

## تقرير أمين المظالم

### التقدم المحرز في تنفيذ توصيات أمين المظالم

#### تقرير من المدير العام

١- تقدم هذه الوثيقة لمحة عامة عن الإجراءات التي اتخذتها الأمانة استجابةً للتوصيات الواردة في تقرير أمين المظالم المقدم إلى المجلس التنفيذي.<sup>١</sup> وتقدم الوثيقة المعنونة "معلومات محدثة عن الموارد البشرية"<sup>٢</sup> معلومات إضافية عن الإجراءات المتخذة والمبادرات المطروحة لمواصلة التصدي للتحديات المحددة، وعن التوصيات التي قدمها أمين المظالم.

٢- وقد حدد مكتب أمين المظالم ثلاثة مجالات بنوية ينبغي مواصلة النظر فيها واتخاذ إجراءات بشأنها حسبما تراه الأمانة مناسباً:

(أ) تقديم دعم أكبر للأفراد، ومنهم المديرون؛

(ب) تعزيز التحسين المستمر في مناقشات الأداء؛

(ج) الحاجة إلى الإجراءات التصالحية.

#### تقديم دعم أكبر للأفراد، ومنهم المديرون

٣- يشير تقرير أمين المظالم إلى أن المديرين، ولا سيما المديرون حديثو العهد بالمنظمة، يحتاجون إلى دعم إضافي لاستخدام عمليات التخطيط التشغيلي بكفاءة لاستعراض عبء العمل وكفالة ملائمة خطط القوى العاملة للغرض المتوخى منها، في ظل تحديد واضح للأولويات، ووجود خيارات وآثار واضحة على مختلف مستويات التمكين والتمويل. وفي هذا الصدد، سيجري استعراض بناء قدرات المديرين فيما يتعلق بالمنهج الحالي لبرنامج "مسارات القيادة"، وستحدد مجالات التدريب الإداري الإضافي لإدراجها في المنهج. وبالإضافة إلى ذلك، أعد مقترح لتوسيع نطاق خدمات التدريب وسيطرح من خلال التخطيط التشغيلي للثلاثية ٢٠٢٤-٢٠٢٥. وسيجري استعراض التوصيات المتعلقة بتوسيع وتحسين البرنامج العالمي للإرشاد الخاص بمنظمة الصحة العالمية لإدراجها في التخطيط للثلاثية المقبلة.

١ انظر الوثيقة م ت ١٥٤/معلومات/٣.

٢ انظر الوثيقة م ت ١٥٤/٤٧.

## تعزيز التحسين المستمر في مناقشات الأداء

٤- يجري تقديم حلقات عمل للمديرين في جميع أنحاء الأقاليم لمعالجة المسائل المتعلقة بالأداء، بالتعاون مع إدارة الموارد البشرية وإدارة المواهب ومكتب أمين المظالم وإدارة صحة ورفاه الموظفين. ومن المقرر بذل جهود إضافية في الثنائية ٢٠٢٤-٢٠٢٥ مع تحديث نظام إدارة الأداء والسياسات والإرشادات المرتبطة بها، استناداً إلى توصيات وردت من استعراض خارجي، وبالتعاون مع أصحاب المصلحة عبر المكاتب الرئيسية. وستُنفذ استثمارات أخرى لتعزيز بيئة عمل تتحلى بالاحترام والسلامة والصحة، من خلال وضع خطة عمل موحدة للثنائية المقبلة، مع الحصول على مدخلات من جميع أصحاب المصلحة، ومع التركيز على الأولويات الجماعية، بما في ذلك تعزيز العلاقات التقييمية والعلاقات بين الأقران والزملاء.

## الحاجة إلى الإجراءات التصالحية

٥- تضع المنظمة في اعتبارها الحاجة إلى ضمان سرعة إجراء التحقيقات في أي نوع من أنواع الادعاءات واتخاذ الإجراءات بشأنها، سواء على مستوى السياسات بإدراج معايير ومؤشرات مرجعية في إطار السياسات، أو على المستوى التنفيذي بإعداد أداة إلكترونية لرصد القضايا التأديبية وإدارتها بفعالية.

٦- وتتماشى سياسة المنظمة الجديدة بشأن منع الانتقام والتصدي له مع أفضل ممارسات المنظمات الدولية الأخرى في تعريف الانتقام والتصدي للثغرات التي تكتنف حماية المبلغين عن المخالفات. وهي تركز على مكتب خدمات الرقابة الداخلية بوصفه نقطة الدخول لأي نوع من أنواع الادعاء لضمان سلسلة عملية التحقيق، مع الحفاظ على دور وحدة الأخلاقيات في التوصية باتخاذ تدابير فعالة للحماية من الانتقام. ويكتسي التعاون القوي بين وحدات التحقيقات والأخلاقيات والموارد البشرية أهمية قصوى لضمان تنفيذ تدابير الحماية في الوقت المناسب وتوفير حماية فعالة للمبلغين عن المخالفات.

٧- وتتخذ المنظمة موقفاً قوياً ضد أي شكل من أشكال السلوك المسيء وسوء السلوك الجنسي. ولدى اتخاذ إجراءات لمنع سوء السلوك والتصدي له، تسترشد المنظمة بالحاجة إلى مراعاة حقوق جميع الأطراف في مراعاة الأصول القانونية، مع ضمان عملية شفافة وسريعة، والإبلاغ عن الحوادث والقرارات. كما أن السياسات ذات الصلة تتضمن أحكاماً للتصدي لإساءة استعمال العمليات والمزاعم المقدمة بسوء نية، وهذا أمر أساسي لضمان مصداقية عمليات المنظمة.

٨- وكما أوصى أمين المظالم، تُتخذ إجراءات بالتعاون الوثيق مع جميع أصحاب المصلحة لاستعادة ثقافة الاحترام في مكان العمل بين الموظفين الذين تضرروا من العمليات التأديبية والحد إلى أدنى درجة من أي عواقب غير مقصودة تنجم عن هذه العمليات.

## متابعة التوصيات الواردة في التقرير السابق لأمين المظالم<sup>١</sup>

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

٩- تشمل الجهود المبذولة لإشراك الموظفين في التسوية بالطرق غير الرسمية من خلال معالجة شواغلهم قبل تقديم تظلماتهم عن طريق نظام العدل الداخلي قيام إدارة الموارد البشرية وإدارة المواهب بتيسير وتطوير

١ انظر الوثيقة م ت ١٥٢ / معلومات ٣.

تسويات للحالات الفردية، ولا سيما في مجال إدارة الأداء والتظلمات المتصلة بالنزاعات في مكان العمل. وفي هذا الصدد، يجري طرح عدة مبادرات، مثل ما يلي:

(أ) التدريب على نظام العدل الرسمي وغير الرسمي والاحترام في مكان العمل لزيادة الوعي بحقوق الموظفين وفوائد تسوية المظالم بالطرق غير الرسمية؛

(ب) اقتراح إنشاء وظيفة لمسؤول معني بعلاقات الموظفين يساعد الموظفين على تسوية النزاعات المرتبطة بالعمل بالطرق غير الرسمية. وقد نوقش الاقتراح مع رابطات موظفي المنظمة، وهو يهدف إلى تنفيذ إحدى التوصيات الصادرة عن 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؛

(ج) معالجة قضايا محددة تتعلق بالنزاع في مكان العمل و/ أو المخاوف المتعلقة بالتوظيف في اجتماعات منتظمة مع ممثلين عن إدارة الموارد البشرية وإدارة المواهب ومكتب المدير العام ومكتب الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات ومكتب أمين المظالم وإدارة خدمات صحة ورفاه الموظفين. وهذا يسمح باستكشاف خيارات التخفيف من حدة النزاعات لحين إيجاد حل طويل الأجل.

١٠- وإلى جانب هذه الجهود، عندما يلجأ الموظف رسمياً إلى نظام العدل الداخلي بتقديم طلب لإجراء استعراض إداري، يستكشف فريق الاستعراض الإداري في الوقت نفسه خيارات التسوية بالطرق غير الرسمية، بالتشاور مع الموظف. وفي عام ٢٠٢٢، تمت تسوية أكثر من ١٤٪ من الطلبات ودياً مع الموظف المعني، مما أدى إلى سحب طلبهم.

### قوى عاملة واحدة والاحترام في مكان عمل واحد

١١- استعرضت فرقة العمل العالمية، التي أنشئت في تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠٢٠ بناءً على طلب المدير العام، والتي تضمنت مشاركة أمين المظالم، استخدام أساليب التعاقد الحالية للمنظمة وتأثيرها على القوى العاملة. وقدمت فرقة العمل تقريرها النهائي في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٢، الذي تضمن ست توصيات شاملة و ٢٧ توصية فرعية.

١٢- وتوصيات فرقة العمل مترابطة ويجري تناولها حالياً بطريقة تتألف من مسارين، من خلال ما يلي:

(أ) استخدام أساليب التعاقد القائمة بالطريقة المناسبة ولتحقيق الغرض المنشود. وفي هذا الصدد، أولي اعتبار خاص لتبسيط أنواع المناصب والعقود وكيفية تيسير الانتقال من التعيينات المؤقتة إلى التعيينات المحددة المدة. ويتمثل أحد العناصر الرئيسية في هذا السياق في وضع إطار تعاقدى مقترح جديد للمنظمة، يوفر الوضوح والبساطة، لتوجيه المديرين في استخدام أنواع العقود المناسبة. ولتسهيل ذلك، يجري حالياً تنفيذ نظام إدارة الأعمال الجديد ومنصة Workday، ويجري تصميم هذه التعديلات بحيث تعمل في البيئة الجديدة. وسيتيح ذلك تبسيط عمليات الموافقة التي يخضع لها نظام الإدارة العالمي حالياً، وسيجعل إدارة القوى العاملة برمتها إدارة مركزية في كنف مسار أعمال الموارد البشرية الخاص بالنظام؛

(ب) اعتماد نوع جديد من عقود المنظمة من أجل "غير الموظفين" (اتفاق خدمات المنظمة) لمعالجة وضع أجزاء كبيرة من "القوى العاملة المنتسبة للمنظمة" معالجة مناسبة. وقد أُعد تصميم هذا النوع من العقود للتمكين من توفير الخبرات المتخصصة أو الخدمات التقنية أو الإدارية، أو تقديم الدعم لمشاريع أو أنشطة محددة على أي من المستويات الدولية أو الوطنية أو المحلية، من خلال تبسيط عملية الموافقة والتخطيط. وبالتالي، فإن هذا من شأنه أن يسمح بتوفير وسيلة أسرع وأكثر مرونة لدعم احتياجات العمل المتطورة.

### بيئة عمل بترتيبات مختلطة

١٣- دخلت السياسة المتعلقة بترتيبات العمل المرنة حيز النفاذ في ١ أيلول/سبتمبر ٢٠٢٢ وظلت سارية، مع تطبيق تعديلات لكل مكتب رئيسي. وستخضع السياسة للاستعراض في عام ٢٠٢٤ بناءً على الدروس المستفادة، وستهيئ الفرصة لتقييم الكيفية التي ساهمت بها السياسة في نجاح المنظمة في الوفاء بولايتها، فضلاً عن قدرة الأفراد على تحقيق التوازن المناسب بين العمل والحياة. ويتمثل أحد العوامل الرئيسية لترتيبات العمل المرنة في ضمان تمتع جميع الموظفين بالتوازن بين العمل في المباني المكتبية والعمل عن بُعد.

= = =