

المجلس التنفيذي

الدورة الثامنة والخمسون بعد المائة

EB158/INF./2

البند ٣٣-٢ من جدول الأعمال المؤقت

١٩ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٥

تقرير أمين المظالم^١

١- يضطلع أمين المظالم^٢ بوظيفة متميزة في المنظمة باعتباره محاوراً مستقلاً ومحياداً يتمثل دوره الأساسي^٣ في تقديم مساعدة مكفولة السرية وغير متحيزة إلى الموظفين وغيرهم من أفراد القوى العاملة الذين يقصدون مكتبه طوعاً لمناقشة الشواغل المتعلقة بالعمل. أما الدور الحاسم الثاني لأمين المظالم، فيتمثل في تحديد المسائل البنوية والاتجاهات والأنماط، وتقديم آراء المرؤوسين إلى أصحاب المصلحة الرئيسيين. ويمكن أن تؤدي هذه الآراء، عند النظر فيها، إلى تغييرات إيجابية على المستويين الفردي والتنظيمي. وهذه الأدوار التكميلية، المستندة إلى المبادئ المركزية التي تركز عليها وظيفة أمين المظالم، تميز بين أمين المظالم والوظائف الداعمة الأخرى داخل المنظمة.

٢- وفي إطار مساعدة أمين المظالم أمام المجلس التنفيذي^٤ وبناءً على التفاعلات السرية مع زوار أمين المظالم والمناقشات مع أصحاب المصلحة، يوضح هذا التقرير أهم المسائل البنوية التي حُددت في عام ٢٠٢٥، مع التركيز على قيم منظمة الصحة العالمية (المنظمة) في أوقات الانتقال. ويمثل محتوى هذا التقرير معلومات مجمعة مستمدة من المواضيع والأنماط التي لاحظها أمين المظالم على مستويات المنظمة الثلاثة.

٣- ولعل عام ٢٠٢٥ سيُسجل بوصفه أصعب عام في تاريخ المنظمة حتى الآن. فقد امتاز، في الواقع، بتخفيضات غير مسبقة في الميزانية. وفي ضوء هذا الوضع والأزمة المترتبة على ذلك، اتخذت المنظمة إجراءات لإعادة تقييم نهجها الاستراتيجي والمالي وهيكلها التنظيمي. واعتمدت تدابير لخفض التكاليف والكفاءات في وقت مبكر اعتباراً من كانون الثاني/ يناير ٢٠٢٥ فيما يتعلق بالمواعمة الاستراتيجية للتمويل المتاح مع الأولويات الرئيسية. وأطلقت عملية شاملة لتحديد الأولويات وإعادة المواعمة لتحديد مجالات التركيز الأساسية وتوجيه قرارات الموارد البشرية.

١ أعد مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هذه الوثيقة بالتعاون مع جميع أمناء المظالم الإقليميين في المنظمة. ويمكن فهم مصطلح أمين المظالم في هذا التقرير على أنه يُعبر عن الشبكة الجماعية لأمناء المظالم الموظفين على نطاق المنظمة.

٢ هناك عدد من الألقاب أو التسميات المختلفة المستخدمة حالياً لهذا المنصب، ولاسيما باللغة الإنكليزية. غير أنه في الاجتماع السابع والثلاثين للجنة البرنامج والميزانية والإدارة التابعة للمجلس التنفيذي، تعهدت الأمانة باستخدام تسمية محايدة جنسانياً (انظر الوثيقة م٤/١٥٢).

٣ انظر المادة ١٢١٥-٥ من لائحة الموظفين. وانظر أيضاً ملحق الوثيقة م١٥٢/٣ معلومات/٣ للاطلاع على المعلومات الأساسية عن دور أمين المظالم وهيكل الخدمات التي يُقدمها.

٤ تُقدّم هذه الوثيقة إلى المجلس التنفيذي تماشياً مع الاستنتاجات التي خلص إليها المجلس في دورته الحادية والأربعين بعد المائة في حزيران/ يونيو 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 م٢/١٤١ التي أحاط المجلس علماً بها في دورته الحادية والأربعين بعد المائة، والوثيقة م١٤١/٢٠١٧/١ سجلات/١، المحاضر الموجزة للجلسة الأولى، الفرع ٦ (بالإنكليزية)). ويوجّه هذا التقرير إلى المجلس التنفيذي منذ عام ٢٠١٨.

٤- وأثناء كتابة هذا التقرير، كانت الإجراءات ذات الصلة لاتزال جارية. وبينما لا يزال من المبكر استخلاص أي استنتاجات نهائية بشأن تنفيذها وتأثيرها ذي الصلة، يمكن الاطلاع على ملاحظات بشأن المسائل العامة التي أثّرت حتى مع استمرار هذه الإجراءات وانتقال المنظمة إلى هياكلها الجديدة على المستويات الثلاثة.

٥- وقد شهدت هذه الفترة العديد من المبادرات الإيجابية. واعتمد مركز لدعم انتقال القوى العاملة، منذ نيسان/أبريل ٢٠٢٥، داخل منصة بيئة العمل التي يسودها الاحترام والأمن والصحة. وكان الدور التسيقي لبرنامج الاحترام في مكان العمل أساسياً لضمان أن العديد من الخدمات، بما فيها إدارة الموارد البشرية وإدارة المواهب، وجمعية الموظفين، ومستشاري الموظفين، وخدمات صحة ورفاه الموظفين، والأخلاقيات، والمعاشات، والتأمين الصحي للموظفين، وأمناء المظالم في المقر الرئيسي وفي الأقاليم، قد تمكنت من دعم القوى العاملة بالمعلومات العملية والأدوات اللازمة والدعم النفسي الاجتماعي لمواكبة عملية الانتقال. وفي المستقبل، من الأهمية بمكان إعداد استراتيجية موحدة بشأن كيفية دعم هذه الخدمات المختلفة للقوى العاملة خلال الأشهر العصبية القادمة. وسيكون هناك توتر بين ضرورة تحفيز الفرق المؤلفة حديثاً للعمل، مع مراعاة التعاطف مع الموظفين الذين سيظلون يعملون مع المنظمة لعدة أشهر فقط، واستخدام مهاراتهم ومعارفهم. وسيكون من الضروري أيضاً تزويد المديرين والفرق بمهارات تسوية النزاعات، والحوار، والكياسة، وتنفيذ عمليات منتظمة لتشكيل الفرق والتحقق من المناخ السائد فيها، وتنفيذ أنشطة مختلفة لتعزيز الروح المعنوية.

٦- ويود أمين المظالم أن يؤكد أن المنظمة لم تستسلم خلال هذا العام العسير للضغوط الشديدة المفروضة عليها للإسراع بتنفيذ إجراءات قد تكون مفيدة مالياً على المدى القريب ولكنها ستتعارض في النهاية مع قيم المنظمة الأساسية. وبدلاً من ذلك، تبذل المنظمة، في الوقت الذي تتوخى فيه الحذر من الناحية المالية، جهوداً للاسترشاد بالسياسات الحالية، بل إنها استحدثت بعض السياسات الجديدة لمعالجة المسائل الحاسمة التي أثارها الموظفون، وبخاصة تلك المتعلقة بقدرتهم على ضمان رفاه أسرهم أثناء هذه الفترة الانتقالية. وبذلت جهوداً لمعاملة الموظفين معاملة إنسانية ومعالجة المشاكل عند ظهورها، مما يعكس اتباع الممارسات الجيدة.

٧- وبصرف النظر عما سبق، وبسبب المنظور الفريد الذي تشكّل لدى أمين المظالم من خلال التفاعل مع الزوار وأصحاب المصلحة الرئيسيين، يود أمين المظالم أن يُسلط الضوء على صعوبة التوفيق بين وجهات النظر في الوضع الراهن المعقد. وتبعاً لمكان وجود الجهة الفاعلة داخل المنظمة، وموقعها ومهمتها، وكيفية تأثرها بدقة، من المرجح أن تمر بتجارب مختلفة تؤدي بسهولة إلى خطر استمرار انقسام المنظمة من منطلق أسلوب التفكير المتمثل في المواجهة بين "نحن وهم".

٨- فعلى سبيل المثال، بينما ظلت جميع وظائف ولجان الدعم تعمل جاهدة على الحفاظ على العدالة والانساق، كانت تجربة الموظفين الذين ينتظرون معرفة ما سيحدث لمساهمهم الوظيفي متناقضة أحياناً مع المبادئ التوجيهية للتشاور والشفافية والحوار. وسلّطت التقارير المقدّمة إلى أمين المظالم الضوء على الفشل في معاملة الموظفين بكرامة واحترام، والنزاعات الشخصية، وانخفاض الروح المعنوية الناتج عن مناخ صعب يهيمن على الفرق، والأضرار المتصلة بالسمعة والناجمة عن النميمة. وأعرب أيضاً لأمين المظالم عن أوجه انعدام اليقين بشأن عملية "رسم الخرائط والمطابقة"، وتصورات المحاباة التي يشعر الموظفون بأنها أدت إلى إلغاء الوظائف. وأثر ما سبق، بالاقتران مع قسوة الواقع المتمثلة في شح الوظائف والموارد، على طاقة بعض أفراد القوى العاملة.

٩- وعند النظر إلى الحياة التنظيمية من خلال عدسة قيم المنظمة، يلاحظ أمين المظالم نمطاً مقلداً للغاية ليس بجديد ولكنه اتخذ على ما يبدو بُعداً يتزايد طرحه للمشاكل، ألا وهو تكرار البيانات المتعلقة بالقيم التي لا تعكس التجربة المعاشة لبعض الأفراد. وفي المستقبل، ستهيئ هذه الفجوة بين السردية الرسمية والتجربة المعاشة فرصة ملموسة لتحسين جودة المشاورات، وتبادل الأسباب التشغيلية والعملية الكامنة وراء القرارات الحاسمة المتخذة بشأن البرامج والوظائف، والحوار الذي يتجاوز تبادل المعلومات عبر الإنترنت وأثناء الاجتماعات المفتوحة.

١٠- وعندما تحدد المنظمة بوضوح القواعد والسياسات التي ستطبق، وتتمكن في وقت لاحق من إثبات أنها احترمت هذا الإطار القانوني، ستبنى الثقة، وتبقى النوايا الحسنة سمة مميزة للعلاقات بين صاحب العمل والموظفين. وهذا ينطبق تماماً على المجالات التي يشوبها الغموض، ومن شأن القيام بذلك أن يحافظ على مصداقية المنظمة. وعندما تعكس

السياسات قيم المنظمة - حتى لو ترتبت على ذلك تكلفة مالية - يدرك الموظفون نزاهة ذلك النهج. وينبغي إيلاء اهتمام خاص لشرح التعديلات والتغييرات في السياسات والأسس المنطقية للاستثناءات شرحاً وافياً تجنباً لسوء الفهم بل والتناقضات، وحفاظاً على الثقة.

١١- وفي مواجهة المرحلة الانتقالية التي تمر بها المنظمة، تمتد مسؤولية المنظمة إلى ما هو أبعد من تنفيذ التغييرات الهيكلية لتشمل المعاملة الأخلاقية والإنسانية لجميع أعضاء القوى العاملة المتضررين من تلك التغييرات. واستناداً إلى التغييرات الجاري إدخالها حالياً في إصلاح العقود، ينبغي أن يدفع هذا الوضع المُعقّد إلى مزيد من التفكير فيما هو موجود للأفراد في أنواع العقود المختلفة، الذين عملوا لفترة طويلة من الزمن في المنظمة، والذين تُركوا فجأة عاطلين عن العمل دون شبكة أمان مالية. ولاحظ أمين المظالم أن طريقة اضطلاع المنظمة بهذه المسؤولية تؤثر تأثيراً عميقاً على ثقة القوى العاملة ومعنوياتها ورفاهها بوجه عام.

١٢- ونتيجة لعملية إعادة ترتيب الأولويات، تلقى العديد من الزملاء أخباراً مزعجة تؤدي إلى إحداث تغييرات غير متوقعة في مسارهم الوظيفي. فقد وجدوا أنفسهم فجأة بحاجة إلى فهم واضح للقرارات، والإجراءات ذات الصلة، وحقوقهم، وأبلغوا عن تعرضهم لصعوبات في العثور على المعلومات ذات الصلة على شبكة المنظمة الداخلية. وعند التواصل مع الإدارة، أبلغ الموظفون أحياناً أن المعلومات المقدمة لم تكن على مستوى مطالبهم وأنهم شعروا بأن أحداً لا يراهم ولا يسمعهم. وعلاوة على ذلك، تزايد رد الموظفين على محاولات بحثهم عن معلومات أكثر تفصيلاً بنصحهم باستخدام الإجراءات الرسمية للحصول على إجابات شاملة. وهذا النهج يتعارض مع موقف المنظمة الداعم لـ "الحل غير الرسمي أولاً".

١٣- وبينما كانت الإدارة مستعدة للتواصل مع أمين المظالم عند إثارة المخاوف، وكان أمين المظالم يقترح حلولاً، فلعل من المفيد بحث كيفية التواصل بشكل أكثر فاعلية مع أمين المظالم لمنع اضطراب الموظفين إلى اللجوء إلى الآليات الرسمية للحصول على إجابات شاملة على استفساراتهم وشكاواهم. وفي تبادل المعلومات التي يمكن استخدامها لتهدئة المخاوف من حدوث إخفاقات سياسية وإجرائية مع أمين المظالم ما قد يترتب عليه تأثير إيجابي على الموظفين ويحد من التكاليف التي قد تتكبدها المنظمة نتيجة للأعداد الكبيرة من الشكاوى.

١٤- ومن المؤسف ملاحظة أن الخوف من الانتقام لا يزال مصدر قلق مستمراً لدى الموظفين، حتى عند التفكير في استخدام الإجراءات الرسمية. فالموظفون الذين أثاروا ادعاءات تتعلق بتعرضهم للتحرش أو لأشكال أخرى من المخالفات ضد الأفراد الذين يرون أن المنظمة استبقتهم، أعربوا عن مخاوفهم من أن يؤدي رفع الشكاوى إلى إنهاء تعيينهم، أو أن يؤدي إلى تكدير علاقة العمل كثيراً مع الأشخاص المنسوبة إليهم المخالفات إذا ظل كل منهما في وظيفته. ولاتزال هذه المخاوف قائمة، على الرغم من العديد من التدخلات والاتصالات مع القوى العاملة لطمأنتهم بتوفير الحماية لهم. ويمكن أن يساعد المزيد من التأمل في سبل تعزيز الروابط بين النظام غير الرسمي والنظام الرسمي في معالجة مسألة الانتقام المستمرة.

١٥- وفي ضوء معرفة أمناء المظالم بما ينتظرهم من تحديات، يُلاحظ بقلق أن عدد أمناء المظالم المهنيين في المنظمة قد تضاعف كثيراً في عام ٢٠٢٥. إذ يوجد الآن أمين مظالم واحد فقط في مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة يدعم الموظفين في جميع مراكز العمل التابعة للمقر الرئيسي (بما فيها الوكالة الدولية لبحوث السرطان، والمركز الدولي للحوسبة، وبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز). وعلاوة على ذلك، فإن المكاتب الإقليمية لكل من الأمريكتين وأوروبا وشرق المتوسط لديها مفوض واحد فقط بدوام كامل. أما المكاتب الإقليمية المتبقية لأفريقيا وجنوب شرق آسيا وغرب المحيط الهادئ، فلديها حالياً وظائف شاغرة لأمناء المظالم بدوام كامل، مع عدم وجود أي خطط معلنه لتوظيف أمناء مظالم بدوام كامل في كل وظيفة. ويتعارض تقلص شبكة موظفي أمناء المظالم إلى هذا الحد الكبير مع التزام المنظمة المعلن بجعل هذه الوظيفة متاحة لجميع الموظفين في جميع أنحاء المنظمة. كما أنه يشكل خطراً على المنظمة عند الأخذ في الحسبان أن وظائف الدعم الرئيسية الأخرى في جميع الأقاليم، بل وفي المقر الرئيسي نفسه، مجهزة بالكاد بالموظفين أو لا يوجد فيها أي موظفين على الإطلاق. وينبغي اعتبار ملء وظائف أمناء المظالم الشاغرة حالياً في المكاتب الإقليمية مسألة ذات أولوية. وهذا أمر بالغ الأهمية لتحسين معنويات الموظفين وثقتهم ورفاههم بوجه عام في أماكن العمل.

١٦- وفي النهاية، لا تقتصر مسؤولية المنظمة على إدارة التغيير فحسب، بل تشمل أيضاً القيام بذلك بأسلوب يعلي من شأن الجانب الإنساني للقوى العاملة ويعكس قيمها الأساسية. وليست هذه المسؤولية قاصرة على المنظمة وحدها؛ بل إن من واجب كل عضو في المنظمة أن يتصرف بنزاهة ويحافظ على قيم المنظمة. وفي مواجهة القيود المالية وإعادة المواءمة الهيكلية، يكمن المقياس الحقيقي لجميع العاملين داخل المنظمة في كيفية تصرف كل فرد في أوقات التغيير.

١٧- ويعترف أمين المظالم مع التقدير بالجهود الكبيرة التي بذلتها المنظمة وموظفوها خلال هذه الفترة غير المسبوقة، وهو مستعد للتواصل مع جميع الجهات صاحبة المصلحة بغية استكشاف فرص التحسين المتاحة في المستقبل.

= = =