



تقرير أمين المظالم

التقدم المحرز في تنفيذ توصيات أمين المظالم

تقرير من المدير العام

١- تقدم هذه الوثيقة لمحة عامة عن الإجراءات التي اتخذتها الإدارة استجابةً للتوصيات الواردة في تقرير أمين المظالم المقدم إلى المجلس التنفيذي في دورته السادسة والأربعين بعد المائة. ١ كما أنها تكمل تقرير أمين المظالم المقدم إلى المجلس في دورته الحالية. ٢ وتقدم الوثيقة المعنونة "معلومات محدثة عن الموارد البشرية" ٣ معلومات إضافية عن الإجراءات والمبادرات الجاري تنفيذها من أجل التصدي لبعض التحديات، وعن التوصيات الواردة في تقارير أمين المظالم.

متابعة التوصيات المقدمة العام الماضي

تطبيق قيم المنظمة

٢- لقد وضعت استجابة منظمة الصحة العالمية لجائحة كوفيد-١٩ قيم المنظمة على المحك. وواصلت المنظمة التكيف مع الظروف المتغيرة باستمرار بغية ضمان أن تتجسد قيم المنظمة في أفضل ظروف عمل ممكنة للموظفين، على النحو المبين في هذا التقرير.

٣- وفي الوقت نفسه، أُحرز تقدم في زيادة ترسيخ قيم المنظمة في مجالات مثل التوظيف، والالتحاق بالمنظمة، وتدريب الموظفين الحاليين، وإدارة الأداء، ومنح الجوائز للموظفين/ تقدير إنجازاتهم. وتواصل الإدارة العليا دعم هذه الجهود وتظل ملتزمة التزاماً راسخاً بتنفيذ ميثاق قيم المنظمة.

٤- وأطلقت في عام ٢٠٢٠ مبادرة جديدة ترمي إلى توفير التدريب على القيادة لكبار المديرين. وتضمن هذه المبادرة حصول قادة المنظمة على الدعم اللازم لمواجهة تحديات التحوّل، فضلاً عن التحديات اليومية الأوسع نطاقاً في مجالي الإدارة والقيادة، وقيادة وتدريب موظفيهم وأفرقتهم بشكل ناجح والتصريف كقدوة لهم من أجل مساعدتهم على بلوغ التميّز المهني. وتتمثل إحدى السمات الرئيسية لمبادرة التدريب في أنها تتواءم مع رؤية

١ الوثيقة م ت ١٤٦ / معلومات / ٢.

٢ الوثيقة م ت ١٤٨ / معلومات / ٢.

٣ الوثيقة م ت ١٤٨ / ٤٤.

المدير العام بشأن المنظمة وبرنامج عمل التحول فيها، وتلتزم بهما، حيث إنها تركز على تعزيز التعاون والترابط والتواصل المنفتح فيما بين الموظفين.

٥- وسيواصل إجراء استقصاءات للموظفين بانتظام بهدف متابعة تطورات المنظمة وضمان إجراء التغييرات اللازمة لإبقاء المنظمة على المسار الصحيح.

تيسير إعادة انتداب الموظفين الذين يواجهون مواقف لا تُحتمل

٦- لقد أنشأت الإدارة آلية لإعادة انتداب الموظفين مؤقتاً إلى وظائف غير وظائفهم الحالية عندما تتوفر بيانات على أنّ بيئة عملهم لا تُحتمل. ويجري تطبيق هذه الآلية في عام ٢٠٢١ بالتزامن مع سياسة المنظمة الجديدة بشأن منع المضايقات والتحرش الجنسي والتمييز وإساءة استعمال السلطة والتصدي لها، والتي تُحدّث السياسة الحالية بشأن منع المضايقات وتوسّع نطاقها. وستيسّر هذه الآلية التدابير المؤقتة التي يمكن أن يتخذها مدير إدارة الموارد البشرية والمواهب في انتظار حل الشكاوى غير الرسمية أو الرسمية. كما أنها ستُنطبق على الأوضاع الصعبة الأخرى في مكان العمل التي لا تشملها السياسة.

التصدي للتحديات المواجهة هذا العام

التحديات المتصلة بالعمل الناجمة عن الجائحة

٧- لقد نُفذ العديد من التدابير والمبادرات في عام ٢٠٢٠ بهدف دعم القوى العاملة في المنظمة والتصدي للتحديات المتصلة بالعمل الناجمة عن جائحة كوفيد-١٩. وكان الوضع يتغير ويتطور باستمرار، مما تطلّب إعادة تقييم تدابير الموارد البشرية المناسبة للاستجابة بشكل مستمر. وقد أتاح استقصاء أولي للموظفين^١ الحصول على بعض النتائج الأولية بشأن أداء المنظمة فيما يتعلق بترتيبات العمل عن بُعد الجديدة خلال جائحة كوفيد-١٩. وعموماً، كانت التعليقات إيجابية على السؤال "هل تعتبر أن فريقك أدير بشكل فعال أثناء تطبيق ترتيبات العمل عن بُعد؟"، حيث ردّ ما يزيد على ٩٠٪ من المجيبين بالإيجاب على هذا السؤال. كما أفادت نسبة مماثلة من المجيبين بأنه على الرغم من أنهم يعملون عن بعد، فإنه يتم تكييف توقعاتهم من حيث التركيز/ مخرجات العمل، ولا يؤثر العمل عن بُعد إطلاقاً على المنجزات المستهدفة".

(أ) دور المديرين/ المشرفين

٨- لقد أبدت الإدارة العليا التزاماً قوياً بدعم المشرفين ومساعدتهم على التعامل مع موظفيها بشأن التحديات المواجهة في سياق الجائحة، واستعراض المنجزات المستهدفة من أجل إدارة التوقعات.

٩- وفي آذار/ مارس ٢٠٢٠، نُشرت إرشادات موجهة إلى المديرين^٢ بهدف تقديم الدعم لهم فيما يتعلق بترتيبات العمل عن بُعد الجديدة. وقد ساعدت هذه الإرشادات على ضمان: (أ) أن يكون المديرين على علم

١ أجرت الاستقصاء إدارة صحة ورفاه الموظفين والموارد البشرية والمواهب في منتصف أيار/ مايو. وردّ على الاستقصاء أكثر من ٢٢٠٠ من موظفي مراكز العمل التابعة للمقر الرئيسي.

٢ إرشادات منظمة الصحة العالمية الموجهة إلى المديرين: العمل عن بُعد في سياق جائحة كوفيد-١٩، ٣١ آذار/ مارس ٢٠٢٠. يمكن الحصول على نسخة من الإرشادات عند الطلب.

بتحديات بيئة العمل الجديدة؛ (ب) أن يتواصلوا بانتظام مع أفرقتهم ويتبعوا نهجاً تعاونياً؛ (ج) أن يستخدموا أدوات تكنولوجيا المعلومات الجديدة المتاحة ويتبادلوا الممارسات الجيدة؛ (د) أن يكونوا واضحين بشأن توقعاتهم ويضعوا خطة للفريق ويكونوا على استعداد لتعديلها؛ (هـ) أن يكونوا على علم بالدعم متاح على صعيد المنظمة. ودعماً لهذه الإرشادات، عُقدت عدة حلقات دراسية إلكترونية لصالح المديرين والموظفين خلال هذه الفترة.

١٠- وقد شُجِّعَ المديرين على التحلي بالمرونة التامة فيما يتعلق بتوقيت العمل وتوكيل المهام، مع إجراء تعديلات لضمان واقعية المخرجات والتوقعات.

١١- كما قُدمت المساعدة إلى المديرين لتمكينهم من إيجاد حلول للموظفين الذين يتعذر عليهم أداء مهامهم بالكامل خارج المكتب، على سبيل المثال من خلال الإذن لهؤلاء الموظفين بالعودة بصفة استثنائية إلى أماكن العمل لفترات زمنية محددة وتنظيم هذه العودة، وإعادة تكليفهم بمهام أخرى يمكن القيام بها من المنزل.

(ب) الصحة النفسية للموظفين

١٢- لقد أقرت المنظمة بأهمية دعم الصحة النفسية للموظفين خلال هذه الفترة، على النحو المشار إليه في تقرير أمين المظالم. وشجعت المنظمة الموظفين باستمرار على التماس المساعدة، عند الحاجة، من مختلف أقسام الرعاية النفسية الاجتماعية المتيسرة، بما في ذلك الاستشارات الجماعية والفردية المتاحة للموظفين في المناطق التي يوجد فيها مستشار للموظفين أو أخصائي نفسي للموظفين.

١٣- وقد أنشئت فرقة عمل معنية بالصحة النفسية للموظفين. وتعكف فرقة العمل، في إطار مهامها، على تنظيم فعالية مع المدير العام بشأن الصحة النفسية في مكان العمل، والتي من المقرر أن تُعقد في أوائل عام ٢٠٢١. والغرض من هذه الفعالية هو إذكاء الوعي بالصحة النفسية في مكان العمل، وضمان أن يشعر الموظفون الذين يواجهون صعوبات بأن أصواتهم مسموعة، وأن يكون بوسع الموظفين الذين لديهم تجارب عن التعافي والتكيف تبادلها مع جمهور واسع. كما تهدف هذه الفعالية إلى ضمان أن يدرك الموظفون بأن مسألة الصحة النفسية في مكان العمل تُعالج من خلال نهج شامل متعدد النظم.

١٤- وعلاوة على ذلك، ستتابع الإدارة العليا الدروس المستفادة من تنفيذ ترتيبات العمل المرنة الناجمة عن جائحة كوفيد-١٩ بهدف إذكاء الوعي واتخاذ المزيد من الإجراءات لدعم الصحة النفسية للموظفين على نحو أفضل.

(ج) ترتيبات العمل المرنة

١٥- لقد طُبِّقت ترتيبات العمل المرنة بطرق مختلفة لمساعدة القوى العاملة على التكيف مع بيئة العمل الجديدة. وتواصل الإدارة العليا الاعتماد على هذه التدابير بهدف مواصلة تطوير المبادرات مع تطور الوضع.

١٦- وقد أنشأ المدير العام المساعد للعمليات المؤسسية فرقة عمل معنية بترتيبات العمل المرنة في المنظمة، ويتولى رئاستها. وتضم هذه الفرقة ممثلين من مختلف أنحاء المنظمة. وتتمثل رؤية فرقة العمل في تحديث الطرق التي تمكن بها المنظمة قواها العاملة على جميع المستويات، بالاعتماد على أفضل الممارسات والدروس المستفادة في مجال ترتيبات العمل المرنة. ويكمن الغرض من فرقة العمل هذه في وضع تصور لإطار عالمي، يكون بمثابة

الأساس الذي سيُستند إليه في ترسيخ سياسات كل مكتب من المكاتب الرئيسية على مستويات المنظمة الثلاثة كافة، مع الإقرار بضرورة التعامل مع سياقات مختلفة.

١٧- ونُفذت أيضاً تدابير عديدة بهدف توفير المرونة في تطبيق استحقاقات الموظفين التي تأثرت بشكل خاص بالقيود المفروضة على السفر. وفي هذا الصدد، اعتمدت المنظمة المبادئ التوجيهية الإدارية للمكاتب بشأن جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) الصادرة عن شبكة الموارد البشرية التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين.^١ وتوفر هذه المبادئ التوجيهية نهجاً مشتركاً لمنظمات نظام الأمم المتحدة الموحد بشأن أهم جوانب إدارة الموظفين أثناء الجائحة.

١٨- وصدرت في آذار/ مارس ٢٠٢٠ إرشادات لمتدربي المنظمة والمشرفين عليهم،^٢ وأعدت مجموعة من الأسئلة والأجوبة في تموز/ يوليو ٢٠٢٠ (وحدثت في أيلول/ سبتمبر ٢٠٢٠) لغرض معالجة المواضيع المتعلقة بالمتدربين والخبراء الاستشاريين. وأدخلت أحكام جديدة بهدف تقديم تعويضات إلى الخبراء الاستشاريين عن غياباتهم لأسباب مرضية أثناء جائحة كوفيد-١٩.

التقدم المحرز صوب تحقيق المزيد من التنوع وزيادة الجهود للتصدي للعنصرية

١٩- لقد التزمت الإدارة العليا التزاماً قوياً بالعمل لتحقيق المزيد من التنوع في المنظمة وضمان أن يشعر جميع أفراد القوى العاملة بأنهم مرحب بهم ويحظون بالاحترام وأن تتاح لهم فرص متكافئة في المنظمة. وتعزيزاً لهذا الالتزام، بلغت الإدارة العليا المراحل النهائية من مشاوراتها مع الجهات صاحبة المصلحة بشأن صكين هامين من المقرر أن يصدر بحلول نهاية عام ٢٠٢٠، وهما: سياسة المنظمة بشأن منع المضايقات والتحرش الجنسي والتمييز وإساءة استعمال السلطة والتصدي لها، واستراتيجية التنوع والإدماج للقوى العاملة في المنظمة.

٢٠- إن سياسة المنظمة بشأن منع المضايقات والتحرش الجنسي والتمييز وإساءة استعمال السلطة والتصدي لها توسع نطاق السياسة الحالية بشأن منع المضايقات لتشمل التمييز، الذي تعرفه السياسة بأنه "أي معاملة غير عادلة أو تمييز تعسفي في مكان العمل، على أساس نوع الجنس، أو التعبير الجنساني، أو الهوية الجنسية، أو العرق أو الدين أو المعتقد، أو الجنسية، أو الأصل الإثني أو الاجتماعي، أو السن، أو الميل الجنسي، أو الحالة الاجتماعية، أو الإعاقة، أو اللغة، أو غيرها من من جوانب الأحوال الشخصية". وتحدد السياسة الجديدة آليات لدعم أولئك الذين يبلغون عن التمييز أو يشهدون عليه، ولضمان مساهمة مرتكبيه. وتشمل التدابير الرامية إلى منع حالات التمييز ومعالجتها التدريب الإلزامي لجميع أفراد القوى العاملة،^٣ فضلاً عن توفير تدريب إضافي للمديرين/ المشرفين على تعزيز تهيئة بيئة عمل متناغمة والتصدي لحالات التمييز المحتملة.

٢١- وتضع استراتيجية التنوع والإدماج الأساس للسياسات والعمليات وخطط العمل التي ستسعى المنظمة من خلالها إلى القيام بما يلي: (١) استقطاب قوى عاملة متنوعة واستبقائها، (٢) تهيئة بيئة عمل مواتية للجميع،

١ المبادئ التوجيهية الإدارية للمكاتب بشأن جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) - إطار لإدارة موظفي منظمة الصحة العالمية، ٧ أيار/ مايو ٢٠٢٠. يمكن الحصول على نسخة من الإرشادات عند الطلب.

٢ إرشادات لمتدربي المنظمة والمشرفين عليهم في سياق جائحة كوفيد-١٩، ١٢ آذار/ مارس ٢٠٢٠ (حدثت في ٢٣ نيسان/ أبريل ٢٠٢٠ وفي ١٥ أيار/ مايو ٢٠٢٠). يمكن الحصول على نسخة من الإرشادات عند الطلب.

٣ الموظفون والأفراد من غير الموظفين، فضلاً عن أفراد آخرين في المنظمة، من قبيل المتعاقدين بموجب اتفاق أداء العمل والشركاء التقنيين.

حيث يشعر جميع الموظفين بالتقدير ويمكنهم تقديم أفضل ما لديهم من أداء بغض النظر عن عمرهم أو هويتهم الجنسية أو إعاقتهم أو انتمائهم العرقي أو طائفاتهم أو انتمائهم الإثني أو جنسيتهم أو دينهم أو ميلهم الجنسي أو أي اعتبارات أخرى. وستُدمج التحليلات والإجراءات المراعية للتنوع في جميع ممارسات المنظمة وسياساتها وبرامجها. وستعمل الإدارة على تحسين التنوع والإدماج من خلال عدد من التدابير، بما فيها تحديد غايات في مجال التنوع، وإدراج بيان بشأن التنوع في الإعلانات عن الوظائف الشاغرة، ومنح جوائز خاصة بالتنوع والإدماج، واعتبار التنوع مكوناً رئيسياً من مكونات مبادرات الموارد البشرية الرئيسية مثل التنقل والمسارات الوظيفية، واستخدام الاستقصاءات والاستبيانات لقياس التقدم الذي تحرزه المنظمة في هذا المجال.

٢٢- وقد نفذت المنظمة بالفعل عدداً من التدابير من قبيل ميثاق قيم المنظمة، ومدونة الأخلاقيات وقواعد السلوك المهني للمنظمة، والتدريب الإلزامي لأفرقة الاختيار، على النحو المبين في خطة العمل المصاحبة لاستراتيجية التنوع والإدماج. كما تحدد خطة العمل التدابير الإضافية التي ستستخدمها الإدارة لتحقيق أهداف الاستراتيجية، بما فيها على سبيل المثال تنفيذ تدريب إلزامي على مدونة الأخلاقيات وقواعد السلوك المهني للمنظمة، وتفتح استبيانات نهاية الخدمة لتُدرج فيها أسئلة عن الثقافة الشاملة للمنظمة. ويشمل تنفيذ الاستراتيجية جهوداً محددة في مجال التواصل وعمليات توظيف لاستقطاب مرشحين متنوعين، ومبادرات في مجال التطوير المهني لمساعدة مختلف أفراد القوى العاملة على مواصلة حياتهم المهنية.

٢٣- ويحدد السكان المذكوران التزامات ومسؤولية المنظمة وقادتها ومديريها/ مشرفيها وأفراد القوى العاملة بشكل أعم. ونظراً لأهمية الرصد والتقييم، سيجري جمع البيانات وتحليلها بشكل دوري بهدف تحديد حالة مؤشرات الأداء الرئيسية والتعرف على الاتجاهات السائدة بمرور الوقت. وسيُسترشد بذلك في عملية التنفيذ الجارية للسكّين، وفي الجهود الرامية إلى تحقيق المزيد من الشفافية، وسيتم تقاسم هذه المعلومات مع الموظفين على أساس منتظم، مع إيلاء الاعتبار الواجب للسرية.

= = =