

## 计划和预算委员会

### 第三十一届会议

2020年9月7日至11日，日内瓦

### 内部监督司（监督司）司长的年度报告

秘书处编拟

1. 根据《内部监督章程》（《章程》）第47段，内部监督司（监督司）司长须每年通过计划和预算委员会（PBC）向产权组织大会提交总结报告。按照外聘审计员的建议，报告期间由每年7月至6月改为1月至12月，因此报告应概述2019年7月1日至12月31日报告所涉期间开展的内部监督活动。
2. 提议决定段落措辞如下。

3. 计划和预算委员会注意到“内部监督司（监督司）司长的年度报告”（文件 WO/PBC/31/4）。

[后接监督司司长的年度报告]



## 内部监督司司长年度报告

2019年7月1日至12月31日

## 目 录

缩略语 .....	3
背 景 .....	4
报告所涉期间的一些重点 .....	4
规划原则 .....	5
专业标准 .....	5
性别平等主流化.....	5
重要发现和高优先级监督建议 .....	6
调查活动 .....	10
拒绝提供信息或配合的情况 .....	12
监督建议的落实情况 .....	12
咨询和建议方面的工作 .....	15
与外部监督机构的合作 .....	15
其他监督工作.....	16
监督司的业务独立性 .....	16
监督资源 .....	16

附 件 - 监督司报告一览表

## 缩略语

<b>ABC</b>	无障碍图书联合会
<b>AI</b>	人工智能
<b>ASPAC</b>	亚洲及太平洋地区
<b>A&amp;M</b>	行政与管理
<b>CDIP</b>	发展与知识产权委员会
<b>CII</b>	国际调查员会议
<b>CMS</b>	案件管理系统
<b>ECM</b>	企业内容管理
<b>EQA</b>	外部质量评估
<b>GFP</b>	性别平等问题协调人
<b>HRMD</b>	人力资源管理部
<b>IA</b>	内部审计
<b>IAOC</b>	独立咨询监督委员会
<b>IIA</b>	内部审计师协会
<b>IOC</b>	《内部监督章程》
<b>IOD</b>	内部监督司
<b>IP</b>	知识产权
<b>JIU</b>	联合检查组
<b>MIR</b>	所涉管理问题报告
<b>MoU</b>	谅解备忘录
<b>PBC</b>	计划和预算委员会
<b>PO</b>	订购单
<b>TISC</b>	技术与创新支持中心
<b>UN</b>	联合国
<b>UNEG</b>	联合国评价小组
<b>UNRIAS</b>	联合国内部审计事务处代表
<b>UNRIS</b>	联合国调查事务处代表
<b>UN-SWAP</b>	联合国全系统行动计划
<b>WIPO</b>	世界知识产权组织

## 背 景

1. 产权组织内部监督司（监督司）的宗旨是按照《内部监督章程》（《章程》）的规定为产权组织提供独立和有效的内部监督。
2. 《章程》要求<sup>1</sup>监督司司长每年通过计划和预算委员会（PBC）向产权组织大会提交总结报告（年度报告）。年度报告应概述报告所涉期间开展的内部监督活动，包括这些活动的范围和目标，所采用的工作计划以及落实内部监督建议的进展情况。
3. 根据外聘审计员最近提出的一项建议，监督司修改了其年度报告期间，以便与财务和内部控制说明自 1 月至 12 月的报告期间保持一致。因此，本报告将涵盖 2019 年 7 月至 12 月期间，以便在下一个报告期间全面报告 2020 年的情况。
4. 根据《章程》，已向总干事和独立咨询监督委员会（咨监委）提供了年度报告的草案以征求其意见；报告定稿时已考虑了收到的意见。

## 报告所涉期间的一些重点

5. 监督司引入了切合目的的创新型工具和做法，有助于产权组织向风险管理和计划实施等方面的最高标准靠拢，从而持续支持产权组织强化控制和问责制，提升透明度和加强学习。
6. 内部开发并于 2019 年初应用于监督司调查科的计算机化案件管理系统（CMS），自此之后一直在使用。案件管理系统用于存放所有调查记录和文档。因此，该系统可追踪调查活动，便于查阅每个调查案件的文件和证据。案件管理系统的其他特点就是对调查活动的及时性和程序合规性的内置控制，以及活动报告模块。
7. 监督司开发了在线模块来学习如何将评价用作管理周期的一部分，为鼓励组织学习创造了条件。监督司通过参与欺诈风险评估等主动预防活动，以及同财务主任办公室一同设计欺诈意识培训模块，从而扩大其在反欺诈和反滥用方面的作用。
8. 监督司继续该司三项职能之间的联合工作，利用可能的协同作用，避免重复工作，增加更多价值。在报告所涉期间，监督司发布了对产权组织性别平等政策的首次综合评价和审计，使监督司在联合国性别平等和增强妇女权能全系统行动计划 2019 年活动报告中获得“超过要求”的绩效评级。监督司还利用审计和调查职能的技能，完成了对福利和应享权利的一项联合审计和廉政审查。最终报告将于 2020 年发布。
9. 为了确保评价职能的质量保证，完成了外部质量评估（EQA），保证评价科的做法符合联合国评价小组对联合国系统的评价规范和标准，符合产权组织的《内部监督章程》及其评价政策。此外，EQA 还评估了评价科流程和产品的效率、质量和能力水平。
10. EQA 报告的结论是，产权组织的评价职能在所有重要方面都符合联合国评价小组的评价规范和标准，以及产权组织《内部监督章程》。此外，EQA 确定，评价功能有适当的制度和程序来保障其公正性和公信力，提供有益的问责服务和高质量产品，对改进本组织及其利益攸关方的工作具有重要意义。

---

<sup>1</sup> 参见《章程》第 47 和 48 段。

11. 内部审计和调查功能将在 2020 年接受 EQA。这些外部评估对于监督司各项职能保持公认的高运营标准至关重要。例如，在 2019 年 7 月，监督司的内部审计公开报告获得了最佳披露奖。<sup>2</sup>

12. 在上届联合国评价小组会议期间，监督司评价职能科长当选为联合国评价小组副主席兼财务主任，任期两年。

### 规划原则

13. 监督司在制定监督工作计划时考虑了一些因素，包括风险等级、相关性、国家影响、监督周期以及来自产权组织管理层、成员国和可用资源的反馈意见。按照《章程》第 28 段 (a) 项的要求，监督工作计划草案在最终确定前还提交给咨监委，供其审查并提出建议。

14. 为了在高效使用有限资源的情况下提供有效的监督范围，同时避免可能的交叉，监督司还考虑了外聘审计员和其他监督部门完成的工作，如联合检查组（联检组）以及发展与知识产权委员会（CDIP）委托开展的评价。

15. 2019 年的监督计划已在预算内按时完成。2020 年的监督计划已定稿，并已在产权组织内网上公布。

### 专业标准

16. 监督司在开展审计活动中，遵守《国际内部审计专业实务标准》（《标准》），并遵守内部审计师协会（IIA）颁布的“国际专业实务框架”（IPPF）中规定的相关道德操守。

17. 同样，在开展的调查工作中，监督司以国际调查员会议（CII）认可的《统一调查原则和准则》为指导。

18. 在评价活动中，监督司遵照联合国评价小组（UNEG）编制的《国际评价实务标准》。

### 性别平等主流化

19. 在联合国全系统行动计划的执行情况报告中，在性别平等和将性别观点纳入监督司工作主流方面，无论是审计还是评价，都在以下情况中考虑了性别平等问题：

(a) 监督司在年度规划和风险评估中与性别问题专业干事进行咨询；

(b) 监督司在其关于适用的审计安排的工作计划中纳入了关于性别平等主流化问题的常设工作步骤；

(c) 评价科酌情在评价的所有阶段适用《联合国评价小组关于将人权与性别平等纳入评价的指南》；

(d) 监督司工作人员完成了相关的性别平等培训；

(e) 指定了性别问题协调人，与产权组织性别问题专业干事进行联络，并与监督司工作人员分享有关的性别相关组织举措；

(f) 监督司于 2019 年对“产权组织性别平等政策”进行了一次审计和评价；

---

<sup>2</sup> 由“审计无壁垒”（Audit without Walls）创设的奖项。“审计无壁垒”是由亚洲开发银行总审计师办公室为公共部门审计师发起的一个学习社区。

- (g) 在 2020 年，由于计划活动的技术性，监督司审计科没有预见将性别问题纳入任何审计；
- (h) 就落实产权组织性别平等政策审计和评价提出的建议采取后续行动；
- (i) 在联合国评价小组和其他评价网络传播产权组织性别平等政策审计和评价的成果、经验教训和良好做法。

### 重要发现和高优先级监督建议

20. 这部分包括重要发现和和建议方面的信息，探讨多项高优先级风险，这些载入了报告期间所发的内部监督报告：审计、评价和所涉管理问题报告。

21. 重要发现结果和建议与下列报告期间所发的报告相关：<sup>3</sup>

- (a) 产权组织企业内容管理系统项目审计；
- (b) 行政与管理部内部服务管理审计；
- (c) 财务关账程序审计；
- (d) 产权组织性别平等政策合并评价和审计；
- (e) 产权组织伙伴关系评价；
- (f) 采购不规范行为所涉管理问题报告；
- (g) 客户咨询管理系统所涉管理问题报告；以及
- (h) 车辆进入产权组织所涉管理问题报告。

22. 监督司继续与管理层对话，以定期审查和更新未落实建议的执行情况。对于所有建议，管理层通过一项行动计划，确定建议开展的各项活动、负责人员和实施的最后期限。监督建议在 TeamCentral<sup>4</sup>系统中进行管理，监督司、产权组织管理层和外聘审计员均可访问。

### 产权组织企业内容管理系统项目审计

23. 审计发现，企业内容管理项目得到了有效管理，并特别注意到，该项目的实施采用了更为敏捷的“自下而上”方法，加上连续步骤和“早期成果”子项目，得以形成一条学习路径，并促进了文化变革和内容的技术迁移。资源以敏捷的方式进行了管理。

24. 选定的软件 OpenText 可被认为适当满足产权组织的需要，并被第三方市场分析方（如 Gartner）引为同类最佳软件之一；基于非定制化配置的开发方法确保了长期的可持续性，包括向现有云版本的可能迁移。

25. 审计还发现，产权组织将受益于制定数字战略，利用企业内容管理项目的成果。数字战略是关于数字能力怎样能够改善信息获取和知识创造、支持流程的简化和自动化，以及提高用户体验的愿景和指南，同时考虑到产权组织的其他倡议，如计划中的“数据宪章”。

---

<sup>3</sup> 报告一览表见附件。

<sup>4</sup> TeamCentral<sup>®</sup>是 TeamMate 的一个模块，后者是执行审计任务的专用软件，包含多个模块，如电子工作文件；建议、风险评估和时间安排的跟进。

26. 监督司进一步指出，建立内容管理工具也有助于支持知识管理战略的实施，并具体论述了“一致的全组织范围的工具和过程来促进内容管理和知识共享”的理由。根据专业判断<sup>5</sup>和现有信息，对产权组织的企业内容管理和知识管理的成熟度评估发现，产权组织的知识管理尤其在质量、文化准备、人员和知识来源等方面有改进的潜力。

27. 需要提名高级管理团队的一名成员作为知识管理战略的负责人，以正式确定对知识管理战略的核可。除其他外，该负责人将对该战略进行更新（目前有效期至 2018 年年底）；建立一个框架，以支持知识管理生命周期，并将该战略中确定的知识管理原则纳入产权组织的业务活动。

28. 最后，监督司鼓励企业内容管理项目小组在实施企业内容管理项目第二阶段（其中包括组织推广工作）之前，加快对传播计划和正常业务运营模式已计划的落实工作。

### 行政与管理部门内部服务管理审计

29. 行政与管理部门于 2018 年开始实施一项举措，以确定整个部门服务管理更加一致的方法，以期实施企业服务管理系统，提高服务管理活动的效率和有效性，并提高客户整体体验和满意度。

30. 虽然监督司承认并支持实施企业服务管理的举措，但要使服务管理高效、有效，还必须满足一些条件。例如，以产权组织《客户服务章程》为基础，并按照产权组织成果管理制框架中概述的，战略目标九下与行政与管理部门计划的服务相关的预期成果，制定一项定制化“服务章程”，将会有益于行政与管理部门。

31. 此外，该部门中的各业务领域在管理服务方面的成熟度、经验、工具和做法各不相同。因此，有必要通过建立一个成熟度模型和路线图，对该部门的服务管理状况进行回顾。这将有助于确定现状与围绕《章程》目标设计的未来状态之间的差距，并支持有效设计和制定一个切合目标的服务管理框架。

32. 虽然产权组织的内联网有各种内部服务方面的相关资源，针对内部客户提供支持并改善他们的体验，但是需要应对当前的一些情况，以改善内联网的无障碍性和内容管理。

33. 展望未来，未来的机会存在于：

(a) 将人工智能、机器人流程自动化（RPA）<sup>6</sup>和机器学习等新兴技术一体化到服务管理中，以期创造更多价值，提高客户体验和满意度；以及

(b) 考虑向本组织内部服务管理总体框架转型，包括通用工具和一致原则。

### 财务关账程序审计

34. 虽然审计发现，总体而言，财务关账程序运作良好，但仍有机会进一步加强对采购到支付周期的管理。

35. 监督司观察到，年底前后的采购订单关账工作量增加（上一年的积压），这表明各计划在一年中需要作出更多努力进行监控和定期清理。对 2019 年 1 月至 10 月之间的采购订单创建分析显示，2019 年 10 月与其他月份相比，采购订单创建数量有所增长（与 2019 年 9 月相比增加了 58%）。这可能表明，为弥补绩效不足、工作计划意外变化或规划和监控低效，可能加大了采购力度。

<sup>5</sup> 普华永道开发的“成熟度模型”为这一评估作出了贡献。

<sup>6</sup> RPA 是利用具有人工智能和机器学习能力的软件来处理之前需要人类来完成的大批量、重复性的任务。



36. 对 2018-2019 两年期司局一级预算执行情况的统计分析显示，截至 2019 年 10 月 31 日，一些司局的预算执行率不到 80%。虽然有些预算的重要性不高，而且（或）其活动没有预计到长期“线性”预算执行情况，但是应当确保这种执行水平有正当理由，并且不会导致刺激加紧使用资金，以达到全部或接近全部执行水平。

37. 受访的利益攸关方赞成在每个部门内设立一个联络点，与财务司和采购与差旅司接洽，以更好地协调和支持不同周期的工作。

38. 最后，监督司强调了在《管理层声明书》就维持有效运作的内部控制所做的承诺中，项目管理人员和替任者主人翁精神并对结果负责的重要性。同样，监督司还强调，必须确保行政程序与业务要求之间保持持续协调一致，又不损害有效的风险管理和内部控制；并致力于支持实现本组织的战略目标。

### 产权组织性别平等政策合并评价和审计

39. 产权组织作为联合国专门机构，致力于促进创新发展，推动经济、社会和文化发展，承诺在其任务授权范围内并按照联合国的承诺，促进性别平等。2014 年发布了《产权组织性别平等政策》，旨在为产权组织提供一个框架，以将性别视角纳入产权组织政策与计划，以及产权组织的工作场所。

40. 对产权组织性别平等政策的联合评价和审计发现，该政策的实施已使性别平等纳入了产权组织各计划的主流，并在工作场所的性别平等方面取得了进展。产权组织实现了一些关键的里程碑，如修订了 50%的产权组织相关政策，这些政策现已对性别平等有了敏感认识，将性别平等纳入了产权组织的战略文件，并在报告联合国全系统行动计划方面取得了重大改进。

41. 产权组织性别平等政策与本组织及其计划的需要具有相关性。然而，该政策部分地满足了其利益攸关方的需求。工作人员对与性别平等主流化有关的举措和政策的基本认识，及其与该政策的关联尚不清楚。产权组织的性别平等政策与本组织的需要，包括工作人员需要的一致程度为 45%，与外部利益攸关方的一致程度为 58%。

42. 联合评价和审计发现，产权组织已经制定了促进性别平等的工作环境的政策。然而，注意到仍有几项政策有待评估，以应对现有的一些性别挑战。此外，其他一些关键行动，如实施性别平等问题协调人（GFP）的办法已证明是有效的，并被认为是一种良好做法。然而，也存在一些限制因素，部分阻碍了发挥更大的效益。调查结果表明，53%的调查受访者不知道自己的协调人。所发现的一些障碍包括：性别平等问题协调人目前的职责范围界定不清，性别平等问题协调人建设其能力的资源有限，没有正式的时间来履行其职责，以及对各部门内部遴选和轮换性别平等问题协调人的要求不明确。

43. 联合评价和审计承认，标码的使用率有所增长，过去三年来已扩展至在计划报告的 848 项活动中占 47%。然而，在加强对这些标码的理解和使用方面仍有改进的余地，以避免信息不完整或遗漏。59%的工作人员不清楚性别平等标码的目的、他们可对这些高级别指标作哪些贡献，以及如何应用性别平等标码编码。

44. 此外，虽然产权组织各计划活动中正在采用注重性别平等的预算编制方法，但有必要将现有的财务数据合并到性别平等报告工具中。在成果管理制方面，评价和审计发现，在现有的绩效指标、目标和绩效报告中对性别视角的纳入有限。在 31%进行了评估的性别平等活动中，按性别分列的数据和促进性别平等的监测数据都很匮乏。

45. 基于联合评价和审计所载的发现和结论，有几项重要建议供产权组织在联合评价和审计后，在未来落实。

46. 由人力资源管理部协调和落实的建议包括：（i）与主要利益攸关方合作，修订和更新该政策，以考虑到内部和外部利益攸关方的需求，以及联合国全系统行动计划 2.0 的最佳做法；（ii）制定和实施性别平等主流化能力发展计划；（iii）确保任何政策或办公指令都酌情纳入性别视角；（iv）确定进一步将性别平等纳入成果管理制框架主流的方法；（v）促进使用性别平等标码；（vi）整合并提供由性别平等标码跟踪的财务信息；（vii）更新性别平等协调人的职责范围，并与其合作；（viii）评估当前和未来的人力资源需求，以有效支持将性别平等纳入各计划的主流，并加强产权组织的多样性、包容性和性别平等。

### 产权组织伙伴关系评价

47. 产权组织的伙伴关系对于支持产权组织改进创新能力、交流信息和工具、推动研究、提高对知识产权制度的认可等方面的工作至关重要。此次评价是首次以跨领域的方式独立评估产权组织的伙伴关系。评价首先在组织层面研究和描述了伙伴关系的全貌，然后重点关注了伙伴关系的一个具体样本。

48. 总体而言，评价发现组织和战略层面的伙伴关系做出了积极贡献。更具体而言，在战略目标三、四和七<sup>7</sup>中，特别是在无障碍图书联合会（ABC）、WIPO Green、WIPO Re:Search、技术创新支持中心（TISC）和 WIPO 学院中，都明显地看到了伙伴关系的贡献。然而，目前关于伙伴关系的绩效指标侧重于产出层面，部分限制了捕捉长期成果和非预期成果的能力。

49. 过去的伙伴关系侧重于筹资和落实计划交付，而过去十年来，更创新的伙伴关系有所增加，其中许多伙伴关系是在私营部门的参与下发展起来的。与其他一些联合国组织（11 个）<sup>8</sup>不同的是，产权组织没有一套通用的伙伴关系指导原则，也没有通用的参与程序或定义。此外，评价还发现，产权组织在提供伙伴关系指导的方式上还有改进的余地，应该将经常性合作工作和战略伙伴关系区分开，并区分业务指标，以便将伙伴关系作为一类具有自身特点的特殊实施工作，捕捉更广泛的影响。

50. 评价发现，对于大多数不属于信托基金类别的伙伴关系，用于伙伴关系的信息和知识管理系统需要改进。伙伴关系的许多方面在产权组织内部没有得到很好的记录，在某些情况下，没有谅解备忘录之外的正式文件。成功故事、挑战和成就没有得到系统地记录，这限制了学习机会。评价发现，在关于伙伴关系主题的知识管理和沟通体系方面存在着巨大差距。这两个方面对于支持发展伙伴关系、提高效率并确保在组织层面不错失进一步的合作机会至关重要。

51. 评价报告建议，已经评价的部门和计划应发展或改进其伙伴关系的各个方面，确定明确、现实的伙伴关系宗旨、清晰的伙伴关系安排（包括谅解备忘录）、合同协议、学习、伙伴关系的监控和知识共享，以满足其计划的需要。这些部门和计划应通过将伙伴关系协议和相关文件，如计划、谅解备忘录、报告、绩效数据、已实现的收益和经验教训等填充到企业内容管理系统中，利用该系统促进学习和知识共享。

---

<sup>7</sup> 战略目标三：为利用知识产权促进发展提供便利；战略目标四：协调并发展全球知识产权基础设施；战略目标七：根据全球政策主题处理知识产权问题。

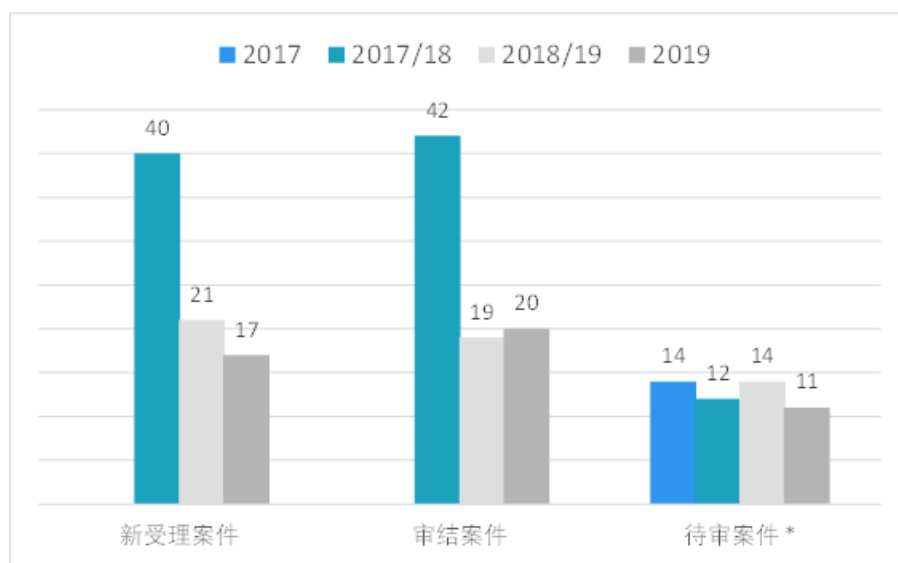
<sup>8</sup> 联合国近东巴勒斯坦难民救济和工程处、国际农业发展基金、联合国教科文组织、联合国人口基金、联合国秘书处、世卫组织、劳工组织、粮农组织、世界粮食计划署、联合国开发计划署和世界银行。

## 调查活动

### 案件概况

52. 在本报告所涉期间，共受理了 17 件案件（比上个报告期间减少了 47%），审结了 20 件案件。截至 2019 年 12 月 31 日，11 件案件未结，其中 5 件处于初步评价阶段，2 件处于全面调查阶段，4 件处于暂停状态，暂停原因是另一实体未采取行动。未结案件中，10 件于 2019 年受理，1 件于 2016 年受理。截至 2019 年 12 月 31 日，处理案件的平均时长为 4.2 个月。

图 1 – 2017 年 6 月 30 日至 2019 年 12 月 31 日调查案件量比较分析



\* 2019 待审案件反映的是截至 2017 年 6 月、2018 年、2019 年和 2019 年 12 月的案件量。

53. 在本报告所涉期间受理的 17 件案件中，没有案件转到咨监委寻求其建议，原因是未触发《章程》的相关规定。<sup>9</sup>

### 调查活动的结果

54. 根据《章程》，<sup>10</sup>年度报告应包括对证实属实的调查案件及其处理情况的描述。在其中 8 件开展调查的案件中，监督司发现指控属实。在这 8 件案件中：

- (a) 1 件涉及报复指控；
- (b) 2 件涉及工作人员在工作时间上的失实陈述；
- (c) 2 件涉及工作人员未获授权的外部活动；
- (d) 1 件涉及对一名征聘候选人不当行为的指控；
- (e) 1 件涉及工作人员骚扰和/或职务滥用；
- (f) 1 件涉及工作场所骚扰指控。

55. 发布调查报告认定不当行为之后：

<sup>9</sup> 《章程》第 20、21、23、24 和 25 段。

<sup>10</sup> 《章程》第 48 段 (b) 项。

- (a) 在 2 件案件中，工作人员被本组织解雇；
- (b) 在 1 件案件中，该名工作人员被降至较低职等；
- (c) 在 1 件案件中，管理层决定不对该名工作人员采取纪律处罚程序；
- (d) 在 1 件案件中，由于所涉及的工作人员已离开组织，所以无法启动纪律处罚程序；
- (e) 在 3 件案件中，截至 2019 年 12 月 31 日，管理层的最终决定仍未确定。

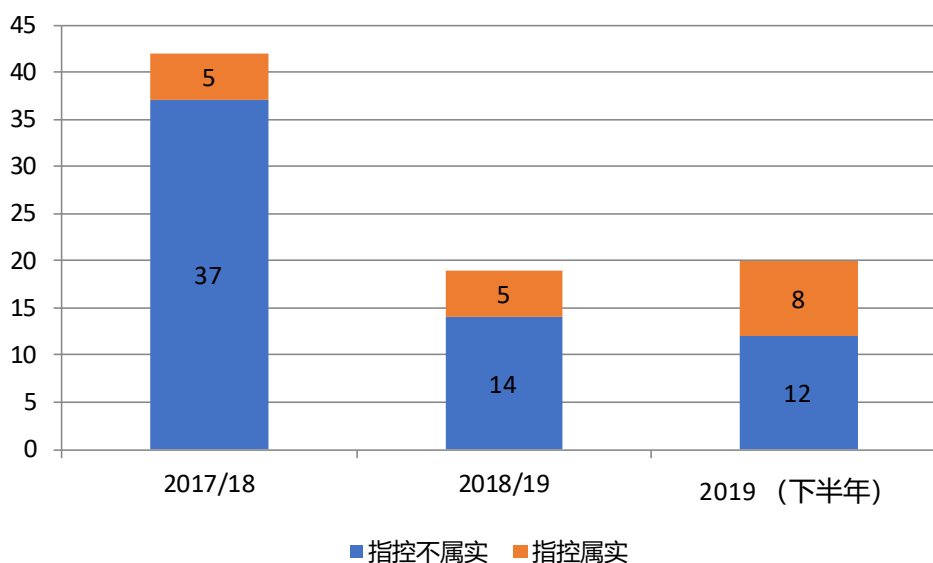
56. 此外，开展的调查活动使监督司吸取了一些教训。在本报告所涉期间，发布了三份所涉管理问题报告，内容涉及客户咨询管理系统、采购程序和物理访问控制。

57. 下表是对 2017 年 7 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间所受理案件的比较分析：

表 1 - 2017 年 7 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日受理投诉分析

类型	2017-18	2018-19	2019 (下半)	趋势线
滥用职位或身份	3	1	0	
滥用工作时间	5	2	0	
福利和应享权利	0	0	2	
保密违规行为	2	1	1	
利益冲突	1	0	0	
骚扰（非性骚扰）、歧视	2	2	2	
不服从等不当行为	8	3	2	
滥用产权组织资金或资产	3	0	3	
工作疏忽、妨碍产权组织运作	1	3	3	
其他未能符合国际公务员行为标准的情况	4	0	1	
采购不规范行为	1	1	0	
征聘工作不规范行为	1	4	1	
报复	3	0	0	
性骚扰	3	0	0	
性虐待或性剥削	0	0	0	
未经授权的外部活动	3	2	1	
未经授权的声明或公告	0	0	0	
征聘候选人违规行为	0	1	0	
供应商或其他外部方面的违规行为	0	1	1	
总计	40	21	17	

图 2 - 2017 年 7 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日审结案件分析



### 拒绝提供信息或配合的情况

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

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

### 监督建议的落实情况

60. 总干事有责任确保监督司司长及其他监督机构提出的各项建议均能获得迅速响应, 并须说明就特定报告发现和各项建议所采取的措施。<sup>11</sup>总干事通过负责本组织具体业务领域的计划管理人员履行这一职责。<sup>12</sup>产权组织计划管理人员对所有监督建议的落实情况, 需要定期接受监督司的后续工作检查。<sup>13</sup>

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

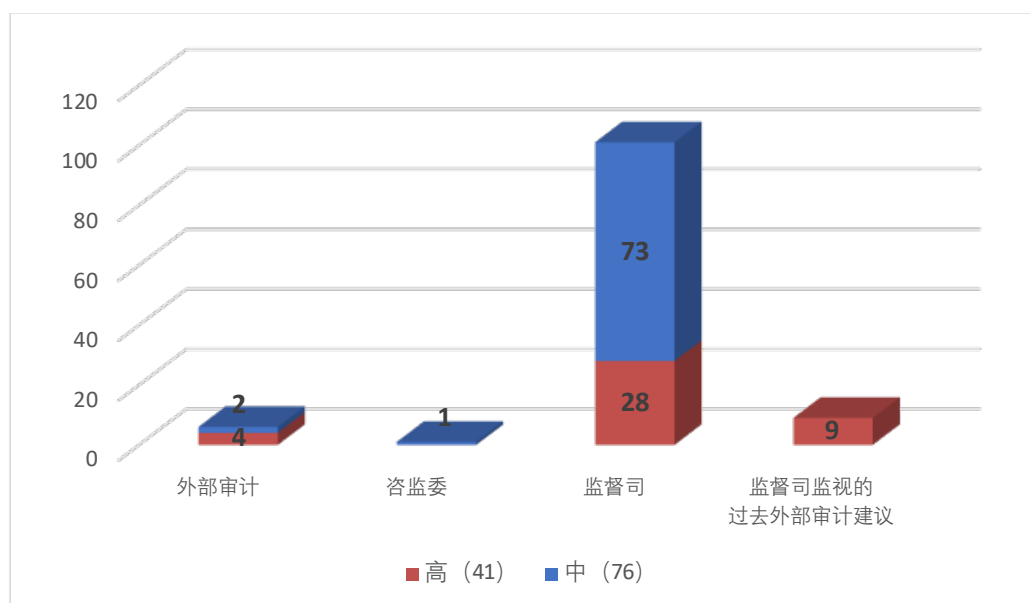
62. 截至本报告之日, 共有 117 项未落实建议, 其中包括 41 项高优先级建议和 76 项中等优先级建议。来自监督司的建议占有所有公开监督建议的 86%。

<sup>11</sup> 《章程》第 45 段。

<sup>12</sup> 第 16/2010 号办公指令, 第 7 段。

<sup>13</sup> 第 16/2010 号办公指令, 第 8 段。

图 3 - 按来源和优先程度分列的公开建议（共 117 项）



63. 在 2019 年 7 月至 12 月期间，从 3 份审计报告、2 份评价报告和 3 份所涉问题管理报告新增了 24 项建议。在本报告所涉期间结束时，咨监委向道德操守办公室提出的 1 项建议<sup>14</sup>尚未落实。2014 年对福利和应享权利的审计中提出的 2 项建议，在 2019 年完成新审计后因不再适用而被终结。

64. 在本报告所涉期间，有 6 项外部审计建议已经落实，其中 5 项是在监督司监视下的过去外部审计建议的一部分。表 2 显示了 2019 年 7 月至 12 月期间按来源分列的建议的动向。

表 2 - 2019 年 7 月 1 日至 12 月 31 日期间建议的动向

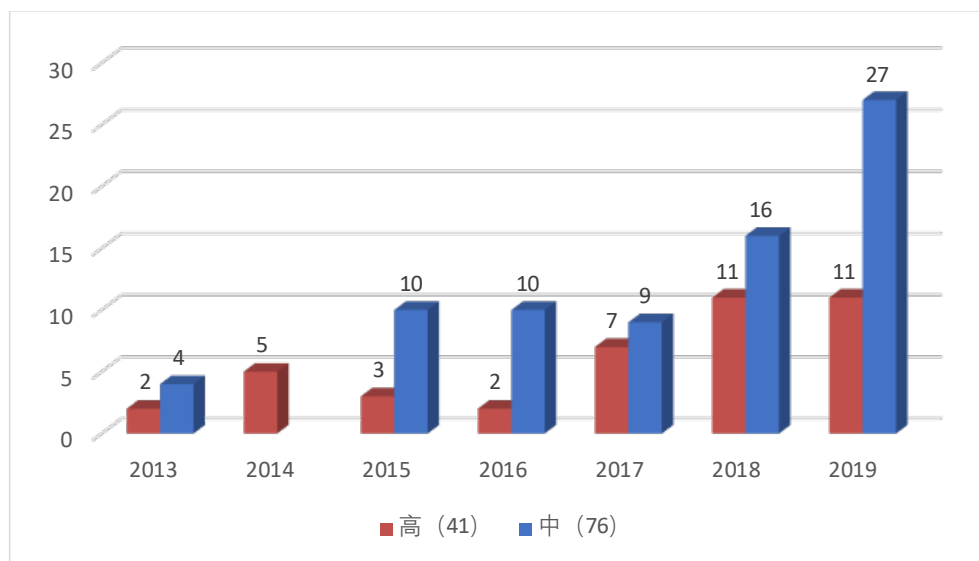
来源	截至 2019 年 7 月 1 日未落实的	本报告期间增加的	本报告期间结束的	截至 2019 年 12 月 31 日未落实的
监督司	132	24	55	101
外部审计	7	0	1	6
咨监委	2	0	1	1
监督司监视的过去外部审计建议	14	0	5	9
总计	155	24	62	117

注：根据外聘审计员在 2018/19 年期间审计工作中提出的建议制定了管理行动计划，并于 2020 年 1 月添加到建议管理系统中。

65. 下图显示了截至 2019 年 12 月 31 日未落实建议的落实进展。

<sup>14</sup> WO/PBC/30/14 - 2019 年 6 月 18 日

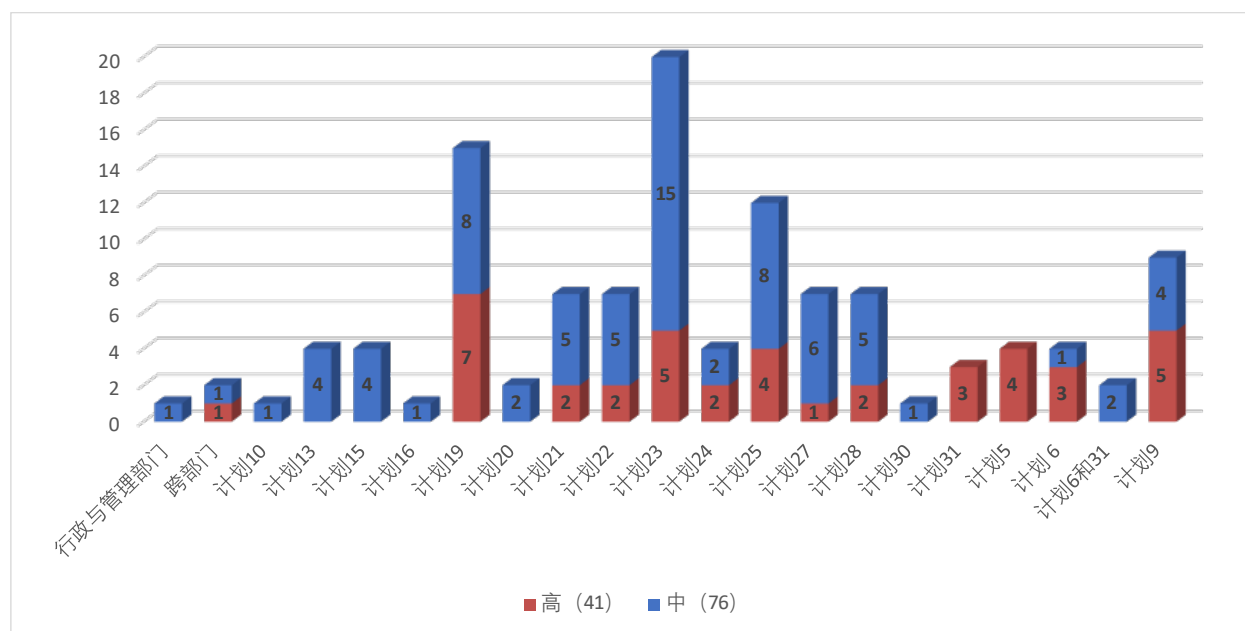
图 4 - 按优先程度分列的未落实监督建议的落实进展（共 117 项）



66. 在本报告所涉期间，2016 年之前提出的待决建议数量已从 34 项减少到 24 项。监督司继续与管理层接触，以进一步减少多年未落实的建议。

67. 截至 2019 年 12 月 31 日，按产权组织计划<sup>15</sup>和按优先程度分列的建议数量如下：

图 5 - 按计划和优先程度分列的建议（共 117 项）



<sup>15</sup> 计划 1-专利法；计划 2-商标、工业品外观设计和地理标志；计划 3-版权及相关权；计划 4-传统知识、传统文化表现形式和遗传资源；计划 5-PCT 体系；计划 6-马德里体系；计划 7-产权组织仲裁与调解中心；计划 8-发展议程协调；计划 9-非洲、阿拉伯、亚洲和太平洋、拉丁美洲和加勒比国家、最不发达国家；计划 10-转型国家和发达国家；计划 11-WIPO 学院；计划 12-国际分类与标准；计划 13-全球数据库；计划 14-信息和知识获取服务；计划 15-知识产权局业务解决方案；计划 16-经济学与统计；计划 17-树立尊重知识产权的风尚；计划 18-知识产权与全球挑战；计划 19-传播；计划 20-对外联系、合作伙伴关系和驻外办事处；计划 21-执行管理；计划 22-计划与资源管理；计划 23-人力资源管理及开发；计划 24-一般性支助服务；计划 25-信息与通信技术；计划 26-内部监督司；计划 27-会务与语文服务；计划 28-信息安全保障、安全与安保；计划 30-中小企业与创业支助；计划 31-海牙体系；计划 32-里斯本体系。

68. 41 项高优先级建议中的 41%是关于 3 项计划的：“传播”（计划 19）、“非洲、阿拉伯、亚洲和太平洋、拉丁美洲和加勒比国家、最不发达国家”（计划 9），以及“人力资源管理与开发”（计划 23）。

### 咨询和建议方面的工作

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

70. 在本报告所涉期间，监督司就大会决定的 2020/21 两年期计划对驻外办事处进行的评价向总干事办公室提供了建议。这项建议包括制定一份评价表，以提供一套非详尽的基本评价问题、数据资源和数据位置。

71. 评价科收到了亚洲及太平洋地区局（亚太局）提出的咨询服务请求，要求进行一项事前评价。这项建议工作的重点是地区局的技术合作框架和自我评价系统。事前评价的目的是评估技术框架是否设计得当，可供进行评价。

72. 更具体而言，咨询服务将审查现有的项目框架，以加强其有效性，提高决策的利用率，并报告结果。此外，它还将评估该框架在收集和使用的信息量方面的效率，以及利用工具和技术促进对现有资源进行数据管理的效率。因此，监督司将就框架的替代选项提出建议，以协助亚太局制定一个有用的、切合目的的技术框架。

### 与外部监督机构的合作

#### 独立咨询监督委员会（咨监委）

73. 监督司定期参加咨监委的会议，报告外部监督计划的落实情况、讨论监督结果和有关该司工作和职能的其他方面，并向咨监委寻求建议。在本报告所涉期间，咨监委举行了第五十四届和第五十五届会议。

#### 外聘审计员

74. 通过定期举行审计、内部控制和风险管理问题方面的会议，监督司与外聘审计员保持着良好的工作关系。外聘审计员与监督司共享战略、年度计划和各种单项报告，以确保高效的监督覆盖，同时避免可能的重复工作和监督疲劳。

75. 监督司在本报告所涉期间与联合王国国家审计署外聘审计员举行了多次会议，并分享了年度工作计划。监督司在外聘审计员进行 2019 年审计期间积极同其展开接洽，在需要时提供必要的信息。

#### 与监察员和道德操守办公室的合作

76. 在报告所涉期间，监督司司长定期与监察员和首席道德操守官举行会议，确保联络畅通，相互支持。



## 其他监督工作

### 本组织内的宣传活动

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

### 满意度调查

78. 监督司通过每次任务后进行客户满意度调查，继续寻求被审计/被评价的产权组织部门同事的反馈意见。该项工作旨在有效获取并分析同事们对于监督工作的反馈意见。2019 年底，对调查结果的综合分析显示满意度为 85%。

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

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

### 与其他监督职能发展网络关系

81. 《章程》纳入了有关与联合国系统其他组织和多边金融机构的内部监督服务处进行联络和合作的具体规定。<sup>16</sup> 监督司认识到与同类职能部门发展关系的价值和重要性。在报告所涉期间，监督司继续与其他联合国系统组织和实体开展活跃和有用的协作与网络联系。具体而言，监督司积极参与了下述活动：

(a) 2019 年 8 月 25 日至 31 日在加拿大蒙特利尔举行的联合国内部审计事务处代表 (UN RIAS) 年会；

(b) 2019 年 11 月 6 日至 8 日在瑞士日内瓦举行的联合国调查事务处代表 (UN RIS) 年会；

(c) 2019 年 11 月 28 日在德国波恩举办的联合国外聘审计员小组会。

### 监督司的业务独立性

82. 《章程》要求<sup>17</sup> 监督司司长确认内部监督职能的组织独立性，并就内部监督活动范围问题和资源是否满足目的的问题提供信息。

83. 在报告所涉期间，没有出现可视为损害监督司业务独立性的事件/活动。监督活动的范围由监督司在收到产权组织管理层、咨监委和成员国评论和反馈意见时，根据风险评估酌情决定。

### 监督资源

#### 预算和工作人员

84. 为履行其任务，监督司已获得 507.2 万瑞郎的预算，占产权组织 2018/2019 两年期预算的 0.73%。<sup>18</sup> 整体上看，目前的人力和财务资源水平已经足以使监督司有效覆盖其工作计划中确认为高优

<sup>16</sup> 《章程》第 28 段 (g) 项。

<sup>17</sup> 《章程》第 48 段 (i) 项。

<sup>18</sup> 该比例是根据监督司调剂使用后的预算得出的。

先程度的领域。与外聘审计员就监督计划的交流和就监督活动的持续协调以及对信息技术（IT）工具的有效使用，也有助于实现更高的效率和更有效的风险范围覆盖。

表 3 - 2018/2019 年监督司的预算和支出<sup>19</sup>

	2018/19 年 核定预算	2018/19 年 调剂使用后 预算	2019 年 支出*
人事费	4,849	4,085	2,215
非人事费	700	987	511
<b>总计</b>	<b>5,550</b>	<b>5,072</b>	<b>2,726</b>

表 4 - 2018/2019 年监督司的预算和支出（人事和非人事）

（单位：千瑞郎）

	2018/19 年核定 预算	2018/19 年 调剂使用后 预算	2018/2019 年支出	利用率（%）
人事资源	4,849	3,938	4,012	102%
非人事资源	700	1,118	1,055	94%
<b>总计</b>	<b>5,550</b>	<b>5,056</b>	<b>5,067</b>	<b>100%</b>

85. G4 级助理的征聘工作已经完成，选定人员于 2019 年 10 月就职。

## 培 训

86. 作为工作人员持续实现职业发展的必要，并且根据产权组织的培训政策，监督司工作人员参加各种培训活动，以获得新的知识、技术技能和其他能力，从而提高监督司开展监督工作的业务效力和效率。

87. 监督司工作人员平均每人参加 10 天培训，包括：欺诈预防和检测、调查性研究技巧、数据分析、数字数据采集、网络安全、冲突管理、科学和创新政策评估、行为科学政策，以及 TeamMate。

88. 监督司团队还参加了一次关于非语言沟通与肢体语言同步学（Synergology）的培训，目的是提高监督工作人员识别和理解非语言沟通要素的能力。

[后接附件]

<sup>19</sup> 此处显示的 2019 年支出仅指 2019 年 7 月至 2019 年 12 月期间的支出。单位：千瑞郎。

附件 - 监督司报告一览表  
2019年7月1日至12月31日

行政与管理部门内部服务管理审计	IA 2019-01
产权组织企业内容管理系统项目审计	IA 2019-02
财务关账程序审计	IA 2019-03
产权组织性别平等政策合并评价-审计报告	EVAL 2019-02
产权组织伙伴关系评价	EVAL 2018-04
采购不规范行为所涉管理问题报告	MIR 18-28
客户咨询管理系统所涉管理问题报告	MIR 19-03
车辆进入产权组织所涉管理问题报告	MIR 18-23

[附件和文件完]