

برنامج  
الأغذية  
العالمي



Programme  
Alimentaire  
Mondial

World  
Food  
Programme

Programa  
Mundial  
de Alimentos

المجلس التنفيذي

الدورة السنوية

2014/6/6-3

## مسائل الموارد والمالية والميزانية

البند 6 من جدول الأعمال

تقرير مراجع الحسابات الخارجي عن  
مستودع الأمم المتحدة للاستجابة للحالات  
الإنسانية

للنظر



Distribution: GENERAL

**WFP/EB.A/2014/6-H/1**

23 April 2014

ORIGINAL: ENGLISH

طبعت هذه الوثيقة في عدد محدود من النسخ. يمكن الاطلاع على وثائق المجلس التنفيذي

في صفحة برنامج الأغذية العالمي على شبكة الإنترنت على العنوان التالي: (<http://executiveboard.wfp.org>)

## مذكرة للمجلس التنفيذي

### هذه الوثيقة مقدمة للمجلس التنفيذي للنظر

تدعو الأمانة أعضاء المجلس الذين قد تكون لديهم أسئلة فنية تتعلق بمحتوى هذه الوثيقة إلى الاتصال بموظفي برنامج الأغذية العالمي المذكورين أدناه، ويفضل أن يتم ذلك قبل ابتداء دورة المجلس التنفيذي بفترة كافية.

مديرة المراجعة الخارجية للحسابات: السيدة Alka R. Bhardwaj هاتف: 066513-3071

للاستفسار عن توفر وثائق المجلس، يرجى الاتصال بوحدة خدمات المؤتمرات (هاتف: 066513-2645).

تقرير مراجع الحسابات الخارجي

## تقرير مراجع الحسابات الخارجي لأداء "مستودع الأمم المتحدة للاستجابة للحالات الإنسانية"



सत्यमेव जयते

المراقب المالي والمراجع العام للهند

المراقب المالي والمراجع العام للهند  
يزود برنامج الأغذية العالمي بخدمات  
مراجعة خارجية.

وتهدف المراجعة التي يجريها  
المراقب المالي والمراجع العام للهند  
إلى تزويد البرنامج بضمان مستقل  
وإضافة قيمة إلى إدارة البرنامج عن  
طريق تقديم توصيات بناءة.

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال  
بالسيدة:

**Alka Rehani Bhardwaj**

مديرة المراجعة الخارجية للحسابات

برنامج الأغذية العالمي

Via Cesare Giulio Viola, 68/70

00148 Rome,

Italy

هاتف: 0039-06-65133071

بريد إلكتروني: [alka.bhardwaj@wfp.org](mailto:alka.bhardwaj@wfp.org)

## موجز تنفيذي

يقدم هذا التقرير نتائج مراجعة المراقب المالي والمراجع العام للهند لأداء "مستودع الأمم المتحدة للاستجابة للحالات الإنسانية" (مستودع الأمم المتحدة) التابع لبرنامج الأغذية العالمي (البرنامج).

ويتشكل مستودع الأمم المتحدة هذا من شبكة من المستودعات التي تدعم جهود التخزين الاستراتيجي التي تقوم بها الأمم المتحدة، والمنظمات الدولية والحكومية، والمنظمات غير الحكومية. وتحتفظ الشبكة باحتياطي استراتيجي من مخزونات السلع الخاصة بالإغاثة في حالات الطوارئ مثل المعدات الطبية، ولوازم الإيواء، ومعدات تكنولوجيا المعلومات، وأصول مساندة العمليات لدعم منظمات الإغاثة في الاستجابة لحالات الطوارئ. ولمستودع الأمم المتحدة خمسة محاور قيد التشغيل الكامل في كل من برنديزي (إيطاليا)، وسوبانغ (ماليزيا)، وأكرا (غانا)، ودبي (الإمارات العربية المتحدة)، وبنما سيتي (بنما). وبالإضافة إلى ذلك، يجري العمل على إقامة محور جديد في لاس بالماس (إسبانيا). والبرنامج هو مدير مستودع الأمم المتحدة وأحد مستخدميه.

وتمثلت الغاية من مراجعتنا في تقييم ما إذا كان الهدف المعلن لمستودع الأمم المتحدة قد تحقق، وهو تعزيز القدرة والاستجابة لحالات الطوارئ وتشجيع التعاون فيما بين الوكالات. وقد غطت المراجعة محوري مستودع الأمم المتحدة في دبي وبرنديزي (بما في ذلك مكتب الدعم) ومقر البرنامج في روما. وتتعلق نتائج المراجعة أساساً بالإطار المؤسسي والاستجابة لحالات الطوارئ؛ والإدارة المالية؛ وإدارة المخازن والموجودات؛ وإدارة الموارد البشرية؛ وآلية الرقابة والإشراف؛ والعمل مع المستخدمين/الشركاء. ونحن نقدر أن مستودع الأمم المتحدة يعد مفهوماً فريداً بالنسبة لجميع الوكالات الإنسانية التي تجمعها مظلة واحدة، ولديه عناصر قوة مختلفة مثل الخدمات الأساسية المجانية، والقروض والإقراض بين الشركاء، و59 مستخدماً/شريكاً، وشبكة كبيرة من المحاور الموجودة في مواقع مختلفة.

ولاحظنا أن مستودع الأمم المتحدة غير مكلف بتحديد حالة الطوارئ، وليست له رقابة على زمن الاستجابة وطبيعتها. وتعد سلطة تقديم المساعدة الإنسانية والاستجابة لحالات الطوارئ من اختصاص المستخدمين، أما دور مستودع الأمم المتحدة في هذا الصدد فليس استباقياً ولكنه تفاعلي. فهو يعمل فقط كوكالة ميسرة للتمركز المسبق للمخزونات وتقديم الشحنات بناء على طلب الشركاء/المستخدمين. ولم يكن هناك أيضاً تحليل للوقت الحقيقي للدعم التشغيلي الذي يقدمه مستودع الأمم المتحدة خلال حالات الطوارئ المختلفة حسب المحور والسنة. ونحن نعتقد أن بمقدور المستودع أن يكون محفلاً لتبادل المعلومات والاستجابة بصورة فعالة وحسنة التوقيت لحالات الطوارئ بفضل وضعه الفريد كمرفق مشترك بين الوكالات للتأهب لهذه الحالات والاستجابة لها، وشرية دعمه بأداة منهجية لتكنولوجيا المعلومات.

وكانت هناك مسائل استراتيجية أخرى مثل الحاجة إلى ضمان استدامة الشبكة استناداً إلى موارد تمويل بديلة والمزيد من المناصرة لدورها مع الجهات المانحة. ويرجع ذلك إلى أن إيرادات الشبكة تتكون أساساً من مساهمات الجهات المانحة، وتكلفة الاسترداد الإدارية نظير تقديم خدمات معينة بناء على طلب المستخدمين والشركاء. ولأسباب مماثلة تتعلق بالاستدامة، فإن تخطيط أو إنشاء محور جديد يتطلب دعمه بخطة استراتيجية للتمويل المقبل، وهو ما يجب عمله بالنسبة للمحور الجديد المقرر إنشاؤه في لاس بالماس، نظراً لأن التزام الجهات المانحة محدد بفترة أربع سنوات تنتهي عام 2016.

وتحتاج الإدارة المالية إلى التحسين، حيث أننا لاحظنا أن هناك حسابات دائنة وحسابات مدينة مستحقة. ولوحظت حالات تأخير إجرائية بشكل خاص في استيفاء استمارة تأكيد الخدمة بعد تقديم الخدمة، وفي إرسال إشعار المدين، وكذلك في إتمام عملية الدفع، بالنسبة للعملاء الداخليين والخارجيين على حد سواء. ولوحظ أيضا أن هذا التأخير في الخدمة كان مدعاة للقلق البالغ من جانب الكثير من المستخدمين والشركاء.

وفيما يتعلق بإدارة المخازن والموجودات، لاحظنا أن كلا المحورين كان لديهما مخزونات ظلت راکدة لمدد تتراوح من ثلاث إلى أربع سنوات. ولم يضع المستودع أيضا سياسة لاستغلال المساحات. وكان من الضروري إجراء استعراض لـ"مخزونات الاستجابة المؤسسية" لتحديد فوائدها وصلاحيات استخدامها، وذلك لأنها هي المخزونات المهمة التي يُرود بها الموظفون الذين يتم نشرهم في عمليات الطوارئ. ونظرا لانخفاض الطلب من جانب المكاتب القطرية، فقد انتهت صلاحية البسكويت العالي الطاقة الموجود في المخزين، الذي تبلغ قيمته 125 890 دولارا أمريكيا، وجرى بالتالي إتلافه، وهو ما ينطوي على مخاطرة بالنسبة لسمعة البرنامج، ويتطلب أيضا استعراض سياسة البرنامج بالنسبة لهذا البسكويت. وهكذا فإن من الضروري مراجعة السياسة بصورة دورية لتقدير الطلب والاستخدام.

وعلى الرغم من الشفافية المتأصلة في دليل النقل، إلا أن المحورين ظلا يستخدمان دليل شراء السلع والخدمات بالنسبة لمشتريات النقل واللوجستيات حتى مارس/آذار 2012. ولم يعتمد المحوران المختاران في دبي وبرنديزي دليل النقل إلا اعتبارا من أكتوبر/تشرين الأول وديسمبر/كانون الأول 2012. وقد لاحظنا بعض الفجوات في النقل الحسن التوقيت لمواد الإغاثة الخاصة بالطوارئ؛ وفي لائحة الاتفاقات الطويلة الأجل، والتي تُعزى إلى نقص الأفراد المدربين في هذا المجال، وكذلك في تسليم الخدمات. وعلاوة على ذلك، كانت هناك عملية توفيق متكررة بين المحورين بالنسبة لعمليات تسليم الخدمات. وكان من الضروري أن تُعتمد التحسينات التي أُدخلت على النظام، والمتوخاة لتتبع المعاملات، في وقت مبكر.

وتعتبر إدارة الموارد البشرية مجالا آخر يتطلب الاهتمام. فنظرا للخبرة والطبيعة الخاصة للخدمات المتوقعة من مستودع الأمم المتحدة، كانت هناك حاجة إلى التمييز بين الوظائف إما بصفة عامة أو بصورة محددة. وكان يلزم التفكير باستكمال العملية التي استُهلكت لتحديد اختصاصات كل وظيفة. كما كان من الضروري إجراء استعراض لبنية جميع المحاور وهيكلها الوظيفي؛ وقد أجرى محور دبي فقط هذا الاستعراض. ويعتبر وضع علامات قياس للشروط الخاصة بموظفي المخازن أمرا أساسيا.

وطبقا لتعميم المدير التنفيذي في مايو/أيار 2011، كان يتعين على مديري اللوجستيات، والميزانية، والمشتريات إصدار أمر مشترك يتضمن تعليمات وتوجيهات مفصلة عن إجراءات المناولة، والمحاسبة، والإبلاغ بالنسبة للحساب الخاص بشبكة مستودع الأمم المتحدة، غير أن هذا الأمر لم يصدر بعد. وثمة مجال للتحسين في آليات الرقابة المستخدمة حاليا، نظرا لعدم وجود تقارير على نطاق الشبكة.

وقد التمسنا ردودا من المستخدمين في استبيان عن الخدمات التي يقدمها المستودع، وأوضحت هذه الردود أنه على الرغم من أن المستخدمين وجدوا بشكل عام أن المستودع يعد محفلا قويا ينطوي على مفاهيم عظيمة، إلا أنه كانت هناك شواغل تتعلق بنوعية الخدمات المختلفة التي تُقدم. ولهذا كانت هناك حاجة لأن يتفاعل مستودع الأمم المتحدة بصورة وثيقة مع جميع المستخدمين والشركاء لفهم شواغلهم وتقديم خدمات اقتصادية وكفوة تبعا لذلك.

## قائمة التوصيات

### المسائل الاستراتيجية

**التوصية 1 (أ):** من أجل "الوفاء بالغرض"، يمكن أن يعتمد مستودع الأمم المتحدة استراتيجية أكثر استباقية في التصدي لحالات الطوارئ عن طريق المناصرة بحيث يركز المستخدمون/الشركاء الحاليون والمحتملون على الحاجة إلى الاستجابة، وكذلك تحديد زمن هذه الاستجابة وطبيعتها، بناء على الدروس الماضية المستفادة.

**التوصية 1 (ب):** يلزم أن يكون لمستودع الأمم المتحدة وظيفة إبلاغ نظامية لمعرفة الدعم التشغيلي الذي يقدمه في الوقت الحقيقي لمختلف حالات الطوارئ، ولتقييم أدائه، وليكون بمثابة نظام لمعلومات الإدارة من أجل إجراء تحليل لجودة خدماته من حيث التكلفة مقابل الفوائد المستخلصة. وهذا من شأنه أيضا أن يسهل تسليط الضوء بشكل أفضل على الجهات المانحة وتعريف مختلف أصحاب المصلحة بدوره.

**التوصية 2 (أ):** ينبغي أن يواصل مستودع الأمم المتحدة جهوده الحالية لجمع الأموال والسعي لدى الجهات المانحة للحصول على تمويل غير مخصص.

**التوصية 2 (ب):** على مستودع الأمم المتحدة أن يبحث عن بدائل توفّر مصادر تمويل مضمونة، استنادا إلى خطة إنمائية طويلة الأجل.

**التوصية 3 (أ):** ينبغي وضع استراتيجية لتمويل محور لاس بالماس بعد انتهاء فترة التزام الجهات المانحة.

**التوصية 3 (ب):** يمكن أيضا إنشاء محاور جديدة، إذا اقتضى الأمر، بغية تحقيق أهداف أوسع للشبكة، يدعمها تخطيط استراتيجي للتمويل المقبل.

### المسائل المالية

**التوصية 4 (أ):** يلزم وجود نظام للرصد الدقيق للحسابات المدينة وتحصيل الأتعاب المستحقة في الوقت المناسب.

**التوصية 4 (ب):** ينبغي استعراض فترات التأخير الإجرائية في استيفاء استثمارات تأكيد الخدمة وإرسال إشعارات المدین، والحد منها، مع تحديد واضح لخطوط المساءلة، من أجل تحسين عملياته وكفاءة خدماته.

**التوصية 4 (ج):** ينبغي إجراء تسوية للأصول الثابتة بين قاعدة بيانات إدارة الأصول وسجل إدارة الأصول في شبكة البرنامج ونظامه العالمي للمعلومات على أساس الأولوية، على نحو ما أكدته البرنامج أيضا أثناء مراجعة الكشوف المالية لعام 2012.

### المسائل التشغيلية

**التوصية 5 (أ):** يمكن أن يُفنع مستودع الأمم المتحدة شركاءه بإجراء رصد منتظم لمخزوناتهم الموجودة في المحاور وسحب الأصناف الفائضة والتي انتهت صلاحياتها وتشغل حيزا. ومن الواجب اتخاذ التدابير اللازمة وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة كلما اقتضى الأمر ذلك.

**التوصية 5 (ب):** يجوز لمستودع الأمم المتحدة وضع سياسة لتخصيص المساحات للشركاء في المحاور على أساس بعض المعايير أو علامات القياس حسب مقتضى الحال.

**التوصية 5 (ج):** نظرا لأن مخزونات الاستجابة المؤسسية تتسم بأهمية استراتيجية، فإن على مستودع الأمم المتحدة أن يعمل بصورة وثيقة مع البرنامج لاستعراض فوائض هذه المخزونات، واتخاذ التدابير المناسبة بشأنها، وتجديدها.

**التوصية 5 (د):** على مستودع الأمم المتحدة أن يعمل بصورة نشطة مع دائرة النقل الجوي التابعة للبرنامج من أجل الشروع باتخاذ إجراءات بشأن الأصناف الخاصة بها والمحتفظ بها في المحور بدون أية فائدة.

**التوصية 6 (أ):** على البرنامج أن يراجع بصورة دورية سياسة شراء البسكويت العالي الطاقة وتخزينه المسبق في محاور مستودع الأمم المتحدة، وأن يراعي مدى تقبله في صفوف المستفيدين المستهدفين، والردود الواردة من المكاتب القطرية، ومدى أهميته في الوقت الحاضر والمستقبل.

**التوصية 6 (ب):** على محاور مستودع الأمم المتحدة أن تظل أيضا استباقية في حض إدارة البرنامج وجميع الشركاء على استخدام الأصناف الغذائية الموجودة في محاوره على أفضل وجه قبل انتهاء صلاحيتها.

**التوصية 7:** هناك حاجة إلى مزيد من الشفافية والسرعة في شراء الأصناف. ويلزم التصدي لنقص أعداد الأفراد المدربين في هذا المجال عن طريق بناء القدرات المناسبة.

**التوصية 8 (أ):** ينبغي تعزيز الالتزام بالإجراءات التشغيلية الموحدة عند السعي لتسليم الخدمات.

**التوصية 8 (ب):** من الضروري إجراء التحسينات المتوخاة للنظام من أجل تسهيل تتبع تسليم الخدمات وتسوية المبيعات.

#### مسائل الموارد البشرية

**التوصية 9:** يلزم إجراء استعراض لملاك الموظفين في جميع المحاور ضمن إطار زمني محدد، ووضع توصيف رسمي لجميع الوظائف على الفور، كما أن تحديد معايير لبيان مبررات الأعداد الصحيحة من موظفي المخازن في كل محور يتطلب الاهتمام.

#### الإشراف والمعلومات المرتدة

**التوصية 10:** ينبغي على سبيل الأولوية إصدار أمر توجيهي مشترك بشأن إجراءات المناولة والإبلاغ بالنسبة للحساب الخاص.

**التوصية 11:** على مستودع الأمم المتحدة أن يضع نظاما مشتركا للإبلاغ على نطاق الشبكة، ضمن إطار زمني محدد من أجل معايير أفضل للإبلاغ ونظام مفيد لمعلومات الإدارة.

**التوصية 12:** يجب أن يتفاعل مستودع الأمم المتحدة بصورة وثيقة مع جميع المستخدمين والشركاء لفهم شواغلهم وتزويدهم بخدمات اقتصادية وكفؤة تبعا لذلك.

## مقدمة

- 1- أنشئ أول مستودع إنساني في بيزا، إيطاليا، وكان يديره مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، بموجب اتفاق وقع في عام 1984 بين الأمين العام للأمم المتحدة وحكومة إيطاليا.
- 2- وكجزء من الإصلاح الذي يجريه الأمين العام للأمم المتحدة، أُسندت إلى برنامج الأغذية العالمي (البرنامج)، بوصفه الذراع الغذائية للأمم المتحدة، والمكلف بإنقاذ الأرواح في حالات الطوارئ، مهمة إدارة المخزونات الاستراتيجية للأمم المتحدة بالنيابة عن الوكالات الإنسانية التابعة للأمم المتحدة والمستخدمين الآخرين المرخص لهم بذلك. وفي مايو/أيار 2000 أصبح اسم المرفق الجديد "مستودع الأمم المتحدة للاستجابة للحالات الإنسانية" (مستودع الأمم المتحدة)، وأنشئ في برنيزي، إيطاليا.
- 3- وفي عام 2006، وبناء على الاحتياجات الخاصة للبرنامج، وعلى نفقته، تم تكرار نموذج برنيزي عن طريق إنشاء شبكة مستودعات للاستجابة للحالات الإنسانية في أكرا (غانا)، أفريقيا، ودبي (الإمارات العربية المتحدة، الشرق الأوسط)، وسوبانغ (ماليزيا، جنوب شرق آسيا)، وبنما سيتي (بنما، أمريكا اللاتينية). وعلاوة على ذلك، يجري إنشاء محور جديد في لاس بالماس (إسبانيا).
- 4- ويعد مستودع الأمم المتحدة أداة للتأهب تدعم جهود التخزين الاستراتيجي للأمم المتحدة، والمنظمات الدولية، والمنظمات الحكومية، والمنظمات غير الحكومية. وتحفظ الشبكة باحتياجات استراتيجية من أرصدة سلع الإغاثة في حالات الطوارئ مثل المعدات الطبية، ولوازم الإيواء، ومعدات تكنولوجيا الاتصالات، وأصول مساندة العمليات لدعم منظمات الإغاثة في الاستجابة لحالات الطوارئ.
- 5- وأنشئت الشبكة أيضا لتيسير قدرة البرنامج على الاستجابة لحالات الطوارئ المتعددة والواسعة النطاق في أي وقت معين، ولتعزيز التعاون بين الوكالات وبين المنظمات. ويتولى البرنامج إدارة مستودع الأمم المتحدة كما أنه أحد مستخدميه<sup>(1)</sup>.
- 6- وتقضى ولاية شبكة مستودعات الأمم المتحدة بمساعدة السكان الذين يعيشون في بلدان تأثرت بكارث طبيعية أو حالات طوارئ معقدة عن طريق التخزين المسبق لمواد الإغاثة ولوازم البقاء وسرعة إرسالها إلى البلدان المتأثرة.
- 7- وبموجب هذا التفويض، يقدم مستودع الأمم المتحدة بعض الخدمات المشتركة، والتي تشمل خدمات أساسية<sup>(2)</sup> وخدمات نوعية<sup>(3)</sup> لمستخدميه. وتتم أنشطة محاسبة مستودع الأمم المتحدة عن طريق حساب خاص<sup>(4)</sup>.
- 8- ويرأس مستودع الأمم المتحدة منسق الشبكة (الذي يحصل على وضع المدير القطري في أي مكتب قطري)، ومكانه في مقر البرنامج في روما. ويعد منسق الشبكة مسؤولا أمام مدير شعبة اللوجستيات في البرنامج. ويرأس كل محور مدير للمحور. ويعمل مدير محور برنيزي أيضا نائبا لمنسق الشبكة في مكتب الدعم في برنيزي، حيث توجد وحدات تتولى الشؤون المالية، والإدارة، والمشتريات، وبعض وظائف الموارد البشرية، ودعم السفر.

(1) يوجد لدى مستودع الأمم المتحدة "مستخدمون مرخص لهم" من بينهم منظمات إنسانية تابعة للأمم المتحدة، ووكالات إنسانية، ومنظمات حكومية، ومنظمات غير حكومية وقعت اتفاقا تقنيا مع البرنامج لاستخدام شبكة مستودعات الأمم المتحدة. ويجوز للمنظمات والكيانات الإنسانية الأخرى الراغبة في استخدام مرافق مستودع الأمم المتحدة والحصول على خدمات نوعية (على نفقتها) أن تطلب هذه الخدمات على أساس مخصص.

(2) تقدم الخدمات الأساسية مجانا للمستخدمين المرخص لهم، وتشمل توفير العنابر المخازن، والتفتيش، وكذلك مناوله مواد الإغاثة المخزنة مسبقاً في أي من محاور الشبكة.

(3) الخدمات النوعية هي تلك الخدمات الإضافية التي يستطيع مستودع الأمم المتحدة تقديمها لمستخدميه عند الطلب وعلى أساس الاسترداد الكامل للتكلفة، أي تكلفة الخدمة مضافا إليها تكلفة الاسترداد الإدارية. وهذه تشمل شراء الأصناف غير الغذائية والخدمات، ونقل الأصناف غير الغذائية، والبعثات التقنية إلى الميدان، والتأمين، والتخلص من المخزونات، وأي خدمة أخرى تتطلب التزاما ماليا من جانب البرنامج.

(4) أنشئ الحساب الخاص لمستودع الأمم المتحدة لإدارة أنشطته المالية بموجب تعميم المدير التنفيذي رقم ED2002/003 الصادر بتاريخ 2 أبريل/نيسان 2002.



## أهداف المراجعة

9- كان الهدف الرئيسي لمراجعة الأداء هو الحصول على تأكيد بأن شبكة مستودعات الأمم المتحدة تفي بغرضها، وأنها حققت الأهداف المعلنة للمرفق وهي تعزيز القدرات، والاستجابة لحالات الطوارئ، وتشجيع التعاون فيما بين الوكالات. وكانت الأهداف التفصيلية هي تقييم ما يلي:

- ← ما إذا كان الإطار المؤسسي للاستجابة لحالات الطوارئ يعمل بصورة فعالة ويدعمه تخطيط تشغيلي ومالي مناسب؛
- ← وما إذا كان النموذج المالي يحقق الاكتفاء الذاتي ويمكنه الوفاء بتكاليف العمليات؛
- ← وما إذا كان هناك التزام بالإجراءات الإدارية والمحاسبية؛
- ← وما إذا كانت إدارة المخزونات فعالة وكفؤة وتتبع أفضل الممارسات؛
- ← وما إذا كان نظام إدارة المخازن، بما في ذلك التخزين، والمناولة، والتفتيش على مواد الإغاثة يضمن كفاءة سلسلة الإمداد، ويستند إلى نظام قوي لتكنولوجيا المعلومات؛
- ← وما إذا كانت هناك اتفاقات تقنية مع الشركاء ويجري الالتزام بها؛
- ← وما إذا كانت الأصناف غير الغذائية وعمليات النقل تتم على أساس عطاءات تنافسية وبطريقة نزيهة وشفافة؛
- ← وما إذا كانت أنماط التوظيف تتسق مع الإدارة الفعالة للقوى العاملة وكفاءة العمليات؛
- ← وما إذا كانت هناك آليات مؤسسية للتوجيه والرقابة إلى جانب آلية دينامية للمعلومات المرتدة.

## معايير المراجعة

10- استخدمت المصادر التالية لمعايير المراجعة من أجل تقييم أداء الكيان:

- ← الإجراءات التشغيلية الموحدة؛
- ← الاتفاقات التقنية والاتفاقات الأخرى؛
- ← أدلة البرنامج الخاصة لشراء السلع والخدمات والنقل؛
- ← القواعد واللوائح السارية، والتي تشمل التعميمات المختلفة للمدير التنفيذي.

## نطاق المراجعة والمنهجية

11- أجرينا مراجعتنا في الفترة من 10 سبتمبر/أيلول 2013 إلى 9 أكتوبر/تشرين الأول 2013، وتضمنت فحص السجلات في دبي وبرنديزي (المحور ومكتب الدعم على حد سواء)، ومقر البرنامج في روما. وكانت الفترة التي شملتها مراجعة الأداء اعتباراً من يناير/كانون الثاني 2011 إلى يوليو/تموز 2013. غير أنه تمت الإشارة إلى بعض الحقائق والأرقام قبل عام 2011 لغرض التحليل. وبالمثل، استخدمت أيضاً بيانات شهر أغسطس/آب 2013 والشهور التالية، حيثما لم تتوفر بيانات الوقت الحقيقي في يوليو/تموز 2013.

12- وتضمنت منهجية المراجعة عقد اجتماعات أولية في محوري دبي وبرنديزي يومي 10 سبتمبر/أيلول 2013 و20 سبتمبر/أيلول 2013 على الترتيب. وتم جمع الأدلة عن طريق التدقيق والفحص العملي للسجلات في كلا المحورين؛ واستخدام طائفة كبيرة من التقنيات المعينة. وأصدرنا استبيانات، وأبدينا تساؤلات وملاحظات خاصة بالمراجعة، وبحثنا ردود الإدارة في كل مرحلة. وأجريت في كلا المحورين عمليات تفتيش مشتركة للمخازن والمرافق الأخرى، كما عقدت اجتماعات ولقاءات. والتمست أيضاً تعليقات من المستخدمين عن طريق أحد الاستبيانات. وعقدت اجتماعات الختام في دبي

وبرنديزي يومي 18 سبتمبر/أيلول 2013 و 4 أكتوبر/تشرين الأول 2013 على الترتيب. وأخيراً، عُرضت المسائل في مؤتمر الختام على إدارة مستودع الأمم المتحدة وعلى البرنامج في المقر في روما يوم 8 أكتوبر/تشرين الأول 2013.

## شكر

نتوجه بالشكر إلى مستودع الأمم المتحدة وإلى الإدارة في مقر البرنامج على ما قدمناه لنا من تعاون ومساعدة في جميع مراحل المراجعة.

## نتائج المراجعة

13- يُعد مستودع الأمم المتحدة مفهوماً فريداً حيث تندرج جميع الوكالات الإنسانية بصورة استراتيجية تحت مظلة واحدة تتفاعل عن طريقها شركاء أو مستخدمين. وحتى عام 2013، كان لدى مستودع الأمم المتحدة 59 مستخدماً/شريكاً مرخصاً له، يقدم لهم مستودع الأمم المتحدة خدمات أساسية مجاناً. وتقع محاور شبكاته في مناطق جغرافية مختلفة بما يوفر له ميزة بالغة. وعلاوة على ذلك، هناك نظام يمكن أن تتم عن طريقه عمليات إقراض واقتراض فيما بين الشركاء. ونحن نرى أن مستودع الأمم المتحدة بحاجة إلى الاستفادة من موقعه الحاسم وتعزيز عمله في إطار المجالات المقترحة في الفقرات التالية.

## الإطار المؤسسي

### التصدي لحالة الطوارئ

14- يُعد مستودع الأمم المتحدة آلية خاصة بالتأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها، وهو يدعم المنظمات الإنسانية. ولاحظنا أن مستودع الأمم المتحدة غير مكلف بتحديد حالة الطوارئ، وليست له رقابة على زمن الاستجابة وطبيعتها. وتحدد المنظمات التي تمثل المستخدمين/الشركاء الحاجة إلى التدخل استناداً إلى الولاية الخاصة بكل منها ونهجها البرنامجي. وهكذا فإن سلطة تقديم المساعدة الإنسانية والاستجابة لحالات الطوارئ هي من اختصاص المستخدمين، أما دور مستودع الأمم المتحدة في هذا الصدد فليس استباقياً ولكنه تفاعلي حيث أنه يدعم هذه المنظمات الإنسانية. غير أنه نظراً لوضعه الفريد باعتباره مرفقاً مشتركاً بين الوكالات معنياً بالتأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها، فإنه يمكن أيضاً أن يكون محفلاً لتبادل المعلومات من أجل الاستجابة بصورة فعالة وحسنة التوقيت لحالات الطوارئ.

**التوصية 1 (أ):** من أجل "الوفاء بالغرض"، يمكن أن يعتمد مستودع الأمم المتحدة استراتيجية أكثر استباقية في التصدي لحالات الطوارئ عن طريق المناصرة بحيث يركز المستخدمون/الشركاء الحاليون والمحتملون على الحاجة إلى الاستجابة، وكذلك تحديد زمن هذه الاستجابة وطبيعتها، بناءً على الدروس الماضية المستفادة.

### بيانات عن الاستجابة لحالة الطوارئ

15- لاحظنا أن مستودع الأمم المتحدة لم تكن له وظيفة إبلاغ قائمة على نظام لتقييم عمليات الطوارئ التي يسرها منذ إنشائه حسب المحور والسنة. وأعلن مستودع الأمم المتحدة أنه في عام 2011 أتيح تقرير داخلي كان يحاول تجميع كافة المعلومات والبيانات التاريخية، على الرغم من التحديات التي صودفت عند تجميع أرقام متسقة من نظم مختلفة (نظام وينجز) وآلية تمويل مختلفة (الحساب الخاص والعمليات الخاصة). وأجري أيضاً تحليل نوعي بصورة منتظمة. غير أن تقرير/تحليل البيانات المذكور لم

يكن متاحا للمراجعة. ونحن ندرك أن مبادرة البرنامج المتمثلة في برنامج تحسين التأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها<sup>(5)</sup> أعدت في عام 2011 قاعدة بيانات بالدروس المستفادة، من بينها دروس لمستودع الأمم المتحدة.

**16-** ونود أن نشجع مستودع الأمم المتحدة على أن تكون لديه أداة منهجية لإجراء تحليل مؤتمت في الزمن الحقيقي للبارامترات المختلفة لرصد الأداء. وهذا من شأنه أيضا أن ييسر إجراء تحليل من حيث التكلفة والمنافع بالنسبة لجودة الخدمات التي يقدمها مستودع الأمم المتحدة لجميع أصحاب المصلحة والشركاء المعنيين.

**17-** ووافق مستودع الأمم المتحدة على أن تحليله في الوقت الحاضر كان يدويا، وعشوائيا وأن هناك حاجة إلى تعزيز وظائفه الإبلاغية. وسلط الضوء على الطرق المختلفة التي استطلعها لتحسين هذا الأسلوب، أي تنفيذ نموذج تحليل الربحية الخاص ببرنامج ساب SAP، وإعداد برامجيات عن المعلومات الخاصة بالأعمال التجارية ومرافق التخزين، واستحداث أداة شاملة ومفضلة للإبلاغ، وغير ذلك.

**التوصية 1 (ب):** يلزم أن يكون لمستودع الأمم المتحدة وظيفة إبلاغ نظامية لمعرفة الدعم التشغيلي الذي يقدمه في الوقت الحقيقي لمختلف حالات الطوارئ، ولتقييم أدائه، وليكون بمثابة نظام لمعلومات الإدارة من أجل إجراء تحليل لجودة خدماته من حيث التكلفة مقابل الفوائد المستخلصة. وهذا من شأنه أيضا أن يسهل تسليط الضوء بشكل أفضل على الجهات المانحة وتعريف مختلف أصحاب المصلحة بدوره.

### توسيع قاعدة الجهات المانحة

**18-** تتكون إيرادات مستودع الأمم المتحدة أساسا من مساهمات (نقدية وعينية) تقدمها جهات مانحة، وتكلفة الاسترداد الإدارية<sup>(6)</sup> نظير خدمات نوعية طلبها المستخدمون والشركاء. وعلى عكس المكاتب القطرية/المكاتب الإقليمية/مقر البرنامج، لا يمول مستودع الأمم المتحدة عن طريق ميزانية دعم البرامج والإدارة.

**19-** ولاحظنا أن مساهمات الجهات المانحة (النقدية والعينية معا) شكلت الجانب الأكبر من مجموع الإيرادات، أي 9.19 مليون دولار أمريكي في عام 2011، و 10.65 مليون دولار أمريكي في عام 2012. غير أن غالبية المساهمات من الجهات المانحة (40 في المائة في عام 2014، و 62 في المائة في عام 2012) كانت لأغراض خاصة ولم تكن موجهة لمستودع الأمم المتحدة ككل. ويعد توسيع قاعدة الجهات المانحة على جانب كبير من الأهمية بالنسبة لكيان يعتمد بدرجة كبيرة على هذه الموارد من أجل تحقيق أهدافه. ونحن ندرك أن مستودع الأمم المتحدة كان مشاركا في حضور المؤتمرات الإنسانية، والمعارض، وإقامة أجنحة فيها، وترتيب اجتماعات مع الجهات المانحة، وترتيب زيارات تقوم بها الجهات المانحة إلى مرافق مستودع الأمم المتحدة، وتنظيم زيارات إلى عواصم الجهات المانحة، وإصدار منشورات ورسائل إخبارية، وتقديم مقترحات خاصة بالتمويل لتوسيع قاعدة المانحين. وبفضل جهوده، زاد عدد الجهات المانحة من 14 في عام 2011 إلى 17 في عام 2013، وارتفع مجموع مساهمات الجهات المانحة من 4.56 مليون دولار أمريكي في عام 2011 إلى 6.03 مليون دولار أمريكي في عام 2012، و 6.24 مليون دولار أمريكي في عام 2013 (حتى 3 سبتمبر/أيلول 2013). وبينما نقدر جهود مستودع الأمم المتحدة في هذا المجال، فإننا نشجعه على زيادة الاهتمام بالمناصرة، وخاصة من أجل الحصول على تمويل خالٍ من المشروطة ومتاح

<sup>(5)</sup> يُعد برنامج تحسين التأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها أحد مبادرات البرنامج، ومنته ثلاث سنوات (اعتبارا من عام 2011)، ويهدف إلى مأسسة التأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها في جوهر جميع أعمال البرنامج، ووضع نموذج جديد للاستجابة على المستوى المؤسسي.

<sup>(6)</sup> تكلفة الاسترداد الإدارية هي تكلفة الخدمة التي يُحصلها المحور نظير تقديم خدمة نوعية. واعتبارا من 1 يوليو/حزيران 2011، ارتفع المعدل من 4.5 في المائة إلى 7 في المائة، وهذا يُحمل على مجموع تكاليف التشغيل المباشرة (أي تكلفة السلع، وتكلفة الشحن الذي قد يجمع بين الشحن البري والجوي والبحري) وهامش أمان قدره 5 في المائة.

للشبكة بكاملها. ووافق مستودع الأمم المتحدة على أنه من أجل السير قُدماً، فإنه يلزم اتباع استراتيجية أكثر نشاطاً لجمع الأموال، وخاصة من أجل الحصول على مساهمات بدون شروط، وقد بدأ العمل في هذا الاتجاه.

**التوصية 2 (أ):** ينبغي أن يواصل مستودع الأمم المتحدة جهوده الحالية لجمع الأموال والسعي لدى الجهات المانحة للحصول على تمويل غير مخصص.

### مصادر التمويل

**20-** كما لوحظ أعلاه، كانت تكلفة الاسترداد الإدارية تمثل عنصراً آخر من إيرادات مستودع الأمم المتحدة. ففي عام 2011، بلغت تكلفة الاسترداد الإدارية 1.24 مليون دولار أمريكي (أي 5 في المائة من "الإيرادات الأخرى"<sup>(7)</sup>)، وفي عام 2012، بلغت 1.28 مليون دولار أمريكي (أي 6 في المائة من "الإيرادات الأخرى")، غير أن الإيرادات في حساب تكلفة الاسترداد الإدارية يمكن أن تتحقق فقط عندما يطلب عملاء داخليون<sup>(8)</sup> أو خارجيون<sup>(9)</sup> خدمات نوعية. ولهذا، فإن مستودع الأمم المتحدة كان بحاجة إلى تحديد مصادر أخرى للإيرادات (مثل التوسع في استخدام مرافق التدريب التابعة لمستودع الأمم المتحدة، والقيام بالتدريب أيضاً) تكون ذات طبيعة مؤكدة بدرجة أكبر، وتكون لديه خطة تنمية طويلة الأجل، حتى يمكنه أن يظل قويا اقتصادياً ومالياً، وقابلاً للاستدامة على المدى الطويل.

**21-** وقد أعلن مستودع الأمم المتحدة أنه يدرك بوضوح حقيقة أن وجود مصدر وحيد للإيرادات، ومجال نشاط رئيسي واحد فقط ستجعل من الصعب عليه تحقيق الاكتفاء الذاتي على المدى الطويل. وعلى هذا النحو، فإنه يلتزم بنشاط طرقاً لتنمية حافظة أعماله التجارية، وإيراداته، والوصول إلى مصادر التمويل، من بينها توعية الجهات المانحة والشركاء والبرنامج على حد سواء بحاجته إلى مساهمة جميع الشركاء في استدامة الشبكة بوسائل مختلفة.

**التوصية 2 (ب):** على مستودع الأمم المتحدة أن يبحث عن بدائل توفّر مصادر تمويل مضمونة، استناداً إلى خطة إنمائية طويلة الأجل.

### تخطيط/إنشاء محاور جديدة

**22-** يوجد أقدم محاور مستودع الأمم المتحدة في برنيزي/إيطاليا. ونحن ندرك أنه يجري إنشاء محور جديد لمستودع الأمم المتحدة في أوروبا في لاس بالماس، إسبانيا. وقد وقع البرنامج بالفعل اتفاقاً أساسياً مع إسبانيا في 19 يوليو/تموز 2012 من أجل إنشاء مكاتب للبرنامج في إسبانيا. وقد اتفق الجانبان من خلال هذا الاتفاق الأساسي على إنشاء مكتب للبرنامج في مدريد، وإقامة هوائي لمستودع الأمم المتحدة<sup>(10)</sup>، ومرفق للشحن العابر<sup>(11)</sup> في لاس بالماس بجزيرة كناري الكبرى. ولم يوقع الاتفاق الإداري بعد (أكتوبر/تشرين الأول 2013). ولاحظنا أيضاً أن مستودع الأمم المتحدة لم يضع بعد خطة بشأن تمويل التكاليف الجارية

<sup>(7)</sup> في عام 2011، بلغت الإيرادات الأخرى 24.8 مليون دولار أمريكي، وفي عام 2012، بلغت 21.3 مليون دولار أمريكي. وبالإضافة إلى تكلفة الاسترداد الإدارية، تضمنت الإيرادات تكاليف التشغيل المباشرة، أي إجمالي المبيعات المحققة.

<sup>(8)</sup> المكاتب القطرية والإقليمية التابعة للبرنامج، و وحدات من قبيل فريق الدعم السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حالات الطوارئ، والبرنامج العالمي لتأجير السيارات وغير ذلك.

<sup>(9)</sup> شملت وكالات الأمم المتحدة والمنظمات الحكومية وغير الحكومية منظمة الصحة العالمية، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) وغيرها، بينما كان بين الشركاء وزارة الشؤون الخارجية الإيطالية؛ ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، والنرويج، والمنظمة الدولية للرؤية العالمية وغيرها.

<sup>(10)</sup> للتخزين المسبق لأصناف الإغاثة غير الغذائية.

<sup>(11)</sup> للتخزين المسبق والشحن العابر للمخزونات الغذائية إلى عمليات في أمريكا وغرب أفريقيا.

بعد التزام الأربع سنوات من جانب حكومة إسبانيا، والمقرر له أن ينتهي في عام 2016 بسبب تأخر بدء تشغيل أنشطة مستودع الأمم المتحدة.

**23-** وأعلن مستودع الأمم المتحدة (أكتوبر/تشرين الأول 2013) أن المحور كان يمثل قيمة مضافة لآلية سلسلة الإمداد الخاصة به نظراً لأن فترة تجديد الإمدادات في مواجهة محوري غانا وبنما ستخفض عن طريق التخزين المسبق للمخزونات البيضاء<sup>(12)</sup> في لاس بالماس. وعلاوة على ذلك، عرضت حكومة إسبانيا التزاماً أولياً مدته أربع سنوات، وسيقوم مستودع الأمم المتحدة باستعراض/تعديل خطط واستراتيجيات الاستدامة المالية الطويلة الأجل الخاصة به طبقاً للنتائج التي يتم الحصول عليها والقيمة المضافة المحققة.

**24-** وبينما نحيط علماً بالأهمية المعلنة للمحور الجديد، إلا أننا نرى أنه يمكن إنشاء أحد المحاور بغية تحقيق أهداف أعرض يدعمها تخطيط استراتيجي للتمويل في المستقبل.

**التوصية 3 (أ):** ينبغي وضع استراتيجية لتمويل محور لاس بالماس بعد انتهاء فترة التزام الجهات المانحة.

**التوصية 3 (ب):** يمكن أيضاً إنشاء محاور جديدة، إذا اقتضى الأمر، بغية تحقيق أهداف أوسع للشبكة، يدعمها تخطيط استراتيجي للتمويل المقبل.

## الإدارة المالية

**25-** كانت عملية مستودع الأمم المتحدة تدار عن طريق حساب خاص أنشئ في يونيو/حزيران 2002 لإدارة مساهمات الجهات المانحة والإيرادات المحققة من الخدمات التي تقدمها محاور مستودع الأمم المتحدة. وقد أدرج الأداء المالي لمستودع الأمم المتحدة في الحسابات السنوية للبرنامج. غير أنه يصعب في التصور الحالي تتبع الأداء المالي على نطاق المحاور في الحساب الخاص. ونظراً لأن حجم الأعمال التجارية للكيان كان آخذاً في النمو، فقد كانت هناك حاجة إلى وجود ميزنة، ومحاسبة على نطاق المحاور، وإبلاغ عن جميع المعاملات في النظام للنهوض بفعالية التكلفة، والأداء المالي. ولاحظنا أيضاً أن هناك حاجة إلى إدارة مالية أفضل، على هدى ما يناقش أدناه:

### إدارة الحسابات الدائنة (الداننون)

**26-** مستودع الأمم المتحدة مفوض لتقديم خدمات نوعية يطلبها العملاء الداخليون والخارجيون، ويقوم باسترداد تكاليفها بالإضافة إلى تكاليف التشغيل المباشرة<sup>(13)</sup> لهذه الخدمة. ومن أجل تنفيذ الخدمات النوعية، يطلب مستودع الأمم المتحدة سلفاً من مقر البرنامج لتمويل تكاليف التشغيل في كل حالة فردية، باستثناء الأطراف التي تحتفظ بسلف لدى مستودع الأمم المتحدة. وعند الحصول على تسديدات من العميل الداخلي عن طريق التسويات الدفترية، وعلى مدفوعات من العملاء الخارجيين (عن طريق مستندات مصرفية)، فإنه تجري تسوية هذه السلف. وقد لاحظنا وجود مبالغ كبيرة مستحقة في نهاية كل عام، طبقاً للتفاصيل الواردة في الجدول 1.

<sup>(12)</sup> المخزونات البيضاء هي مخزونات موردين مودعة في مباني الشبكة بموجب اتفاق طويل الأجل مع البرنامج. وهي لا تحمل أي شارة أو شعار، ومن ثم فإنها تعتبر مخزونات بيضاء تابعة لمستودع الأمم المتحدة.

<sup>(13)</sup> مثلت تكاليف التشغيل المباشرة تكلفة التشغيل المباشرة للخدمات، واستندت إلى سعر إرشادي للخدمة النوعية بالنسبة لكل محور. وحسب هامش الأمان (الذي خُفض من 10 في المائة إلى 5 في المائة اعتباراً من يونيو/حزيران 2011) على أساس مجموع تكاليف التشغيل المباشرة للتعويز عن الفروق المحتملة في أسعار الصرف المسجلة أثناء تنفيذ الخدمة، وكذلك الفروق بين تكاليف التشغيل المباشرة التقديرية والفعالية. وحسبت تكلفة الاسترداد الإدارية إضافة إلى كل من تكاليف التشغيل المباشرة وهامش الأمان.

## الجدول 1

(بملايين الدولارات الأمريكية)

السنة	المبلغ المستحق	المستحق لأكثر من 90 يوما	النسبة المئوية
2011	9.74	1.54	15.81
2012	9.91	4.41	44.50
2013 (حتى يوليو/تموز)	5.91	2.75	46.53

- 27- وقد أعلن مستودع الأمم المتحدة أنه حتى 31 يوليو/تموز 2013، كان لديه نحو 2.5 شهر من العمليات لها سلف مستحقة، وأن هذا يتسق مع الممارسات التجارية. وكان يتم إبلاغها شهريا إلى المقر كجزء من تقارير الإقفال الشهرية الدنيا. وبالنسبة للسلف المستحقة الطويلة الأجل، ساهم مستودع الأمم المتحدة بصورة وثيقة مع عملاء داخليين وخارجيين لضمان إقفال دورة المبيعات، وسداد السلف المستحقة خلال الدورة التجارية العادية لمستودع الأمم المتحدة.
- 28- ويتعين النظر إلى رد مستودع الأمم المتحدة في ضوء الواقع المتمثل في إن المستحقات التي تجاوزت أكثر من 90 يوما في نهاية يوليو/تموز 2012 كانت تمثل نسبة كبيرة قدرها 46 في المائة من مجموع المبالغ المستحقة. ولهذا يلزم أن يقوم مستودع الأمم المتحدة بتسوية هذه المدفوعات على سبيل الأولوية.

### إدارة الحسابات قيد التحصيل (المدينون)

- 29- بلغ مجموع الإيرادات من المبيعات خلال عامي 2011 و2012 نحو 24.8 مليون دولار أمريكي و21.3 مليون دولار أمريكي على الترتيب. ولاحظنا أنه مع أن الإيرادات كانت تحتسب عندما تكون الخدمات قد قُدمت (طبقا لتعميم المدير التنفيذي رقم EDD2011/008، وامتثالا للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام)، إلا أنه تم تقييد مبلغ كبير على أنه حسابات مدينة. وكان هذا يشمل 9.7 مليون دولار أمريكي في عام 2011 (39 في المائة) و9.9 مليون دولار أمريكي في عام 2012 (46 في المائة). وأعلن مستودع الأمم المتحدة أن المعلومات المقدمة عن الحسابات المدينة كانت تستند إلى فواتير مبدئية (طُلبت بشأنها سلف من الميزانية)، وأنها تضمنت هامش أمان ويمكن اعتبارها مرجعية فقط نظرا لأن المبلغ الفعلي للإيراد يُحتسب ويقيد عند استكمال الخدمات. وبينما يمكن أن يتفاوت الحجم الفعلي للحسابات المدينة، مع وضع رد مستودع الأمم المتحدة في الاعتبار، إلا أنه ليس هناك شك في أنه بينما قد يبدو أن موقف إيرادات مستودع الأمم المتحدة قوي على أساس تسجيل الإيرادات، إلا أنه ما يزال هناك مبلغ كبير غير متحقق.
- 30- وكان الإجراء في هذا الصدد كما يلي: بينما بدأت ترتيبات تقديم الخدمة بناء على طلب المستخدمين، تم في نفس الوقت إعداد فاتورة مبدئية قدرت فيها تكلفة الخدمة النوعية بالإضافة إلى تكلفة الاسترداد الإدارية وأرسلت إلى المستخدمين للعلم. وبعد الحصول على موافقة المستخدمين/الشركاء بناء على الإجراء المذكور، استُكمل تقديم الخدمة المتعلقة بالعمليات. وكان المحور المعني يعد استمارة تأكيد الخدمة كدليل على استكمال الخدمة، وترسل إلى مكتب الدعم لإعداد إشعار المدين الذي يبين النفقات الفعلية المتكبدة، ويرسل الإشعار إلى المستخدمين للسداد. وإلى أن يتم الحصول على المدفوعات على أساس إشعار المدين، فإن هذا الإشعار يعامل على أنه بند مفتوح. وطبقا لتفويض مستودع الأمم المتحدة، فإنه يتعين تسوية المدفوعات في غضون ثلاثين يوما.

31- ولاحظنا حالات صدرت فيها إشعارات المدين ولكن المدفوعات لم تتحقق.<sup>(14)</sup> وترد في الجدول 2 الأرقام التراكمية للمستحقات عن عامي 2011 و2012 وحتى يوليو/تموز 2013.

**الجدول 2**  
(بملايين الدولارات الأمريكية)

طبيعة العميل	2011	2012	2013 (حتى يوليو/تموز 2013)
داخلي	0.43	0.84	0.31
خارجي	2.31	1.20	1.24

32- وأوضح تحليل المبلغ المستحقة على أساس إشعارات المدين الصادرة بعد استكمال السنة المالية 2012 أن 21 حالة كانت مستحقة لأكثر من 300 يوم بالنسبة لعملاء خارجيين (الجدول 3). غير أن موقف العملاء الداخليين لم يكن مثيراً للقلق بهذا القدر. وترد التفاصيل أدناه:

**الجدول 3**

مجموع المبالغ (بالدولار)	عدد الحالات	فترة الاستحقاق	
6 402.52	2	أكثر من 1 000 يوم	عملاء خارجيون
63 936.44	4	أكثر من 500 يوم ولكن أقل من 1 000 يوم	
49 509.41	15	أكثر من 300 يوم ولكن أقل من 500 يوم	
430 062.30	39	أكثر من 100 يوم ولكن أقل من 300 يوم	
183 688.63	7	أكثر من 90 يوماً ولكن أقل من 100 يوم	
465 827.92	32	أقل من 90 يوماً	
<b>1 199 427.22</b>	<b>99</b>	<b>المجموع</b>	
522.50	1	أكثر من 365 يوماً	عملاء داخليون
186 209.58	1	أكثر من 90 يوماً ولكن أقل من 365 يوماً	
648 391.21	11	أقل من 90 يوماً	
<b>835 123.29</b>	<b>13</b>	<b>المجموع</b>	

33- وأعلن مستودع الأمم المتحدة أنه كان يجري وضع إجراءات رصد عادية ومنظمة للحسابات المدينة المستحقة بالنسبة للعملاء الداخليين والخارجيين على حد سواء لضمان تسلم المدفوعات الفعلية بعد إصدار إشعار المدين. وسيستمر أيضاً إرسال تقارير الإقفال الشهرية الدنيا إلى المقر كجزء من تكلفة الاسترداد الإدارية الشهرية.

**التوصية 4 (أ):** يلزم وجود نظام للرصد الدقيق للحسابات المدينة وتحصيل الأتعاب المستحقة في الوقت المناسب.

أوجه القصور الإجرائية في إعداد استمارة تأكيد الخدمة/إصدار إشعار المدين

34- لاحظنا أيضاً في حالات كثيرة أن مستودع الأمم المتحدة قدم الخدمة ولكن لم يتم إعداد استمارات تأكيد الخدمة و/أو إصدار إشعارات المدين<sup>(15)</sup> لفترات طويلة، وهو ما يعبر عن أوجه قصور إجرائية.

<sup>(14)</sup> تم الاحتفاظ بدفتر الأستاذ العام رقم 634000 (عملاء خارجيون)، ورقم 634100 (عملاء داخليون) لتتبع عدة مدينين أعدت لهم بالفعل إشعارات المدين ولكن المدفوعات ظلت مستحقة.

<sup>(15)</sup> تم الاحتفاظ بدفتر الأستاذ العام رقم 808000 (عملاء داخليون)، ورقم 808100 (عملاء خارجيون) لتتبع الحالات التي استُكمل فيها تسليم الخدمات ولكن لم تصدر استمارة تأكيد الخدمة أو إشعار المدين أو كلاهما.

35- ويرد أدناه سرد لحالات تجاوزت 6 أشهر (حتى 31 ديسمبر/كانون الأول 2012)، حيث لم يتم إعداد استمارة تأكيد الخدمة حتى بعد تقديم الخدمة، وبالتالي لم يتسن إصدار إشعار المدين. ويلاحظ أن حالات التأخير كانت كثيرة وتراوحت ما بين 208 أيام إلى 879 يوما في حالة العملاء الداخليين، وما بين 223 يوما إلى 388 يوما فيما يتعلق بالعملاء الخارجيين (الجدول 4).

الجدول 4

المدة حتى 31 ديسمبر/كانون الأول 2012 (بالأيام)	المبلغ (بالدولار الأمريكي)	اسم المستخدم		
879	973.50	المكتب القطري في السنغال	العملاء الداخليون	
879	43.81	المكتب القطري في السنغال		
293	118 587.22	المكتب الإقليمي في آسيا		
293	9 403.61	المكتب الإقليمي في آسيا		
293	15 750.00	المكتب الإقليمي في آسيا		
231	6 352.50	فريق الدعم السريع		
222	316 575.00	المكتب الإقليمي في بانكوك		
222	22 160.25	المكتب الإقليمي في بانكوك		
208	57 352.41	المكتب القطري في مالي		
208	525.00	المكتب القطري في مالي		
208	4 051.49	المكتب القطري في مالي		
388	17 533.92	منظمة الصحة العالمية		العملاء الخارجيون
251	382.00	المنظمة الدولية للرؤية العالمية		
223	4 943.40	منظمة الصحة العالمية		

36- وبالمثل، لاحظنا أيضا أن مستودع الأمم المتحدة لم يكن سريعا، خاصة فيما يتعلق بالعملاء الداخليين عند إصدار إشعارات المدين مع أن استمارة تأكيد الخدمة قد أعدت، وأن حالات التأخير العامة بالنسبة للعملاء الداخليين والخارجيين تراوحت بين 189 يوما و376 يوما، كما يتضح من الجدول 5 أدناه.



## الجدول 5

المدة حتى 31 ديسمبر/كانون الأول 2012 (بالأيام)	المبلغ (بالدولار الأمريكي)	اسم المستخدم	
215	926 150.40	المكتب القطري في أفغانستان	عملاء داخليون
215	5 040.00	المكتب القطري في أفغانستان	
215	65 183.33	المكتب القطري في أفغانستان	
208	4 725.00	فريق الدعم	
206	138 600.00	المكتب القطري في مالي	
206	525.00	المكتب القطري في مالي	
206	9 738.75	المكتب القطري في مالي	
376	30 671.55	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	عملاء خارجيون
189	32 918.55	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	

37- وقد أشار المستخدمون في تعليقاتهم إلى هذا التأخير، وأعربوا عن قلقهم البالغ من حالات التأخير في تسلم الفواتير من مستودع الأمم المتحدة.

38- وأعلن مستودع الأمم المتحدة أنه يستعرض جميع هذه الحالات القائمة. وقد ساهمت عملية التوقيع المركزية على إشعارات المدين في تراجع المسؤولية أو إضعافها. ولذا، فإن مستودع الأمم المتحدة سيستعرض عملياته، وأنشطة المتابعة، وسيعزز الضوابط بالنسبة للعملاء الداخليين والخارجيين.

**التوصية 4 (ب):** ينبغي استعراض فترات التأخير الإجرائية في استيفاء استمارات تأكيد الخدمة وإرسال إشعارات المدين، والحد منها، مع تحديد واضح لخطوط المساءلة، من أجل تحسين عملياته وكفاءة خدماته.

## التوفيق بين الأرصدة الثابتة وقاعدة بيانات إدارة الأصول ونظام وينجز 2

39- كشف التدقيق في التسوية بين الأرصدة طبقاً لقاعدة بيانات إدارة الأصول ونظام وينجز 2 (سجل إدارة الأرصدة) عن شهر أغسطس/آب 2013 (كما تعكسه تقارير الإقفال الشهرية المتاحة قبل بدء المراجعة) عن حالات تفاوت في محورين تشغيليين على النحو الذي ترد تفاصيله أدناه:

## الجدول 6

اسم المحور	قيمة الأرصدة طبقاً لقاعدة بيانات إدارة الأصول (بالدولار الأمريكي)	قيمة الأرصدة لنظام وينجز الثاني (بالدولار الأمريكي)
أكرا	89 511.99	103 482.29
سويانغ	212 220.38	173 385.96

40- وأكد مستودع الأمم المتحدة تسوية الأرصدة بالنسبة للحسابات السنوية؛ وإصدار مبادئ توجيهية محددة تماشياً مع التعليمات المؤسسية والمتابعة الوثيقة.

**التوصية 4 (ج):** ينبغي إجراء تسوية للأصول الثابتة بين قاعدة بيانات إدارة الأصول وسجل إدارة الأصول في شبكة البرنامج ونظامه العالمي للمعلومات على أساس الأولوية، على نحو ما أكدته البرنامج أيضا أثناء مراجعة الكشوف المالية لعام 2012.

### إدارة المخازن والموجودات

- 41- تستخدم مخازن المحور بواسطة شركائه كجزء من الخدمة الأساسية المجانية، لتخزين أصناف المساعدة الإنسانية الخاصة بهم. وتُعد هذه المخازن واحدة من أهم الخدمات المجانية التي يقدمها مستودع الأمم المتحدة.
- 42- ولاحظنا أن مستودع الأمم المتحدة يدير مرافق تخزين متطورة، وأن جميع محاوره الخمسة تقع ضمن إنشاءات دائمة. ولدى مستودع الأمم المتحدة نظام لإدارة المخازن ضمن إطار نظام وينجز 2. وقد استهلكت مؤخرا في عام 2012، وبتنسيق من الجهات المانحة، مبادرة نظام الشفرة العمودية بالنسبة لمحوري دبي وسوبانغ لتبسيط وتعظيم عملياته التخزينية. وهذا يقتضي وضع قوائم جرد، وخاصة لوحات التحميل/الأصناف الكبيرة لإدارة أرصدة المخازن ورقابته بصورة أفضل.
- 43- ولاحظنا المجالات التالية التي تتطلب تحسينا لتعزيز كفاءة التخزين وإدارة الأصول.

### الاستخدام غير الكفء لحيز المخازن

- 44- يوضح القسم 5-1 من الإجراءات التشغيلية الموحدة لمستودع الأمم المتحدة أن مرافق مستودع الأمم المتحدة لا تُعد مواقع للتخزين الطويل الأجل، وأن المستخدمين مسؤولون عن ضمان تناوب مخزوناتهم بصورة متكررة. ويوضح كذلك أنه سيطلب من المستخدمين سحب مخزوناتهم التي ظلت راكدة (أي لم تتحرك) لمدة 24 شهرا. وعلمنا أن هذه الفقرة قد أدخلت في الإجراءات التشغيلية الموحدة لحل المسائل المتعلقة بحيز التخزين، والتي بدأت تظهر مع الوجود المتزايد لشركاء جدد.
- 45- ولهذا، فإنه يتعين استخدام المخازن لتخزين أصناف ذات تدفق داخلي وخارجي منتظم نوعا ما. ومن المتوقع أن يقوم المستخدمون/الشركاء برصد عمر الأصناف التي بحوزتهم، وضمان إرسالها، وكذلك مواصلة استخدامها لتفادي انتهاء صلاحيتها. غير أننا لاحظنا في محوري دبي وبرينديزي أن هناك أصنافا معينة ظلت راكدة لمدد تصل إلى ثلاث سنوات. ويتضمن الملحق الأول أمثلة توضح هذه الحالات. وقد تبين من خلال تعليقات المشاركين أن المحاور مطالبة أيضا بأن تكون أكثر يقظة واستجابة في هذا الصدد.
- 46- وأكد مستودع الأمم المتحدة أنه سيتخذ خطوات مع الشركاء لضمان تناوب المخزونات بصورة متكررة قدر الإمكان؛ وإعادة تأكيد صلاحيتها من جانب المنظمات التي قامت بتخزينها فيما يتعلق بأنشطة التأهب لحالات الطوارئ والاستجابة لها؛ وأن المخزونات تتسق مع الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بمستودع الأمم المتحدة. وأعلن مستودع الأمم المتحدة كذلك أنه طلب من مديري محاوره الإبلاغ عن حيز التخزين الفعال التي يستخدمه كل شريك، وحجم المخزونات التي لا يتم تناوبها لمدة 24 شهرا. وبناء على هذه الإجراءات، سيناقدح مستودع الأمم المتحدة مع شركائه موضوع حيز التخزين، وتفعيل القسم الخاص بالإجراءات التشغيلية الموحدة عند الاقتضاء.

**التوصية 5 (أ):** يمكن أن يُنقح مستودع الأمم المتحدة شركائه بإجراء رصد منتظم لمخزوناتهم الموجودة في المحاور وسحب الأصناف الفائضة والتي انتهت صلاحيتها وتشغل حيزا. ومن الواجب اتخاذ التدابير اللازمة وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة كلما اقتضى الأمر ذلك.

## عدم وجود سياسة لاستخدام حيز المخازن

- 47- كما لوحظ أعلاه، يستخدم شركاء مستودع الأمم المتحدة حيز المخازن كجزء من الخدمات الأساسية المجانية. غير أنه لم توضع سياسة لتخصيص حيز لمختلف المستخدمين/الشركاء على أساس بعض المعايير و/أو علامات القياس المختارة.
- 48- ولوحظ أنه حتى 31 أغسطس/آب 2013، كان هناك 25 مستخدماً في محور دبي، وأن الحيز المخصص للمستخدمين من إجمالي الحيز المستخدم الذي يبلغ 13 514 متراً مكعباً، كان يتراوح ما بين 10 أمتار مكعبة و2 003 أمتار مكعبة. ولاحظنا كذلك أنه من بين 15 مستخدماً وحيز مستخدم مساحته 12 680.38 متراً مكعباً في محور برنديزي<sup>(16)</sup>، كان الحيز المخصص لمختلف الشركاء يتراوح ما بين 40.5 متر مكعب و3 188.37 متر مكعب.
- 49- وأعلن مستودع الأمم المتحدة أنه سينظم/يراجع حيز التخزين المخصص للشركاء في إطار الاتفاقات التقنية لكل منهم.

**التوصية 5 (ب):** يجوز لمستودع الأمم المتحدة وضع سياسة لتخصيص المساحات للشركاء في المحاور على أساس بعض المعايير أو علامات القياس حسب مقتضى الحال.

## مخزونات الاستجابة المؤسسية الحرجة ذات العمر المفرط

- 50- احتفظت المخازن بمخزونات معينة تحت عنوان "مخزونات الاستجابة المؤسسية" لمستخدمي البرنامج، وتضمنت أصنافاً حرجة لازمة لبقاء الأفراد، وتوزع لغرض الأعمال الإنسانية، في المنطقة المتأثرة. وعلى هذا النحو، كان يلزم الاحتفاظ بأصناف مستكملة وحديثة. وفي المحورين اللذين تمت معابنتهما، لاحظنا وجود أصناف تركت لفترة طويلة، من بينها مولدات، وصهاريج مياه، وكاشفات للدخان، ووجبات جاهزة أثناء العمليات، وبطانيات، وغيرها. ويرد في الجدول 7 تحليل لعمر الأصناف.

### الجدول 7

حتى 31 أغسطس/آب 2013

برنديزي	دبي	تحليل العمر
مجموع أصناف مخزونات الاستجابة المؤسسية = 286	مجموع أصناف مخزونات الاستجابة المؤسسية = 155	
93	63	365-0 يوماً
12	21	730-365 يوماً
08	28	1 000-731 يوماً
173	43	1 000 يوماً فأكثر

- 51- وكما يتضح من الجدول أعلاه، كان 57 في المائة من الأصناف من الفئة العمرية العالية التي بلغت 24 شهراً وأكثر (ما يزيد عن 730 يوماً).

(16) هذا يشمل حيز المخازن في سان فيتو، والذي يبعد قرابة 10 كيلومترات من برنديزي. وقد سلمت الحكومة الإيطالية مباني سان فيتو لمستودع الأمم المتحدة من أجل إقامة مخازن ولأنشطة إدارية أخرى، وبلغت نفقات التجديد التي تكبدها الحكومة الإيطالية أساساً 5 633 363.47 دولار أمريكي. ويوجد لمحور برنديزي حالياً مخازن في موقعين، ولكنه سيعمل في المستقبل بدرجة كبيرة من سان فيتو.

52- وقد أعلن مستودع الأمم المتحدة أنه طبقاً للشكل التنظيمي الحالي، فإن القرار الخاص بمراجعة المخزونات، والتخلص منها، ونقلها يتوقف على صاحب المخزون، وهو في هذه الحالة مخزونات الاستجابة المؤسسية، ومجلس الإدارة في البرنامج، وقد حدد هذه الأصناف لجميع أصحاب المخزونات.

53- ونحن نفهم أن من بين شواغل مخزونات الاستجابة المؤسسية، ومجلس الإدارة تحديد المستويات الدنيا لمخزونات الاستجابة المؤسسية المراد تخزينها بصورة مسبقة في أي وقت في شبكة مستودعات الأمم المتحدة للاستجابة للمتطلبات المؤسسية الخاصة بالبرنامج، كما ظهر أيضاً في اجتماعاته المعقودة في مارس/أذار ويوليو/تموز 2013.

**التوصية 5 (ج):** نظراً لأن مخزونات الاستجابة المؤسسية تتسم بأهمية استراتيجية، فإن على مستودع الأمم المتحدة أن يعمل بصورة وثيقة مع البرنامج لاستعراض فوائض هذه المخزونات، واتخاذ التدابير المناسبة بشأنها، وتجديدها.

### دائرة النقل الجوي

54- كان لدى محور دبي بعض الأصناف المودعة في مخزنه، والتي تعود إلى دائرة النقل الجوي ودعم اللوجستيات منذ أوائل عام 2007. وكانت هذه الأصناف قد استُخدمت في أماكن أخرى، وأُرسلت بعد ذلك إلى محور دبي بعد استكمال وإنجاز الغرض من نشرها المبدئي. ومن بين هذه الأصناف مولدات ذات قدرات متنوعة، ومعدات نمطية لمنصات الطائرات العمودية، ورافعات شوكية وغير ذلك، وسُجلت في الدفاتر بقيمة صفرية. ولم تُستخدم هذه الأصناف بعد هذا ولم يتم بيعها. ونظراً لأن الأصناف ذات قيمة صفرية، فإنه كان يلزم اتخاذ إجراء للتخلص منها أو بيعها أو استخدامها المحتمل من جديد.

55- وقد أعلن مستودع الأمم المتحدة أنه أبلغ هذه المسألة لإدارة البرنامج وسيواصل متابعتها بنشاط مع أصحاب المخزونات.

**التوصية 5 (د):** على مستودع الأمم المتحدة أن يعمل بصورة نشطة مع دائرة النقل الجوي التابعة للبرنامج من أجل الشروع باتخاذ إجراءات بشأن الأصناف الخاصة بها والمحتفظ بها في المحور بدون أية فائدة.

### إتلاف البسكويت العالي الطاقة وأصناف غذائية أخرى

56- كان البسكويت العالي الطاقة يُشترى كجزء من استراتيجيات البرنامج للاستجابة لحالات الطوارئ عن طريق شبكة مستودعات الأمم المتحدة. وقد قدمت الحكومة الإيطالية التمويل الأولي. غير أنه في كل مرة كانت ترسل فيها شحنات من هذا البسكويت كان يجري تعويض المخزونات بالمقدار ذاته. ويقوم المشروع المتلقي بعد ذلك بتقديم التمويل اللازم لتعويض تلك المخزونات. وبمجرد دخول كميات التعويض إلى المحاور، تصبح هوية الجهة المانحة غير معروفة، ويمكن استخدامها في أي مشروع من مشروعات البرنامج في المستقبل بناء على طلب من أي مكتب قطري.

57- ولاحظنا أن محور دبي تلقى 55 طناً مترياً من البسكويت العالي الطاقة في 8 فبراير/شباط 2011، بقيمة تبلغ 64 350 دولاراً أمريكياً، وينتهي تاريخ صلاحيته في يونيو/حزيران 2012. وبينما تم شحن 27.28 طن متري إلى مكتب البرنامج في الفلبين يوم 20 ديسمبر/كانون الأول 2011، جرى أيضاً شحن 12.48 طن متري إلى مكتب البرنامج في جزر القمر يوم 6 مايو/أيار 2012. وقد أعلن منسق مستودع الأمم المتحدة في رسالته إلى دائرة إدارة المخاطر التشغيلية بتاريخ 24 يونيو/حزيران 2012 أنه بذلت جميع الجهود عن طريق مزارع البرنامج، والمكاتب الإقليمية، والمكاتب القطرية لضمان استخدام الكمية المتبقية من الأصناف الغذائية التي بلغت 15.24 طن متري. ولكن برغم ذلك، لم يتلق مستودع الأمم المتحدة أي طلبات على هذا الصنف من أي مكان. ولهذا، ثار جدال بشأن اتخاذ إجراء للتخلص من 15.24 طن متري، بقيمة تبلغ 18 562.32 دولار، وقد وردت بشأنه الموافقة اللازمة. وأخيراً، تم إتلاف هذه الكمية المعلنة من البسكويت العالي الطاقة بموافقة بلدية دبي. وتم الإتلاف يوم

15 يوليو/تموز 2013. وبلغت تكلفة التخلص من هذه الكمية 1 700 دولار تحملها المحور مع أن ملكية هذا الصنف لا تعود إليه.

58- وبالمثل، قام محور برنديزي بإتلاف الأصناف التالية (الجدول 8) في سبتمبر/أيلول 2013، بتكلفة بلغت 39 733.77 دولار أمريكي، تحملها مستودع الأمم المتحدة بصفة مؤقتة.

### الجدول 8

الاصناف	الكمية (بالطن المتري)	قيمة الاصناف (بالدولار الأمريكي)
بسكويت عالي الطاقة	89.66	107 328.00
أغذية أطفال	9.90	38 928.88
وجبات جاهزة	0.44	5 043.33
المجموع	100.00	151 300.21

59- وهكذا بلغت القيمة الإجمالية للبسكويت العالي الطاقة الذي تم إتلافه 125 890 مليون دولار أمريكي، وبلغت تكلفة إتلافه 41 433.77 دولار أمريكي، تحملها مستودع الأمم المتحدة. وقد تطلب إجراء التخلص تسويات محاسبية خاصة بالشطب والإقفال في دفاتر الحسابات، وهذا ما تكفل به مستودع الأمم المتحدة.

60- وتعد الحقائق المذكورة أعلاه إرشادية بالنسبة للتخزين المسبق للبسكويت العالي الطاقة (الذي تتراوح مدة صلاحيته ما بين عام ونصف وعامين) في محاور مستودع الأمم المتحدة دون تحديد المتطلبات الفعلية، بناء على مدخلات من المستخدمين. وهكذا، أصبح يتعين على البرنامج الذي يهدف إلى تقديم الأغذية للفقر الجوعى أن يلجأ في واقع الأمر إلى إتلاف الأغذية، وهو ما ينطوي على مخاطرة بالسمعة، بالإضافة إلى التكلفة والجهد، كما ذكر أعلاه. ولهذا فإن هناك حاجة عاجلة إلى أن يراجع البرنامج بصفة دورية سياسة الشراء/التخزين المسبق للبسكويت العالي الطاقة، بعد وضع العوامل ذات الصلة في الاعتبار.

61- وقد أعلن مستودع الأمم المتحدة أنه يحيط علماً بهذه المسألة الهامة وسيواصل إعطاءها الأولوية. وقد كانت عمليات التخلص قليلة في السنوات العديدة من عمليات مستودع الأمم المتحدة، وتم في الواقع مراجعة نهج التخزين المسبق للبسكويت العالي الطاقة في الماضي (وإن لم يكن بصورة متكررة)، ومؤخراً عن طريق مذكرة قرارات أصدرها البرنامج في مارس/آذار 2013. وتضمنت هذه القرارات جملة أمور من بينها: (1) بيع جميع مخزونات مستودع الأمم المتحدة ذات الحالة الجيدة، ووقف عمليات التعويض، والتخلص من جميع مخزونات البسكويت العالي الطاقة التي انتهت صلاحيتها في مواقع مستودع الأمم المتحدة؛ (2) تنفيذ استراتيجية انتقالية لإدارة البسكويت العالي الطاقة في إطار مرفق الشراء الآجل؛ (3) وضع إجراءات تقنية تُفضي إلى التخفيف من تركة مخزونات البسكويت العالي الطاقة.

62- ونحن نقدر المبادرة المذكورة أعلاه، ونود أن نوصي بإجراء رصد دقيق لهذه السياسة وتنفيذها.

**التوصية 6 (أ):** على البرنامج أن يراجع بصورة دورية سياسة شراء البسكويت العالي الطاقة وتخزينه المسبق في محاور مستودع الأمم المتحدة، وأن يراعي مدى تقبله في صفوف المستفيدين المستهدفين، والرود الواردة من المكاتب القطرية، ومدى أهميته في الوقت الحاضر والمستقبل.

**التوصية 6 (ب):** على محاور مستودع الأمم المتحدة أن تظل أيضا استباقية في حوض إدارة البرنامج وجميع الشركاء على استخدام الأصناف الغذائية الموجودة في محاوره على أفضل وجه قبل انتهاء صلاحيتها.

## الشراء

### شراء خدمات النقل

#### ألف – الامتثال لدليل النقل

**63-** على عكس مكاتب البرنامج الأخرى، كان مستودع الأمم المتحدة يتبع دليل شراء السلع والخدمات حتى مارس/آذار 2012 بالنسبة لجميع أنشطة التعاقد، بما في ذلك النقل واللوجستيات. وقد اتخذ قرار يقضي بأن يتبع مستودع الأمم المتحدة دليل النقل اعتباراً من مارس/آذار 2012. غير أن محوري دبي وبرنديزي لم يعتمدا دليل النقل في الواقع إلا اعتباراً من أكتوبر/تشرين الأول 2012 وديسمبر/كانون الأول 2012 على الترتيب. ولم يُذكر أي سبب يوضح لماذا لم يتبع الكيان دليل النقل الخاص بالبرنامج قبل ذلك، ولماذا جاء التحول متأخراً في مارس/آذار 2012. كما أنه لم يتضح السبب القهري لمواصلة استخدام النظام القديم في محوري دبي وبرنديزي لمدة 6 أشهر أخرى و9 أشهر على الترتيب، حتى بعد قرار اعتماد دليل النقل فيما يتعلق بمستودع الأمم المتحدة. وكان يلزم أن تتحول المحاور الأخرى أيضاً إلى دليل النقل نظراً لفوائده المحددة كما يلاحظ أدناه:

- ◀ **فصل الرسوم.** طبقاً لسياسات دليل النقل الخاص بالبرنامج، تقع على شعبة اللوجستيات مسؤولية التعاقد على خدمات النقل واللوجستيات، وتتطلب عقد اجتماع للجنة النقل المحلي من أجل استعراض عملية التعاقد (بدءاً من تسلم الطلب حتى منح العقد). ويتعين أن يكون كل أعضاء لجنة النقل المحلي محايدين، وأن يأتوا جميعاً من مجالات وظيفية خارج مجال اللوجستيات.
- ◀ **إبلاغ لجنة السلع والنقل والتأمين المعنية عن التنازلات.** بموجب قواعد شراء السلع والخدمات (أي حتى 8 مارس/آذار 2012)، استخدمت وثيقة خاصة في النظام لتحديد حالات التنازل؛ وكان يتم الاحتفاظ بمبررات التنازل في الملفات ذات الصلة. وطبقاً لقواعد دليل النقل، تُدرج جميع هذه الحالات في التقرير الفصلي للجنة الذي يقدم إلى المقر.
- ◀ **تقييم المتعاقدين.** طبقاً لدليل شراء السلع والخدمات، يجري تقييم المتعاقدين في حالة تجاوز قيمة السلع و/أو الخدمات مبلغ 5 000 دولار أمريكي في أمر الشراء. غير أن دليل النقل لا ينص على مثل هذا الاستثناء في جميع الحالات التي تُستخدم فيها استمارة تقييم الأداء لتقييم مقدمي الخدمة، وبذلك يتحقق المزيد من الشفافية.

#### باء – نقل مخزونات الاستجابة لحالات الطوارئ

**64-** طبقاً للإجراءات التشغيلية الموحدة لمستودع الأمم المتحدة، فإن مستودع الأمم المتحدة مطالب بالرد في غضون 48/24 ساعة على طلبات الطوارئ الواردة من الشركاء/المستخدمين. وقد لاحظنا حالة شريك لمستودع الأمم المتحدة أرسل طلباً خاصاً لأحد العملاء في 23 مايو/أيار 2013 لبدء تقديم سلع الإغاثة الطارئة إلى زيمبابوي التي تأثرت بعاصفة مصحوبة بالبرد. وكان الاقتراح يقضي بإرسال 2 000 بطانية (متعددة الطبقات) كحد أقصى، و50 لفاة من المشمع كحد أقصى. وصادق مقر مستودع الأمم المتحدة في 24 مايو/أيار 2013 على مبلغ مخصص قدره 100 000 دولار أمريكي من أموال الطوارئ (تكاليف التشغيل المباشرة الأخرى) لتمويل تكاليف الشحن من أجل إتمام عملية الطوارئ خلال نهاية الأسبوع (25-26 مايو/أيار 2013). وفي 25 مايو/أيار 2013، بعث محور دبي برسالة مؤقتة إلى الشريك تفيد بأن الشحن الجوي للأصناف

سيكلف 44 924 دولارا أمريكيا. وطلب محور دبي عرضا للأسعار من شركات النقل المعتمدة، ووردت عروض من 4 وكلاء لإرسال الشحنات. وأثناء نهاية الأسبوع، تعذر الوصول إلى أعضاء لجنة النقل المحلي. وتم الشحن في نهاية مايو/أيار 2013. وهكذا، أخفقت مطالبة مستودع الأمم المتحدة بالاستجابة في غضون 48/24 ساعة في هذه الحالة العاجلة. وأجاب مستودع الأمم المتحدة بأن هذا كان حادثا نادرا، وسيتم اتخاذ التدابير لتحسين مثل هذه العمليات. ولاحظنا أيضا من تعليقاتهم أن أحد مستخدمي البرنامج لمحور دبي أفاد أيضا بأن 50 في المائة فقط من شحناته الداخلية و80 في المائة من الشحنات الخارجية كان يتم ترتيبها في غضون 48 ساعة.

### شراء الأصناف غير الغذائية

65- يُعد شراء الأصناف غير الغذائية من بين الخدمات النوعية الهامة التي يقدمها مستودع الأمم المتحدة. ويتم اللجوء إلى الاتفاقات الطويلة الأجل مع البائعين/الموردين حيثما تواجه شبكات مستودعات الأمم المتحدة مشتريات متكررة لنفس الأصناف غير الغذائية التي يتعذر تقديرها مسبقا أو التي يحتمل أن يتعثر توريدها. وبعد استكمال جميع التقنيات، مثل طلب العروض، وتقييم العطاءات، من الناحية التقنية والمالية على حد سواء، والبت في مسألة البائع الذي ستوافق اللجنة على منحه العقد، يتم توقيع الاتفاق الطويل الأجل. وتبلغ مدة الاتفاق سنة واحدة يمكن تمديدها سنة أخرى رهنا بظروف معينة.

66- وعند استعراض اتفاق طويل الأجل عن قرب لنقل المياه، لاحظنا أنه قد تم تمديد تاريخ إقفال العطاء من 10 أغسطس/آب 2012 إلى 31 أغسطس/آب 2012 من أجل السماح للبائعين بتقديم عينات، وأعيدت كتابة جميع استمارات التقييم التقني. واتضح أن بعض العلامات زادت بالنسبة لبعض البائعين بينما خُفضت لعدد آخر في استمارات مصفوفة التقييم. ولم يكن هناك أي توقيع بالأحرف الأولى لتأكيد التصويبات أو بيان مستويات أو تواريخ إجراء هذه التصويبات. ولاحظنا أيضا أن لجنة الشراء المحلي والتعاقد اجتمعت يوم 14 نوفمبر/تشرين الثاني 2012، أي بالتحديد بعد 4 أشهر من طلب عروض الأسعار. وأخيرا، وقع الاتفاق الطويل الأجل يوم 19 نوفمبر/تشرين الثاني. واستغرق الأمر 4 أشهر ابتداء من طلب تقديم عروض الأسعار حتى توقيع الاتفاق الطويل الأجل، وهو ما يشير إلى طول الفترة الزمنية بدرجة كبيرة. وأكد مستودع الأمم المتحدة وجود تعاون أوثق وأكثر فعالية من جميع الوحدات داخل الشبكة في هذا المجال بهدف اختصار المواعيد المختلفة.

67- وعند فحص حالة أخرى لتوريد وحدات سابقة التجهيز، لاحظنا أن طلب عروض الأسعار أُرسِل إلى ستة بائعين. ووردت عروض أسعار صحيحة من موردين إثنين فقط، ولم يقدم أحدهما أي عينة. وتم تغيير علامات مختلفة معطاة وفقاً للمعايير التقنية في استمارات التقييم، ولم يكن هناك أي اعتماد للاستمارات يبين المراحل التي تم خلالها تغيير العلامات. وأكد مستودع الأمم المتحدة أنه سيعمل على تحسين الشفافية في المستقبل عن طريق الإصرار على ضرورة توقيع المقيمين بالأحرف الأولى، وتدوين ملاحظاتهم كتابيا، خاصة عند استبدالها.

68- واعترف مستودع الأمم المتحدة أيضا بأن عملية الشراء تمثل تحديا له وأن الحاجة تتطلب عملية داخلية لإعادة تنظيم أنشطة الشراء وتدريب الموظفين على الشراء، بمن فيهم أولئك الذين يشاركون في اللجنة. وأكدت التعليقات الواردة من مستخدمي البرنامج أيضا وجود أوجه ضعف في هذا المجال وأنه يحتاج إلى تحسين.

**التوصية 7:** هناك حاجة إلى مزيد من الشفافية والسرعة في شراء الأصناف. ويلزم التصدي لنقص أعداد الأفراد المدربين في هذا المجال عن طريق بناء القدرات المناسبة.

## تقديم الخدمات وإدارة سلسلة الإمداد

69- تُعد الإجراءات التشغيلية الموحدة لمستودع الأمم المتحدة الوثائق الأساسية التي يقدم الكيان عن طريقها الخدمات المتنوعة. وعند فحص السجلات، لوحظت بعض الاختلافات في تقديم الخدمة، على النحو الذي يناقش أدناه:

### توريد الخيام

70- لاحظنا حالة توريد شحنة من 24 خيمة ضخمة أو إنشاء مسبق الصنع بلغت قيمتها 474 981.12 دولار أمريكي من برنديزي إلى نجامينا ليستخدما المكتب القطري في تشاد. وأعدت فاتورة مبدئية بمبلغ 760 081.22 دولار أمريكي يوم 1 مارس/آذار 2011 بالإضافة إلى 10 في المائة لهامش الأمان، و4.5 في المائة لتكلفة الاسترداد الإدارية. وبعد إصدار مذكرة استلام السلع، ألغى المكتب القطري في تشاد هذه المذكرة بدعوى أن بعض الأجزاء مفقودة. واقترح محور برنديزي أنه يمكن استخدام هامش الأمان المحدد بنسبة 10 في المائة لشراء الأجزاء المفقودة، وتسوية المسألة برمتها دون أي تكاليف إضافية على أي فرد. وبناء على ذلك، أضيفت تكلفة إضافية لشراء الأجزاء المفقودة بمبلغ 16 000 دولار أمريكي في إشعار المدين النهائي الذي وصلت قيمته إلى 789 390.14 دولار أمريكي، والمؤرخ في 26 يوليو/تموز 2011، وتم قيد المبلغ ذاته. ولم يكن هذا الإجراء سليماً نظراً لأن الغرض من هامش الأمان في الفاتورة المبدئية كان تحسباً لأية احتمالات قد تطرأ على فروق الأسعار بين السعر المعلن والتكلفة الفعلية المتكبدة أثناء التسليم فيما يتعلق بتكلفة السلع، وتكلفة الشحن وغير ذلك. ولم يكن هناك أي تحقيق لتحديد المسؤول عن الأجزاء المفقودة.

71- وأعلن مستودع الأمم المتحدة أنه على الرغم من أنه اقترح استخدام هامش الأمان بصورة استثنائية لتغطية تكاليف الأجزاء المفقودة، إلا أن هذا لم يتم إلا بموافقة من المستخدم المحلي، وهو في هذه الحالة المكتب القطري في تشاد. وأفاد الرد بأن مبلغ هامش الأمان استخدم لتسوية المسألة ولكن دون إجراء أي تحقيق بشأن الأجزاء المفقودة.

### مشروع بناء المخزن

72- فحصنا حالة أخرى لبناء مخزن مقترح من جانب المكتب القطري في باكستان، باستخدام تمويل لم ينفق من منحة بمبلغ 8.2 مليون دولار أمريكي لخدمات الأمم المتحدة للنقل الجوي للمساعدة الإنسانية، وتم تمديد تاريخ انتهاء الالتزام<sup>(17)</sup> وهو 31 مارس/آذار 2012. وقد طلب المكتب القطري من مستودع الأمم المتحدة في ديسمبر/كانون الأول 2011 شراء وتوريد قائمة أصناف تشمل خياماً ضخمة، ورافعات شوكية كهربائية، وشاحنات مناولة وغيرها. وبناء على ذلك، قدم مستودع الأمم المتحدة اقتراحاً شاملاً ضمن فاتورة مبدئية بمبلغ 3 826 815.99 دولار أمريكي يوم 30 ديسمبر/كانون الأول 2011، ووافق المكتب القطري في باكستان على هذه الفاتورة مع التزام بالأموال لمستودع الأمم المتحدة طبقاً للإجراء الساري عن طريق أمر شراء يشمل 7 في المائة لتكلفة الاسترداد الإدارية.

73- ولاحظنا أنه على سبيل تأكيد إنجاز تقديم الخدمة، أعدت استمارة تأكيد الخدمة وأرسلت إشعارات مدين عن أصناف مختلفة في مارس/آذار 2012، مع أن إجراء شراء الرافعات الشوكية وشاحنات المناولة قد استُهل في فبراير/شباط 2013. غير أنه طبقاً للإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بمستودع الأمم المتحدة، وبعد إتمام تقديم الخدمة، كان يتعين إعداد استمارة تأكيد الخدمة لتأكيد تقديم الخدمة، وعلى أساس هذه الاستمارة، يتم إرسال إشعار المدين لحساب التكلفة الفعلية واستردادها. وكان يلزم النظر في مخالفة الإجراءات التشغيلية الموحدة في هذه الحالة.

<sup>(17)</sup> تاريخ انتهاء الالتزام هو آخر موعد يمكن فيه إصدار أمر الشراء.



74- وأعلن مستودع الأمم المتحدة أنه طُلب منه تقديم سلع للمكتب القطري قبل تاريخ انتهاء الصرف<sup>(18)</sup> بثلاثة أشهر تقريبا، ولكن من المؤسف أنه لم ينس إتمام العملية برمتها قبل تاريخ انتهاء الصرف. وهكذا، مع اقتراب تاريخ انتهاء الصرف، اقترح المكتب القطري ووافق مستودع الأمم المتحدة على تجهيز مُذكرة استلام السلع/التحقق من فاتورة اللوجستيات من جانب المكتب القطري، واستمارة تأكيد الخدمة/إشعار المدين من جانب مستودع الأمم المتحدة. وجرى تحديث منتظم لتقدم المشروع بمشاركة الجهات المانحة. ويؤكد هذا الرد أن البيانات المتعلقة بالشراء واستلام المواد يتم إعدادها مع وضع تاريخ انتهاء الصرف في الاعتبار دون الاستكمال الفعلي للخدمات.

### نظام تتبع تقديم الخدمة

75- جرت ملاحظة نظام معاملات المبيعات وتقديم الخدمة في محوري دبي وبرنديزي. ولاحظنا وجود فروق بين مجموع أرقام المبيعات المقيدة في تقرير حجم العمل التجاري المتاحة على الموقع الشبكي لمستودع الأمم المتحدة ومجموع بيانات المبيعات بالنسبة للمحورين عن عام 2013. وكما ذُكر من قبل، كان يلزم التوصل إلى حجم العمل التجاري الصحيح عن طريق تسوية دقيقة بين المحاور، وخاصة مع مكتب المالية والدعم في برنديزي. وأجاب مستودع الأمم المتحدة بأن ممارسة استعراض العمليات كانت معلقة في انتظار التحسين الجاري حاليا لنظام وينجز 2، وأن تسوية الأرقام ستعزز في الأشهر القادمة.

**التوصية 8 (أ):** ينبغي تعزيز الالتزام بالإجراءات التشغيلية الموحدة عند السعي لتسليم الخدمات.

**التوصية 8 (ب):** من الضروري إجراء التحسينات المتوخاة للنظام من أجل تسهيل تتبع تسليم الخدمات وتسوية المبيعات.

### إدارة الموارد البشرية

76- يستخدم مستودع الأمم المتحدة حاليا 66 موظفا في محاوره التشغيلية الخمسة، وفي مكتب الدعم التابع له، وفي محور واحد مقترح. وعلاوة على ذلك، تم نقل مكتب منسق شبكة مستودعات الأمم المتحدة مع 2 من الموظفين إلى روما. واتضح من تدقيق نمط توزيع الموظفين في المحاور المختلفة وفي مكتب الدعم ما يلي: (1) وصل نشر الموظفين إلى الحد الأقصى في مستودع دبي (16 موظفا)، بالمقارنة مع 5 موظفين فقط في بنما، (2) تم نشر 12 موظفا في مكتب الدعم وهو ما يمثل 20 في المائة من مجموع قوة العمل، (3) اقتصر عدد الموظفين تحت بند "عقد مستمر محلي" على (8) موظفين في محور برنديزي و(6) موظفين في مكتب دعم برنديزي فحسب بما مجموعه 14 موظفا. وفي المحاور الأخرى، لم يتم نشر أي موظفين ضمن هذه الفئة، (4) بلغ العدد الأقصى للموظفين الذين تم نشرهم ضمن فئة "عقد محدد المدة محلي" 35 موظفا. وقد لاحظنا ما يلي:

#### عملية استعراض هيكل الموظفين لم تتم منذ الإنشاء

77- من بين أهداف عملية استعراض هيكل الموظفين (والتي تُعرف الآن باسم استعراض هيكل وملاك الموظفين) ما يلي: (1) تخطيط ملائم لقوة العمل مع مراعاة الأنشطة المضطلع بها في المكتب القطري والمقرر أن تتم في المستقبل، (2) خطة تعاقب الموظفين في حالة التقاعد والتناقص، (3) استعراض أداء وقدرة كل موظف. ولاحظنا أنه لم يتم إجراء أي عملية استعراض لهيكل الموظفين في مستودع الأمم المتحدة، باستثناء محور دبي، على غرار العمليات المماثلة التي تجرى في مكاتب قطرية أخرى تابعة للبرنامج (أكتوبر/تشرين الأول 2013).

(18) تاريخ انتهاء الصرف هو آخر يوم يمكن أن تصرف فيه أموال المساهمة ذات الصلة.

78- وتشمل الوظائف الرئيسية للمحاور جملة أمور من بينها: (1) تعهد أحد المخازن؛ (2) تسلم مواد المعونة ذات الطبيعة غير الغذائية من الشركاء وتخزينها، وإرسالها طبقاً لتعليمات الشركاء؛ (3) شراء أصناف غير غذائية معينة وتخزينها للإرسال؛ (4) تسلم مواد غذائية من البرنامج، وتخزينها لإرسالها حسب الطلب؛ (5) المناولة المادية للأصناف بمساعدة المعدات؛ (6) الاحتفاظ بدفتر أستاذ للمخزونات من كل صنف؛ (7) إجراء حصر مادي للمخزون في نهاية كل عام، وغير ذلك. وكان هناك مطلب عاجل خاص بوضع أسس مقارنة لتحديد الأعداد الصحيحة من الموظفين المطلوبين في المحور، مع مراعاة أنشطتهم الحالية. وبغير ذلك، فإنه يتعذر استبعاد حدوث تضخم في عدد الموظفين أو نقص هذا العدد.

79- وأعلن مستودع الأمم المتحدة أنه قد أُجري استعراض وظيفي خاص به في يناير كانون الثاني 2013، تضمن إجراء تحليل متعمق للوظائف وعبء العمل بالنسبة لمختلف الموظفين، وسيكون وضع علامات القياس جزءاً من تحليل الاستعراض الوظيفي الجاري. وأعلن كذلك أنه قد تم تسليط الضوء أيضاً على الحاجة إلى ضمان الفصل بين الواجبات في مشروع دليل شبكة مستودع الأمم المتحدة الذي سيعتمد قريباً.

### التوصيف الوظيفي لم يتم بصفة عامة أو بصورة خاصة

80- نظراً للخبرة المطلوبة والطبيعة الخاصة للخدمات المتوقعة من مستودع الأمم المتحدة، رُئي أنه ينبغي للإدارة أن تستكمل اختصاصات كل وظيفة على الفور. وهذا لن يسهل فقط على الإدارة تحديد المسؤولية بالنسبة لكل وظيفة، بل أنه سيساعد أيضاً كل موظف في نفس الوقت على معرفة الواجبات المراد أدائها وعلاقتها في إطار المنظمة. وهذا يتطلب التحديد الفوري للوظائف والحاجة القصوى إلى التمييز بينها، إما بشكل عام أو بصفة خاصة. وسيكون هناك بعد ذلك نمط موحد للتكاليف طبقاً للوظائف التي تؤدي على نطاق المحاور.

81- وعلمنا أن هناك عملية لتحديد اختصاصات كل وظيفة تجري منذ يناير/كانون الثاني 2013، وستستكمل مع نهاية العام.

**التوصية 9:** يلزم إجراء استعراض لملاك الموظفين في جميع المحاور ضمن إطار زمني محدد، ووضع توصيف رسمي لجميع الوظائف على الفور، كما أن تحديد معايير لبيان مبررات الأعداد الصحيحة من موظفي المخازن في كل محور يتطلب الاهتمام.

### آلية الإشراف والرقابة

#### تعليمات المدير التنفيذي

82- كانت تعليمات المدير التنفيذي للبرنامج<sup>(19)</sup>، والتي تصدر من وقت لآخر، هي التي تنظم الأنشطة العامة لمستودع الأمم المتحدة. وكانت التعليمات تستخدم أيضاً بمثابة تعليمات/قرارات سياسية للبرنامج عن الطريقة التي ينبغي أن يعمل بها مستودع الأمم المتحدة. وبموجب تعميم المدير التنفيذي المؤرخ 16 مايو/أيار 2011، كان يتعين على مدير اللوجستيات، ومدير الميزانية، ونائب رئيس الشؤون المالية، ومدير المشتريات إصدار أمر توجيهي مشترك بين شعبة اللوجستيات وشعبة الميزانية وشعبة المشتريات يتضمن تعليمات مفصلة ومبادئ توجيهية بشأن إجراءات المناولة والمحاسبة والإبلاغ المتعلقة بالحساب الخاص لشبكة مستودعات الأمم المتحدة. غير أنه لوحظ أنه لم يصدر هذا الأمر التوجيهي المشترك حتى سبتمبر/أيلول 2013، أي بعد مرور أكثر من عامين على بدء نفاذ التعميم.

(19) بدأت أنشطة مستودع الأمم المتحدة من برنديزي، إيطاليا في عام 2000. وأُنشئ حساب خاص للمستودع من أجل إدارة أنشطته المالية بموجب تعميم المدير التنفيذي رقم ED 2002/003 الصادر بتاريخ 2 أبريل/نيسان 2002. وفي عام 2006، قرر البرنامج إنشاء شبكة مستودعات للاستجابة للحالات الإنسانية في أفريقيا، والشرق الأوسط، وأمريكا اللاتينية، وجنوب شرق آسيا، على غرار الشبكة التي أنشئت عام 2000 في برنديزي، إيطاليا، ولهذا صدر تعميم جديد في 1 أغسطس/آب جاء فيه أن حسابات المحاور الجديدة المقترحة ستندمج أيضاً في الحساب الخاص الذي أنشئ بالفعل لمستودع الأمم المتحدة. وبدأ نفاذ التعميم اعتباراً من 1 أغسطس/آب 2007. وصدر أيضاً تعميم المدير التنفيذي رقم ED 2007/006 بتاريخ 4 مايو/أيار 2007 يفوض لمستودع الأمم المتحدة سلطة شراء الأصناف غير الغذائية. وبدأ نفاذ التعميم اعتباراً من 13 أبريل/نيسان 2007.

83- وأجاب مستودع الأمم المتحدة (أكتوبر/تشرين الأول 2013) بأنه كان هناك تأخير في إصدار الأمر التوجيهي المشترك نظراً لأن وحدات مختلفة في البرنامج كانت معنية بالأمر، ولذلك استغرقت المشاورات/عملية التحقق بعض الوقت، وهو ما كان متوقفاً.

**التوصية 10:** ينبغي على سبيل الأولوية إصدار أمر توجيهي مشترك بشأن إجراءات المناولة والإبلاغ بالنسبة للحساب الخاص.

### الإشراف على الشبكة

84- يراقب مدير شعبة اللوجستيات عمل مستودع الأمم المتحدة عن طريق مختلف التقارير. وكما لوحظ من قبل، أضيفت لجنة السلع والنقل والتأمين إلى آلية الإشراف القائمة على مستودع الأمم المتحدة لأغراض النقل واللوجستيات منذ عام 2013. وينفذ أيضاً إشراف متعدد الوظائف على عمليات مستودع الأمم المتحدة على يد مجلس إدارة مخزونات الاستجابة المؤسسية. وتقدم المحاور تقارير معينة مثل تقارير الإقفال الشهرية الدنيا إلى مكتب الدعم في برنديزي، والتي تقدم إلى المقر كجزء من الإبلاغ المؤسسي. ولاحظنا أن محور دبي قد أعد تقارير عن الإدارة أو الأداء مثل تقرير استرداد التكاليف ومؤشرات الأداء الرئيسية منذ أبريل/نيسان 2013، والتي كانت لا تزال في مرحلة "التصميم"، وبمجرد استكمالها، سينظر في إمكان تكرارها في محاور أخرى باعتبارها "الممارسة الأفضل". وعلماً أن محاور فردية قد شجعت على استحداث أدوات رصد ومصفوفات خاصة بها بدلاً من استخدام جداول بيانات مبسطة إلى أن يتم تجهيز آلية إبلاغ مشتركة على نطاق الشبكة، والتي تعتمد نفسها على دعم تكنولوجيا المعلومات المؤسسي.

**التوصية 11:** على مستودع الأمم المتحدة أن يضع نظاماً مشتركاً للإبلاغ على نطاق الشبكة، ضمن إطار زمني محدد من أجل معايير أفضل للإبلاغ ونظام مفيد لمعلومات الإدارة.

### رأي المستخدمين في أداء مستودع الأمم المتحدة

85- أرسل استبيان يضم 21 سؤالاً محدداً إلى عدد من مستخدمي مستودع الأمم المتحدة لتقييم آرائهم عن جودة الخدمات التي يقدمها مستودع الأمم المتحدة. وقد تلقينا ردوداً من 17 مستخدماً<sup>(20)</sup>. وكان من بين هؤلاء المستخدمين ثلاث منظمات غير حكومية، وثلاث وكالات تابعة للأمم المتحدة، و 11 مكتباً ووحدة تابعة للبرنامج. وكانت الردود المطلوبة في مجالات تقاسم المعلومات من جانب مستودع الأمم المتحدة، وعمليات التسليم لمستودع الأمم المتحدة، وأنشطة المخازن مثل التخزين، والمناولة، والإبدال، والخدمات النوعية، وحساب المخزونات المادية، ونقل السلع، والسرعة، وآلية المعلومات المرتدة، وتكلفة الخدمات، والتقييم العام. ويرد موجزاً للتعليقات في الملحق الثاني.

86- وكما يتضح، أعرب المستخدمون عن تقديرهم لسلامة مفهوم مستودع الأمم المتحدة، باعتباره منهاجاً جيداً، إلا أنهم عبروا عن قلقهم بشكل خاص بالنسبة للمسائل التالية التي تؤثر في كفاءة أداء الخدمات:

← التأخير/الفجوة في تقاسم المعلومات؛

(20) (1) المنظمة الدولية للمعوقين، (2) منظمة المعونة المسيحية النرويجية، (3) الرؤية العالمية، (4) المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، (5) منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) (6) منظمة الصحة العالمية، جنيف، (7) المكتب الإقليمي للوجستيات، بنما، (8) المكتب الإقليمي للوجستيات، القاهرة، (9) المكتب الإقليمي للوجستيات، آسيا، (10) المكتب الإقليمي للوجستيات، داكار، (11) المكتب الإقليمي للوجستيات، نيروبي، (12) فرع تنسيق الطوارئ في مجال تكنولوجيا المعلومات/فريق الدعم السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، البرنامج، (13) البرنامج العالمي لتأجير السيارات، (14) دائرة ميزانية المشروعات والبرمجة، (15) المكتب القطري للبرنامج في الجمهورية العربية السورية، (16) المكتب القطري للبرنامج في ميانمار، (17) المكتب القطري للبرنامج في أثيوبيا.

- ◀ فجوات في طلبات التخزين وظروف التخزين؛
- ◀ حالات قصور في مناولة المخزونات وتجديدها؛
- ◀ تباينات في الحساب المادي؛
- ◀ حالات تأخير/تلف/تسليم جزئي للسلع المنقولة؛
- ◀ حالات تأخير في إعداد الفواتير وإقبال أوامر الشراء؛
- ◀ فجوات بين الفاتورة المبدئية وإشعار المدين، والخدمات الباهظة؛
- ◀ أوجه ضعف في الشراء.

87- ولاحظنا أن مستودع الأمم المتحدة تلقى أيضا في مايو/أيار 2013 في لاس بالماس تعليقات من مستخدمييه، واعتمد نهج "العمل معا - توحيد الاستجابة". وللالتزام بهذا المبدأ في الواقع، يلزم أن يولي مستودع الأمم المتحدة الأولوية القصوى لاحتياجات المستخدمين وشواغلهم كما يتضح من الملحق الثاني.

**التوصية 12:** يجب أن يتفاعل مستودع الأمم المتحدة بصورة وثيقة مع جميع المستخدمين والشركاء لفهم شواغلهم وتزويدهم بخدمات اقتصادية وكفؤة تبعا لذلك.

\*\*\*\*\*

## الملحق الأول

### قائمة الأصناف المخزونة في المحاور

دبي

عدد الأيام	تاريخ الاستلام	الأصناف	الشركاء
1 066	2010/9/30	أردية الجراحين، مقاسات مختلفة – عدد 19	وكالة الأمم المتحدة
1 066	2010/9/30	أصناف جراحية وطبية أخرى – عدد 3 061	وكالة الأمم المتحدة
1 066	2010/9/30	مصابيح، بصيلات مصابيح، فوانيس شمسية، أجهزة إرسال واستقبال – عدد 139	منظمة غير حكومية
1 066	2010/9/30	معدات إصباح، أطقم أدوات نظافة للأسرة، منظم شعر – العدد 25	منظمة غير حكومية
1 059	2010/10/7	كبسولة تاميفلو – 75 ميلغرام – 10 شرائط كبسولات – عدد 588	وكالة الأمم المتحدة

برنديزي

عدد الأيام	تاريخ الاستلام	الأصناف	الشركاء
1 333 إلى 1 508	2010/1/6 إلى 2009/7/15	مجموعة أدوات صحية للطوارئ مشتركة بين الوكالات – عدد 32	وكالة الأمم المتحدة
1 508	2009/7/15	مرشح مياه – عدد 2 100	وكالة الأمم المتحدة
1 508	2009/7/15	صهريج مياه قابل للطي 5 000 لتر – عدد 18	وكالة الأمم المتحدة
1 508	2009/7/15	صهريج مياه قابل للطي 1 000 لتر – عدد 69	وكالة الأمم المتحدة
1 508	2009/7/15	معاطف شتوية – عدد 699	حكومة
1 508	2009/7/15	عربة نقل أمتعة – عدد 909	حكومة
871	2011/4/13	طقم مطبخ – عدد 1 188	وكالة الأمم المتحدة

## الملحق الثاني

### ردود المستخدمين على الخدمات التي قدمها مستودع الأمم المتحدة

ردود	الأسئلة	مسائل	
<p>أجاب تسعة مستخدمين بأنهم لم يواجهوا أي مشكلة.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ذكر مكتب البرنامج ومنظمة غير حكومية أنهما واجها مشاكل في الوصول إلى قائمة المخزونات في الوقت الحقيقي، حيث لم يكن التحديث متكررا لبيان وصول المخزونات إلى مستودع الأمم المتحدة.</li> <li>• أشارت وكالة للأمم المتحدة إلى أن الموقع الشبكي لمستودع الأمم المتحدة لم يتضمن أرقاما مرجعية، وكان يتعين عليهم الاطلاع على تقرير المخزونات الشهري كخدمة نوعية.</li> </ul>	<p>كيف كان نظام مستودع الأمم المتحدة لتقاسم المعلومات؟ هل كان باستطاعة المستخدم الوصول إلى مكان المخزونات في الوقت الحقيقي على الموقع الشبكي لمستودع الأمم المتحدة في جميع الأوقات؟ إذا كانت الإجابة بالنفي يرجى إعطاء التفاصيل.</p>	1-	تقاسم المعلومات من جانب مستودع الأمم المتحدة
<p>كان كثير من المستخدمين غير راضين.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ذكر أحد المستخدمين، من بين مكاتب البرنامج، أن البسكويت العالي الطاقة أرسل قبل تاريخ انتهاء صلاحيته وكان يتعين إتلاف هذا الصنف بمجرد استلامه؛ وأشار آخر إلى أنهم كانوا يحتاجون غالبا إلى طلب معلومات محدثة.</li> <li>• أشارت اثنتان من وكالات الأمم المتحدة إلى أن تدفق الاتصالات لم يكن سلسا أو دقيقا.</li> <li>• قالت منظمة غير حكومية أن مستودع الأمم المتحدة لم يبلغ أحد المستخدمين المقرضين بموعد تجديد المخزونات، وكانت معظم الثغرات في أكر.</li> </ul>	<p>يرجى التعليق إذا كانت هناك أي حالة ظهرت فيها ثغرة في تقاسم مستودع الأمم المتحدة للمعلومات المتعلقة باللوجستيات مثل حالة الطلبات، وتاريخ التوريد، وتاريخ الانتهاء، ورقم الدفعة وغير ذلك.</p>	2-	
<p>كانت ردود المستخدمين الذين استخدموا هذه الخدمات إيجابية إلى حد كبير، باستثناء:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ذكرت إحدى وكالات الأمم المتحدة أنها رفعت مستوى المخزونات في بنما، ونظرا لهذه الزيادة غير المتوقعة، كان يتعين عليها دفع رسوم للتخزين إلى أن تمكن مستودع الأمم المتحدة من توفير أماكن للاستيعاب.</li> <li>• وجدت منظمة غير حكومية أن مخزن بنما كان ممتلئا، وكان يتعين عليها دفع رسوم لمخزونات لم تبلغ بها مسبقا.</li> </ul>	<p>هل كانت هناك أي صعوبات من جانب مستودع الأمم المتحدة في الاستجابة لطلبات المستخدمين الخاصة بالتخزين؟ إذا كانت الإجابة بكلمة "نعم" ما هي الأسباب التي ذكرت.</p>	3-	عمليات التسليم لمستودع الأمم المتحدة
<p>لم تكن هناك ردود سلبية على هذا السؤال من جانب المستخدمين الذين استفادوا من هذه الخدمات.</p>	<p>هل كانت هناك أي حالات لعدم قبول مستودع الأمم المتحدة لشحنة المستخدم بعد الموافقة المبدئية على الطلب؟ يرجى ذكر تفاصيل وأسباب هذه الحالات</p>	4-	
<p>كانت ردود المستخدمين الذين استفادوا من هذه الخدمة إيجابية، باستثناء:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ذكر أحد مستخدمي البرنامج أن حيز التخزين في سوبانغ لم يكن في الوضع الأمثل، وكان يستخدم مخزنا آخر؛</li> <li>• أشار مستخدم آخر للبرنامج إلى عدم وجود إضاءة وتهوية مناسبة في بعض مخازن دبي، مما جعل من الصعب العمل بأمان أثناء أزمة الفلبين؛</li> <li>• وجدت منظمة غير حكومية أن ظروف التخزين في بنما كانت صعبة أيضا.</li> </ul>	<p>كيف وجد المستخدم ظروف التخزين في المحاور؟ يرجى بيان ما إذا كان هناك مجال لتحسين هذه الظروف وفقا للمعايير المقبولة.</p>	5-	إدارة المخزن: التخزين
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أشارت وكالة تابعة للأمم المتحدة إلى مشكلة الرطوبة في بنما، وأشارت وحدة تابعة لمنظمة غير حكومية إلى أصناف مفقودة في المخزن.</li> <li>• أشار أحد مستخدمي البرنامج إلى أن مولدا من بين 9 مولدات بقدره 50 كيلو فولت سقط أثناء التفريغ. كما فقدت من المخزن 100 خرطوشة طابعة.</li> </ul>	<p>هل كانت هناك أي عيوب أو أضرار أثناء التخزين؟ يرجى ذكر أمثلة.</p>	6-	

الردود	الأسئلة	مسلسل	
كانت ردود جميع المستخدمين ايجابية باستثناء وحتين تابعتين للبرنامج. ذكر أن إدخال مذكرات استلام السلع في النظام كان يتأخر غالبا بسبب عدم اتساق المخزونات. ويبدو أنه لم تكن هناك أي استراتجية عن كيفية تنظيم الأصناف المختلفة في المخزن، وكان العد المادي الكامل لا يتم إلا مرة واحدة في السنة ولم يكن دقيقا. وكان لدى موظفي المخزن مستويات مهارة متباينة. وبالنسبة لسياسة تناوب موظفي مستودع الأمم المتحدة، كان العميل يتعامل كل بضعة أشهر مع موظف "مستجد" مع تباين في مستوى المهارة والكفاءة.	كيف يقيم المستخدم خدمات مستودع الأمم المتحدة لمناولة المخزونات؟ هل كانت مناسبة؟ يرجى بيان ما إذا كان هناك مجال للتحسين.	7-	إدارة المخزن: المناولة
وجد ثلاثة من مستخدمي البرنامج مشاكل فيما يلي: • توافق أصناف نمطية/سريعة الحركة. • التجديد يستغرق وقتا طويلا ولا تتم إجراءات تخليصه على الفور. • لم تقدم قط إشارات عن استهلاك المخزونات، مما يتسبب في حالات نقص في المخزونات. • وجهت منظمة غير حكومية نقدا شديدا قائلا إن "تجديد مستودع الأمم المتحدة للأصناف التي أقرضت لمستخدمين آخرين كان بطيئا جدا، وأحيانا يستغرق سنة". ونتيجة لذلك، رفضت إقراض مخزوناتها بسبب عدم التأكد من التجديد. ولم يتم إبلاغها عن موعد تعويض مخزوناتها.	ما هي تجربة المستخدم مع تجديد مستودع الأمم المتحدة للمخزونات؟ هل كان سلسا؟ إذا كانت الإجابة بالنفي يرجى بيان الأسباب. ومن الذي يتولى التجديد؟ مستودع الأمم المتحدة أم المستخدم؟ ولماذا؟	8-	إدارة المخزن: التجديد
كانت الردود ايجابية باستثناء منظمتين غير حكوميتين. • قالت منظمة غير حكومية إنه كان من الصعب تقاسم المعدات/الخيام نظرا لعدم وجود اتفاق إطاري لمستودع الأمم المتحدة مع موردي الخيام. • أشارت منظمة غير حكومية أخرى إلى أنه نظرا لبطء التجديد، كان يتعين عليها رفض تقديم قروض أخرى مؤقتا.	هل كان يتم إقراض المخزونات المشتركة، أو بيعها، أو تبادلها مع مستخدمين آخرين كلما طلب هذا؟ وإذا لم يكن الأمر كذلك، يرجى التوضيح.	9-	إدارة المخزن: الخدمات النوعية
كانت الردود ايجابية باستثناء: • قالت منظمة غير حكومية إن التغليف كان دائما باهظ التكاليف، وأحيانا غير كاف. • اقترح أحد مستخدمي البرنامج أنه ينبغي توسيم الفاتورة المبدئية على كل عبوة، واقتراح آخر طرح خيارات متنوعة للتعريف بالجهة المانحة.	هل كان التغليف المقدم يتسق مع طلب المستخدم؟ يرجى بيان ما إذا كان هناك مجال للتحسين.	10-	إدارة المخزن: الخدمات النوعية
• أجابت أحد وكالات الأمم المتحدة بأن صلاحية 500 ناموسية انتهت في نوفمبر/تشرين الثاني 2011، واكتشفت في ديسمبر/كانون الأول 2012، ولكن لم يتم إجراء أي إحلال برغم إرسال طلب رسمي في سبتمبر/أيلول 2013. • أشارت وكالة أخرى تابعة للأمم المتحدة إلى أنه سيكون من الأفضل معرفة ما إذا كان باستطاعة المستودع تنفيذ إتلاف المخزونات المنتهية الصلاحية/المعطوبة. • أراد أحد مستخدمي البرنامج خدمة أفضل مع مزيد من الشفافية في هذا الصدد.	هل اتخذ إجراء ملائم للتعامل مع المخزونات المنتهية الصلاحية أو التالفة بناء على طلب المستخدم؟ وهل كان ذلك يتم في الوقت المناسب مع تقديم إشعار حسب الأصول؟ ومن الذي كان يفعل ذلك، المستودع أم المستخدم؟	11-	إدارة المخزن: الخدمات النوعية
كانت ردود المستخدمين ايجابية باستثناء أحد مستخدمي البرنامج الذي أشار إلى إحدى حالات التأخير بسبب طلب المستودع تغيير الرمز بالنسبة لعمليات الطوارئ.	هل واجه المستخدم أي مشاكل أثناء تغيير سلطة الإفراج؟ وإذا كان الأمر كذلك، يرجى التوضيح.	12-	إدارة المخزن: الخدمات النوعية
كان جميع المستخدمين راضين عن الأداء فيما عدا اثنين من مستخدمي البرنامج وجدا أن العد السنوي للمخزونات كان أبعد من أن يكون مرضيا ولم يكن دقيقا على الإطلاق.	هل كان العد المادي للمخزونات من جانب مستودع الأمم المتحدة يتم بطريقة مرضية للمستخدم؟ يرجى بيان ما إذا كان هناك مجال للتحسين.	13-	إدارة المخزن: العد المادي للمخزونات

	الردود	الأسئلة	مسلسل	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وجدت إحدى وكالات الأمم المتحدة وإحدى المنظمات غير الحكومية حالات تضارب.</li> <li>• أشارت وحدتان تابعتان للبرنامج أيضا إلى أن حالات التضارب التي أثرت لم تتم تسويتها.</li> </ul>	<p>هل وجدت أي حالات تضارب أثناء العد المادي لمخزونات المستخدم من جانب المستخدم؟ وكيف تمت معالجتها؟</p>	-14	
نقل السلع	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أجابت إحدى وكالات الأمم المتحدة بأن شحنة موجهة إلى ليبيا قد تأخرت. فقد طلبت أن تبدأ الشحنة في مارس/أذار ولكنها بدأت في الواقع في مايو/أيار، ووصلت أخيرا إلى وجهتها في يوليو/تموز. وكان يتعين عليها طلب بيانات جديدة.</li> <li>• أفادت منظمة غير حكومية بأنه كانت هناك فجوة في الاتصال بين الشركة الناقلة التي اختارها ومستودع الأمم المتحدة، وقد يُعزى ذلك إلى الشركة الناقلة مما تسبب في حالات تأخير.</li> <li>• وجد مختلف مستخدمي البرنامج مشاكل في هذا المجال. فقال أحد المستخدمين إنه لم يتم إبلاغهم قط مقدما بعمليات الشحن والتفريغ، مما جعل من الصعب عليه بصورة متزايدة تخطيط أوامر الشراء وتعظيم سلسلة الإمداد أثناء حلقة العمل (تصدى مستودع الأمم المتحدة أخيرا لهذه المسألة).</li> <li>• أشار مكتب قطري آخر إلى حالات تأخير في عام 2012 بالنسبة لعملية سورية.</li> <li>• اقترح مكتب قطري أنه يمكن عمل المزيد لإطلاع المستخدمين على حالة الشحنات ووقت وصولها المتوقع. وأوصى أحد مستخدمي البرنامج باستعراض فعالية تكلفة النقل من محور برنديزي والبيه.</li> <li>• قال مستخدم آخر للبرنامج إن المكاتب القطرية التي تتسلم مركبات تابعة للبرنامج العالمي لتأجير السيارات شحنها مستودع الأمم المتحدة ينبغي أن تحصل في الواقع على مشورة أفضل بالنسبة لخيارات النقل المتاحة.</li> </ul>	<p>كيف كان أداء مستودع الأمم المتحدة في ترتيب نقل السلع؟ هل تعرض المستخدم لأي حالات تأخير في توفير تسهيلات النقل باعتبارها خدمات نوعية يقدمها مستودع الأمم المتحدة؟ ومتى ولماذا؟</p>	-15	
نقل السلع	<p>كانت الردود سلبية باستثناء:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أقرت إحدى وكالات الأمم المتحدة بأن ذلك حدث في أوقات لم توجد فيها أي أوامر شراء توضح قائمة التوريد مما جعل المتابعة أمرا صعبا. وكانت هناك حالات تضارب فيما يتعلق بشحنات موجهة إلى بوركينا فاسو وكوت ديفوار ومالي.</li> <li>• أشارت منظمة غير حكومية إلى أنه كانت هناك أطقم طهي مفقودة أقرضت لمستودع الأمم المتحدة أثناء التجديد.</li> <li>• أشار أحد مستخدمي البرنامج إلى فقد أجزاء من وحدات تخزين متنقلة.</li> </ul>	<p>هل كانت هناك أوجه قصور أثناء النقل مثل عمليات التسليم الجزئي للمخزونات أو تسليم المستخدم لمخزونات غير مطابقة للمواصفات؟ يرجى ذكر أمثلة.</p>	-16	
نقل السلع	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ذكر مكتب قطري تابع للبرنامج حادثة تم فيها شحن مكاتب مسبقة الصنع في حاوية بطريقة استحال على المكتب القطري تفريغها منها دون إتلاف الشحنة.</li> <li>• أشار مستخدم آخر للبرنامج إلى وجود حالات متعددة للأضرار لدى المكتب القطري، ولكن في معظم الحالات قام المستخدم بتسوية مسائل التأمين بكفاءة.</li> </ul>	<p>هل كانت هناك حالات تسليم فيها المستخدم أصنافا تالفة أو ذات نوعية غير مقبولة؟ يرجى التحديد.</p>	-17	



الردود	الأسئلة	مسلسل	
<p>أعرب بعض المستخدمين عن وجود مشاكل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قال أحد مستخدمي البرنامج إن الإطار الزمني 48/24 ساعة لم يكن واقعياً لأنه يمثل فقط وقت الإرسال من المخزن.</li> <li>• قال مستخدم آخر تابع للبرنامج إن حالات التأخير حدثت أثناء عطلات نهاية الأسبوع مع أن مستودع الأمم المتحدة معني بحالات الطوارئ.</li> <li>• عقيبت إحدى وحدات البرنامج بأن 50 في المائة فقط من الشحنات الموجهة للداخل و80 في المائة من الشحنات الموجهة للخارج تم تجهيزها في غضون 48 ساعة. وشككت أيضاً من حالات تأخير في تسلم فاتورة تكاليف الشحن.</li> <li>• ذكرت وكالة تابعة للأمم المتحدة أنها علمت في بعض الحالات عن مغادرة الشحنة ولم ترسل بيانات حديثة بصورة تلقائية.</li> <li>• قالت وكالة أخرى تابعة للأمم المتحدة إن طلب التسليم قد يستغرق من أسبوع إلى 10 أيام.</li> <li>• قالت منظمة غير حكومية إن معظم عمليات الشحن كانت تتم في غضون 48 ساعة بالنسبة للشحن الجوي، وكان الشحن البحري بالحاويات يستغرق وقتاً أطول. وكانت إشعارات المدين تصل حتى بعد عام من الشحن.</li> </ul>	<p>ما هو متوسط الوقت الذي استغرقه مستودع الأمم المتحدة لاستكمال المعاملات؟ هل كانت هناك حالات تعذر فيها استكمال المعاملات في غضون 48/24 ساعة؟ يرجى سرد الحالات إلى جانب تأثير حالات التأخير.</p>	-18	التوقيت
<p>لم يكن بعض المستخدمين على علم بأي آلية للمعلومات المرتدة.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• قال أحد مستخدمي البرنامج إن المستخدم بحاجة إلى التحسين في مجال إعداد الفواتير وإقبال أوامر الشراء.</li> <li>• قالت إحدى وكالات الأمم المتحدة إن نظام الفاتورة المبدئية وإشعار المدين اتسم بالتخبط نظراً لانقضاء شهور بين تسليم الشحنة ووصول إشعار المدين ذي الصلة.</li> <li>• أشارت منظمة غير حكومية إلى أن المحاور لم تكن جميعها موحدة بالنسبة لتلقي المعلومات المرتدة. وطالبت أيضاً بتحسين المعلومات المرتدة للمستخدمين المقرضين أثناء تجديد مخزوناتهم. وأشاروا أيضاً إلى ضرورة مراقبة مستودع الأمم المتحدة للتكاليف بالنسبة لتزايد الرسوم التي يتحملها المستخدم.</li> </ul>	<p>كيف يقيم المستخدم آلية المعلومات المرتدة/يرد المظالم من جانب مستودع الأمم المتحدة؟ يرجى اقتراح التحسين اللازم، إن وجد.</p>	-19	آلية المعلومات المرتدة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أعرب مستخدمو البرنامج عن شواغلهم بشأن تكاليف الخدمات. وقال أحد المستخدمين إن تحصيل 7 في المائة لرسوم استرداد التكاليف كان مكلفاً للغاية، وسيكون من الأرخص إصدار أمر شراء مباشر إلى الموردين وأو عن طريق اتفاقات طويلة الأجل.</li> <li>• ذكر مكتب قطري أن فاتورة الشراء كانت دائماً أعلى من المبلغ المطلوب. وينبغي أن يكون للمستودع حساباته الخاصة بالربح والخسارة.</li> <li>• أعلن مستخدم آخر تابع للبرنامج عن وجود حالات لم تكن فيها التكلفة أو التوقيت بكفاءة تبرر استخدام مستودع الأمم المتحدة، ولكنه كان قراراً مؤسسياً.</li> <li>• قال مكتب قطري تابع للبرنامج أن مستودع الأمم المتحدة يُعد أعلى تكلفة من الشراء المباشر، إلا أن التوافر الفوري للسلع يعوض عن ذلك.</li> <li>• بالمثل، كانت لدى منظمات غير حكومية شواغل بشأن ذلك. فاقترحت منظمة غير حكومية نسبة 5 في المائة لتكلفة الاسترداد الإدارية، فهذا سيمكنها من النظر في استخدام مستودع الأمم المتحدة بالنسبة لخدمات الشراء أيضاً (إذا استطاع مستودع الأمم المتحدة أن يقدم للمستخدم دليلاً يؤكد الحصول على ثلاثة عروض أسعار لأغراض المراجعة).</li> <li>• وجدت منظمة غير حكومية أخرى أن الخدمات جيدة ولكنها باهظة.</li> <li>• أفادت منظمة غير حكومية بأن بعض خدمات الشحن والتفريغ كانت باهظة جداً.</li> </ul>	<p>هل كانت الخدمات التي يقدمها مستودع الأمم المتحدة متناسبة مع التكاليف؟ وإذا لم تكن كذلك، يرجى ذكر الأسباب.</p>	-20	تكلفة الخدمات

الردود	الأسئلة	مسلسل	
<p>كان معظم المستخدمين راضين بشكل عام عن تجربتهم في العمل مع مستودع الأمم المتحدة. غير أن الشواغل التي ظهرت شملت ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• رأت جميع المنظمات غير الحكومية الثلاث، رغم تجاربها الطيبة، ضرورة تحسين استلام الفواتير، نظرا لأنه كان يتعين عليها الانتظار لفترة طويلة إلى أن تتسلمها من مستودع الأمم المتحدة.</li> <li>• وبالمثل، أعلنت إحدى منظمات الأمم المتحدة أن التقييم المرجعي كان يصعب متابعته، وأحيانا كان يصعب ربطه برقم فاتورة الشراء وإشعار المدين. وغالبا ما كان تمويل الخدمة قد نفذ عند تسلم إشعار المدين. وأشارت وكالة أخرى تابعة للأمم المتحدة إلى التكاليف، والتخزين، وتنظيم الشحنات باعتبارها أوجه قوة، وإلى المسائل المالية باعتبارها مظهر ضعف. وبالمثل، أعربت إحدى وكالات الأمم المتحدة عن تقديرها البالغ لقدرة مستودع الأمم المتحدة على التكيف مع حالات الطوارئ الصحية وجودة الدعم المهني، ولكنها وجدت أن إعداد الفواتير يستغرق وقتا طويلا.</li> <li>• وجد أحد مستخدمي البرنامج أن العمل مع مستودع الأمم المتحدة أمر رائع حيث يمكن للمرء أن يتجنب العطاءات/المناقصات التنافسية، ولكنه يرى أنه ينبغي السماح للمكتب القطري بالتوجه إلى المورد مباشرة بدلا من أن يضطر إلى الشراء من مستودع الأمم المتحدة بتكلفة أعلى.</li> <li>• وبالمثل، لاحظ مستخدم آخر تابع للبرنامج أن مستودع الأمم المتحدة يُعد وسيلة قوية ذات مفاهيم عظيمة، ولكنه رأى أن الشراء والتجديد يمثلان أضعف عناصر مستودع الاستجابة للحالات الإنسانية، وكذلك تسلم فواتير نهائية مطولة.</li> <li>• أعلن أحد مستخدمي البرنامج أن مستودع الأمم المتحدة كان فعالا ولكنه يفتقر إلى الكفاءة نظرا لأنه بطيء في تقديم المعلومات. وكان هيكل التكلفة الثابتة مرتفعا جدا بالنسبة لتناوب المخزونات، ولن تكون الشبكة دائما فعالة من حيث التكلفة. غير أنه كانت هناك قيمة مضافة في مستودع الأمم المتحدة للعمل معا على المستوى الإقليمي الذي لا يمكن تقديره بالمال.</li> <li>• لم يكن مستخدم آخر للبرنامج سعيدا بجودة الخدمات التي تلقاها من مستودع دبي، خاصة في إدارة مستودع الأمم المتحدة. وكانت التجربة مع جانب اللوجستيات أفضل، وكانت الخدمة ذات نوعية جيدة. ويلزم تحسين مسألة التكاليف النهائية لفواتير الشحن.</li> <li>• أشار أحد مستخدمي البرنامج إلى أن مستودع الأمم المتحدة وخبرته في اللوجستيات جعلت العملاء يستخدمونه باعتباره "مركزا جامعاً" لجميع متطلبات اللوجستيات، ولكن نهج مستودع الأمم المتحدة "المتعدد المهارات" جعله يُفتقر إلى الكفاءة والفعالية. فخدمات العملاء هزيلة. ويلزم ترك إجراءات الشراء لأخصائيي الشراء في البرنامج.</li> </ul>	<p>يرجى إعطاء لمحة عامة عن تجربتك مع مستودع الأمم المتحدة ورأيك في نقاط القوة والضعف في النظام الذي يستخدمه.</p>	21-	تقييم عام