



تقرير أمين المظالم

التقدم المحرز في تنفيذ توصيات أمين المظالم

تقرير من المدير العام

١- تلقي هذه الوثيقة نظرة عامة على الإجراءات التي اتخذتها الإدارة استجابة للتوصيات الواردة في تقرير أمين المظالم^١ المرفوع إلى المجلس التنفيذي في دورته الرابعة والأربعين بعد المائة، والمكمل لتقرير أمين المظالم المقدم إلى المجلس في دورته هذه^٢. وتبين أحدث المعلومات المقدمة عن الموارد البشرية^٣ معلومات أخرى عن الإجراءات والمبادرات التي يجري تنفيذها في مجال التصدي لبعض التحديات، وعن التوصيات الواردة في تقارير أمين المظالم.

٢- ومثلما يرد ذكره في الملحق ١ من تقرير أمين المظالم الصادر في عام ٢٠١٨، فإن إنشاء مكتب أمين المظالم يجسد التزاماً قطعه المنظمة على نفسها لتعزيز عافية موظفيها بفضل تحسين المطبق فيها من قواعد وسياسات وممارسات. وتحرص المنظمة في معرض صونها لعلاقات العمل الوثيقة التي تربطها بمكتب أمين المظالم، على إلقاء نظرة ثاقبة أوسع نطاقاً على المسائل النظامية لكي تتمكن بالتالي من الإبداع في اتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية بشأنها.

الأرقام والاتجاهات

٣- من دواعي سرور الإدارة أن تلاحظ أن القوى العاملة في المنظمة تسعي بارتياح إلى الحصول على الدعم من أمين المظالم لمناقشة ما يقلقها من شواغل تتعلق بالعمل، مما يتيح المجال أمام مكتب أمين المظالم ليؤدي دوره في الحيلولة دون نشوب النزاعات فيما بين أفرادها وفي تحديد المشاكل الأساسية التي ينبغي أن يُسترعى انتباه المنظمة إليها. وازداد في عام ٢٠١٨ عدد الموظفين المستفيدين من خدمات أمين المظالم ("الزوار") بوصفه نسبة مئوية من إجمالي عدد القوى العاملة من ٤,٢٪ إلى ٤,٨٪. وتعكف الإدارة على العمل مع مكتب أمين المظالم للحصول على النسبة المئوية من الحصائل المرضية المحققة في أعقاب إجراء زيارات لمكتبه بغية تشجيع المزيد من الموظفين على السعي إلى الحصول على الدعم المقدم من هذه الخدمات.

١ الوثيقة م ت ١٤٤ / معلومات ٢ (٢٠١٨).

٢ الوثيقة م ت ١٤٦ / معلومات ٢.

٣ الوثيقة م ت ١٤٦ / ٤٨.

متابعة التوصيات المقدمة بالعام الماضي

احترام التنوع وتشجيعه

٤- اتخذت فعلاً بعض الإجراءات استجابةً لتوصية أمين المظالم القاضية بأن المنظمة "ينبغي أن تواجه مشكلة [التمييز] عن طريق اعترافها أولاً بوجودها ومن ثم إعرابها عن انفتاحها أمام ما يمكن إيجاده من سبل لمعالجتها".

٥- وقام برنامج المنظمة للطوارئ الصحية في حزيران/ يونيو ٢٠١٨ بتشكيل فريق عمل معني بالتنوع في مكان العمل. واستعرض الفريق أفضل الممارسات المتبعة في وكالات الأمم المتحدة والكيانات الأخرى والتي يمكن الاسترشاد بها في هذا المضمار. ويقوم الفريق مقام مجلس لاستطلاع الآراء يمكن الإعراب فيه عن الآراء والشواغل، ويقترح حلولاً لزيادة طابع التنوع. وعلاوة على ما يعقده الفريق من اجتماعات، فقد حث على تقديم تقارير ربع سنوية عن الإحصاءات المتعلقة بالتنوع لزيادة الوعي وتتبع التقدم المحرز. وعُيّن أيضاً مسؤول كبير في مكتب المدير التنفيذي دعماً لبرنامج المنظمة للطوارئ الصحية في الوفاء بغاياته في مجال التنوع ودعمًا لتنفيذ التوصيات الأخرى المقدمة من الفريق العامل. ولاحظت لجنة الخبراء المستقلين الاستشارية في مجال المراقبة التابعة لبرنامج المنظمة للطوارئ الصحية في تقريرها^١ المرفوع إلى جمعية الصحة العالمية الثانية والسبعين في أيار/ مايو ٢٠١٩ أن بإمكان البرنامج أن يكون بمثابة مرشد يوجه المنظمة في جهودها الرامية إلى تحسين التنوع.

٦- ويجري اختبار لوحة متابعة داخلية لرصد مؤشرات الأداء الرئيسية بالمقر الرئيسي، وهي لوحة ترصد الاتجاهات المختطة في مجال التنوع الجغرافي بحسب الشعب، فضلاً عن رصدها للتقدم المحرز صوب بلوغ الغايات المحددة. ويوظف برنامج التدريب الداخلي على تشجيع المديرين على زيادة طابع التنوع من أجل بلوغ الغاية المحددة بشأن اختيار متدربين داخليين بنسبة ٥٠٪ من بلدان منخفضة الدخل وأخرى متوسطة الدخل بحلول عام ٢٠٢٢. ومن قيم المنظمة التي يشترك الموظفون في تحديدها (انظر أدناه) تلك القاضية "بالتعاون كزملاء وشركاء"، والتي يلتزم الموظفون من خلال تأييدهم لها "بالتسليم بقوة التنوع والاستفادة منه في إنجاز المزيد معاً".

تشجيع مشاركة الموظفين وتحديد القيم الأساسية للمنظمة

٧- يواصل الموظفون كلهم المشاركة بالكامل في عملية التحول الجارية بالمنظمة، وخصوصاً في المبادرة المقدمة بشأن الاشتراك في تحديد قيمها المؤسسية ومواءمتها. وجرى إعداد ميثاق قيم المنظمة وإصداره في أيار/ مايو ٢٠١٩ إضافة إلى عملية التشاور التي أجريت على نطاق واسع وشامل، بما فيها ممارسة استنباط "خلاصة الآراء بشأن القيم" التي شارك فيها أكثر من ٢٧٠٠ موظف على مستويات المنظمة كافة.^٢ وينظر الآن موظفو المنظمة بموجب هذا الميثاق إلى أنفسهم على أنهم "أمعاء موثوقون لخدمة الصحة العمومية بجميع الأوقات؛ مهنيون ملتزمون بالتميز في مجال الصحة؛ منقادون بالنزاهة؛ متعاونون كزملاء وشركاء؛ أشخاص يهتمون بغيرهم". وقدمت مبادرات مختلفة لإحياء تلك القيم؛ ويدعى مثلاً المشاركون من الموظفين والمتدربين الداخليين في دورات التدريب التمهيدي إلى إمعان النظر في هذه القيم التي أبرزت أيضاً أثناء التدريب على مهارات القيادة والإدارة بالإقليم الأفريقي. وعُدلت السياسة المتعلقة بتقدير الأداء المتميز لكي تشمل جائزة من فئة جديدة بعنوان "مناصر القيم"، والتي يمكن منحها للأفراد و/ أو للفرق.

١ الوثيقة ج ٦/٧٢.

٢ ميثاق قيم منظمة الصحة العالمية. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠١٩

(https://www.who.int/docs/default-source/documents/values-charter-ar.pdf?Status=Temp&sfvrsn=4ed75cec_12)

تم الاطلاع في ٣ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩

حاجة منظمة الصحة العالمية إلى الاستثمار في مديريها

٨- استمر طوال عام ٢٠١٩ تزويد الموظفين العاملين في المقر الرئيسي بالدعم اللازم للاضطلاع بأنشطة إدارة المهارات الوظيفية والتدريب والتوجيه وتشكيل الفرق وإسداء المشورة المهنية، سواء كان ذلك وجهاً لوجه أم عن بُعد. ويتواصل تعزيز برنامج الإرشاد الذي دُشن رسمياً في كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩ وزيد عدد أعضائه البالغين حالياً أكثر من ٢٠٠ موظف من الموظفين التقنيين والعاملين المسجلين فيه بوصفهم مرشدين. كما يتواصل تدريب المرشدين ومتلقي الإرشاد، وهو تدريب سيُوفر في إطار تنفيذ برنامج الإرشاد الذي سيُستهل تنفيذه في كانون الثاني/يناير ٢٠٢٠. وترتكز هذه المبادرات على تنمية الكفاءات والوعي بالقدرات الذاتية وإعداد الموظفين للنهوض بمسؤوليات أعلى مستوى أو لتزويدهم بأدوات أفضل تمكنهم من التعامل مع التغيير الجاري بالمنظمة من حيث المواقف والعقليات.

٩- وتُشر مشروع تجريبي بشأن مسارات الموظفين الإداريين المهنية^١ على بوابة الشؤون المهنية بموقع المنظمة على الشبكة الداخلية، وهو يزود الموظفين بمعلومات وإرشادات تمكنهم من اتخاذ قرارات والتوصل إلى خيارات مهنية مستنيرة. وتشارك الأمانة مع مكتب أمين المظالم في تنظيم عقد حلقات عمل جديدة بشأن حسم النزاعات، علماً بأن باب المشاركة فيها مفتوح أمام جميع الموظفين لأنها تصبو إلى بلوغ هدف مؤداه تحسين علاقات العمل والترويج لإقامة مكان عمل تزيد فيه مظاهر الاحترام.

التصدي للتحديات المواجهة هذا العام

تطبيق قيم المنظمة

١٠- يتواصل إدخال التعديلات على مجالات كل من التوظيف والالتحاق بالمنظمة وتدريب الموظفين، وتطبق بالوقت نفسه إجراءات بشأن تدريب الموظفين تمهيداً ومنحهم الجوائز تقديراً لإنجازاتهم بغية التدرج في تحقيق نتائج على جميع مستويات المنظمة. ومن المسلم به أن إدخال تعديلات مستدامة على هذا المجال سيستلزم بذل جهود متواصلة بشأنه.

١١- ومن الواضح أن إصدار ميثاق قيم المنظمة في أيار/مايو ٢٠١٩ لم يُقصد به تغيير السلوكيات بين عشية وضحاها، ولكن الإدارة العليا شددت في التزامها بتطبيق القيم الواردة في الميثاق. ويواظب المدير العام على إبلاغ الموظفين بسياسته المفتوحة الباب أمامهم، وقد طلب من جميع المديرين العاملين بأحاء المنظمة كافة أن ينتهجوا سياسته هذه نفسها.

١٢- ويجري على قدم وساق تنفيذ برنامج جديد لتدريب كبار المديرين على تنمية مهاراتهم القيادية، وسيُشرع في تنفيذه فعلاً خلال عام ٢٠٢٠، وهو يصبو إلى بلوغ هدف مؤداه ضمان تزويد قادة المنظمة بالدعم المناسب واللازم للتصدي للتحديات المواجهة في ميدان التحول، فضلاً عن تصديهم لما يجابهونه يومياً من تحديات أوسع نطاقاً في مجالي الإدارة والقيادة، وتكليل أنشطتهم بالنجاح فيما يخص ميادين كل من القيادة والتدريب والتصرف كقدوة حسنة أمام موظفيهم ورفقهم لمساعدتهم على تحقيق إنجازات مهنية متميزة. ومن المزايا الرئيسية لمبادرة

١ للحصول على مزيد من المعلومات، انظر الرابط الإلكتروني التالي:

<https://workspace.who.int/sites/mobility/careerpaths/SitePages/Welcome.aspx>، (بالإنكليزية) (تم الاطلاع في ٦ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩).

التدريب أنها متوافقة مع رؤية المدير العام بشأن المنظمة وبرنامج عمل التحول فيها، وهي ملتزمة بها، لأنها تركز على توثيق عرى التعاون والترابط والتواصل المنفتح فيما بين الموظفين.

١٣- وسيؤاظب على إجراء المسوح بين صفوف الموظفين لمواكبة ما يستجد من تغييرات في المنظمة وضمان إدخال ما يلزم من تعديلات تبقىها سائرة على الطريق الصحيح.

تيسير إعادة تعيين الموظفين الذين يواجهون مواقف لا تُحتمل

١٤- تدرك الإدارة أهمية وضع سياسات بشأن نقل الموظفين من وظائفهم الحالية موضع التنفيذ في حالة جود بيانات تثبت أن بيئة عملهم غير لائقة. ويشير تقرير أمين المظالم إشارة صائبة إلى أن السياسة المتبعة حالياً في منع المضايقات تشير إلى تدابير مؤقتة بإمكان مدير إدارة تنظيم الموارد البشرية اتخاذها ريثما يُفرغ من حسم النزاع بطرق غير رسمية أو يُتخذ قرار بشأن الشكوى المقدمة رسمياً. ولكن ثمة مواقف صعبة أخرى غير مشمولة بالسياسة قد يتعرض لها الموظف وتسفر عن مطالبته بنقله من وظيفته. وقد شُرع في إنجاز أعمال بشأن وضع سياسات وآليات أخرى لسد هذه الفجوة، وهي تشمل تقدير متوسط عدد الحالات سنوياً ووضع معايير واضحة بشأن مسببات اتخاذ إجراءات خاصة بشأنها، ومنها عمليات النقل، فضلاً عن ضمان توفير مصدر تمويل قابل للتنبؤ به للتمكن من الإسراع في اتخاذ ما يلزم من إجراءات.

= = =