

تقرير أمين المظالم

توصيات أمين المظالم: التقدم المحرز في التنفيذ

تقرير من المدير العام

١- تقدّم هذه الوثيقة لمحة عامة عن الإجراءات التي اتخذتها الإدارة استجابةً للتوصيات الواردة في تقرير أمين المظالم إلى المجلس التنفيذي في دورته الخمسين بعد المائة؛ وهي تكمل أيضاً تقرير أمين المظالم المشفوع بها المقدم إلى دورة المجلس الحالية. ويتضمن التحديث عن الموارد البشرية معلومات إضافية عن الإجراءات والمبادرات الجاري تنفيذها لتناول بعض التحديات والتوصيات الواردة في تقارير أمين المظالم.

متابعة التوصيات المقدّمة في العام الماضي

تحديات جديدة في بيئة العمل في المنظمة نتيجة جائحة كوفيد-١٩

(أ) ضرورة قيادة الإدارة العليا لجهود إضافية ترمي إلى تحفيز الموظفين وتشجيعهم

٢- واصلت الإدارة العليا اتخاذ إجراءات لتحقيق هدف المنظمة الرامي إلى ضمان بيئة عمل شاملة يسودها الاحترام، وإذكاء الوعي بمسؤوليات كل فرد في هذا الصدد. وفي إطار الجهود الساعية إلى تنفيذ سياسة المنظمة وإجراءاتها الرامية إلى منع السلوك المسيء والتصدي له، اتُخذت تدابير للتواصل بانتظام مع القوى العاملة، من خلال دورات إعلامية وتدريبية مفتوحة أمام جميع الموظفين وغير الموظفين. وفي آذار/مارس ٢٠٢٢، أصدرت الدورة التدريبية الإلزامية الإلكترونية للأمم المتحدة "متحدون من أجل الاحترام: منع التحرش الجنسي وغيره من السلوكيات المحظورة"، وتم تكييفها مع سياق المنظمة. وبالإضافة إلى ذلك، لاتزال الإرشادات وغيرها من المواد المرجعية متاحة لجميع القوى العاملة، وللمديرين والمشرفين خاصة، مع التركيز على دورهم في ضمان سلوك يسوده الاحترام داخل المنظمة، بما في ذلك إثارة الشواغل في هذا المجال أو الاستجابة لها.

٣- وركزت المنظمة في عام ٢٠٢٢ في إطار مبادرة مكان العمل الذي يسوده الاحترام على المواضيع التالية: التنوع والإنصاف والشمول؛ وإرساء ثقافة "عدم السكوت"؛ ودمج ميثاق قيم المنظمة في العمل اليومي للمنظمة. وقد أقر اقتراح لدمج مبادرة مكان العمل الذي يسوده الاحترام في الإطار المؤسسي باعتباره برنامجاً دائماً، وسيتم تنفيذه بدءاً من عام ٢٠٢٣ فصاعداً.

(ب) ينبغي للأمانة أن تُقيم كيفية تعامل الموظفين مع الوضع في مختلف الإدارات

٤- أنشأ المدير العام في عام ٢٠٢١ فرقة عمل المنظمة المعنية بالصحة النفسية للقوى العاملة ورفاهها، التي تضم العديد من أصحاب المصلحة الذين يعملون على نطاق المستويات الثلاثة للمنظمة، بما في ذلك: خدمات صحة ورفاه الموظفين، وإدارة الموارد البشرية والمواهب، وأمين المظالم، ورابطات الموظفين، وإدارة الاتصالات، والوحدات التقنية في المنظمة. وتتسق فرقة العمل مختلف مبادرات المنظمة بشأن التصدي للمخاطر التنظيمية التي تهدد الصحة النفسية للقوى العاملة ورفاهها، بما في ذلك مبادرات التنوع والإنصاف والشمول ومكان العمل الذي يسوده الاحترام، فضلاً عن الجهود الرامية إلى منع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتصدي لها. وفي عام ٢٠٢١، أجرت فرقة العمل مسحاً للوقوف على احتياجات القوى العاملة وآرائها من أجل الاسترشاد بها في إثراء عمل فرقة العمل.

٥- وفي أيلول/سبتمبر ٢٠٢٢، أطلقت خدمات صحة ورفاه الموظفين، بالتعاون مع كيانات الأمم المتحدة الأخرى، المسح الصحي السنوي على نطاق الأمم المتحدة. ويهدف هذا المسح الشامل إلى تقييم المخاطر العامة على صحة وسلامة موظفي الأمم المتحدة، وجمع المعلومات عن أثر جائحة كوفيد-١٩ على الصحة البدنية والنفسية للقوى العاملة في الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم.

(ج) ينبغي للأمانة أن تُعزز تنفيذ تدابير عملية ترمي إلى حماية رفاه الموظفين وصحتهم النفسية

٦- صممت إدارة الموارد البشرية والمواهب، من خلال خدمة المشورة للموظفين في المقر الرئيسي، ونشرت مجموعة من الخدمات لحماية الصحة النفسية للموظفين ورفاههم في العمل. وتشمل هذه الخدمات إبداء المشورة الفردية، وإنشاء مجموعات التركيز، ولاسيما دعم الأفرقة، حيث يبسر مستشارو الموظفين معتكفات الأفرقة واجتماعاتها. وتنظم حلقات دراسية إلكترونية تفاعلية منتظمة بشأن القضايا النفسية والاجتماعية (الوقاية من الإرهاق، ومهارات التواصل مع الآخرين أثناء العمل عن بُعد، وغير ذلك). وتروج الحلقات الدراسية الإلكترونية التي تستهدف جميع موظفي المنظمة لبيئة عمل أوفر صحة وأكثر مرونة، في حين تتيح حلقات العمل التفاعلية فضاءً آمناً للزملاء لتبادل الخبرات والتعلم من بعضهم البعض. وقد بذلت جهوداً لتنفيذ توصيات فرقة العمل التابعة للمنظمة والمعنية بالصحة النفسية والرفاه، وغدت منصة وتطبيق الصحة النفسية في العمل، اللذين أطلقتهما المدير العام، متاحين لجميع الموظفين.

٧- وأطلقت فرقة العمل التابعة للمنظمة والمعنية بالصحة النفسية والرفاه سلسلة حلقات دراسية إلكترونية بعنوان "أيام الإثنين المخصصة للصحة النفسية"، وتعرض خلالها موارد ونصائح يقدمها خبراء خارجيون مختصون في الصحة النفسية لموظفي المنظمة. ويحضر الحلقات الدراسية الإلكترونية مشاركون من ٧٠ إلى ١٠٠ بلد في أقاليم المنظمة الستة، بمتوسط ٥٠٠ مشارك لكل جلسة.

٨- ونشرت خدمات صحة ورفاه الموظفين، بالتعاون مع فرقة العمل، برنامجاً جديداً لمساعدة الموظفين، فوسعت نطاق إتاحة دعم المشورة في جميع المواقع (عبر الهاتف والفيديو وشخصياً) وبأكثر من ٧٠ لغة.

٩- وعلى إثر عملية تقديم عطاءات تنافسية، وقع عقد مع مقدم خدمات خارجي لإنجاز منصة عالمية جديدة للصحة والرفاه، وهي متاحة لجميع القوى العاملة في المنظمة. وأطلقت هذه المنصة في كانون الثاني/يناير ٢٠٢٣، لمدة عام واحد، من أجل الترويج للعادات الصحية وتفاعل الموظفين، وهي متاحة على الإنترنت وعلى تطبيق في الهاتف المحمول.

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

١٠- واصلت الإدارة العليا الاستفادة من الجهود الرامية إلى دعم جهود المديرين والمشرفين لضمان بيئة عمل يسودها الاحترام من خلال تنفيذ سياسة المنظمة وإجراءاتها بشأن منع السلوك المسيء والتصدي له. وشملت التدابير المتخذة دورات إعلامية وتدريبية لتوفير إرشادات للمديرين والمشرفين بشأن كيفية الاضطلاع بمسؤولياتهم والتماس الدعم عند اللزوم. وإضافة إلى ذلك، فإن الدورة التدريبية الإلزامية الإلكترونية للأمم المتحدة "متحدون من أجل الاحترام: منع التحرش الجنسي وغيره من السلوكيات المحظورة"، التي أطلقت في آذار/ مارس ٢٠٢٢، صممت نسخة للموظفين الذين يتولون مسؤوليات إشرافية. وتتضمن الدورة معلومات عن كيفية التفاعل مع المشرفين أن يقدموا القدوة للموظفين من خلال التحلي بمستوى عالٍ من السلوك الشخصي الحسن، وإرشادات بشأن كيفية المشاركة في حوار مستمر ومفتوح داخل الأفرقة، ودراسات حالة توضح كيف يمكن للمديرين والمشرفين منع حوادث السلوك غير اللائق والتصدي لها. وبالإضافة إلى ذلك، يتضمن النظام الإلكتروني لإدارة الأداء وتطويره لعام ٢٠٢٢ (ePMDS) هدفاً إلزامياً للفريق يتعلق بنهج المنظمة المتعلق بعدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، بالإضافة إلى هدف اختياري للفريق يتعلق بتحقيق مكان عمل يسوده الاحترام. وشجعت هذه الأهداف المشرفين على اتخاذ تدابير عملية والتحدث إلى أفرقتهم بشأن تحسين أوجه التفاعل في مكان العمل. وتتاح أيضاً موارد إضافية على الإنترنت، بما في ذلك وثائق تقدم إرشادات على مراحل متدرجة وشرائح عرض باللغتين الإنجليزية والفرنسية، وسياسة منع السلوك المسيء والتصدي له - المتاحة بجميع اللغات الرسمية للمنظمة - وإرشادات المنظمة بشأن الاتصالات الإلكترونية، التي تعزز السلوك القائم على الاحترام عند العمل عن بُعد.

١١- ويجري نشر برنامج مسارات القيادة على نطاق المنظمة، وتواصل المنظمة تقديم دورات تدريبية في القيادة في كلية موظفي منظومة الأمم المتحدة للموظفين على مختلف المستويات في جميع أنحاء العالم. وتعدّ حلقات عمل للمديرين بشأن بيئات العمل عن بُعد، ويعكف على إعداد المزيد من برامج التدريب الموجهة للمديرين.

ضرورة اتخاذ خطوات فعالة لإحداث تغيير حقيقي في الثقافة

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

١٢- بموجب ميثاق قيم المنظمة ومدونتها للأخلاقيات وقواعد السلوك المهني، يُلزم جميع الموظفين، بغض النظر عن عقودهم أو مناصبهم أو درجاتهم، بالامتثال للقيم الأساسية للمنظمة التي تشمل التنوع والشمول والاحترام. وقد استمر الإبلاغ عن الأنشطة المنفذة في هذا المجال في عام ٢٠٢١ وشملت هذه الأنشطة في عام ٢٠٢٢ تدابير ترمي إلى: تنفيذ سياسة منع السلوك المسيء والتصدي له؛ ومنع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتصدي لها؛ والتحضير لتنفيذ التدريب المقبل على تمكين موظفي المنظمة من الأخلاقيات.

١٣- وفي هذا السياق، أُطلق في أيار/ مايو ٢٠٢٢ برنامج عمل الموارد البشرية بشأن تنوع القوى العاملة في المنظمة وإنصافها وإدماجها، وخطة عمله. ويهدف برنامج العمل إلى إرساء الأسس اللازمة لاجتذاب قوى عاملة متنوعة واستبقائها وتهيئة بيئة عمل مرحبة بالجميع ويشعر فيها كل فرد بالتقدير ويتمكن من أداء عمله على أتم وجه. وستدرج نتائج مبادرة "الإنصات والتعلم والعمل معاً"، التي تضمنت الاستعانة بخبراء لإسداء المشورة إلى المنظمة بشأن القضايا المتعلقة بالتنوع والإنصاف والشمول، في مزيد من التحديثات المتعلقة بجدول الأعمال وخطة العمل.

١٤- ويعد إدراج ميثاق قيم المنظمة في العمل اليومي للمنظمة أيضاً عنصراً أساسياً في مبادرة مكان العمل الذي يسوده الاحترام لعام ٢٠٢٢ وما بعده.

(ب) ضرورة وضع الموظفين في صميم عملية تغيير ثقافة المنظمة

١٥- على نحو ما ذكر في تقرير العام الماضي، أُجري مسح على نطاق المنظمة في أواخر عام ٢٠١٧ وأوائل عام ٢٠١٨، ركز على: الثقافة المؤسسية للمنظمة اتساقاً مع الرؤية والاستراتيجية المشتركتين، وأساليب العمل التي تدعم قيم المنظمة، والممارسات التي تساعد جميع الموظفين على مواصلة التكيف مع بيئة داخلية وخارجية متطورة.

١٦- ويعكف على استعراض نحو ٢٥ مسحاً للقوى العاملة تم إجراؤها في عامي ٢٠٢١ و٢٠٢٢ (أو المخطط لها في نهاية عام ٢٠٢٢) لإثراء المسح التالي بشأن ثقافة مكان العمل على نطاق المنظمة. وغطت المسوح مجموعة من المواضيع، منها المسارات الوظيفية، وطرائق التعاقد، والصحة النفسية والرفاه، وإدارة الأداء، ومواضيع مختلفة تتعلق بالتنوع والإنصاف والشمول.

التصدي للتحديات الجديدة

مكانة التسوية بالطرق غير الرسمية في نظام العدل الداخلي: اتخاذ الإجراءات غير الرسمية في المقام الأول

١٧- يظل المديرون ملتزمين باستكشاف نهج غير رسمية لحل المنازعات ومعالجة المسائل المتصلة بالعمل في مرحلة مبكرة لتحديد الحلول الودية على نحو فعال، دون الحاجة إلى لجوء الموظفين إلى النظام الرسمي لتسوية المنازعات. وحتى عندما يبدأ الموظف إجراءً رسمياً لتسوية المنازعات من خلال عملية الاستعراض الإداري، تتواصل الجهود غير الرسمية لمعالجة الشكوى بالتشاور مع الموظف. وأنشأت الإدارة العليا أيضاً فريق الحالات الخاصة، الذي يضم ممثلين عن إدارة الموارد البشرية والمواهب، ومكتب المدير العام، ومكتب الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات، وأمين المظالم، وخدمات ورفاه صحة الموظفين، لبحث الحالات الفردية التي تنطوي على منازعة في مكان العمل و/ أو شواغل تتعلق بالعمل؛ وإدارات المنظمة أو وحداتها أو الكيانات الأخرى التي نشأت فيها حالات متعددة من هذه المنازعات أو الشواغل.

١٨- وتدرك الإدارة أن عملية إيجاد حلول لجميع الأطراف في منازعة متعلقة بالعمل قد تستغرق وقتاً طويلاً وقد تترتب عليها آثار في الميزانية. ويجتمع فريق الحالات الخاصة مرة كل أسبوعين لدراسة خيارات مثل إعادة الانتداب المؤقت للموظفين للتخفيف من حدة المنازعات إلى حين التوصل إلى حل طويل الأجل.

١٩- وأكد استعراض نظام العدل الداخلي لمنظمة الصحة العالمية/ برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز والكيانات المنتسبة، الذي أجراه خبير استشاري خارجي خلال النصف الأول من عام ٢٠٢٢، على أهمية تعزيز الوساطة ودور أمين المظالم باعتبارهما آليات محبذة لمعالجة مظالم الموظفين. وأوصى التقرير عن نظام العدل الداخلي، في جملة أمور، بتعزيز وتشجيع استخدام الوساطة وغيرها من آليات التسوية غير الرسمية خلال المراحل المبكرة من المنازعات المتصلة بالعمل، من خلال أنشطة التوعية والتدريب ووضع قائمة بالمختصين الخارجيين لتيسير الحلول أو التوسط فيها على أساس كل حالة على حدة. ويوصي التقرير أيضاً بالنظر في استحداث وظيفة موظف معني بعلاقات الموظفين لمساعدة الموظفين على حل المنازعات المتصلة بالعمل.

٢٠- وقد ناقشت الأمانة هذه التوصيات مع أصحاب المصلحة، وهي ملتزمة بالعمل على وضع خطة تنفيذ، بالتنسيق وثيق مع جميع وظائف المساءلة ذات الصلة، لتعزيز آليات المنظمة غير الرسمية لتسوية المنازعات. وهي مصممة أيضاً على تعزيز العلاقات مع الموظفين عند معالجة المنازعات المتصلة بالعمل في مرحلة مبكرة عن طريق النظر في استحداث وظيفة موظف معني بعلاقات الموظفين، اتساقاً مع الممارسة المتبعة في المنظمات الدولية الأخرى.

قوى عاملة واحدة: مكان عمل واحد يسوده الاحترام

٢١- أنشئت في تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠٢٠ فرقة عمل عالمية ثلاثية المستوى لاستعراض مدى الاستفادة من ترتيبات المنظمة التعاقدية القائمة لتحقيق ما يلي: تحديد كيف يمكن تصميم هذه الترتيبات أو تكييفها أو استخدامها بفعالية أكبر؛ وتحديد كيف يمكن مواصلة تحسين العمليات ذات الصلة لتلبية احتياجات المنظمة في مجال تسيير الأعمال؛ وتزويد مديري شؤون التوظيف بالدعم اللازم لاختيار النهج الذي يلبي احتياجاتهم على أفضل وجه؛ وضمان أن تكون بيئة العمل في المنظمة داعمة وتمكينية، والحفاظ في الوقت نفسه على مستوى الإنتاجية وتلبية احتياجات القوى العاملة وأصحاب المصلحة الرئيسيين. ومن المتوقع أن تفرغ فرقة العمل من عملها وتقدم توصياتها بحلول الربع الأخير من عام ٢٠٢٢.

٢٢- وستنفذ توصيات فرقة العمل لمعالجة القضايا المتعلقة بترتيبات توظيف الموظفين وغير الموظفين، وسيقدم المزيد من التحديثات خلال عام ٢٠٢٣.

بيئة عمل بترتيبات مختلطة

٢٣- دخلت سياسة ترتيبات العمل المرنة، المنشورة على الشبكة الداخلية للمنظمة في الدليل الإلكتروني للمنظمة، في إطار الفرع ثالثاً-٦-٢٨ (ترتيبات العمل المرنة)، حيز النفاذ في ١ أيلول/ سبتمبر ٢٠٢٢. ولمواكبة هذه السياسة، نشرت أيضاً إرشادات محددة على الشبكة الداخلية للمنظمة لكي يتشاور بشأنها الموظفون والمديرون، بما في ذلك:

- أسئلة شائعة عن العمل عن بُعد؛
- إرشادات للمشرفين بشأن تنفيذ ترتيبات العمل المرنة؛
- إرشادات لموظفي المنظمة بشأن تنفيذ ترتيبات العمل المرنة؛
- موجز تقني مشترك بين منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية بشأن العمل الصحي والمأمون عن بُعد؛
- إرشادات للمديرين/ المشرفين بشأن إدارة الموظفين أثناء جائحة كوفيد-١٩.

٢٤- وبالإضافة إلى ذلك، يمكن الاطلاع على مجموعة متنوعة من الدورات التدريبية القصيرة والمواد الإرشادية بشأن الأفرقة وأماكن العمل المختلطة من خلال وظيفة البحث في منصة iLearn التابعة للمنظمة.

٢٥- وفريق الموارد البشرية متاح، عند الاقتضاء، للمساعدة في الجهود الرامية إلى تحسين تماسك الفريق وتواصله، بما في ذلك بالتنسيق مع الوحدات التقنية المتخصصة التابعة للمنظمة.

= = =

١ ترد هذه الإرشادات في الدليل الإلكتروني للمنظمة (ثالثاً-٢٢-١)، في مستودع وثائق الموارد البشرية والإرشادات الإدارية لإدارة الموظفين أثناء الجائحة (كوفيد-١٩).