

تقرير أمين المظالم^١

١- في إطار مساهلة أمين المظالم،^٢ أصدر جميع أمناء المظالم في المنظمة منذ عام ٢٠١٨ تقريراً سنوياً عن أنشطتهم لتقديمه إلى المجلس التنفيذي. ويصف هذا التقرير أنشطة أمين المظالم المضطلع بها خلال عام ٢٠٢١ وبيّن معظم المسائل البنوية المعنية المحددة خلال تلك الفترة ويتابع استجابة الإدارة للتوصيات المقدمة في التقارير السابقة.^٣ وثمة تقرير مستقل يبيّن استجابة الإدارة للتوصيات المقدّمة في التقرير الثاني المرفوع من أمين المظالم إلى المجلس.^٤

٢- ودور أمين المظالم الرئيسي^٥ هو تقديم مساعدة سرية إلى الموظفين الذين يقصدون مكتبه طوعاً.^٦ وبناءً على تلك المحادثات السرية، يرصد أمين المظالم الاتجاهات بما يمكنه من الكشف المبكر عن مشاكل بنوية يُحتمل أن تكون مهمة ويزوّد الإدارة بتعليقاته ويسدي المشورة إلى القيادة العليا بشأن الإجراءات التصحيحية والوقائية الملائمة. ويساعد أمين المظالم المنظمة على تحسين مواجهة المشاكل الكبيرة التي قد تعرقل أداء مهمتها، بتوفير مساعدته لكل زائر من زواره وتقديم التعليقات إلى الإدارة. وأخيراً، يستهدف أمين المظالم النهوض ببيئة عمل أفضل تسودها القيم المؤسسية الأساسية مثل الاحترام والنزاهة والتسامح وعدم التمييز.

٣- كانت مكافحة جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩) محور تركيز رئيسي لعمل المنظمة في عام ٢٠٢٠ وظلت واحدة من أولويات المنظمة طوال عام ٢٠٢١. وفرضت الأزمة الصحية في جميع أنحاء العالم أساليب عمل افتراضية جديدة، وأعدت تشكيل بيئة العمل، مما كان له بدوره تأثير كبير على حياة العديد من الزملاء وعملهم. وانعكس تأثير الجائحة أيضاً على عبء عمل أمين المظالم، حيث إن العديد من الحالات التي جرى تناولها كانت تتعلق بالصعوبات المواجهه في ظل ظروف العمل الجديدة وما سببته من صعوبات في مجال التواصل، على مستوى كل من فرادى الموظفين والأفرقة ككل.

١ تقدّم وثيقة المعلومات هذه إلى المجلس التنفيذي تمشياً مع الاستنتاجات التي خلص إليها المجلس في دورته الحادية والأربعين بعد المائة في أيار/مايو ٢٠١٧ بخصوص التوصية التي صدرت عن وحدة التفتيش المشتركة التابعة للأمم المتحدة واقتضت من جميع الهيئات التشريعية في منظومة الأمم المتحدة أن تتيح لأمين المظالم إمكانية أن يقدم إليها بانتظام تقارير عن المسائل البنوية المحددة" (انظر الوثيقة م ت ١٤١/٢ التي أحاط المجلس علماً بها في دورته الحادية والأربعين بعد المائة، والوثيقة م ت ١٤١/١٧/٢٠١٧/سجلات/١، المحاضر الموجزة للجلسة الأولى، الفرع ٦ (بالإنكليزية)).

٢ أعد مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هذه الوثيقة بالتشاور مع جميع أمناء المظالم الإقليميين في المنظمة. وتجسد الوثيقة آراء جميع أمناء المظالم في المنظمة، ويشير أي ذكر لأمين المظالم فيها بالتالي إلى أعمال مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة وأمناء المظالم الإقليميين.

٣ انظر الوثيقتين م ت ١٤٨/معلومات/٢، وم ت ١٤٨/معلومات/٣.

٤ انظر الوثيقة م ت ١٥٠/معلومات/٣.

٥ ترد في ملحق هذا التقرير المعلومات الأساسية عن دور أمين المظالم وهيكل الخدمات التي يقدمها.

٦ المُشار إليهم فيما بعد باسم "الزوار".

٤- وأدى الواقع الجديد إلى اختلافات في ظروف العمل والممارسات بين الزملاء العاملين من المنزل والزملاء الموجودين فعلياً في مكان العمل. وفي حين أن معظم الموظفين استمروا في العمل من منازلهم، فقد واصل غيرهم العمل في مباني المنظمة، استناداً إلى طبيعة عملهم أو دورهم الإداري. وتغيّر عدد الموظفين الموجودين في المكاتب بمرور الوقت تبعاً للظروف الصحية السائدة. وأسهمت الاختلافات في ظروف العمل في حدوث توترات بين الموظفين. فعلى سبيل المثال، شعر بعض الموظفين العاملين من المنزل بأن أهمية عملهم تقلصت لأنهم لا يعتبرون عاملين "أساسيين". وفي حالات أخرى، كان الموظفون المطالبون بالحضور إلى المكتب يخشون من المخاطر التي يطرحها الاتصال الجسدي مع زملائهم.

٥- وبشكل أعم، تسببت التحديات التي طرحتها الجائحة في إجهاد طويل الأمد بين القوى العاملة في المنظمة ككل، مع إحداث تأثير كبير على الصحة النفسية. وأثر هذا الوضع تأثيراً سلبياً على تماسك العديد من الأفرقة والإدارات، مما جعل بعض الموظفين في حالة إرهاق. وهذا هو السبب في تركيز هذا التقرير على هذه المشكلة، وتضمينه عدة توصيات ذات صلة بالموضوع، بعضها يتابع مسائل سبق أن أثيرت بالفعل في تقرير العام الماضي.

٦- وبينما تُبرز هذه التوصيات أوجه القصور التي يتعين على المنظمة معالجتها، يضع أمين المظالم في اعتباره أن السمة المميزة لاستجابة المنظمة للأزمة الصحية، منذ بداية الجائحة، هي ذلك القدر الاستثنائي من التزام كل موظف من موظفي المنظمة بالوفاء بمهمتها ومن الولاء لها. وكما أكد أمين المظالم في تقرير العام الماضي، يجب الاعتراف بالعمل الشاق والجهود الدؤوبة التي يبذلها جميع الموظفين خلال هذه الأوقات العصيبة.

٧- وفي كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠، أعلن المدير العام أن عام ٢٠٢١ سيكون "سنة القوى العاملة". والهدف المُعلن من هذه المبادرة هو تمكين الموظفين من الإسهام في مهمة المنظمة ومنح جميع الزملاء في المنظمة مقعداً على الطاولة عندما يتعلق الأمر برسم مستقبلها^١. وتتماشى هذه الأهداف مع ركيزة التغيير الثقافي في برنامج عمل التحوّل الذي وضعتّه المنظمة والذي يسعى إلى وضع الموظفين في صميم عملية التغيير في المنظمة. وابتدأ أمين المظالم الفرصة التي أتاحتها "سنة القوى العاملة" لدعم الجهود الرامية إلى تعزيز الثقافة التنظيمية الجديدة عن طريق التشجيع على زيادة مشاركة الموظفين على جميع مستويات المنظمة الثلاثة، ولاسيما فيما يتعلق بتنفيذ السياسات الرئيسية. ويتضمن هذا التقرير توصيات محددة.

الحصائل الإيجابية الناتجة عن تقارير أمين المظالم

٨- هذا هو التقرير الخامس الذي يقدّمه أمين المظالم إلى المجلس التنفيذي. وتكون المنظمة بإتاحتها الفرصة أمام أمين المظالم لتقديم تقاريره إلى المجلس قد أبدت التزامها بتحقيق الشفافية. وهذه مبادرة رائعة إذا ما أخذ في الاعتبار أن منظمة الصحة العالمية، من بين المنظمات المستفيدة من خدمات مكتب أمين المظالم والوساطة في المقر الرئيسي^٢، هي المنظمة الوحيدة التي مكّنت أمين المظالم من التفاعل مباشرة مع هيئاتها التشريعية. وكانت الخبرة المكتسبة في السنوات الخمس الماضية إيجابية للغاية وتستحق تحليلاً أكثر شمولاً.

٩- ولما كان أمين المظالم مسؤولاً مسؤولية مباشرة أمام المجلس التنفيذي، فقد أسفر ذلك عن نتائج ملموسة. وفي حين أن بضع توصيات قدمها أمين المظالم في السنوات الماضية لا تزال في انتظار التنفيذ، فإن معظمها

١ رسالة موجهة من المدير العام إلى جميع الموظفين - خطاب نهاية العام الموجه إلى الزملاء في منظمة الصحة العالمية - ٢٠٢٠؛ ٢٣ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠.

٢ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة يقدم خدماته إلى منظمة الصحة العالمية وأمانة برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز والوكالة الدولية لبحوث السرطان ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة.

تتولى الأمانة تنفيذها أو قامت بتنفيذه بالفعل. وتبين هذه الحصيلة ما تتسم به مسؤولية أمين المظالم أمام المجلس من قيمة في إحداث تغيير حقيقي داخل المنظمة. وما كان يمكن تحقيق هذا الإنجاز دون دعم الإدارة العليا، ولا سيما المدير العام، والتعاون الوثيق مع الدوائر في جميع أنحاء الأمانة، سواء في المقر أو في أقاليم المنظمة، في مجالات تشمل الموارد البشرية، والأخلاقيات، وصحة الموظفين ورفاههم.

١٠- وقد استجابت الأمانة استجابة إيجابية إلى حد كبير لتوصيات أمين المظالم. وترد أدناه بعض الأمثلة على هذه الاستجابة الإيجابية.

المسائل القانونية والتنظيمية والمالية والمسائل المتعلقة بالامتثال

(أ) الحاجة إلى معالجة السلوك المخل بالاحترام والتحرش تسهيل إعادة انتداب الموظفين الذين يواجهون مواقف لا تُحتمل

تتضمن توصيات أمين المظالم التي نفذتها الأمانة في هذا المجال ما يلي: (١) تجديد السياسة المتعلقة بمنع التحرش؛ (٢) إرساء تدريب إلزامي لجميع الموظفين على منع التحرش؛ (٣) إنشاء آلية عاجلة لإعادة انتداب الموظفين في حالات خاصة، لا سيما في حالات التحرش، وذلك من خلال فريق خاص مشترك بين الدوائر يتألف من مكتب المدير العام والدوائر المعنية بالموارد البشرية والأخلاقيات وصحة الموظفين وعافيتهم وأمين المظالم، لاستعراض الحالات المرتبطة بالتحرش والمسائل البنوية الأخرى.^١ وبُنذلت جهود متضافرة لتحديد الحلول، شملت إعادة الانتداب، من خلال هذا الفريق المشترك بين الدوائر الذي ينبغي تخصيص صندوق خاص له من أجل تمويل هذه العمليات.^٢

(ب) المساواة في التوصل إلى حل للنزاعات بالطرق غير الرسمية في جميع أنحاء المنظمة

أوصى أمين المظالم بما يلي: (١) إتاحة فرص متماثلة أمام جميع الموظفين للتوصل إلى حل بالطرق غير الرسمية بصرف النظر عن أماكنهم؛ (٢) قيام جميع المكاتب الإقليمية بإنشاء مكتب إقليمي متفرغ/ مهني لأمين المظالم.^١ وقد أُحرز تقدم كبير في هذا الصدد، حيث تكاد تكون جميع المكاتب الإقليمية قد أنشأت الآن مكتباً إقليمياً متفرغاً/ مهنياً لأمين المظالم من أجل مساعدة الموظفين على حل المشاكل المتعلقة بالعمل بالطرق غير الرسمية.

القيم والأخلاقيات والمعايير

(أ) التقدّم المُحرز صوب تحقيق المزيد من التنوع على أساس العرق أو نوع الجنس أو السن

تضمنت توصيات أمين المظالم التي نفذتها الأمانة ما يلي: (١) تشجيع التواصل بين الإدارة العليا والموظفين بشأن مسألتَي التنوع والإدماج؛ (٢) طرح مبادرات للتدريب من أجل منع التحيزات.^٣ ومما يدعو للإلهام مشاهدة الأمانة وهي تتحرك في اتجاه يتجاوز تلك الغايات المتواضعة بوضع هيكل جديد في المنظمة يُعالج خصيصاً مسائل التنوع والإنصاف والإدماج.

١ انظر الوثيقة مت ١٤٢/معلومات/٢ - كانون الثاني/يناير ٢٠١٨.

٢ انظر الوثيقة مت ١٤٦/معلومات/٢ - كانون الثاني/يناير ٢٠٢٠.

٣ انظر الوثيقتين مت ١٤٤/معلومات/٢ - كانون الثاني/يناير ٢٠١٩، ومت ١٤٨/معلومات/٢ - كانون الثاني/يناير ٢٠٢١.

(ب) مشاركة الموظفين النشطة

من بين التغييرات المطلوبة للسماح للموظفين بالتعبير عن آرائهم ومشاركتهم بوصفهم متفرجين نشطين في المسائل المتعلقة بالعمل، أوصى أمين المظالم بما يلي: (١) ينبغي لجميع المديرين أن ينتهجوا سياسة للباب المفتوح تعكس القدوة التي يقدمها المدير العام؛ (٢) ينبغي تزويد جميع الموظفين بمعلومات عن السبل المتاحة لتناول المسائل المتعلقة بالعمل.^١ ويلاحظ أمين المظالم أن الأمانة حققت تقدماً كبيراً بشأن هذه المسائل.

(ج) واجب المنظمة في توخي العناية تجاه موظفيها

أوصى أمين المظالم الأمانة بما يلي: (١) تحديد وسائل أوسع نطاقاً لتعزيز التطوير الوظيفي؛ (٢) إيلاء اهتمام أكبر لأهمية التطوير الوظيفي.^٢ وقد نفذت الأمانة هاتين التوصيتين من خلال عدد من سياسات الموارد البشرية، يشمل القيام في آذار/ مارس ٢٠١٨ بإطلاق سياسة المهام القصيرة الأمد للتطوير الوظيفي، والموافقة في تشرين/ الثاني نوفمبر ٢٠١٨ على البرنامج العالمي للإرشاد، وتنفيذ جلسات استشارة لكل موظف على حدة.

المسائل التنظيمية والقيادية والإدارية**حاجة المنظمة إلى الاستثمار في المديرين**

من بين المبادرات التي أوصى بها أمين المظالم لتحسين مهارات المديرين الإشرافية ما يلي: (١) وضع برنامج إرشادي؛ (٢) تنفيذ آلية شاملة لتقييم الأداء.^٣ ويقر أمين المظالم بأن الأمانة مضت قدماً في تنفيذ برنامج جديد للإرشاد والتوجيه، وبذلت جهوداً كبيرة لإرساء نظام أشمل لتقييم الأداء.

التحديات المواجهة وسبل المضي قدماً

١١- استناداً إلى تفاعلات سرية مع الزوار، حدد أمين المظالم مسألتين بنيويتين أصبحتا محل مناقشات لاحقة مع الإدارة العليا، وهما:

(١) التحديات الجديدة التي تواجه بيئة العمل في المنظمة بسبب جائحة كوفيد-١٩؛

(٢) ضرورة اتخاذ خطوات فعالة لجلب تغيير حقيقي في الثقافة إلى المنظمة.

التحديات الجديدة التي تواجه بيئة العمل في المنظمة بسبب جائحة كوفيد-١٩

١٢- بعد أن بدأت الأزمة الصحية لكوفيد-١٩ في آذار/ مارس ٢٠٢٠، قررت الأمانة أن تطلب من الزملاء في المقر العمل من المنزل، باستثناء أولئك الذين يعتبرون "موظفين أساسيين". واعتمدت جميع المكاتب الإقليمية مسار العمل نفسه. وبينما تغيرت بمرور الزمن أعداد الموظفين العاملين من المنزل وأولئك الموجودين في المكاتب

١ انظر الوثيقة مت ١٤٤/معلومات/٢ - كانون الثاني/ يناير ٢٠١٩.

٢ انظر الوثيقة مت ١٤٢/معلومات/٢ - كانون الثاني/ يناير ٢٠١٨.

تبعاً للظروف الصحية السائدة، ظلت أغلبية الزملاء تؤدي مهامها من المنزل. وظلت ظروف العمل الجديدة سارية خلال عام ٢٠٢١.

١٣- ويلاحظ أمين المظالم أن الموظفين أثبتوا، منذ بدء الجائحة، وعلى الرغم من التحديات الحاسمة، قدراً استثنائياً من الولاء والالتزام. ولم يكن ليتسنى للمنظمة أن تحقق هذه الاستجابة لولا تفاني جميع الزملاء الذين عملوا شهوراً طويلاً على مدار الساعة في بيئة مجهدة جداً وتحت ضغوط شديدة. وتعني بيئة العمل الجديدة أنه يتعين على الموظفين التكيف مع تحديات العمل من المنزل، فضلاً عن إعادة تكييف بعض أغراض العمل كما كان مقررًا في البداية. وقد ورد وصف تفصيلي لهذه المسائل في تقرير أمين المظالم المرفوع في عام ٢٠٢٠ إلى المجلس التنفيذي.

١٤- وسواءً كان موظفو المنظمة يعملون من المنزل أو في المكاتب، فإن عليهم جميعاً أن يعملوا في بيئة عمل جديدة تحددها الاتصالات الافتراضية. وكان هذا الواقع الجديد بالغ الصعوبة على من يقدمون الرعاية لأطفالهم أو لأفراد مسنين من أسرهم - مثلما هي حال زميلاتنا أو العائلين الوحيدين في المقام الأول - أو على الموظفين الذين يعيشون بمفردهم، بعيداً عن أسرهم. وأثرت الجائحة أيضاً على رفاه بعض الزملاء وصحتهم النفسية، مما جعل من الصعب عليهم الاضطلاع بعملهم بسبب شواغل تتعلق بصحتهم أو صحة أقرانهم. وكان الوضع كذلك أكثر صعوبة على الموظفين المؤقتين والخبراء الاستشاريين الذين عانوا من قلق إضافي على وظائفهم في المستقبل بسبب الطبيعة غير الثابتة لعقودهم وتوقعاتهم المالية القائمة.

١٥- وقد عاد بعض المواضيع الرئيسية الواردة في تقرير عام ٢٠٢٠ إلى الظهور مرة أخرى في عام ٢٠٢١. وخلال السنة، واستناداً إلى تفاعلات أمين المظالم، يبدو أن معظم الزملاء تكييفوا جيداً مع أساليب العمل الافتراضية الجديدة. غير أن عدة مسائل جعلت العملية صعبة في البداية. وأدى عدم وجود اتصال شخصي منتظم إلى ضرورة معالجة مسائل ثانوية نسبياً من خلال عقد اجتماعات افتراضية، فارتفع عددها أضعافاً مضاعفة نتيجة لذلك. وهذا بدوره أدى إلى تآكل وقت الزملاء، مما جعلهم منهكين بحلول نهاية اليوم، وحد من الوقت المتاح للمهام الهامة. وعلاوة على ذلك، وجد بعض الزملاء العاملين من المنزل أن وضع حدود واضحة بين العمل والحياة الشخصية يشكل تحدياً، مما كان له تأثير على الحياة الأسرية.

١٦- ومن المسائل الأخرى التي تبدت في بعض الأفرقة خلال عام ٢٠٢١، وبخاصة في المقر الرئيسي، الفجوة بين الزملاء العاملين في المكاتب والزملاء العاملين عن بُعد. وتستند المعايير التي حددت هاتين الفئتين إلى طبيعة العمل المنجز، وفي بعض الحالات إلى الدور الإشرافي للموظف - مع بعض المرونة إزاء الطلبات الفردية. غير أن الموظفين الذين كانوا يعملون عن بُعد كانوا يشعرون، في بعض الحالات، على ما يبدو، بأن عدم الحاجة إلى وجودهم في المكتب ينعكس على مدى أهمية عملهم. ومن ناحية أخرى، فإن زملاء معينين استدعوا للعمل في المكتب فعلوا ذلك على مضض بسبب مخاوف تتصل بالمخاطر الصحية أو لأنهم كانوا يفضلون المرونة التي يوفرها العمل من المنزل. ومن المرجح أن يؤدي الانتقال إلى مبنى جديد للمقر أقل سعة من المبنى الحالي إلى تفاقم المشكلة لأنه سيطلب من بعض الزملاء تقاسم حيز مشترك والعمل على أساس التناوب بالاتفاق فيما بينهم. ومع استمرار تطور الوضع تبعاً للظروف الصحية السائدة، سيطلع الموظفون بانتظام على المستجدات من خلال الرسائل الواردة من الأمانة والإحاطات الإعلامية التي يقدمها رؤساء العمل خلال اجتماعات الأفرقة.

١٧- وتأثرت أيضاً بجائحة كوفيد-١٩ أعباء العمل والمنجزات المستهدفة والأغراض البرمجية المزمعة أصلاً لفترة السنتين ٢٠٢٠-٢٠٢١. وشعر بأثرها على نحو خاص الزملاء المشاركون مشاركة مباشرة في الاستجابة لها، ممن تعين عليهم تحمّل أعباء العمل الشاق والعمل تحت ضغوط شديدة مع أخذ قسط قليل من الراحة أو دون راحة على الإطلاق لأسابيع متتالية. وحتى الزملاء الذين لم يكونوا في الخط الأمامي للاستجابة وجدوا أنفسهم غارقين في مهام متعددة أثناء اضطلاعهم بمهام تتعلق بكوفيد-١٩ بالإضافة إلى برنامج عملهم العادي. وعلاوة على ذلك،

فالموظفون الذين لم يشاركوا في الاستجابة للجائحة والذين ظلت أعباء عملهم دون أي تغيير شعروا باستنفاد قواهم بسبب الحاجة إلى تحقيق النتائج بينما كانوا يواجهون في الوقت نفسه مشاكل أسرية ومنزلية وصحية.

١٨- ونتيجةً للوضع المبيّن أعلاه، يظهر شعور بالإرهاق لدى العديد من الزملاء الذين يبدو أن بعضهم بلغ قدرته القصوى على التحمّل. ولا يقتصر تأثير الشعور بالإرهاق على الزملاء الذين يتعاملون مع حالات الطوارئ فحسب، بل يشمل أيضاً زملاءهم في الإدارات الأخرى. ولا يمكن إنكار ما يترتب على هذا الوضع من تأثير في الصحة النفسية، ولا بد من بذل المزيد من الجهود في هذا الصدد تمثلياً مع التوصيات التي تضعها فرقة عمل المنظمة المعنية بالصحة النفسية.

١٩- وينبغي إيلاء اهتمام خاص في هذا السياق لحالة الرؤساء الذين وجدوا أنفسهم، مع تفاقم الأزمة، في حيرة من أمرهم. وكان ينبغي للرؤساء، باعتبارهم أول ملاذ لمرؤوسيه، أن يتفاعلوا بانتظام مع الموظفين أثناء الأزمة من أجل فهم مشاكلهم الفردية، ومساعدة المتضررين، وإجراء تغييرات في الأدوار والمسؤوليات، وتكييف أعباء العمل. غير أن المشرفين لم يتمكنوا جميعاً من إجراء محادثات صريحة مع أعضاء أفرقتهم حول إعادة النظر في ترتيبات العمل أو تحديد أغراض أكثر واقعية لممارسة تقييم الأداء لعام ٢٠٢٠. وتأثر العديد من الرؤساء تأثراً شديداً بالأزمة إذ تعيّن عليهم مواجهة القلق الناتج عن المخاوف المتعلقة بالعمل والصحة والأسرة. وفيما يتصل بالإدارة العليا والعديد من رؤساء المكاتب القطرية، كانت الحالة أشد صعوبة إذ تعيّن عليهم الاستجابة للضغوط السياسية والإعلامية الاستثنائية.

٢٠- وفي تقرير عام ٢٠٢٠، أشار أمين المظالم إلى أن الرؤساء، شأنهم في ذلك شأن العديد من الموظفين، تأثروا بالإغلاق ووجدوا أنفسهم غير مُعدين للتعامل مع الموظفين. وبناءً على ذلك، ينبغي أن يوضع توفير الدعم الكافي للرؤساء في الاعتبار، ويشمل ذلك الحلقات الدراسية الإلكترونية المحددة الهدف أو أنشطة التوجيه أو الدورات المتصلة بإدارة الأداء وتطويره. وبينما استُحدثت خدمات ومبادرات عديدة لدعم المديرين، فإن طبيعة المشكلة ونطاقها يشيران إلى ضرورة بذل جهود إضافية.

٢١- ومن ناحية أخرى، لا يمكن تحقيق تماسك الأفرقة إلا في جو من التبادلات المنفتحة والصريحة، ولا سيما في سياق الاتصالات الافتراضية. بيد أن هذا لم يتحقق في الماضي القريب في عدد من الإدارات التي تقتصر إلى محاورات منتظمة وصادقة بين الزملاء. ويحدّ هذا الوضع من إمكانات الأفرقة المعنية ويقوض بيئة عملها بإضعاف إحساسها بالاندماج والانتماء. وقد ينتج اختلال في التواصل عن انعدام الثقة الذي يمكنه أن ينجم بدوره عن الانتقال إلى الطمأنينة النفسية. وما لم يشعر الزملاء بأنهم قادرين على التحدث بصراحة أمام مديرهم أو في اجتماعات الفريق والإدلاء بأرائهم وطرح أفكارهم دون خوف من الانتقام، فسوف تتراجع فعالية الفريق. والمشكلة مثيرة للقلق إذ إن الإخلاص والتماسك والثقة المتبادلة في قيمة كل عضو من أعضاء الفريق ودعمه لغيره هي نسيج أي فئة اجتماعية.

٢٢- ويمكن للأمانة النظر في اتباع الإجراءات والنهج التالية للتصدي لبعض أوجه القصور المحددة أعلاه:

(أ) ضرورة أن تقود الإدارة العليا جهوداً إضافية لتحفيز الموظفين وتشجيعهم

- الشعور بالإرهاق الذي يعاني منه العديد من الزملاء والأفرقة نتيجة للضغوط التي واجهتها المنظمة في مكافحة جائحة كوفيد-١٩ والتحديات التي تفرضها بيئة العمل الافتراضية الجديدة يتطلب جهداً إضافياً من جانب الإدارة العليا لتشجيع قوّتنا العاملة وتحفيزها.
- يتمثل أحد الأدوار الرئيسية للإدارة العليا في قيادة الموظفين وإلهامهم بغية ضمان إيمان جميع الزملاء برؤية المنظمة ورسالتها وقيمتها، وتجسيدهم تلك الجوانب في عملهم اليومي.

وتحقيقاً لهذه الغاية، ينبغي للإدارة العليا أن تفكر في الحاجة إلى اتخاذ مزيد من المبادرات لتعزيز التماسك الداخلي، بوسائل منها تشجيع زيادة الثقة كوسيلة لتعزيز بيئة عمل شمولية ومنفتحة لا يخشى فيها الموظفون الكلام.

(ب) ينبغي للأمانة أن تُقيّم كيفية تكيّف الموظفين مع الوضع في مختلف الإدارات

- لما كان الشعور بالإرهاق يؤثر على ما يبدو على التماسك الداخلي لعدد من الأفرقة، فإن انعدام الثقة وانعدام السلامة النفسية بين أعضاء الأفرقة يشكلان عرضين يُلاحظان في جميع المجالات.
- للحيلولة دون حدوث تصعيد أكبر للمشكلة، ينبغي للأمانة أن تنتظر في تقييم طبيعة المشكلة ومداها. وتحقيقاً لهذه الغاية، قد يكون من المناسب إجراء تقييم شامل للوضع، في كل إدارة على حدة، كوسيلة لجمع المعلومات ذات الصلة عن تأثير الجائحة على بيئة عمل المنظمة. وأمين المظالم مستعد للتعاون مع الإدارة في هذا المسعى.

(ج) ينبغي للأمانة أن تُعزّز تنفيذ التدابير العملية الرامية إلى حماية رفاه الموظفين وصحتهم النفسية

- أثّرت الجهود الهائلة التي يبذلها موظفو المنظمة في التصدي لجائحة كوفيد-١٩ تأثيراً سلبياً على رفاه العديد منهم وصحتهم النفسية. ومنعاً لمواصلة تدهور الوضع، ينبغي للأمانة أن تنتظر في تعزيز جهودها الرامية إلى دعم وتنفيذ خطة العمل والتوصيات التي تتولى فرقة عمل المنظمة المعنية بالصحة النفسية وضعها. وفي هذا الصدد، يمكن النظر في اتخاذ تدابير إضافية لتنفيذها في المستقبل القريب.

(د) تقديم المزيد من الدعم للمديرين والرؤساء في كيفية التفاعل مع موظفيهم

- بينما اعتمدت الأمانة بالفعل عدداً من المبادرات الرامية إلى دعم الرؤساء في التعامل مع واقع العمل الجديد بما يتماشى مع توصيات أمين المظالم لعام ٢٠٢٠، شعر بعض الرؤساء بالإرهاق وعدم القدرة على التعامل مع الموظفين لمعالجة المشاكل الفردية، ومساعدة المحتاجين منهم، وتعديل خطط عملهم أو أعباء عملهم.
- ينبغي للأمانة في هذا السياق أن تنتظر في سُبُل إضافية لتعزيز المهارات الإشرافية عن طريق تقديم المشورة والنصائح بشأن أفضل الممارسات في مسائل مثل عقد الاجتماعات الافتراضية، ومعالجة البلاغات الخطية، والتحقق من المهام، حتى يتمكن الرؤساء من تحديد الأولويات بوضوح وتشجيع الموظفين على مناقشة المواعيد النهائية للمهام المكلفين بها وشروطها، من أجل تعزيز التوازن الصحي بين العمل والحياة.

ضرورة اتخاذ خطوات فعالة لجلب تغيير حقيقي في الثقافة

٢٣- من المكونات الأساسية لعمل أمين المظالم الإسهام في تطوير وتعزيز ثقافة لِمكان العمل تدعم القيم التنظيمية الأساسية، ولاسيما النزاهة والاحترام والكرامة والتنوع.^١ وسعيًا إلى تنفيذ هذه الولاية، اتخذ أمين المظالم

١ انظر على سبيل المثال، اختصاصات أمين المظالم، الفقرة ٢ في النهاية: "يسهم أمين المظالم في تهيئة مكان عمل وثقافة يعززان قيم المنظمة ونزاهتها الأخلاقية والوظيفية واحترام كرامة موظفيها وتنوعهم وحقوقهم، وفي تدعيم مكان العمل والثقافة هذين، امتثالاً للنظام الأساسي واللوائح القائمة في المنظمة، ومدونة قواعد سلوك موظفي الخدمة المدنية".

عدداً من المبادرات على مر السنين، مثل تعزيز التحديد الواضح لقيم المنظمة المؤسسية وتطبيقها العملي الفعال. وقد قُدمت توصيات في هذا الصدد في تقارير سبق أن رفعها أمين المظالم إلى المجلس التنفيذي.^١

٢٤- وفي تقرير عام ٢٠١٩، أيد أمين المظالم بقوة تحديد مجموعة جديدة من القيم المؤسسية كجزء من برنامج عمل التحوّل. وجرى تدعيم هذه القيم في ميثاق قيم المنظمة لعام ٢٠١٩، الذي حدد الثقة والتميز والنزاهة والتعاون والرعاية بوصفها حجر الأساس لثقافة المنظمة المؤسسية. وأوصى أمين المظالم باتخاذ عدة تدابير لدمج هذه القيم في عمل الأمانة اليومي، بما في ذلك ما يلي: (١) تشجيع الإدارة العليا على إظهار التزامها علناً بتلك القيم وإشارتها إليها باعتبارها أساس القرارات الرئيسية؛ (٢) إشراك المديرين في هذه العملية بحملهم على تطبيق هذه المبادئ لدى تناول النزاعات أو اتخاذ القرارات ذات الصلة؛ (٣) توفير التوجيه والتدريب المناسبين على ميثاق قيم الموظفين على جميع المستويات مع إطلاق مبادرات مثل توجيه الرؤساء وإرشادهم وتدريبهم؛ (٤) إدراج تصورات التغيير الثقافي وتطبيق تلك القيم في أي مسح آخر للموظفين يهدف إلى تقييم تأثير ميثاق القيم.

٢٥- ولم يُحرز حتى الآن سوى تقدم ضئيل في دمج المبادئ المكرسة في ميثاق قيم المنظمة في عملية صنع القرار بالمنظمة أو كجزء من برامج التدريب المقدمة إلى الموظفين. ويبدو أن آراء أمين المظالم قد لاقت صدى في تقرير التقييم الأخير عن تحول المنظمة.^٢ ولاحظ التقرير أن هناك بعض التحسينات الملموسة وإن كانت محدودة نحو ثقافة تنظيمية جديدة، أي ما يطلق عليه اسم النواحي "الثقافية"^٣ في برنامج عمل التحوّل.^٤ ومن بين تلك التحسينات، يحدد التقرير مبادرات مثل ميثاق القيم، وسياسة الباب المفتوح، وفرقة العمل المعنية بترتيبات العمل المرنة.^٥ ومع ذلك، يؤكد التقرير أنه قد ثبت أن التغيير الثقافي أبعد منالاً من التغيير الهيكلي أو الإجرائي،^٦ أو ما يسمى بالمكونات "الهيكليّة" في برنامج عمل التحوّل.^٦ وينتقد التقرير على نحو خاص عدم إحرار تقدم على الصعيد القطري،^٧ حيث يبدو أن التحوّل لم يصل إلى مكاتب المنظمة القطرية.^٨ واستناداً إلى تلك النتائج، أوصى التقرير، في جملة أمور، بـ"تحديد ومتابعة أي تدابير إضافية لازمة لتحسين عملية التحوّل على المستوى القطري".^٩

٢٦- بيد أن المدير العام فتح في هذا السياق نافذة جديدة أمام تغيير الثقافة في المنظمة في نهاية عام ٢٠٢٠ عندما أعلن عام ٢٠٢١ "سنة القوى العاملة: تهيئة بيئة عمل أكثر احتراماً". ويبدو أن ثمة تطابق واضح بين الهدف الرئيسي من هذه المبادرة والهدف من برنامج عمل التحوّل، ألا وهو وضع الموظفين في صميم عملية التغيير في المنظمة.

١ انظر تقرير أمين المظالم المرفوع في عام ٢٠١٨ إلى المجلس التنفيذي، الوثيقة مت١٤٢/معلومات/٢، الفقرة ١٨؛ وتقرير أمين المظالم المرفوع في عام ٢٠١٩ إلى المجلس التنفيذي، الوثيقة مت١٤٤/معلومات/٢، الفقرة ٩ وما بعدها.

٢ انظر المجلد الأول: Report - Evaluation of WHO Transformation - who-transformation-final-report.pdf.

٣ انظر المجلد الأول: Report - Evaluation of WHO Transformation, paragraph 3, page ix.

٤ انظر منظمة الصحة العالمية (عمليات إصلاح المنظمة لعام ٢٠١٨، بما فيها برنامج عمل التحوّل وتنفيذ إصلاح منظومة الأمم المتحدة الإنمائية (مت١٤٤/٣١)، ٢٨ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨).

٥ انظر المجلد الأول: Report - Evaluation of WHO Transformation, paragraph 2, page x.

٦ انظر المجلد الأول: Report - Evaluation of WHO Transformation, paragraph 3, page ix.

٧ انظر المجلد الأول: Report - Evaluation of WHO Transformation, paragraph 2, page xii.

٨ انظر المجلد الأول: Report - Evaluation of WHO Transformation, paragraph 5, page xii.

٩ انظر المجلد الأول: Report - Evaluation of WHO Transformation, recommendation 3, page 78.

٢٧- وإعادة تحديد مكانة القوى العاملة باعتبارها عاملاً رئيسياً لإجراءات المنظمة، وبتخاذ الاحترام أساساً لثقافة المنظمة، يبدو إعلان المدير العام متوافقاً مع الأهداف الرئيسية لبرنامج عمل التحول. ويرى أمين المظالم أن الإمكانية التي يتيحها الإعلان لمواصلة دفع التغيير الثقافي في المنظمة ستتوقف على ما يلي: (١) ما إذا كان تنفيذه مرتبطاً بالقيم الأساسية للمنظمة ومنسجماً مع مسيرة التحول؛ (٢) ما إذا كان الموظفون يشاركون حقاً في إعداد ومناقشة التغييرات السياساتية ذات الصلة. ومن منظور عملي، يبدو أن مشاركة الموظفين في المبادرات المطروحة في إطار سنة القوى العاملة تكتسي أهمية قصوى، ولا سيما السياسة الجديدة المتعلقة بمنع السلوك المسيء والتصدي له، وبرنامج التنوع والإنصاف والإدماج، وأعمال فرقة العمل المعنية بالصحة النفسية، والسياسات الجديدة للموارد البشرية، والمبادرات الأخرى المتعلقة بالقيم الأساسية.

٢٨- ويتطلب التحول في الثقافة التنظيمية، كما هو متصور في كل من برنامج عمل التحول وسنة القوى العاملة، إشراك الموظفين في جميع المجالات، ولا سيما على المستوى القطري. وحتى يكون الموظفون في مركز عملية صنع القرار في المنظمة، ينبغي تمكين الزملاء من الإلقاء برأيهم في محتوى المبادرات الجديدة المتعلقة بالسياسات، وينبغي لهم أيضاً أن يقدموا تعليقاتهم بشأن التنفيذ. وسيتطلب إشراك الزملاء على مستويات المنظمة الثلاثة في نهج من القاعدة إلى القمة أن يؤيدوا أي اقتراح جديد وأن يشعروا بملكيته.^١

٢٩- ويسعى برنامج عمل التحول إلى تحقيق هذا النوع من إشراك الموظفين من خلال شبكة من مراكز الاتصال، أطلق عليها اسم شبكة التغيير العالمي، تضم ما بين فردين وثلاثمائة فرد من جميع أنحاء المنظمة. وتهدف هذه الشبكة إلى ترجمة التغيير في الثقافة التنظيمية إلى سلوكيات يومية. غير أن أمين المظالم يرى أن إمكانات الشبكة لا يمكن تحقيقها بالكامل، وذلك في المقام الأول بسبب قلة عدد المشاركين، ومحدودية دورها الداعم للإدارة، والافتقار إلى الملكية والرسالة والتدريب المستمر في المجالات ذات الصلة.

٣٠- ويتبين من خلال التعلم من تجربة شبكة التغيير العالمي أنه ينبغي إيلاء اهتمام خاص للاختصاصات حتى تكون أي شبكة من هذا النوع قادرة على العمل، ولا سيما التنظيم والهيكل، وخطوط الإبلاغ، وعملية اختيار الأعضاء، والتدريب، والدور، والرسالة. وقد أنشأت وكالات أخرى كثيرة تابعة للأمم المتحدة أنواعاً مماثلة من الشبكات^٢، يتولى أمين المظالم تسيقها بالاشتراك مع أصحاب المصلحة الآخرين. وتبين خبرتها على مر السنين أن هذا النوع من الهياكل يمكن أن يكون مفيداً جداً في تمكين الموظفين والحيلولة دون تفاقم الأوضاع الصعبة.

٣١- ويمكن للأمانة النظر في اتباع الإجراءات والنهج التالية كوسيلة للتصدي لبعض المشاكل المحددة أعلاه:

(أ) ينبغي اتخاذ خطوات إضافية لدمج ميثاق قيم المنظمة في ممارسات المنظمة

- كما أوصى تقرير أمين المظالم المرفوع في عام ٢٠١٩ إلى المجلس التنفيذي، كان ينبغي دمج المبادئ المنصوص عليها في ميثاق قيم المنظمة في الأساس المنطقي لعملية صنع القرار في المنظمة، وعلى الأخص فيما يتصل بالقرارات الرئيسية التي تعتمد عليها الإدارة العليا. غير أن التنفيذ الفعال لهذه المبادرة كان بطيئاً حتى الآن في أحسن الأحوال، ولم يُحرز سوى تقدم ضئيل.

١ وهذا غرض أساسي لكل من برنامج عمل التحول وبرنامج العمل العام الثالث عشر ٢٠١٩-٢٠٢٣.

٢ انظر على سبيل المثال مختلف برامج المستشارين في أماكن العمل اللائقة التي وضعها صندوق النقد الدولي والبنك الدولي وصناديق الأمم المتحدة وبرامجها (البرنامج الإنمائي، واليونيسيف، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وصندوق الأمم المتحدة للسكان)، والمنظمة الدولية للهجرة، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، وبرنامج الأغذية العالمي.

- لتحسين الوضع الراهن، ينبغي للأمانة أن تعيد إلى ميثاق القيم وضعه كنقطة مرجعية في عملية صنع القرارات التشريعية في المنظمة، ضماناً لترسيخ المبادرات السياساتية الجديدة ذات الصلة في القيم الأساسية للمنظمة.
- والغرض أيضاً من ميثاق قيم المنظمة هو أن يكون دليلاً للإجراءات التي يتخذها المدبرون والموظفون، وأن يُحدد لهجة جديدة لكيفية تفاعل الأفرقة. ولذلك ينبغي توفير التوجيه والتدريب المناسبين لجميع الموظفين. ولن يكون من الممكن إحداث التغيير المنشود في الثقافة التنظيمية للمنظمة إلى أن يشترك جميع الزملاء في الإيمان بمجموعة مشتركة من القيم الأساسية. وينبغي تشجيع الموظفين وتوجيههم ودعمهم لكي يحذوا حذو القادة والمدبرين وأن يظهروا التزامهم بقيم المنظمة. ولذلك ينبغي إيلاء الأولوية للالتزام السلوكي بميثاق قيم المنظمة من خلال التدريب والتوجيه والإرشاد ومناقشات مجموعات التركيز.

(ب) الحاجة إلى وضع الموظفين في بؤرة تغيير ثقافة المنظمة

- إشراك الموظفين في جميع المجالات، ولا سيما على المستوى القطري، أمر أساسي لوضع الموظفين في مركز عملية التغيير في المنظمة، كما هو معتزم بموجب كل من برنامج عمل التحول وسنة القوى العاملة. ويتطلب هذا التحول في العقلية تأييد الموظفين ومشاركتهم في أي مقترح جديد يمس قيم المنظمة الرئيسية، لا في المقر والمكاتب الإقليمية فحسب، بل والأهم من ذلك، في المكاتب القطرية.
- لذلك ينبغي للأمانة أن تستكشف سبباً جديدة لزيادة إشراك الموظفين على جميع مستويات المنظمة، ولا سيما فيما يتعلق بالمبادرات المرتبطة بتغيير الثقافة، مثل تلك المتوخاة لسنة القوى العاملة. وتتوقع بعض المبادرات بالفعل إنشاء شبكة من مراكز التنسيق. بيد أنه ينبغي الحرص على تجنب الازدواجية في إعداد هذه الشبكات لأن ذلك يمكنه أن يؤدي إلى التجزؤ وعدم مشاركة الموظفين مشاركة حقيقية. ومن أجل تأمين إشراك الموظفين، سيحتاج الموظفون إلى الشعور بأنهم قادرين على رفع أصواتهم بأمان^١. ويمكن للتطورات الراهنة في تعزيز الذكاء العاطفي ومكان العمل اللائق أن تُمهّد الطريق لبرنامج طموح لتعزيز السلامة النفسية في كل إدارة وفريق في جميع أنحاء المنظمة.
- يمكن أن يؤدي إنشاء شبكة موحدة من مراكز الاتصال على جميع مستويات المنظمة إلى تعزيز إشراك الموظفين ما دامت مراكز الاتصال تخضع للاختيار بأسلوب يتيح التمثيل الكافي للأعضاء، لا من المقر والمكاتب الإقليمية فحسب، وإنما أيضاً من المكاتب القطرية. ويمكن لهذه الشبكة أن تُساعد على كفاءة إشراك الموظفين والمدبرين إشراكاً سليماً. وينبغي إيلاء اهتمام خاص لاختصاصاتها، ولا سيما فيما يتعلق بالإشراف والرسالة وضرورة التدريب المستمر في المجالات ذات الصلة، مع مراعاة الخبرة المكتسبة من خلال المبادرات المماثلة في وكالات الأمم المتحدة الأخرى. ولذلك قد ترغب الأمانة في إنشاء هذه الشبكة بهدف تعزيز إشراك الموظفين في المبادرات الجديدة المرتبطة بقيم المنظمة الأساسية، من خلال نُهج مُوحّد لمنع التجزؤ. وينبغي تقديم التعليقات التي تُبدى على أي من المناقشات إلى الإدارة العليا وغيرها من الهياكل المشتركة القائمة، مثل الفريق العامل التابع لمبادرة مكان العمل اللائق المشتركة بين الموظفين والإدارة.

أحدث المعلومات عن التقدّم المُحرز في تنفيذ التوصيات الصادرة في العام الماضي

٣٢- يضع أمين المظالم في اعتباره أن مهمة أمين المظالم لا تتمثل في تحديد مسارات عمل محددة بشأن المسائل البنوية ومن ثم رصدها بل بالأحرى في لفت الانتباه إلى تلك المسائل والحصول بالتالي على استجابة مناسبة من الإدارة، وفقاً لما أشار إليه تقرير وحدة التفتيش المشتركة لعام ٢٠١٥.١ وسيصدر في هذا السياق ضمن وثيقة منفصلة^٢ تقرير مُقدّم من الأمانة يبيّن التوصيات المقدّمة في التقرير المرفوع في عام ٢٠٢٠ من أمين المظالم إلى المجلس التنفيذي، ويتضمن معلومات محدّثة عمّا اتخذته الإدارة من إجراءات لمعالجة تلك المسائل.

٣٣- ويعترف أمين المظالم مع التقدير بما بذلته الأمانة من جهود جبارة لتنفيذ التوصيات. وإذ يُحتمل أن تكون هناك مسائل معقّلة تستلزم مزيداً من العمل بشأنها، فإن أمين المظالم على استعداد ليشرك الأمانة في العمل بغية استكشاف الفرص المتاحة في المستقبل للتحسين في تلك المجالات.

١ وحدة التفتيش المشتركة. استعراض خدمات أمين المظالم التي توفرها المنظمات على نطاق منظومة الأمم المتحدة؛ الوثيقة JIU/REP/2015/6. جنيف: وحدة التفتيش المشتركة التابعة للأمم المتحدة، ٢٠١٥ (<https://www.unjiu.org/sites/>)
الاطلاع في ١٥ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٢١). تم
٢ انظر الوثيقة مت ١٥٠/معلومات/٣.

الملحق

دور أمين المظالم

١- تُشكّل الوقاية والاستجابة المبكرة وإقامة العدالة بالطرق غير الرسمية عناصر أساسية في نظام المنظمة الموحد الجديد للعدالة الداخلية، وفقاً لما تنص عليه لائحة الموظفين الحالية. وفي ذلك الإطار، يضطلع أمين المظالم بدور رئيسي بوصفه الركيزة الأولية لحل المنازعات بالطرق غير الرسمية. وتمشياً مع المعايير الدولية للممارسة التي وضعتها الرابطة الدولية لأمناء المظالم، يؤدي أمين المظالم دور المحاور المستقل والمحايد الذي يُقدّم المساعدة السرية من أجل حل الصعوبات المتعلقة بالعمل بالطرق غير الرسمية. ويستمتع أمين المظالم إلى ملتسي المساعدة دون تحيز؛ ويضع خيارات لتسوية الخلافات بالطرق غير الرسمية؛ ويسدي المشورة السرية وغير الرسمية والمستقلة وغير المنحيزة إلى زواره؛ ويتوسط في المنازعات؛ ويحدد الاتجاهات العامة. ولا يُعنى أمين المظالم بالدفاع عن أي فرد معين أو مسألة أو مصلحة معينة، بل يُعنى بالأحرى باتباع إجراءات عادلة ومنصفة. ولا يمثل أي طرف من أطراف النزاع، ولا يجري تحقيقات رسمية أو يشارك في إجراءات رسمية.

٢- وعليه، تتمثل المهمة الرئيسية لأمين المظالم في مساعدة الموظفين على حل الشواغل المتعلقة بالعمل بالوسائل غير الرسمية، ومن ثم، منع نشوب المنازعات وتفاقم المشاكل. وفضلاً عن ذلك، يمكن لأمين المظالم أن يعمل كآلية "إنذار مبكر" بفضل تبادل المعلومات سراً مع الزوار وسائر الجهات صاحبة المصلحة في المنظمة، مما يتيح له الكشف عن المشاكل التي تتجاوز المسائل الفردية وتتعلق بمسائل بنيوية عامة. وبحكم هذا الدور، يُقدّم أمين المظالم تعليقاته إلى الإدارة العليا ويسدي إليها المشورة بشأن الإجراءات التصحيحية والوقائية الملائمة لمعالجة هذه المشاكل البنيوية والحيلولة بالتالي دون تعرض المنظمة لمخاطر غير متوقعة.

٣- أما الوظائف الرئيسية التي يضطلع بها أمين المظالم فهي التالية: التوسط في حل المنازعات وتسهيله؛ ورصد الاتجاهات في إطار دعم الكشف المبكر عن المشاكل التي يُحتمل أن تكون مهمة وتقديم التعليقات إلى الإدارة العليا؛ ودعم الإجراءات الوقائية؛ وتعزيز ثقافة احترام مكان العمل التي تدعم القيم الأساسية لمنظمة الصحة العالمية، وأبرزها تهيئة بيئة عمل لائقة.

٤- ويمثل إنشاء مكتب أمين المظالم التزاماً قطعه المنظمة على نفسها لتعزيز رفاية موظفيها وتحسين السياسات والقواعد والممارسات التي تؤثر في بيئة العمل فيها.

خدمات أمين المظالم في المنظمة

٥- تتسم خدمات أمين المظالم في المنظمة بطابعها اللامركزي. فإضافةً إلى وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة المتاحة في المقر الرئيسي لخدمة جميع موظفي المنظمة بصرف النظر عن نوع عقودهم ومواقع عملهم، أنشأت معظم المكاتب الإقليمية ووظائف أمين المظالم الخاصة بكل مكتب منها تشجيعاً على حل المنازعات بالطرق غير الرسمية داخل مناطقها الجغرافية.

٦- وتضم وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي فريقاً صغيراً يتألف من اثنين من أمناء المظالم متمتعين بخبرة مهنية ومتفرغين تماماً للمهمة المنوطة بهما، ومن مساعد واحد. وتُقدّم الوحدة خدمات حل

المنازعات بالطرق غير الرسمية إلى موظفي المنظمة وموظفي برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس العوز المناعي البشري/ الأيدز والوكالة الدولية لبحوث السرطان ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة.

٧- وأنشأت المكاتب الإقليمية لكل من أفريقيا وأوروبا والأمريكتين وجنوب شرق آسيا وظائف يشغلها أمناء مظالم متفرغون ومهنيون، وسوف يتبع المكتب الإقليمي لشرق المتوسط خطاها في المستقبل، حيث تجري عملية تعيين لأمين مظالم متفرغ/ مهني. ويوجد في المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ أربعة أمناء للمظالم غير متفرغين يؤدون هذه الوظيفة بمساعدة خبير استشاري خارجي إلى جانب مهامهم التقنية.

٨- ويضمن أمناء المظالم الإقليميون دعم جميع الموظفين في أقاليمهم المعنية في حل المشاكل المتعلقة بالعمل بالطرق غير الرسمية. وتحقيقاً لهذه الغاية، ينبغي لخطة عمل كل أمين مظالم أن تتوقع إجراء زيارات منتظمة إلى المكاتب القطرية والمراكز الفرعية للطوارئ الموجودة في الإقليم كوسيلة للوقاية من نشوب منازعات محتملة أو ظهور حالات غير نظامية مما قد يؤدي في نهاية المطاف إلى تشويه سمعة المنظمة.

٩- وتستهدف المنظمة ضمان أن يُمارس أمين المظالم مهامه على نطاق المنظمة بما يتواءم مع المعايير المهنية الدولية. وتحقيقاً لهذه الغاية، فإن وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي توفير خدمات التنسيق والدعم لجميع أمناء المظالم الإقليميين.

= = =