٩	٠٠/٧	٠٢/٤
٩٧/٦	٩٩/١	٠١/٧	٠٢/٧
٩٧/١٠	٩٨/٨	٠٠/١٠	٠٢/٧
٩٨/٢	٩٨/٧	٩٩/١٠	٠١/٧

تستعمل نظام المعلومات الإدارية المتكامل لمراقبة استخدام النظام وضمان سلامة البيانات.

## ثانيا - نتائج الاستعراض والملاحظات

### ألف - القضايا المتعلقة بالإدارة والسياسة

#### ١ - إنشاء هيكل ملائم للإدارة

٨ - تتولى لجنة التوجيه التابعة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل المسؤولية عن تنفيذ وتشغيل نظام المعلومات الإدارية المتكامل. وتم تعريف هذه المسؤولية في نشرة أصدرها الأمين العام في ٢٧ نيسان/أبريل ١٩٩٥ (ST/SGB/276) عددت أيضا صلاحيات اللجنة التوجيهية.

٩ - وتمثل تعليق الفريق العامل المعني بنظام المعلومات الإدارية المتكامل في تقريره الصادر في تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٩ وقدمه للفرقة العاملة المعنية بالخدمات المشتركة، في أن الأدوار والمسؤوليات التي تم تحديدها في عام ١٩٩٥ تحتاج للتعديل وقدم عرضا مطولا عن مسألة الإدارة وكيفية استفادة مختلف المستعملين من الدائرة المشتركة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل. كما حدد التقرير أيضا الدور الذي ستضطلع به الأمم المتحدة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونسيف وصندوق الأمم المتحدة للسكان ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع ومنظمة العمل الدولية في إطار الإدارة الرشيدة من أجل تطوير وصيانة نظام المعلومات الإدارية المتكامل.

١٠ - وأبقى على اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل بوصفها الهيئة المسؤولة عن هيكل الإدارة في إطار العمل الموصى به. وقدم الفريق العامل أيضا توصيتين تتعلقان بالإدارة هما ضرورة إنشاء إطار عمل لإدارة وصيانة وتطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل في فترة السنتين ٢٠٠٠ و ٢٠٠١ وإنشاء الدائرة المشتركة لنظام المعلومات

٦ - انتهى العمل مع PricewaterhouseCoopers، وفي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٠. وتحول الفريق المسؤول عن مشروع نظام المعلومات الإدارية المتكامل لتطوير وتنفيذ النظام إلى دائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل التي هي الآن جزء من شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات التابعة لمكتب خدمات الدعم المركزية. وقد وافقت الدائرة على ٣٤ وظيفة، وتقدم الدائرة مجموعة من الخدمات المشتركة إلى الأمم المتحدة، واليونسيف، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومنظمة العمل الدولية.

٧ - وتم القيام بعملية مراجعة الحسابات على مرحلتين للتمييز بين تطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل وبيئة استخدامه. وتتضمن المجالات المشمولة في المرحلة الأولى إدارة المشروع، والهندسة التقنية، والصيانة والدعم، وخصائص النظام الأمنية. وتركز المرحلة الثانية على المجالات الوظيفية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل. ويعالج التقرير النتائج والتوصيات المتصلة بالمرحلة الأولى لمراجعة الحسابات التي لها ثلاثة أهداف:

(أ) إدارة المشروع: استعراض كفاية وفعالية إدارة المشروع، والميزانية والمهارات اللازمة لتشغيل وتعزيز نظام المعلومات الإدارية المتكامل؛

(ب) التكنولوجيا والصيانة والدعم: تقييم قدرة المنظمة على تشغيل ودعم نظام المعلومات الإدارية المتكامل داخليا وتقييم التزام الأمم المتحدة المتمثل في التأكد من رفع قدرة الهندسة التقنية لكي يتمشى النظام مع المعايير الصناعية الراهنة؛

(ج) الأمن: استعراض كفاية وفعالية وموثوقية الخصائص الأمنية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل، والالتزام بالإجراءات الأمنية التشغيلية من جانب المنظمات التي

لا يستوفي الشروط الأساسية للخطة الاستراتيجية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل.

١٤ - تشمل المجالات الملحوظة التي لا يتوفر بشأنها التزام جاد حتى الآن:

(أ) تبادل المعلومات بين المقر الرئيسي والمكاتب البعيدة من المقر؛

(ب) تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في بعثات حفظ السلام والمحاكم الدولية؛

(ج) إمكانية استحداث برنامج مشتريات إلكتروني في نظام المعلومات الإدارية المتكامل؛

(د) الاندماج أو الارتباط مع النظام الجديد المقرر أن يحل محل نظام معلومات الميزانية؛

(هـ) الارتباط مع برنامج إدارة الاستثمار الذي تديره الخزانة؛

(و) البت في إمكانية استحداث قدرة داخلية تتيح الارتباط بالشبكة العالمية أو التعاقد على القيام بذلك مع مصادر خارجية.

١٥ - ولعدم وجود استراتيجية واضحة بالنسبة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل لم يبتسر وضع خطة مفصلة. وبالتالي، لا يتضح ما تعتمزم تحقيقه دائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل على المدى الطويل أو الكيفية التي سيتم بها ذلك. وفضلا عن ذلك، يتم التخطيط لاقتناء الموارد في أغلب الأحيان في وقت متأخر نسبيا مما ينتج عنه تأخير التنفيذ (انظر التوصية ٢).

### ٣ - التمويل

١٦ - أعلن الأمين العام في التقرير المرحلي الثاني عشر عن مشروع نظام المعلومات الإدارية المتكامل المقدم إلى الجمعية العامة (A/55/632)، اكتمال نظام المعلومات الإدارية المتكامل

الإدارية المتكامل من أجل الصيانة والتطوير كشعبة داخل مكتب خدمات الدعم المركزية على أن تمولها الأمم المتحدة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة العمل الدولية واليونسيف.

١١ - قدم إطار العمل هذا أيضا مفهوم أفرقة الاهتمامات الفنية التي يتمثل دورها في توفير السبل للمستعملين وللفريق نظام المعلومات الإدارية المتكامل من أجل تقييم وتحديد الأولويات لتعديل وتعزيز نظام المعلومات الإدارية المتكامل. وأوصى الفريق العامل بإنشاء أفرقة الاهتمامات في مجالات إدارة الموارد البشرية والإدارة المالية وخدمات الدعم وتكنولوجيا المعلومات وتشكيل أفرقة فرعية من أجل المجالات المتخصصة. ووجد مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه لم ينفذ سوى القليل من توصيات الفريق العامل بالفعل.

١٢ - استثمرت المنظمة حتى الآن ٧٨ مليون دولار في شكل تكاليف مباشرة لتطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل. ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أنه يجوز أن يتعرض هذا الاستثمار للخطر ما لم تتوفر قيادة جادة وهيكل إداري ملائم (انظر التوصية ١).

## ٢ - الحاجة إلى خطة استراتيجية شاملة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل

١٣ - لا توجد في الوقت الحالي خطة استراتيجية موثقة طويلة الأجل تحدد تصور المنظمة والتزامها بنظام المعلومات الإدارية المتكامل. وكانت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية قد طلبت إلى الأمين العام أن يعالج الاستراتيجية الطويلة الأجل لنظام المعلومات الإدارية المتكامل (A/55/7/Add.8، الفقرة ٧). وفي حين يعالج تقرير الأمين العام عن تكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة: خطة للعمل (A/55/780) استراتيجية تكنولوجيا المعلومات إلا أنه

- ٤ - عدم تنفيذ اتفاق الخدمات المشتركة بالكامل
- ١٩ - باكتمال أعداد الإصدار ٤، أصبح للدعم المقدم إلى أوساط المستعملين دوراً يتسم بأهمية أكبر. وقد حدد ذلك وفقاً لشروط اتفاق الخدمات المشتركة الذي أنشأ دائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل كوحدة مركزية للصيانة والدعم تقدم الخدمات إلى أمانة الأمم المتحدة والمكاتب الموجودة خارج المقر الرئيسي والوكالات الأخرى التي تستخدم نظام المعلومات الإدارية المتكامل. وتشمل قائمة الشركاء في اتفاق الخدمات المشتركة الأمانة العامة للأمم المتحدة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونسيف ومنظمة العمل الدولية.
- ٢٠ - توفر دائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل خدمات الصيانة في المجالات العامة التالية: صيانة التطبيق وتطوير التطبيق وضمان الجودة وإدارة قاعدة البيانات والبحث والتطوير التقني وخدمات إدارة الأعمال التجارية.
- ٢١ - أوصى الفريق العامل المعني بنظام المعلومات الإدارية المتكامل التابع للفرقة العاملة المعنية بالخدمات المشتركة في تقريره لعام ١٩٩٩ بأن يُساهم كل من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي واليونسيف ومنظمة العمل الدولية بما يعادل نسبة ٦,٣ و ١,٣٥ في المائة و ٢,٣٥ في المائة من الوظائف على التوالي لفريق الصيانة المركزية. ومن شأن هذه الوظائف العشر إذا أضيفت إلى ٣٤ وظيفة ممولة من الميزانية العادية للأمانة العامة أن تشكل إجمالي الموظفين المكملين لملاك دائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل. وطبقاً لما ذكره مدير شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات سيكون مستوى التوظيف أدنى مستوى تطلبه دائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل لتقديم الخدمات الوارد بيانها في اتفاق الخدمات المشتركة.
- ٢٢ - لم تكمل اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل تنفيذ توصيات الفريق العامل ولذلك لا يزال مركز الاتفاق غير واضح. فقد ساهم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وفقاً لخطة الأصلية. بيد أن ربط نظام المعلومات الإدارية المتكامل مع النظم الأخرى التي تستخدمها المنظمة لا يزال يحتاج للمعالجة. كما سيحتاج النظام أيضاً إلى صيانة مستمرة كي يواكب التغيرات في النظامين الإداري والأساسي للمنظمة والتطورات التكنولوجية الجديدة.
- ١٧ - ومع إعلان اكتمال مشروع نظام المعلومات الإدارية المتكامل سيلزم تخصيص الأموال بشكل مستقل في الميزانية العادية لتشغيل نظام المعلومات الإدارية المتكامل وصيانته وتعزيزه. وبعد إنشاء نظام المعلومات الإدارية المتكامل كدائرة في شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات خصصت هذه الشعبة موارد في الميزانية لتغطية تكاليف الصيانة المستمرة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل وإدارته ولمواكبة التطورات التقنية الحديثة. إلا أنه يتعين على الملاك الرئيسيين للنظام وهم مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات ومكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب خدمات الدعم المركزية تخصيص موارد إضافية لتغطية تكاليف عمليات تعزيز الوظائف في المستقبل. ويلاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن الميزانيات الختامية لهذه المكاتب لفترة السنتين ٢٠٠٢ - ٢٠٠٣ لا تتضمن موارد كبيرة لعمليات تعزيز نظام المعلومات الإدارية المتكامل في المستقبل.
- ١٨ - خصصت المنظمة استثمارات ضخمة من أجل وضع وتنفيذ نظام عملي، ولكن لم تكتمل طاقته التشغيلية تماماً. وبدون توفير الموارد الإضافية الكافية سيعجز النظام عن أن يعمل بالكامل كنظام متكامل للمعلومات الإدارية وستنشأ المخاطر بأن يصبح النظام بالياً وقد يجبر ذلك المنظمة على الاستعاضة عنه في فترة زمنية أقصر من اللازم (انظر التوصية ٣).
- ٢٢ - لم تكمل اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل تنفيذ توصيات الفريق العامل ولذلك لا يزال مركز الاتفاق غير واضح. فقد ساهم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

استكمال وضع الإصدار ٤ وتنفيذ الإصدار ٣ في المكاتب الموجودة خارج المقر الرئيسي.

٢٥ - تمثل أفرقة الاهتمامات الفنية آلية ربط مهمة لأوساط المستعملين. ولذا فمن الضروري أن تعمل بشكل فعال لضمان مواكبة نظام المعلومات الإدارية المتكامل للتغيرات التي تحدث في بيئة العمل، ومواصلة تلبية احتياجات المستعملين. ومن المرجح أن يؤدي عدم تحديد التعديلات وأولوياتها وتنفيذها إلى أن يصبح النظام باليا قبل الأوان (انظر التوصية ٤).

#### ٦ - توحيد وإدماج بيانات نظام المعلومات الإدارية المتكامل

٢٦ - يعتبر توحيد وإدماج النظام لتسهيل تجهيز القوائم الداخلية والجداول المحتفظ بها مركزيا والتقارير الموحدة وما شابه ذلك، من المسائل الرئيسية التي تتطلب إيجاد حل لها قبل أن يصبح نظام المعلومات الإدارية نظاما متكاملا تماما.

٢٧ - ويؤدي عدم وجود قاعدة بيانات موحدة ومتكاملة للمنظمة بأسرها إلى إحداث أثر سلبي على كفاءة العمليات. وقد أثبت نقل سجلات الموظفين بصفة خاصة من أحد مركز العمل إلى مركز آخر فيما يتعلق بتنقلات الموظفين أنه عملية يدوية مرهقة تنطوي على مخاطر بحدوث أخطاء، ومن المرجح أن يصبح الموضوع أكبر من ذلك بعد تنفيذ إصدار كشف المرتبات في جميع مراكز العمل نظرا لأن دفع مرتبات الموظفين سوف يرهق مباشرة بتوفر البيانات الخاصة بالموظف.

٢٨ - ويتمثل مجال الاهتمام الرئيسي الآخر في زيادة عدد القوائم الداخلية وتجهيزها. ويتيح الترتيب المتعلق بالقوائم الداخلية إنشاء مكتب في كل واحد من مراكز العمل لسداد المدفوعات أو تنفيذ معاملات مالية أخرى باسم مكتب آخر

حتى الآن بوظيفتين ولم تُعط اليونسيف مؤشرا جادا بالتزامها في حين رفضت منظمة العمل الدولية الاشتراك أصلا. وبالإضافة إلى ذلك، ليس هناك ما يؤكد أن استمرار مشاركة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أو اليونسيف أو منظمة العمل الدولية. ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن من المرجح أن يفضي النقص في عدد موظفي فريق الصيانة التابع للإدارة والناجم من هذه الحالة إلى التأثير سلبا على قدرة الفريق على تقديم الخدمات المبينة في الاتفاق (انظر التوصية ٤).

#### ٥ - أفرقة الاهتمامات الفنية

٢٣ - أوصى الفريق العامل في تقريره لعام ١٩٩٩ بإنشاء أفرقة للاهتمامات الفنية بغرض الترويج لامتلاك الوحدات الفنية للنظام وتيسير مشاركة المستعملين في تحديد الأولويات لتطوير وتعزيز نظام المعلومات الإدارية المتكامل. وبدأ إنشاء الأفرقة في حزيران/يونيه ٢٠٠٠ ومثلت فيها جميع الإدارات في الأمانة العامة للأمم المتحدة والوكالات المشاركة والصناديق والبرامج.

٢٤ - وأنشئت أفرقة الاهتمامات الفنية في مجالات المالية وإدارة الموارد البشرية وخدمات الدعم والتكنولوجيا. وترسل القرارات التي تتخذها الأفرقة بشأن الأولويات النسبية للتعديلات والتحسينات المدخلة في النظام إلى اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل من أجل استعراضها الموافقة عليها. إلا أن مكتب خدمات الرقابة الداخلية وجد أن مساهمات وأنشطة أفرقة الاهتمامات الفنية في نهاية عام ٢٠٠١ لم تكن فعالة بالقدر الكافي. فلم تكن الاجتماعات تعقد بشكل متواتر بل وفي حالة فريق التكنولوجيا لم يعقد الفريق اجتماعا منذ إنشائه. ويعزى ذلك إلى حد كبير للمعوقات في الموارد التي تواجه فريق نظام المعلومات الإدارية المتكامل والذي يتمثل اهتمامه الرئيسي في

والذي يجري النظر فيه هو التنفيذ الجزئي لوظيفة نظام المعلومات الإدارية المتكامل على مستوى المستعملين وذلك بمنح حقوق الاتصال في بعض مجالات تطبيق النظام فقط. ويمكن تشغيل تلك النسخة من النظام بواسطة معدات تستخدمها البعثات في الوقت الحالي.

٣٣ - وفي جميع الأحوال يتعين إجراء استعراض واف للوظيفة التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية المتكامل فيما يتعلق باحتياجات بعثات حفظ السلام. فربما تكون هنالك وظائف في النظام لا تحتاجها البعثات كما قد تكون هنالك وظائف معينة يتم تنفيذها في البعثات ولا يوفرها النظام في الوقت الحالي.

٣٤ - لم ينجم عن القضايا السابقة من الناحية العملية سوى إحراز تقدم ضئيل في تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في بعثات حفظ السلام وفي المحاكم الجنائية الدولية أو في تحديد الحلول البديلة لربط النظم القائمة مع نظام المعلومات الإدارية المتكامل. ويرى مكتب خدمات الرقابة الداخلية ضرورة تناول القرار المتعلق باستخدام نظام المعلومات الإدارية المتكامل في بعثات حفظ السلام وفي المحاكم بطريقة شاملة وفق الاستراتيجية الطويلة المدى الواردة في التوصية ٢ (انظر التوصية ٧).

#### ٨ - بدائل نظام المعلومات الإدارية المتكامل

٣٥ - درس مكتب خدمات الرقابة الداخلية حدود انتقال المنظمة بشكل فوري من نظام المعلومات الإدارية المتكامل إلى نظام بديل وقرر أن الاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل سوف تتطلب إجراء بحوث مكثفة لنظم المعلومات المتكاملة البديلة المتاحة لتلبية احتياجات المنظمة.

٣٦ - من المرجح أن يكلف تنفيذ نظام متوفر تجارياً للاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل أكثر مما

في مركز عمل آخر. ويستدعي الأمر تجهيز عدد أكبر من القوائم الداخلية في الوقت الحالي وبذل مجهود أكبر في كل وحدة من الوحدات من أجل تسوية الحسابات الداخلية.

٢٩ - كان تجهيز القوائم الداخلية في المقرر الرئيسي موضوعاً لمراجعة الحسابات أجراها مكتب خدمات الرقابة الداخلية اكتملت في تشرين الثاني/نوفمبر ١٩٩٩. وذكرت الإدارة في تعليقها على ست من التوصيات العشر الواردة في هذا التقرير أن من المتوقع إدخال تحسينات في تجهيز القوائم الداخلية عندما يتم تشغيل الإصدار الجديد لنظام المعلومات الإدارية المتكامل. وأبدى مجلس مراجعي الحسابات تعليقا أيضاً على الحالة المتعلقة بالحجم الكبير للمعاملات من القوائم الداخلية المتأخرة التي لم تتم تسويتها وضرورة إجراء تحسين في ذلك المجال.

٣٠ - لذا فمن الضروري زيادة تطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل لتوفير قاعدة بيانات إلكترونية موحدة بواسطة الاتصال الحاسوبي المباشر، من أجل التخلص من تجهيز القوائم الداخلية أو تخفيضها جذرياً. ومن شأن التوحيد أيضاً أن يساعد في منع ازدواج البيانات أو تكرارها وتسهيل نقل سجلات الموظفين (انظر التوصية ٦).

#### ٧ - تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في بعثات حفظ السلام والمحاكم الدولية

٣١ - ظل النقاش المتعلق بمجدوى نشر نظام المعلومات الإدارية المتكامل في المكاتب النائية مثل عمليات حفظ السلام مستمراً لبعض السنوات. كما استعرضت بعض الخيارات التكنولوجية ولكن لم يتم بعد تحديد الحل العملي لذلك.

٣٢ - يتمثل العيب الرئيسي في نشر نظام المعلومات الإدارية المتكامل بوضعه الحالي في أن أوضاع البعثة قد لا تلائم المعدات اللازمة لتشغيل النظام. وكان البديل لذلك

المتكامل في فترة تقل عن عشر سنوات. ولذلك يتعين أن تضع اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل خططها للاستعمال الطويل الأجل لنظم المعلومات المتكاملة في الأمم المتحدة لتفادي المشاكل المرتبطة بالتنفيذ المرهق بغرض خاص (انظر التوصية ٨).

## باء - المسائل التقنية والعملية

### ١ - ملاك الموظفين وهيكل الوظائف في دائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل

٤١ - تغطي الميزانية العادية لفترة السنتين ٢٠٠٢-٢٠٠٣ تكاليف إنشاء ٣٤ وظيفة بدائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل. وفي وقت استعراض مكتب خدمات الرقابة الداخلية، كان المحللون والمبرمجون يشغلون ٢٢ وظيفة من تلك الوظائف. وكشفت المقابلات التي أجريت مع مدراء دائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل عن القلق الذي يساورهم عامة فيما يتعلق بمدى قدرة الدائرة على الاستمرار في دعم نظام المعلومات الإدارية المتكامل وتطويره بالمستويات الحالية من ملاك الموظفين. كما لاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية انعدام أي تقييم موثق فيما يتعلق بتوفير العدد المتنوع الأمثل من الموظفين وتحديد رتبهم في ضوء نشاط المشاريع المتوقع. ومن الأسباب الرئيسية الكامنة وراء ذلك عدم وجود خطة استراتيجية طويلة الأجل وخطة للمشروع على نحو ما وردت الإشارة إليه في هذا التقرير.

٤٢ - وفي الوقت الراهن، لا تختلف وظيفتا تطوير النظم وصيانة النظم عن بعضهما، مما يزيد من صعوبة تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية اللازمة لهاتين الوظيفتين. كما ينبغي أن يراعى تخطيط الموارد اختلاف المواعيد الزمنية لأعمال التطوير والصيانة لكل منهما (انظر التوصية ٩).

يكلفه التطوير والتعزيز المستمر للنظام. ويستند هذا الاستنتاج إلى حقيقة أن الموارد البشرية اللازمة ولا سيما من الاستشاريين الخارجيين المؤهلين في الأنشطة المتعلقة بهذا التنفيذ هي موارد نادرة وبالتالي تكون مكلفة للغاية. وبالإضافة إلى ذلك فإن هذه النظم يتم شراؤها عادة ومعها اتفاق للترخيص يتطلب من صاحب الترخيص دفع رسوم سنوية. وتشير المعايير النموذجية للصناعة إلى أن هذه الرسوم قد تصل إلى نسبة ١٥ في المائة من تكلفة شراء النظام. وفضلا عن ذلك استنتجت دراسة أجراها فريق استاندش في عام ١٩٩٨ أن الصيانة يمكن أن تكلف نسبة ٣٦ في المائة من تكلفة التطبيق الحرج في البعثة.

٣٧ - يتوفر للمنظمة عند نظرها في الاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية المتكامل الخيار لتغيير جميع عملياته ليلائم النظام المختار أو تطوير وتعديل النظام ليلائم عمليات المنظمة الحالية. فإذا غيرت المنظمة عملياتها وقواعد عملها لتلائم العمليات التي ينطوي عليها البرنامج التجاري فيمكنها تحقيق وفورات فيما يتعلق بالتعديلات ولكنها سوف تنفق أكثر فيما يتعلق بإدارة التغيير.

٣٨ - من شأن القرار المتعلق بتغيير عمليات المنظمة أن يحوّل الموارد المحدودة سلفا من الأنشطة البرنامجية إلى تنفيذ أنشطة التطوير. وينبغي أن يوضع في الاعتبار أن الموظفين ظلوا يتواءمون عدة سنوات مع الضغوط التي صاحبت تطوير وتنفيذ نظام التطبيق المتكامل الرئيسي.

٣٩ - ومن جهة أخرى فإن تعديل نظام الملكية ليناسب احتياجات المنظمة قد يكون مكلفا أيضا سيما إذا كان يتعين تكرار عمليات التعديل في كل مرة يتم فيها تحديث الإصدار إلى نسخة جديدة يقدمها المتعهد.

٤٠ - وفي الختام يعتقد مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن من غير المجدي الاستعاضة عن نظام المعلومات الإدارية

## ٢ - مواكبة التكنولوجيا الجديدة

المعلومات الإدارية المتكامل التي أوردتها الدراسة بإيجاز ما يلي:

- (أ) عملية طلبات التغيير؛
- (ب) عملية الدعم المقدم من مكتب المساعدة؛
- (ج) عملية إعداد التقارير المخصصة؛
- (د) عملية صيانة الجداول؛
- (هـ) عمليات المستخدمين اللازمة لتشغيل نظام المعلومات الإدارية المتكامل.

٤٦ - بعض عناصر هذه العمليات قائمة، ولكن لم تعالج بعد المسائل المتعلقة بالتنفيذ الكامل وتعيين الجهة المستعملة ومؤشرات الأداء. ويعتقد مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن التنفيذ الكامل لعمليات الصيانة في الأجل الطويل ضروري لدرء أي ثغرات في الصيانة. يحتمل أن تؤثر في تشغيل النظام على الوجه الصحيح.

٤٧ - كما علق مجلس مراجعي الحسابات على الحاجة إلى إعطاء مزيد من الأولوية لتنفيذ خطة الصيانة الطويلة الأجل لنظام المعلومات الإدارية المتكامل (A/52/755، المرفق، الفقرات ٨٣-٨٥) (انظر التوصية ١١).

## ٤ - متابعة مراجعة الحسابات والتقارير الأمنية

٤٨ - ثمة حاجة إلى استعراض واستيفاء تقارير مراجعة الحسابات والإحلال بالمعايير الأمنية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل المتوفرة حالياً. وفي الوقت الراهن، لا يستعمل إلا ١٧ تقريراً من بين التقارير الأمنية الإحدى والثلاثين المتوفرة. ويعتبر عدد من هذه التقارير غير مفيد نظراً لاستنادها إلى مفاهيم أعيد النظر فيها ولا تتضمن جميع البيانات الضرورية لجعلها أداة إدارية فعالة (انظر التوصية ١٢).

٤٣ - عندما تم التخطيط لنظام المعلومات الإدارية المتكامل عام ١٩٨٨، لم تكن التطبيقات المتكاملة القائمة على أساس تكنولوجيا الربط بين حواسيب المستخدمين وحواسيب خدمة الشبكة متاحة تجارياً، وكانت المنظمة تفكر عندئذ في التزود بأحدث تكنولوجيا للمعلومات. وعلى أن التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا قد أتاحت اختيار مهام أفضل وأوسع نطاقاً خلال السنوات الثلاثة عشرة التي استغرقتها تطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل إلى ما هو عليه اليوم.

٤٤ - وتمثل استراتيجية الفريق المعني بمشروع نظام المعلومات الإدارية المتكامل في الماضي قدماً في تطويره وتطبيقه لغاية تنفيذ برنامج إعداد المرتبات، ثم تقييم التحسينات التي يمكن بل وينبغي القيام بها بهدف إدخال السمات التكنولوجية الجديدة في النظام. ومن أمثلة ذلك نظام الوصل بالمستخدم الذي يستعمله نظام المعلومات الإدارية المتكامل والذي ظل متأخراً من حيث سهولة الاستعمال إذا ما قورن بشاشات نظم الوصل البيانية الملائمة للمستخدمين والمتاحة حالياً في السوق. ويتعين أن تكفل اللجنة التوجيهية المعنية بنظام المعلومات الإدارية المتكامل تحديد التحسينات التكنولوجية اللازمة للنظام وتنفيذها بسرعة (انظر التوصية ١٠).

## ٣ - عدم إتمام تنفيذ عمليات صيانة نظام المعلومات الإدارية المتكامل

٤٥ - جاءت الدراسة المتعلقة بصيانة نظام المعلومات الإدارية المتكامل في الأجل الطويل والتي طلب مشروع النظام إجراءها، واكتمل إعدادها على يد خبراء استشاريين خارجيين عام ١٩٩٥ تنطوي على اختيارات هيكلية نظام المعلومات، وأوصت بتنفيذ عدد من العمليات لكفالة تشغيل النظام على نحو مطرد. وقد شملت عمليات صيانة نظام

٥٣ - ولم يجر بعد تحليل مخاطر نظم المعلومات ولا تزال ثمة حاجة إلى وضع السياسة الأمنية في صيغتها النهائية وتنفيذها (انظر التوصية ١٤).

#### ٦ - التخطيط لاستمرار العمل

٥٤ - رغم أن المنظمة أصبحت تعتمد بصورة متزايدة على الخدمات المستمرة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل، فليست لديها خطة رسمية لاستمرار العمل تجعلها قادرة، في حالة تعرض تجهيزاتها الحاسوبية لكارثة كبرى، على حشد الترتيبات البديلة لتجهيز البيانات ومواصلة توفير خدماتها الأساسية بطريقة فعالة ريثما يتسنى إصلاح تلك التجهيزات على الوجه الصحيح.

٥٥ - وتتسم الترتيبات الحالية بكونها ترتيبات مخصصة وتعتمد بدرجة كبيرة على عدد ضئيل من الأفراد. ويؤدي انعدام خطة لاستمرار العمل إلى الاعتماد دون داع على وجود هؤلاء الموظفين الذين يكتسبون أهمية رئيسية. وفي حالة وقوع كارثة كبرى مثل نشوب حريق، فمن المرجح أن الأضرار لن تنحصر في المعدات الحاسوبية، ولكنها ستصيب أيضا ميادين أخرى. ومن ثم فمن الضروري إيجاد خطط رسمية لمواجهة حالات الطوارئ لتحديد الإجراءات ومسؤوليات التخفيف من حدة المخاطر بشكل واضح عندما تتعطل العمليات العادية.

٥٦ - وبصورة نمطية، ينبغي أن تعين خطة استمرار العمل ما يلي:

(أ) وظائف العمل الحاسمة والنظم التي تدعمها؛

(ب) مختلف أنواع الكوارث التي يمكن أن تصيب جميع أنشطة المقر، والمتراوحة بين إصابة المعدات بأعطال كبرى وبين الكوارث الواسعة النطاق؛

(ج) المهام الرئيسية والأشخاص المسؤولين عن

القيام بها؛

٤٩ - لم تكن تطبع أو تستعرض التقارير المتعلقة بمداول الإخلال بالمعايير الأمنية كممارسة قياسية. ونتيجة لذلك، لا يجري تحليل معلومات متابعة مراجعة الحسابات والمعلومات المتعلقة بالإخلال بالمعايير الأمنية على نحو ما يتوخاه دليل الإدارة الأمنية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل.

٥٠ - يحتاج قسم الإدارة والاتصال وشؤون الأمن التابع لشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات إلى استحداث سياسة عامة واضحة فيما يتعلق بتوزيع تقارير متابعة مراجعة الحسابات والتقارير الأمنية. وينبغي أن تعين السياسة العامة التقارير التي ينبغي أن يكون توزيعها مقصورا على القسم، والتقارير التي ينبغي توفيرها للموظفين المعنيين بالجوانب الأمنية داخل مختلف الإدارات (انظر التوصية ١٣).

#### ٥ - تنفيذ سياسة المعايير الأمنية الخاصة بنظم المعلومات

٥١ - أوصى مكتب خدمات الرقابة الداخلية، استنادا إلى استعراضه للمعايير الأمنية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل في سنة ١٩٩٦، بإعداد وإصدار بيان للسياسة العامة يتعلق بأمن المعلومات. كذلك، أحال تقرير مجلس مراجعي الحسابات إلى توصية سابقة قدمها قبل ثلاث سنوات وتدعو الإدارة إلى القيام بتحليل المخاطر التي تواجه نظم المعلومات. ولاحظ المجلس أن الإدارة أشارت إلى أن التحليل الرسمي للمخاطر يستلزم موارد بشرية ومالية كبيرة غير متوفرة (المرجع نفسه، الفقرة ٩٤).

٥٢ - وفي التقرير ذاته، أحاط مجلس مراجعي الحسابات علما بقيام الإدارة بإعداد سياسة عامة للمعايير الأمنية الخاصة بنظم المعلومات، إلا أن اللجنة التوجيهية لم توافق عليها. وأوصى المجلس بأن تحصل الإدارة على الموافقة على تلك السياسة وتنفيذها (المرجع نفسه، الفقرتان ٩٥-٩٦).

٦٠ - **حالة التنفيذ** - أفادت إدارة الشؤون الإدارية بأن الهيكل الإداري لنظام المعلومات الإدارية المتكامل نفذ جزئياً، وذلك بإنشاء أفرقة الاهتمامات الفنية. أما مساهمة الصناديق والبرامج في تمويل ترتيبات اتفاق الخدمات المشتركة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل فلم تنفذ تنفيذاً كاملاً. وبعد أن أكد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة مواصلة مشاركتها في نظام المعلومات الإدارية المتكامل، يتوقع أن يتم وضع ترتيبات التمويل الضرورية في غضون النصف الأول من سنة ٢٠٠٢. على أن أفرقة الاهتمامات الفنية لم تقم بعملها بشكل كامل وذلك راجع بدرجة كبيرة إلى نقص الموارد اللازمة لأعمال الصيانة وذلك بما يتجاوز تقديم الدعم لبرنامج إعداد المرتبات ومواصلة تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في جميع المكاتب. وسوف تبذل جهود في مستهل سنة ٢٠٠٢ لزيادة تشغيل الأفرقة.

### التوصية ٢

٦١ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تضع اللجنة التوجيهية المعنية بنظام المعلومات الإدارية المتكامل خطة استراتيجية لإدارة النظام في غضون فترتي السنتين المقبلتين. وينبغي أن تحرص اللجنة على تدعيم الخطة بمعلومات مفصلة تحدد المشاريع والأجال والاحتياجات من الموارد؛ وأن تعالج الميادين الوظيفية التي ستظل تعمل خارج نطاق النظام وكيفية تفاعلها معه (AM2001/54/02).

٦٢ - **حالة التنفيذ** - وافقت إدارة الشؤون الإدارية على ضرورة وضع استراتيجية طويلة الأجل لنظام المعلومات الإدارية المتكامل، وذكرت أنه سيتم إعداد مثل تلك الاستراتيجية وتقديمها إلى اللجنة التوجيهية المعنية بنظام المعلومات الإدارية المتكامل لتنظر فيها في سنة ٢٠٠٢. على أن هذه الاستراتيجية ستتحصر في فترتي سنتين عوضاً عن ثلاث، نظراً لوتيرة التغيرات التكنولوجية. وفيما يتعلق

(د) الترتيبات البديلة التي ينبغي اتخاذها ريثما يتم استئناف المهام الحاسمة.

٥٧ - ورغم أن مكتب خدمات الرقابة الداخلية يوصي بأن تتولى شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات مبادرة إعداد وتنفيذ خطة استمرار العمل للمنظمة، يتعين أن يشترك في صياغتها جميع المدراء الرئيسيين من مختلف الإدارات. ويتعين اختبار الخطة بعد صياغتها والموافقة عليها. كما يلزم وضع إجراءات لكفالة استعراض واختبار الخطة على نحو منتظم، فضلاً عن استيفائها للتغييرات المهمة الحاصلة على مستوى النظم أو المستوى التشغيلي (انظر التوصية ١٥).

### ثالثاً - التوصيات

٥٨ - يقدم مكتب خدمات الرقابة الداخلية التوصيات التالية الرامية إلى تحسين هيكل إدارة نظام المعلومات الإدارية المتكامل وتعزيز الضوابط الإدارية على المستوى العملي. وترد تعليقات الإدارة بالحروف الطباعية المائلة. وأرقام التوصيات المبينة بين أقواس هي رموز داخلية يستعملها مكتب خدمات الرقابة الداخلية، وهي مستمدة من تقرير مراجعة الحسابات الأصلي. وقدم مكتب خدمات الرقابة الداخلية عدداً من التوصيات الأخرى. بمزيد من التفصيل سعياً إلى تعزيز الضوابط الإدارية على المستوى التشغيلي. وقد أدرجت تلك التوصيات في تقرير مستقل قدم إلى الإدارة.

### التوصية ١

٥٩ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية إدارة الشؤون الإدارية بأن تنفذ على الوجه الكامل إطار العمل الإداري المتعلق بتطوير نظام المعلومات الإدارية المتكامل وصيانته على نحو ما أوصى به الفريق العامل المعني بالخدمات المشتركة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل (AM2001/54/01).

#### التوصية ٤

٦٥ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تولى اللجنة التوجيهية أولوية قصوى لاستعراض اتفاق الخدمات المشتركة في سياق التغييرات التي تطرأ على مستوى مشاركة الأطراف في الاتفاق الأصلي، وأن تكفل التنفيذ الكامل للاتفاق المنقح (AM2001/54/04).

٦٦ - **حالة التنفيذ** - أفادت إدارة الشؤون الإدارية بأن الصناديق والبرامج أكدت مشاركتها في اتفاق الخدمات المشتركة للنظام المتكامل، بينما لم تؤكد ذلك منظمة العمل الدولية. ومن ثم فمن المفيد استعراض الاتفاق، وهو ما سيتم في غضون النصف الأول من سنة ٢٠٠٢.

#### التوصية ٥

٦٧ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تضع أفرقة الاهتمامات الفنية جدولاً زمنياً للاجتماعات العادية وتقر مبادئ توجيهية للاجتماعات الرسمية كي تكفل تدوين القرارات والموضوعات التي تنتج عنها ورفعها إلى اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل لاستعراضها وإقرارها (AM2001/54/05).

٦٨ - **حالة التنفيذ** - وافقت إدارة الشؤون الإدارية على توصية مكتب خدمات الرقابة الداخلية المتعلقة بعمل أفرقة الاهتمامات الفنية. وستوضع في الربع الأول من عام ٢٠٠٢ الجدول الزمني والمبادئ التوجيهية للاجتماعات العادية.

#### التوصية ٦

٦٩ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تطلب اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل الموارد اللازمة لتعزيز قواعد بيانات نظام المعلومات الإدارية المتكامل ودمجها معاً في أقرب وقت ممكن (AM2001/54/06).

بالمبادئ المحددة المذكورة في الفقرة ١٤، خضعت جميع ميادين تبادل البيانات فيما بين المكاتب وتطبيق النظام في بعثات حفظ السلام والمحاكم لموافقة الجمعية العامة على التقرير المرحلي الثالث عشر لنظام المعلومات الإدارية المتكامل (A/56/602). وسوف تتناول الخطة الاستراتيجية وضع برنامج المشتريات لنظام المعلومات الإدارية المتكامل وربطه بنظام إدارة استثمارات الخزانة. ويجري العمل حالياً على ربط النظام بنظام الميزنة الجديد، ومن المقرر تنفيذه بحلول منتصف سنة ٢٠٠٢. وشعبة المشتريات التابعة لمكتب خدمات الدعم المركزية في سبيلها إلى اختيار شركة متعاقد لإيجاد موقع للنظام المتكامل على الإنترنت. ومن المقرر أن يبدأ المشروع في سنة ٢٠٠٢.

#### التوصية ٣

٦٣ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تحدد اللجنة التوجيهية المعنية بالنظام احتياجات التمويل اللازمة له لدى وضعها الاستراتيجية الطويلة الأجل على نحو ما يرد في التوصية ٢ أعلاه وأن تحدد مجموع احتياجات التمويل اللازمة للنظام. وينبغي إدراج تلك الاحتياجات في الميزانيات البرنامجية المقترحة لمكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات ومكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب خدمات الدعم المركزية بوصفها الجهات المالكة الرئيسية للنظام (AM2001/54/03).

٦٤ - **حالة التنفيذ** - أفادت إدارة الشؤون الإدارية بأن وصف ترتيبات التمويل يرد حالياً في اتفاق الخدمات المشتركة للنظام المتكامل، والذي تغطي الأمم المتحدة بموجبه تكاليف ٣٤ وظيفة، فيما تمول الوظائف الأخرى من قبل الصناديق والبرامج. وسوف تقيم احتياجات التمويل في سنة ٢٠٠٢ باعتبارها جزءاً من استعراض اتفاق الخدمات المشتركة وتنسيق اللجنة التوجيهية لخطة الصيانة الطويلة الأجل للنظام المتكامل.

الإدارية المتكامل هو النظام الأساسي للمنظمة بأسرها (AM2001/54/08).

٧٤ - **حالة التنفيذ** - أشارت إدارة الشؤون الإدارية إلى أن شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات ستقترح هذه التوصية على لجنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للنظر فيها.

### التوصية ٩

٧٥ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تجري اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل دراسة لتحديد العدد الأمثل للموظفين وخليط الخبرات المطلوب لدائرة نظام المعلومات الإدارية المتكامل. ويجب أن تستند الدراسة إلى خطة استراتيجية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل وأن توضع في الاعتبار أحكام اتفاقية الخدمات المشتركة، وأن تحدد مهامها وموارد منفصلة لتطوير النظام وصيانتها (AM2001/54/10).

٧٦ - **حالة التنفيذ** - أفادت دائرة الشؤون الإدارية بأن الاحتياجات من الموارد والمستويات الوظيفية المطلوبة ستدرج في الاستراتيجية طويلة المدى.

### التوصية ١٠

٧٧ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تقوم اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل بما يلي:

(أ) تطلب إلى أفرقة الاهتمامات الفنية المعنية بالتكنولوجيا تحديد وتقييم سبل التعزيز التكنولوجي لنظام المعلومات الإدارية المتكامل؛

(ب) إدراج توصياتها المتعلقة بسبل التعزيز التقني في وثيقة الاستراتيجية الخاصة بنظام المعلومات الإدارية المتكامل؛

(ج) تكفل أن تزود أفرقة الاهتمامات الفنية المعنية بالتكنولوجيا، اللجنة بشكل منتظم بأحدث

٧٠ - **حالة التنفيذ** - أوصت إدارة الشؤون الإدارية بأن تكون الموضوعات المتعلقة بتعزيز قواعد البيانات محور دراسة تُجرى في عام ٢٠٠٢، وطلب بشأنها تمويل غير مدرج في الميزانية من الجمعية العامة في التقرير المرحلي الثالث عشر لنظام المعلومات الإدارية المتكامل. وسيتم تحديد الموارد المطلوبة والمهلة الزمنية اللازمة لتنفيذ تعزيز قاعدة البيانات عندما تتوفر نتائج الدراسة.

### التوصية ٧

٧١ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية، إلحاقاً بتوصيته بشأن الاستراتيجية طويلة الأجل لنظام المعلومات الإدارية المتكامل (التوصية ٢)، بأن تعهد اللجنة التوجيهية إلى جهة ما بوضع تحليل مفصل لتحديد القيود التقنية والوظيفية التي تعرقل تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل في بعثات حفظ السلام والمحاكم وتقترح وضع خطة عمل محددة لمواجهة هذه المشاكل (AM2001/54/07).

٧٢ - **حالة التنفيذ**: أشارت إدارة الشؤون الإدارية إلى أن التقرير المرحلي الثالث عشر لنظام المعلومات الإدارية المتكامل اشتمل على خطط من أجل تنفيذ نظام المعلومات الإدارية المتكامل بشكل مرحلي في بعثات حفظ السلام اعتباراً من النصف الأول من عام ٢٠٠٢. وتحدد المرحلة الأولى مدى ملاءمة أداء النظام لاحتياجات البعثة، ثم تقدم خطة عمل للتغلب على الثغرات التشغيلية. ويجري حالياً تنفيذ مشروع لوضع نظام المعلومات الإدارية المتكامل على شبكة الإنترنت كما يجري إعداد طلب تمويل لتوسيع النطاق الترددي المطلوب لدعم موقع نظام المعلومات الإدارية المتكامل على الشبكة الدولية للإنترنت.

### التوصية ٨

٧٣ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تبلغ لجنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في خطتها الاستراتيجية، اللجنة التوجيهية للإصلاح والإدارة بأن نظام المعلومات

تحتاج إلى إعادة نظر وتعزيز. ولا تتوفر في الوقت الراهن موارد كافية لتلبية كافة المتطلبات المتعلقة بالتقارير ومن ثم يتعين وضع أولويات لمتطلبات التعزيز.

### التوصية ١٣

٨٣ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن يضع رئيس قسم الإدارة والاتصال والأمن في شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات سياسة واضحة وينفذها فيما يتعلق بمعدلات إصدار التقارير الأمنية وتوزيعها، والمسؤولين عن استعراضها ومتابعتها (AM2001/54/17).

٨٤ - حالة التنفيذ - ذكرت إدارة الشؤون الإدارية أن قسم الإدارة والاتصال والأمن في شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات سيستعرض السياسة المطبقة حالياً والمتعلقة بوضع التقارير الأمنية وتوزيعها كما سيقوم باستعراض تلك التقارير ومتابعتها.

### التوصية ١٤

٨٥ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بما يلي:

(أ) يتابع مدير شعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات توصيات لجنة مراجعي الحسابات المتعلقة بإجراء تحليل مخاطر لنظم المعلومات وتنفيذ سياسة أمنية لتلك النظم؛

(ب) عند وضع سياسة أمنية، تكفل إدارة الشؤون الإدارية أن تحظى هذه السياسة بتأييد رسمي من رؤساء مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات ومكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب خدمات الدعم المركزية باعتبارهم الملاك الأساسيين لبيانات نظام المعلومات الإدارية المتكامل (AM2001/54/25).

٨٦ - حالة التنفيذ - ذكرت إدارة الشؤون الإدارية أنه رهنا بتوفر الموارد الكافية، سيُجرى تحليل مخاطر لنظم المعلومات ويتم الانتهاء من وضع السياسة الأمنية الخاصة بشعبة خدمات تكنولوجيا المعلومات وتنفيذها في عام

المستجدات التكنولوجية التي يمكن استخدامها لتعزيز نظام المعلومات الإدارية المتكامل (AM2001/54/13).

٧٨ - حالة التنفيذ - أفادت إدارة الشؤون الإدارية بأن الإجراءات المحددة في التوصيات تنفذ على نحو فعال خارج هيكل أفرقة الاهتمامات الفنية. وقد عُقدت اجتماعات مع الأطراف ذات الصلة في منظمة الأمم المتحدة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي. ومن المزمع أيضاً عقد اجتماعات مع ممثلي منظمة الأمم المتحدة للطفولة التي أكدت إسهامها في الخدمة المشتركة.

### التوصية ١١

٧٩ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تستكمل اللجنة التوجيهية نظام المعلومات الإدارية المتكامل تنفيذ العمليات المحددة في الدراسة المتعلقة بالصيانة طويلة الأجل لنظام المعلومات الإدارية المتكامل والتي أجراها مستشارون خارجيون في عام ١٩٩٥ (AM2001/54/14).

٨٠ - حالة التنفيذ - أقرت إدارة الشؤون الإدارية بأن خطة الصيانة طويلة الأجل، لم تنفذ بعد، على النحو المبين في تقرير عام ١٩٩٥. وستحال هذه التوصية إلى اللجنة التوجيهية للنظر فيها.

### التوصية ١٢

٨١ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تكلف اللجنة التوجيهية لنظام المعلومات الإدارية المتكامل إحدى الجهات بإجراء استعراض متابعة المراجعة والتقارير الأمنية للتأكد من أنها تشتمل على معلومات تمكن القائمين بالاستعراض من التحقق من الاستثناءات المبلغ عنها (AM2001/54/16).

٨٢ - حالة التنفيذ - ذكرت إدارة الشؤون الإدارية أنها تعتبر عمليات المراجعة لنظام المعلومات الإدارية المتكامل قوية وكاملة بدرجة كافية، لكنها توافق على أن التقارير الأمنية

٢٠٠٢. وقد وافقت الإدارة أيضا على ضرورة موافقة رؤساء مكتب تخطيط البرامج والميزانية والحسابات ومكتب إدارة الموارد البشرية ومكتب خدمات الدعم المركزية على السياسة الأمنية.

### التوصية ١٥

٨٧ - يوصي مكتب خدمات الرقابة الداخلية بأن تبادر شعبة خدمة تكنولوجيا المعلومات إلى القيام بدور قيادي من أجل وضع وتنفيذ خطة شاملة لاستمرار القيام بالعمل، تهدف إلى كفاءة استمرار المنظمة في تقديم خدماتها الرئيسية على نحو فعال في حالة الكوارث، مع ضمان إصلاح المرافق بشكل سليم (AM2001/54/30).

٨٨ - حالة التنفيذ - ذكرت إدارة الشؤون الإدارية أنه ستوضع خطة لاستمرار القيام بالعمل في عام ٢٠٠٢.

٨٩ - سيتابع مكتب خدمات الرقابة الداخلية التقدم الإداري المحرز في تنفيذ التوصيات المذكورة عاليه.

(التوقيع) ديليب ناير

وكيل الأمين العام لخدمات الرقابة الداخلية