

تقرير أمين المظالم

التقدم المُحرز في تنفيذ توصيات أمين المظالم

تقرير من المدير العام

١- تُلقَى هذه الوثيقة نظرة عامة على الإجراءات التي اتخذتها الإدارة استجابةً للتوصيات الواردة في تقرير أمين المظالم المقدم إلى المجلس التنفيذي في دورته الثامنة والأربعين بعد المائة؛^١ وهو يكمل أيضاً تقرير أمين المظالم المصاحب المقدم إلى الدورة الحالية للمجلس.^٢ وتتضمن المعلومات^٣ المحدثة عن الموارد البشرية معلومات إضافية عن الإجراءات والمبادرات الجاري تنفيذها لمعالجة بعض التحديات والتوصيات الواردة في تقارير أمين المظالم.

متابعة التوصيات المقدمة في العام الماضي

التحديات المتصلة بالعمل الناجمة عن الجائحة

٢- نُفِدت خلال عامي ٢٠٢٠ و ٢٠٢١ تدابير ومبادرات مختلفة رامية إلى دعم القوة العاملة في المنظمة والتصدي للتحديات المواجهة بسبب جائحة كوفيد-١٩. وتغيّر الوضع وتطوّر باستمرار وتطلّب بالتالي المواظبة على إعادة تقييم التدابير اللازم اتخاذها بشأن الموارد البشرية استجابةً لذلك.

(أ) دور المديرين/ المشرفين

٣- واصلت الإدارة العليا دعم المشرفين ومساعدتهم في التعامل مع موظفيهم لمواجهة التحديات المطروحة أثناء الجائحة واستعراض المنجزات المستهدفة المُزمع تحقيقها من أجل إدارة التوقعات.

٤- وأنشئ مستودع داخل دليل المنظمة الإلكتروني وأُتيح للمديرين والموظفين كافة، وهو يتضمن معلومات عن الموارد البشرية وإرشادات إدارية بشأن إدارة شؤون الموظفين والأفراد غير الموظفين أثناء الجائحة. ونُفِحت

١ الوثيقة م ت ١٤٨ / معلومات ٣.

٢ الوثيقة م ت ١٥٠ / معلومات ٤.

٣ الوثيقة م ت ٤٥ / ١٥٠.

الإرشادات المتعلقة بترتيبات العمل عن بُعد على أساس مستمر ضماناً لملاءمتها للغرض المعدة لأجله أثناء استمرار الجائحة في الاندلاع؛ وعمّت تلك الإرشادات على كل الموظفين.^١

٥- ويواصل المديرون إبداء المرونة فيما يتعلق بمواعيد العمل وإسناد المهام، مع إدخال التعديلات اللازمة لتجسيد المخرجات والتوقعات القابلة للتحقيق.

٦- كما يواصل المديرون تقديم المساعدة في إيجاد حلول للموظفين الذين يتعدّر عليهم أداء مهامهم بالكامل خارج المكتب، بوسائل منها مثلاً منح هؤلاء الموظفين إذنًا بالعودة بصفة استثنائية إلى أماكن العمل لفترات زمنية محدّدة وتنظيم هذه العودة، وإعادة تكليفهم بمهام أخرى لا يمكن أدائها من المنزل. ولكن معدل تواتر تلك الحالات قلّ بكثير في عام ٢٠٢١ عن معدل تواترها في عام ٢٠٢٠.

(ب) صحة الموظفين النفسية

٧- أقرت المنظمة بأهمية حماية صحة الموظفين النفسية خلال هذه الفترة على النحو المشار إليه في تقرير أمين المظالم. واقترح تقديم خدمات نفسية واجتماعية استباقية، بالتلازم مع أنشطة دعم ميسرة للمجموعات والأفرقة وتوفير إمكانية الاستشارات الفردية.

٨- وحرصت فرقة العمل المعنية بالصحة النفسية على عقد الاجتماعات بانتظام في عام ٢٠٢١ ووضعت خطة عمل مُمولة من الميزانية اقترنت بإجراءات فورية. ولتهيئة بيئة عمل صحية، أسهمت الأمانة في تنفيذ برامج ومبادرات مختلفة شملت عقد منتدى الصحة والسلامة المهنيين على نطاق منظومة الأمم المتحدة ككل (برئاسة المنظمة)، وإعادة تفعيل وتسمية لجنة المنظمة المعنية بصحة الموظفين وسلامتهم ورفاههم، وتنفيذ استراتيجية منظومة الأمم المتحدة للصحة النفسية والرفاه.

(ج) ترتيبات العمل المرنة

٩- استمر تطبيق ترتيبات العمل المرنة خلال عام ٢٠٢١، وخصوصاً في مجال العمل عن بُعد من أجل الامتثال للقيود المفروضة وطنياً على التنقل والسياسات المتعلقة بالعودة إلى أماكن العمل. وتواصل الإدارة العليا الاعتماد على هذه التدابير ووضع مبادرات في سياق تطوّر الوضع. وضماناً للتقيّد بترتيبات العمل عن بُعد وشفافيتها، فقد أدخلت تعديلات على نظام الإدارة العالمي لاستيعاب الطلبات المقدّمة بشأن العمل عن بُعد، وعيّن منسقون في كل مكتب رئيسي لإدارة تلك الطلبات.

١٠- وقامت فرقة العمل المعنية بترتيبات العمل المرنة في المنظمة، التي أنشأها المدير العام لاستعراض ترتيبات العمل المرنة، بتقديم إطار أقره فريق السياسات العالمية في أيار/مايو ٢٠٢١. وحدّدت خمسة أنواع من ترتيبات العمل المرنة لتنفيذها اعتباراً من عام ٢٠٢٢ فصاعداً. وأعيدت صياغة السياسات طوال عام ٢٠٢١، وناقش المجلس العالمي للموظفين والإدارة في اجتماعه المعقود بتشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٢١ المزيد من التحسينات التي يتعين إدخالها على السياسات.

١ منظمة الصحة العالمية. إرشادات موجهة إلى المديرين: العمل عن بُعد في سياق جائحة كوفيد-١٩، ٣١ آذار/مارس ٢٠٢٠. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠٢١
<https://intranet.who.int/sites/covid19/documents/guidance%20for%20managers%2031%20march.pdf>
 تم الأطلاع في ١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١.

١١- ويتواصل تنفيذ تدابير رامية إلى توفير المرونة اللازمة في تطبيق استحقاقات الموظفين التي تأثرت تحديداً 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 في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق،^١ والتي تم تحديثها لمنظمة الصحة العالمية منذ حزيران/يونيو ٢٠٢١.

١٢- ولا يزال استقدام المتدربين معلقاً حتى إشعار آخر في ظل الظروف الراهنة الناجمة عن جائحة كوفيد-١٩.

التقدم المُحرز صوب تحقيق المزيد من التنوع وزيادة الجهود الرامية إلى التصدي للعنصرية

١٣- لقد قطعت الإدارة العليا التزامات قوية بالعمل على تحقيق المزيد من التنوع في الأمانة وضمان أن يشعر جميع أفراد القوة العاملة بأنهم أفراد مرحّب بهم ويحظون بالاحترام وأن تتاح أمامهم فرص متكافئة. وتعزيزاً لهذا الالتزام، نشرت الأمانة في آذار/مارس ٢٠٢١ السياسة والإجراءات الجديدة بشأن منع ومكافحة السلوك المسيء (التي تشمل المضايقات والتحرش الجنسي والتمييز وإساءة استعمال السلطة).^٢ كما دشنت المنظمة مبادرة "الإنصات والتعلم والعمل معاً"، ويتواصل في هذا السياق تنقيح برنامج عمل المنظمة الجديد بشأن تنوع القوة العاملة وإنصافها ودمجها.

١٤- واتخذت الإدارة إجراءات لاعتماد السياسة والإجراءات المتعلقة بمنع ومكافحة السلوك المسيء، والتي توسع نطاق السياسة السابقة بشأن منع التحرش في المنظمة لكي تشمل التمييز أيضاً. ومن بين الإجراءات التي تتخذها الإدارة العمل على زيادة وعي القوة العاملة^٣ بمشكلة التمييز في مكان العمل، والآليات المتاحة لدعم المبلغين عن أفعال التمييز أو من يشهدونها، والآلية التي سيحاسب الجناة بموجبها. ويجري تحقيق ذلك من خلال نشر المواد اللازمة للاتصال والتوجيه، وعقد دورات إعلامية لكل الموظفين، وتنظيم دورات تدريب إلزامي ومكمل على حد سواء لجميع أفراد القوة العاملة. وتُتاح للمديرين والمشرفين دورات تدريب وموارد إضافية لتعزيز إقامة بيئات عمل منسجمة والتصدي لحالات التمييز المحتملة.

١٥- وأعد في عام ٢٠٢٠ أول مسودة لنهج قائم على التنوع والإنصاف والدمج للقوى العاملة في المنظمة وخطة عمل مصاحبة له. ويتمثل الغرض من هذا النهج في إرساء الأسس اللازمة لاتخاذ تدابير لاجتذاب قوة عاملة متنوعة واستبقائها وتهيئة بيئة عمل مواتية يشعر فيها الجميع بالترحيب وبالأهمية ويمكن من أداء عمله على أتم وجه. وقد استعانت الأمانة بخبراء معنيين بالتنوع والإنصاف والإدماج لإسداء المشورة في هذا المجال. ويجري استعراض النهج وخطة العمل كذلك من أجل مواظمتها مع المشورة المقدمة من الخبراء. ومن المزمع نشر النسخة الأولى من النهج وخطة العمل في عام ٢٠٢٢.

١ منظمة الصحة العالمية. المبادئ التوجيهية الإدارية للمكاتب بشأن فاشية فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩): إطار إدارة شؤون الموظفين في منظمة الصحة العالمية، ١٥ حزيران/يونيو ٢٠٢١.

٢ منظمة الصحة العالمية. منع ومكافحة السلوك المسيء: السياسة والإجراءات المتعلقة بالمضايقات والتحرش الجنسي والتمييز وإساءة استعمال السلطة - السارية المفعول اعتباراً من ١ آذار/مارس ٢٠٢١. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠٢١. https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/policy-on-addressing-and-preventing-abusive-conduct-01032021.pdf?sfvrsn=f813e082_1&download=true

(تم الإطلاع في ١٧ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢١).

٣ الموظفون والأفراد غير الموظفين، وكذلك سائر الأفراد العاملين في المنظمة (مثل المتعاقدين بموجب اتفاق أداء العمل والشركاء التقنيين).

١٦- ويحدّد النهج وخطّة العمل كلاهما التزامات المنظمة ومسؤولياتها ودورها القيادي إضافة إلى التزامات المديرين/ المشرفين وأفراد القوة العاملة ومسؤولياتهم وأدوارهم القيادية على نطاق أوسع. ونظراً لأهمية الرصد والتقييم، سيجري جمع البيانات وتحليلها بشكل دوري بهدف تحديد التقدّم المُحرز وقياس معدلاته بواسطة مؤشرات الأداء الرئيسية والتعرّف على الاتجاهات المختلطة بمرور الوقت. وسيُسترشد بهذا الرصد في تنفيذ الصكّين بشكل مستمر، وتعزيز المزيد من الشفافية، وسيُطلع الموظفون على هذه المعلومات على أساس منتظم بالتلازم مع إيلاء الاعتبار الواجب لجوانب السرية.

التصدّي للتحديات الجديدة

التحديات الجديدة التي تواجهها بيئة عمل المنظمة بسبب جائحة كوفيد-١٩

(أ) ضرورة تولي الإدارة العليا لزام جهود إضافية رامية إلى تحفيز الموظفين وتشجيعهم

١٧- إن عقد الدورات الإعلامية والتدريبية وتوفير المواد اللازمة للاتصال في سياق تنفيذ سياسة المنظمة وإجراءاتها بشأن منع ومكافحة السلوك المسيء إنما يؤكّدان من جديد هدف المنظمة المتمثل في ضمان تهيئة بيئة عمل شاملة للجميع ويشعر فيها الكل بالاحترام، ويحدّدان مسؤوليات جميع الأفراد في هذا الصدد. ويُرَكّز تحديداً على دور المديرين والمشرفين في ضمان تصرف أعضاء فرقهم مع بعضهم البعض وفيما بينهم باحترام، والتدخل عند الاقتضاء، وتمكين جميع أفراد القوة العاملة من إثارة الشواغل التي تخامرهم. كما تلتزم الإدارة بزيادة دورات التدريب والموارد المقدّمة للمديرين والمشرفين لمساعدتهم على أداء دورهم.

١٨- وأقيمت في سياق الاحتفاء بيوم مكان العمل المحترم لعام ٢٠٢١ فعاليات تناولت مجالات مواضيعية من اختيار أفراد القوة العاملة، شملت مثلاً الانتماء والقدرة على الصمود واللطافة ومساحات التحدّث الآمنة والتحكّز (الضمني واللواعي) والاحترام والشمول و"عقلية النمو". واشتملت الأنشطة المُصطلح بها تحديداً على إقامة حوارات فاعلة بين المارة، ومحادثات منطوية على الشجاعة، وقصصاً ومقاطع فيديو عن الموظفين، وعروضاً قدّمها متحدّثون لبعث الحماس في النفوس.

(ب) ينبغي أن تقيّم الأمانة كيفية تعامل الموظفين مع الوضع في مختلف الإدارات

١٩- يتولى مستشارو الموظفين تسهيل عقد الدورات مع الإدارات والفرق والتعاون مع الإدارات في تصميم برامج الدعم. على أنه يجري النظر في تنفيذ صكّ دولي مصمّم لتقييم الظروف النفسية والاجتماعية وتحسينها في أماكن العمل (مثل استبيان كوبنهاغن بشأن الظروف النفسية والاجتماعية).

(ج) ينبغي أن تعزز الأمانة تنفيذ تدابير عملية لحماية رفاه الموظفين وصحتهم النفسية

٢٠- حرصت فرقة العمل التابعة للأمانة والمعنية بالصحة النفسية على عقد الاجتماعات بانتظام في عام ٢٠٢١. ووُضعت خطة عمل واضطُعت بتنفيذ أنشطة من قبيل عقد الندوات الإلكترونية وحلقات العمل بشأن المشاكل النفسية والاجتماعية. وتتوخى فرقة العمل إنشاء وحدة منسقة معنية بالصحة النفسية والمشاكل النفسية والاجتماعية بالتلازم مع وضع خطة عمل وميزانية من أجل مواصلة الاضطلاع بهذه الأنشطة.

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

٢١- تنظيم دورات إعلامية وتدريبية وتوفير المواد اللازمة للاتصال بشأن السياسة والإجراءات المتعلقة بمنع ومكافحة السلوك المسيء معاً، وتزويد المديرين والمشرفين وتوجيههم بشأن العمل بوصفهم قدوة حسنة للآخرين على النحو التالي: الحفاظ على مستوى عالٍ من السلوك الشخصي، ومواصلة إقامة حوارات مفتوحة مع أعضاء فريقهم، والتصدي لحالات السلوك غير اللائق. وشدد المدير العام في سياق العمل عن بُعد تحديداً، وفي عدة مناسبات، على أهمية أن يحقق المديرين والمشرفون باستمرار توازناً سليماً بين العمل والحياة الشخصية، وذكر أفراد القوة العاملة بإرشادات المنظمة بشأن الاتصالات الإلكترونية (مثل عدم توقع الرد خارج حدود ساعات العمل).

٢٢- وإضافة إلى اعتماد برنامج مسارات القيادة، وفرت المنظمة لموظفيها من مختلف المستويات وبجميع أنحاء العالم دورات تدريبية في مجال القيادة عن طريق كلية موظفي منظومة الأمم المتحدة. وتركز الدورات التدريبية وحلقات العمل المعنية بالشؤون الإدارية التي يتواصل عقدها على الأدوار والمهارات اللازمة في مجال الإدارة والإشراف للوفاء بالالتزامات المقطوعة بموجب السياسات الجديدة وإدارة شؤون الأفرقة والأفراد في بيئة العمل الجديدة.

يلزم اتخاذ خطوات فعالة لإحداث تغيير فعلي في الثقافة

(أ) ينبغي اتخاذ خطوات أخرى لإدراج ميثاق قيم المنظمة في ممارسات المنظمة

٢٣- وفقاً لما يرد في ميثاق قيم المنظمة ومدونها بشأن الأخلاقيات وقواعد السلوك المهني، يتعين على كل فرد في المنظمة، بغض النظر عن عقده أو منصبه أو درجته، أن يلتزم بقيمها الأساسية المتمثلة في التنوع والإدماج والاحترام.

٢٤- ونُفذت عدة مبادرات لإدراج ميثاق قيم المنظمة في ممارسات المنظمة، بما في ذلك تدشين مشروع "الإنصات والتعلم والعمل معاً" بشأن التنوع والإنصاف والإدماج لتعزيز تغيير الثقافة وإنجاح تطبيق القيم الأساسية داخل المنظمة. وعلاوة على ذلك، تلتزم الأمانة بتعزيز الإجراءات الرامية إلى منع إساءة استعمال السلطة وجميع أشكال التمييز والتصدي لها، بما يشمل اتخاذ إجراءات بشأن عدم التسامح مطلقاً مع جميع أشكال المضايقات.

٢٥- واتخذت في هذا الصدد إجراءات عديدة، منها إصدار السياسة والإجراءات المتعلقة بمنع ومكافحة السلوك المسيء، ووضع وتنفيذ خطة العمل المتصلة بها. ويتواصل تقديم دورات على الإنترنت للمديرين عن القيم والمواقف والثقافة التنظيمية. وإضافة إلى ذلك، يجري تنظيم حلقات عمل ودورات تدريبية (بشأن منع ومكافحة السلوك المسيء) من أجل إتاحة الفرصة أمام جميع أفراد القوة العاملة لكي يستكشفوا معاً السلوكيات والمواقف والمعتقدات التي تؤيد التغيير الثقافي وترجم ميثاق قيم المنظمة إلى أفعال.

٢٦- كما كثفت المنظمة جهودها الرامية إلى تعزيز عملها بشأن منع ومكافحة أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، بما في ذلك إنشاء فرقة عمل على نطاق المنظمة معنية بمنع ومكافحة أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي بالاقتران مع خطة تنفيذ تهدف إلى تحويل المنظمة إلى اتباع نهج يركز على الضحايا والناجيات؛ وضمان إطلاع جميع الموظفين والقادة والشركاء المنفذين على سياسات المنظمة وقيمها والتزاماتها ذات الصلة وتمكينهم من التصرف على هذا الأساس ومحاسبتهم على تصرفاتهم وفقاً

لتلك السياسات والقيم والالتزامات؛ وقيام المنظمة باستعراض هياكلها ونظمها وثقافتها وإصلاحها لتنفيذ سياستها بشأن عدم التسامح مطلقاً مع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتعاس عن اتخاذ إجراءات تتصدى لتلك الأفعال.

٢٧- وعلاوة على ذلك، تسلّم الأمانة بأهمية القيم الأساسية الواردة في مدونة المنظمة بشأن الأخلاقيات وقواعد السلوك المهني، وهي مدونة تضم المبادئ الأساسية المتعلقة بالسلوكيات الأخلاقية ومعايير السلوك المهني التي يجب أن يطبقها جميع موظفي المنظمة في كل الأوقات. ويجري إعداد دورات تدريب جديدة بشأن المدونة تعزيزاً للمعايير الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها أفراد القوة العاملة في المنظمة وإذكاءً لوعيهم بواجباتهم والتزاماتهم.

(ب) يلزم إدراج الموظفين في صميم عملية تغيير ثقافة المنظمة

٢٨- أجري في أواخر عام ٢٠١٧ وأوائل عام ٢٠١٨ مسح شامل بشأن ثقافة المنظمة من أجل دراسة ثلاثة أبعاد تنظيمية (المواءمة والتنفيذ والتجديد) مُحددة على أساس تسع حصائل (الإرشاد، والمساءلة، والتنسيق والمراقبة، والتوجيه الخارجي، والقيادة، والابتكار والتعلم، والقدرات والتحفيز، وبيئة العمل). وعرّف المسح الثقافة التنظيمية على أنها عملية مواءمة تسعى إلى بلورة رؤية واستراتيجية مشتركتين وطريقة لإنجاز العمل على نحو يؤيد القيم والممارسات التي تساعد جميع الموظفين على التكيف باستمرار مع البيئة الداخلية والخارجية الآخذة في التطور.

٢٩- وأجريت في الفترة الواقعة بين كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٧ وأيلول/سبتمبر ٢٠٢١ عدّة مسوح محدّدة شملت جميع الموظفين وارتبطت أساساً بمبادرات تحول رئيسية (وتقييم عملية التحول في المنظمة). واستفيد من النتائج لإثراء توصيات فرق العمل المتعلقة بمجالات التركيز وبما يتماشى مع المجالات المواضيعية الرئيسية في إطار عام القوى العاملة في المنظمة (بما يشمل التنوع والإنصاف والإدماج، وطرائق التعاقد، والمسارات الوظيفية، والصحة النفسية، والابتكار، والعمل عن بُعد، وصحة الموظفين ورفاههم).

= = =