

عرض عام عن المساءلة

- ١- أحاطت لجنة البرنامج والميزانية والإدارة التابعة للمجلس التنفيذي خلال اجتماعها الثاني والثلاثين في أيار/ مايو ٢٠٢١ علماً بتقرير قدم لمحة عامة رفيعة المستوى عن المساءلة التنظيمية في المنظمة.^١
- ٢- ويتضمن هذا التقرير أحدث المعلومات عن التقدم المُحرز منذذ في الارتقاء بالمساءلة المؤسسية. ويُسلط الضوء على التحديات التي تواجهها الأمانة والإجراءات المتخذة لتعزيز وظائف المنظمة في مجال نزاهة الأعمال وتنسيقها، فضلاً عن الجهود المبذولة لضمان زيادة الكفاءة في جميع جوانب المساءلة التنظيمية.^٢
- ٣- وقد شكّل إصدار تقرير اللجنة المستقلة في ٢٨ أيلول/ سبتمبر ٢٠٢١ بشأن ادعاءات الاعتداء والاستغلال الجنسيين أثناء الاستجابة لفاشية الإيغولا العاشرة في جمهورية الكونغو الديمقراطية نقطة تحول في الطريقة التي تنظم بها المنظمة وظائفها المتعلقة بالمساءلة وتؤديها. وأبرز تقرير اللجنة، إلى جانب تقرير اللجنة الفرعية المعنية بمنع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتصدي لها، التابعة للجنة الرقابة الاستشارية المستقلة المعنية ببرنامج المنظمة للطوارئ الصحية، مواطن الضعف المنهجية في المساءلة التنظيمية والنظم على المستويات الثلاثة للأمانة، مما حفّز الإصلاحات الرئيسية لنُهج المنظمة في مجال منع أفعال الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والسلوك المسيء وكشفها والتصدي لها.^٣ وكان له أيضاً أثر أوسع نطاقاً بكثير على المنظمة، حيث شجع على زيادة التنسيق والاتساق في جميع وظائف المساءلة في المنظمة، وأسفر عن اعتماد نهج مشترك لإدارة الحالات للتصدي للتحديات التي تواجهها.
- ٤- وتطلبت الاضطرابات المستمرة الناجمة عن جائحة كوفيد-١٩ اعتماد تدابير قصيرة الأجل لضمان استمرارية الأعمال، فضلاً عن حلول طويلة الأجل لمعالجة مواطن الضعف النظامية والحماية من الصدمات في المستقبل.

نُهج متكامل لمنع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والسلوك المسيء والتصدي لها

- ٥- في العام الماضي، كثفت الأمانة جهودها لمنع السلوك المسيء في أوساط قواها العاملة وكشفه والتصدي له. ويوضح النُهج المتبع الطرق الجديدة والمحسنّة التي تعمل بها وظائف المنظمة فيما يتعلق بنزاهة الأعمال على المستويات الثلاثة للمنظمة وعلى نطاق سلسلة كاملة من السياسات والإجراءات، بدءاً من إيجاد مكان عمل آمن ويسوده الاحترام وصولاً إلى تنفيذ نظام عدالة داخلي يتسم بالكفاءة والإنصاف، من أجل دعم الناجين ومحاسبة الجناة.

١ الوثيقة EBPBAC34/3؛ انظر أيضاً الوثيقة م٢٤٩/٢.

٢ تتمثل المهام المتصلة بنزاهة تسيير الأعمال المشار إليها في هذا التقرير فيما يلي: التقييم؛ الامتثال إدارة المخاطر والأخلاقيات؛ الرقابة الداخلية؛ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة. وتقتزن هذه المهام بعمليات المنظمة لتسيير الأعمال، بما فيها الموارد البشرية. وإضافة إلى ذلك، يضطلع مكتب المستشار القانوني بمهمة تكميلية واستشارية تدعم نزاهة تسيير الأعمال.

٣ تتألف مجتمعة من إساءة استعمال السلطة والتمييز والمضايقة والتحرش الجنسي.

٦- وقد حُدد استعراض لهماكل وظائف المساعلة في المنظمة وأدوارها ومسؤولياتها وقدراتها ثغرات رئيسية في قدرة المنظمة على التصدي للاستغلال والاعتداء الجنسيين والسلوك المسيء. واتخذت عدة إجراءات لمعالجة هذه الثغرات وتعزيز التركيز على هذا المجال: استحداث إدارة جديدة لمنع سوء السلوك الجنسي والتصدي له لتنسيق الجهود المبذولة على نطاق المنظمة؛ وإنشاء وحدة تحقيق متخصصة لإدارة جميع ادعاءات الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والتحرش تعتمد على نهج يُركّز على الناجين ويكمل وظائف التحقيق الأوسع نطاقاً التي يضطلع بها مكتب خدمات الرقابة الداخلية في المنظمة؛ واستحداث مناصب جديدة بشأن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتصدي لهما في مكاتب المديرين الإقليميين وعدد من المكاتب القطرية. ويقدم تقرير المدير العام إلى جمعية الصحة العالمية الخامسة والسبعين عن منع الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والتحرش الجنسي مزيداً من التفاصيل عن هذه التغييرات على نطاق المنظمة وتدابير تعزيز القدرات.^١

٧- وقد حقّزت استجابة إدارة المنظمة لتقرير اللجنة المستقلة بشأن ادعاءات الاستغلال الجنسيين أثناء الاستجابة لفاشية الإيبولا العاشرة في جمهورية الكونغو الديمقراطية على اتخاذ إجراءات على نطاق جميع نظم إدارة الأمانة ووظائف نزاهة الأعمال والعمليات ذات الصلة، وهو ما عزز المساعلة الشاملة على نطاق المنظمة. ونتيج خطة استجابة إدارة المنظمة إطاراً موحداً لا لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتصدي لهما فحسب، بل أيضاً لمعالجة القضايا الأوسع نطاقاً المتعلقة بالسلوك المسيء، وتعزيز عمليات العدالة الداخلية، والنهوض بالقيم الأساسية للمنظمة، وإعادة تشكيل ثقافة المنظمة، والمواءمة مع إصلاحات الموارد البشرية.

٨- وأنشئ فريق غير رسمي للإدارة العليا للمنظمة،^٢ تحت رئاسة المدير العام، للإشراف على تنفيذ خطة استجابة الإدارة ومعالجة المسائل ذات الصلة المتعلقة بالسلوك التعسفي داخل المنظمة. ويقوم الفريق، الذي يجتمع أسبوعياً، بتنسيق الأنشطة على نطاق الإدارات المعنية؛ ورصد التقدم المُحرز في تنفيذ الخطة؛ ومعالجة العقبات؛ وتحديد القضايا المنهجية التي تتطلب اتخاذ إجراءات بشأنها؛ وقياس أفضل الممارسات في المنظمات الأخرى. وقد يَسر هذا النهج اتباع نهج تعاوني مشترك بين الوحدات لاستعراض وإعداد ومواءمة وتوحيد سياسات المنظمة وإجراءاتها وممارساتها وإرشاداتها وأدواتها. وترد أدناه أمثلة على هذه الإجراءات والمبادرات المشتركة.

٩- ويكمل عمل فريق الإدارة العليا غير الرسمي بعمل فرقة عمل المنظمة المعنية بمنع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتصدي لها، التي توفر التنسيق على نطاق المنظمة في هذا المجال. وتضم فرقة العمل ٣٨ من كبار المسؤولين من المكاتب الإقليمية الستة وإدارات المقر الرئيسي المعنية.^٣

١٠- وتغطي سياسة المنظمة لمنع السلوك المسيء والتصدي له أفعال إساءة استعمال السلطة والتمييز والتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي (ويشار إليه مجتمعة باسم "السلوك المسيء").^٤ ويدعم تنفيذ هذه السياسة

١ الوثيقة ج ٢٩/٧٥.

٢ يضم المدير العام؛ ورئيس مكتب المدير العام؛ والمدير العام المساعد للعمليات المؤسسية؛ رئيس التحقيقات بالنيابة؛ المستشار القانوني؛ مدير منع سوء السلوك الجنسي والتصدي له بالنيابة؛ مدير إدارة الموارد البشرية والمواهب؛ مدير الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات، بالنيابة؛ وعندما تناقش مسائل أوسع نطاقاً بشأن المساعلة، تتجاوز تنفيذ خطة الإدارة للاستجابة، فإن العضوية توسع لتشمل أمين المظالم؛ ومكتب خدمات الرقابة الداخلية؛ ومدير التقييم.

٣ بما في ذلك ممثلون عن: مكتب المستشار القانوني؛ خدمات الرقابة الداخلية؛ الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات؛ برنامج المنظمة للطوارئ الصحية؛ العلاقات الخارجية والحوكمة؛ منع سوء السلوك الجنسي والتصدي له؛ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة؛ إدارة الموارد البشرية والمواهب؛ استئصال شلل الأطفال؛ مكتب التقييم؛ مكتب المدير العام.

٤ منظمة الصحة العالمية. منع ومكافحة السلوك المسيء: السياسة والإجراءات المتعلقة بالمضايقات والتحرش الجنسي والتمييز وإساءة استعمال السلطة. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛

٨ نيسان/ أبريل ٢٠٢٢). <https://www.who.int/publications/m/item/preventing-and-addressing-abusive-conduct>، تم الاطلاع في

إعداد مواد وموارد الاتصال الموجهة للقوى العاملة؛ ووضع أدوات توجيهية للمديرين والمشرفين؛ وإعداد وتنظيم دورات تدريبية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات شتى الجماهير؛ وتحديث أدوات وعمليات الموارد البشرية ذات الصلة. وفي آذار/ مارس ٢٠٢٢، استحدثت دورة الأمم المتحدة الإلزامية المعنونة "متحدون من أجل الاحترام: منع التحرش الجنسي وغيره من السلوكيات المحظورة"، الموجهة لجميع القوى العاملة في المنظمة بغض النظر عن وضعهم التعاقدى (موظفون/ غير موظفين)، بعد تكييفها مع سياق المنظمة. ودخل التوجيه السياساتي للمنظمة بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي حيز النفاذ في ٣ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢١. وبالإضافة إلى ذلك، يعكف على وضع إجراءات تشغيل موحدة لتوضيح أدوار ومسؤوليات المكاتب القطرية والمكاتب الإقليمية والمقر الرئيسي في إدارة الادعاءات والشائعات المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي.

١١- ويجري في جميع عمليات المنظمة الأخذ بنهج يركز على الناجين والضحايا لمنع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي وإدارتها. وتعد اجتماعات منتظمة لاستعراض الحالات السرية، تجمع بين وحدة التحقيقات ووحدة الأخلاقيات وإدارة الموارد البشرية والمواهب لمناقشة الحالات الفردية من أجل إيجاد حلول.

١٢- وقد أولى اهتمام خاص لزيادة وعي الموظفين ومعارفهم، وتغيير المواقف والسلوكيات، وتحسين فرص الحصول على الأدوات. وأطلقت في آذار/ مارس ٢٠٢٢ حملة تواصلية بعنوان لا عذر على نطاق المنظمة لضمان فهم جميع القوى العاملة في المنظمة للسلوكيات التي لا ينبغي التسامح معها داخل المنظمة والإجراءات التي يتوقع منها اتخاذها إذا تعرضت لحالات الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي و/ أو التحرش الجنسي أو شهدتها أو علمت بها. وفي إطار خطط إدارة الأداء وتطويره، طلب من جميع موظفي المنظمة اختيار أو وضع هدف للفريق يتعلق بالوقاية من أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتصدي لها في عام ٢٠٢٢. وقد تجاوز معدل إتمام التدريب الإلزامي للأمم المتحدة بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ما نسبته ٩٢٪ عند القوى العاملة في المنظمة. ويعكف على تدريب خاص بالمنظمة بشأن الوقاية من أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتصدي لها، وسيتم إطلاقه على الصعيد العالمي خلال النصف الثاني من عام ٢٠٢٢. ويجري وضع خطط لإعداد أداة خاصة بكل وكالة لتقييم المخاطر فيما يتعلق بأفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي.

نهج متكامل لتتبع التوصيات والاستجابة لها

١٣- لتعزيز مهام المساءلة في المنظمة، تعكف الأمانة على وضع منصة موحدة لإدارة التوصيات وتتبعها تهدف إلى الجمع بين التوصيات من مصادر متعددة وتوثيق وتتبع استجابات إدارة المنظمة وتنفيذها. وتهدف منصة التتبع إلى ضمان تنفيذ التوصيات في الوقت المناسب وزيادة المساءلة والشفافية وتحسين عملية صنع القرار والتعلم التنظيمي. وتضم المنصة حوالي ٢٠٠٠ توصية من: الأجهزة الرئاسية للمنظمة (بما في ذلك القرارات والمقررات الإجرائية الصادرة عن المجلس التنفيذي وجمعية الصحة، وتقارير لجنة البرنامج والميزانية والإدارة التابعة للمجلس التنفيذي)؛ وتقارير التقييم والمراجعة الخارجية الصادرة عن المنظمة؛ وهيئات الرقابة الخارجية التابعة للمنظمة (بما في ذلك لجنة الخبراء المستقلين الاستشارية في مجال المراقبة ولجنة الرقابة الاستشارية المستقلة المعنية ببرنامج المنظمة للطوارئ الصحية)؛ ووحدة التفتيش المشتركة التابعة للأمم المتحدة؛

١ معلومات منظمة الصحة العالمية عن التوجيه السياساتي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، مذكرة إعلامية، ٦ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢١ (-) https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/information-on-policy-directive-on-protection-from-sexual-exploitation-and-sexual-abuse-.pdf?sfvrsn=8926f2fa_19&download=true، تم الاطلاع عليها في ٨ نيسان/ أبريل ٢٠٢٢).

وأفرقة الاستعراض الرفيعة المستوى (بما في ذلك ما يصدر من توصيات متعلقة بالمنظمة عن الفريق المستقل المعني بالتأهب والاستجابة للجوائح؛ ولجنة المراجعة المعنية بأداء اللوائح الصحية الدولية (٢٠٠٥) أثناء الاستجابة لجائحة كوفيد-١٩؛ والمجلس العالمي لرصد التأهب؛ وفريق مجموعة العشرين المستقل الرفيع المستوى المعني بتمويل المشاعات العالمية من أجل التأهب والاستجابة للجوائح؛ والاتفاقية العالمية للصحة العامة؛ ومجموعة الدول السبع)؛ وشبكة تقييم أداء المنظمات المتعددة الأطراف. وقد اضطلعت المنصة بالفعل بدور رئيسي في توليف وتحليل توصيات متعددة تتعلق بالاستجابة لجائحة كوفيد-١٩.

التركيز على المهام الرئيسية المتصلة بنزاهة تسيير الأعمال في المنظمة

١٤- بالإضافة إلى العمل المكثف والمشارك بشأن منع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والسلوك المسيء والتصدي لها في المنظمة، واصلت وظائف المساءلة الفردية تنفيذ ولاياتها وخطط عملها، بما في ذلك في مجالات التقييم، وإدارة المخاطر والامتثال، والأخلاقيات، وخدمات الرقابة الداخلية والوساطة.

١٥- **التقييم.** يواصل مكتب التقييم المستقل تنفيذ سياسة المنظمة بشأن التقييم (٢٠١٨)، وهي إطار لتعزيز التقييم والتعلم التنظيمي في المنظمة.^١ ويتضمن الإطار ستة مجالات عمل رئيسية، وهي: تهيئة بيئة مواتية ونظام للحوكمة؛ القدرة على التقييم والموارد؛ خطة عمل التقييم ونطاقه وطرائقه؛ التوصيات المنبثقة عن التقييم ورد الإدارة؛ التعلم المؤسسي؛ الإبلاغ بأعمال التقييم.

١٦- وفي كانون الثاني/يناير ٢٠٢٢، قُدمت الأمانة، في دورة المجلس التنفيذي الخمسين بعد المائة، تحديثاً عن تنفيذ خطة عمل التقييم للفترة ٢٠٢٠-٢٠٢١ الصادرة عن المنظمة، ووافق المجلس على خطة عمل التقييم على نطاق المنظمة للفترة ٢٠٢٢-٢٠٢٣. وسيقدم التقرير السنوي عن التقييم إلى دورة المجلس التنفيذي الحادية والخمسين بعد المائة في أيار/مايو ٢٠٢٢. وفي الفترة ٢٠٢٠-٢٠٢١، أجرى مكتب التقييم ١٨ تقييماً مؤسسياً وشارك في تقييمات مشتركة للأمم المتحدة في مجالات مختارة ذات أهمية فنية واستراتيجية مشتركة، مما أسهم في المساءلة والتعلم الاستراتيجي على نطاق منظومة الأمم المتحدة بطريقة فعالة من حيث التكلفة. وكان مكتب التقييم نشطاً أيضاً في جهود التقييم الأوسع نطاقاً المتصلة بكوفيد-١٩، حيث شارك في: (١) التقييم الشامل لصندوق الأمم المتحدة الاستئماني المتعدد الشركاء للاستجابة والإنعاش في مجال كوفيد-١٩؛ (٢) تقييم الاستجابة المشتركة بين الوكالات لجائحة كوفيد-١٩، الذي يركز على مسائل التنسيق بين الوكالات في مجال الاستجابة الصحية والاجتماعية، والذي كُلفت بإجرائه اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وتولى تنسيقه مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية وشارك في إدارته الفريق التوجيهي المشترك بين الوكالات والمعني بتقييم العمل الإنساني. وأبلغ المجلس التنفيذي أيضاً، في دورته الخمسين بعد المائة، بتعيين الدكتور ماساهيرو إيغاشي مديراً جديداً لمكتب التقييم.

١ إطار لتعزيز التقييم والتعلم المؤسسي في المنظمة. جنيف: منظمة الصحة العالمية (بالإنكليزية) جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠١٨

(https://cdn.who.int/media/docs/default-source/documents/evaluation/framework-for-strengthening-evaluation-and-organizational-learning.pdf?sfvrsn=720e4c8e_2) تم الاطلاع في ٨ نيسان/أبريل ٢٠٢٢.

٢ الوثيقة م٣٥/١٥٠؛ انظر أيضاً المحاضر الموجزة للمجلس التنفيذي في دورته الخمسين بعد المائة، الجلسة الحادية عشرة، الفرع ٣ (بالإنكليزية).

٣ الوثيقة م٤/١٥١.

١٧- وتلتزم الأمانة بالحفاظ على ثقافة راسخة للتقييم تمكّن من تنفيذ التوصيات المنبثقة عن التقييمات مع مراعاة التعلّم والتحسين المستمرين واستخدام الدروس المستخلصة في رسم السياسات وصنع القرارات لتحسين الأداء. ويعد وضع استجابات الإدارة في الوقت المناسب ورصد تنفيذها أمرين أساسيين لتعزيز المساءلة. وتسلط ثلاثة أمثلة من عام ٢٠٢١ الضوء على المساهمات التي قدمتها التقييمات في هذا الصدد. أولاً، قدم التقييم التكويني للتحوّل في المنظمة، الذي نشر قبل دورة المجلس التنفيذي التاسعة والأربعين بعد المائة في أيار/مايو ٢٠٢١، مجموعة من الإجراءات الموصى بها لتسريع وتيرة التغييرات التنظيمية المرجوة ونجاحها، وقد نشرت الأمانة ردها الإداري على التقييم في تموز/يوليو ٢٠٢١. ثانياً، حدد أول تحليل تجميعي وتولييفي لسبعة تقييمات للبرامج القطرية أجريت سابقاً بين عامي ٢٠١٧ و ٢٠٢٠ ثمانية دروس رئيسية شاملة لعدة قطاعات، وقضايا متواترة، وإنجازات، وتحديات، ومجالات للتحسين، ووثق أفضل الممارسات والابتكارات في العمل القطري للمنظمة التي يمكن أن تستخدمها إدارة المنظمة لتحسين العمليات والإرشادات المؤسسية. وأخيراً، حدد تقييم إدماج المنظور الجنساني والإنصاف وحقوق الإنسان في عمل المنظمة إجراءات لتعزيز مجال العمل هذا وما يتصل به من قدرات داخل المنظمة؛ ولا تدعم هذه الإجراءات تحقيق النتائج المتعلقة ببرنامج العمل العام الثالث عشر، ٢٠١٩-٢٠٢٣ فحسب، بل تُسهم أيضاً في تهيئة بيئة تنظيمية وإنمائية تهدف إلى منع الاعتداء والاستغلال الجنسيين. وتساهم استجابة الإدارة لهذا التقييم في وضع سياسة واستراتيجية جديدتين للمساواة بين الجنسين والإنصاف وحقوق الإنسان داخل المنظمة.

١٨- إدارة المخاطر والامتثال. من أجل بلوغ أهداف المنظمة المحددة في برنامج العمل العام الثالث عشر للفترة ٢٠١٩-٢٠٢٣ في بيئة تزداد تعقيداً، أطلقت المنظمة عدة استعراضات في مجالات إدارة المخاطر والضوابط الداخلية والامتثال. ويجري تحليل نتائج الاستعراضات وستستردّش بها في إعداد استراتيجية جديدة لإدارة المخاطر والامتثال موجهة نحو تمكين البلدان من إدارة المخاطر التي تواجهها إدارة أكثر كفاءة، مع تعزيز آليات الضمان العالمية التابعة للمنظمة من خلال زيادة تكامل الرصد والامتثال. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تحديد وتفعيل تقبل المخاطر عند المنظمة سيكفلان مزيداً من المواءمة والتنسيق في إدارة المخاطر في جميع برامج المنظمة، بما في ذلك برنامج المنظمة للطوارئ الصحية. وعلاوة على ذلك، وضعت المنظمة أداة جديدة لتقييم المخاطر والتخفيف من حدتها فيما يتعلق بأفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، وستنفذ في عام ٢٠٢٢.

١٩- الأخلاقيات. وقد ساعدت الدروس المستفادة خلال عام ٢٠٢١، ولاسيما تلك المنبثقة عن اللجنة المستقلة المعنية بادعاءات الاستغلال الجنسيين أثناء الاستجابة لفاشية الإيبولا العاشرة في جمهورية الكونغو الديمقراطية، على تعزيز التزام الأمانة باتباع نهج عدم التسامح مطلقاً مع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، فضلاً عن أي نوع آخر من سوء السلوك. وتضطلع وحدة الأخلاقيات التابعة لمكتب الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات بدور رئيسي في تعزيز هذا الالتزام.

٢٠- وتشكّل وحدة الأخلاقيات، إلى جانب مكتب المستشار القانوني وإدارة منع سوء السلوك الجنسي والتصدي له، جزءاً من فريق استعراض السياسات التابع لفرقة عمل المنظمة المعنية بمنع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتصدي لها، والذي ينقح أحكام السياسات القائمة التي تغطي الإبلاغ عن المخالفات والحماية من الانتقام ومدونة الأخلاقيات والسلوك المهني؛ ويرتقب إنجاز هذه الاستعراضات في عام ٢٠٢٢. وبالإضافة إلى ذلك، قامت وحدة الأخلاقيات بتبسيط أنشطتها، إذ غدت ولايتها تُركّز الآن على الركائز الأربع التالية: (١) إعلانات المصالح (بما في ذلك ما يتعلق بالتوظيف السنوي للموظفين، وفردى الخبراء، والأنشطة الخارجية، والخبراء الاستشاريين، ومرحلة ما قبل التوظيف)؛ (٢) المشورة في مجال الأخلاقيات (تقديم

المشورة والتوجيه إلى القوى العاملة في المنظمة وإلى الأطراف الخارجية، حسب الاقتضاء، بما في ذلك بشأن المسائل السرية؛ (٣) الإبلاغ عن المخالفات والحماية من الانتقام؛ (٤) التثقيف والتوعية.

٢١- وتواصل وحدة الأخلاقيات تطوير دورة التعلم الإلكتروني بشأن التمكين في مجال الأخلاقيات. وستكون الدورة إلزامية لجميع القوى العاملة في المنظمة بغض النظر عن الوضع التعاقدى (الموظفين/ غير الموظفين). والهدف من هذه الدورة هو تعزيز الوعي والالتزام بالسلوك الأخلاقي والمهني المتوقع في مكان العمل. وسيساهم أيضاً في تثقيف القوى العاملة في المنظمة بشأن التحديات المختلفة التي قد تنشأ في العمل وتمكين موظفي المنظمة من التصدي بفعالية للمشكلات والتحديات والإبلاغ عنها عند ظهورها.

٢٢- **مكتب خدمات الرقابة الداخلية.** يتيح هذا المكتب خدمات التدقيق والتحقيق والخدمات الاستشارية بشكل مستقل وموضوعي بغرض إضافة قيمة إلى عمليات المنظمة وتحسين هذه العمليات باعتباره جهة شريكة في الأعمال جديرة بالثقة. ويقدم إلى جمعية الصحة تقرير منفصل عن خدمات الرقابة الداخلية.^١

٢٣- وفي العام الماضي، تعززت قدرة الأمانة على تلقي الشكاوى والادعاءات المتعلقة بأفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتحقيق فيها، بفضل تقرير اللجنة المستقلة. وعين رئيس للتحقيقات بالنيابة في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٢١ للتركيز على حالات سوء السلوك الجنسي وتعزيز الخبرات المتخصصة اللازمة لمعالجة هذه الحالات بفعالية وكفاءة داخل المنظمة. ويدعم رئيس التحقيقات فريق مؤهل مؤلف من ١٥ موظفاً، معظمهم من النساء، يديرون التحقيقات في ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيين والسلوك المسيء، مع إعطاء الأولوية للادعاءات المتعلقة بسوء السلوك الجنسي في أوساط القوة العاملة في الأمانة. وقد استعين بالقدرة المتزايدة على التحقيق لمعالجة التراكم في حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، وستنقل الانتهاز في الوقت المناسب من التحقيقات في جميع القضايا الجديدة. وبالإضافة إلى ذلك، نقل الخط الساخن للإبلاغ ("الخط الساخن للنزاهة") إلى وحدة التحقيقات لتبسيط عملية الإبلاغ. وإضافة إلى ذلك، تعاقدت الأمانة مع مقدم خدمات مستقل لإجراء تدقيق لإدارة ملفات جميع الادعاءات والشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، إلى جانب عينة عشوائية من الادعاءات و/ أو الشكاوى المتعلقة بالتحرش، التي تلقاها مكتب الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات أو مكتب خدمات الرقابة الداخلية في الفترة بين ١ آب/ أغسطس ٢٠١٨ و ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠٢١. وسيسترد بنتائج التدقيق في تنقيح آليات الإبلاغ الداخلية وإدارة الشكوك والتبليغات والشكاوى.

٢٤- وبسبب القيود المفروضة على السفر بسبب جائحة كوفيد-١٩، استمرت عمليات التدقيق الداخلي في عام ٢٠٢١ من المقر الرئيسي. واستفادت عملية التدقيق من الخبرة السابقة للمكتب في إجراء استعراضات الوثائق ومن النهج المستكملة إزاء ما يلي: اختبار فعالية الرقابة الداخلية؛ وتدقيق بعض المجالات دون اللجوء إلى السفر؛ والتعامل مع المخاطر المرتبطة بكوفيد-١٩ والاستغلال والاعتداء الجنسيين. وعلى الرغم من البيئة التشغيلية الصعبة في سياق كوفيد-١٩، استقرت النسبة المئوية الإجمالية لضوابط الرقابة الفعالة عند نسبة ٧٢٪ في عام ٢٠٢١ مقارنةً بعام ٢٠٢٠، حيث تبين أن ٣٪ من الضوابط لديها مستوى عال من المخاطر المتبقية. ويواصل المكتب تقديم أحدث المعلومات الرئيسية عن المسائل المتكررة وحالة تنفيذ توصيات التدقيق إلى الإدارة عن طريق لجنة إدارة المخاطر.

٢٥- **مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة،** يضطلع مكتب أمين المظالم بالدور الرئيسي المتمثل في مساعدة الموظفين على حل الشواغل المتعلقة بالعمل بالوسائل غير الرسمية، ومن ثم منع نشوب المنازعات وتوفير وسائل

١ الوثيقة ج ٣٦/٧٥.

بديلة لحل المشاكل. وإضافة إلى ذلك، يضطلع أمين المظالم بما يلي: رصد 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 للمنظمة، وأبرزها تهيئة بيئة عمل يسودها الاحترام.

٢٦- وقد بذل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، بوصفه الركيزة الأساسية للتسويات غير الرسمية، جهوداً متجددة لتوسيع نطاق استخدام التسوية غير الرسمية على نطاق المنظمة من خلال التعاون مع الأفرقة الأخرى ذات الصلة داخل المنظمة، مثل: إدارة الموارد البشرية والمواهب؛ وصحة ورفاه الموظفين؛ والامتثال، وإدارة المخاطر والأخلاقيات؛ خدمات الرقابة الداخلية، مكتب المدير العام؛ وجمعيات موظفي منظمة الصحة العالمية، بهدف تناول المسائل المثيرة للقلق وتبادل المعلومات؛ وهي تشارك أيضاً في الجهود العالمية الرامية إلى منع أفعال الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والتحرش الجنسي والتصدي لها، التي يجري تنسيقها في المقر الرئيسي. ويهدف مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة إلى تعزيز شبكة أمناء المظالم التابعة للمنظمة بمشاركة جميع أمناء المظالم الإقليميين كوسيلة لضمان المساواة في الحصول على تسوية غير رسمية على قدم المساواة.

٢٧- وقد أبرز تقرير أمين المظالم إلى المجلس التنفيذي في دورته الخمسين بعد المائة^١ كيف غيّرت جائحة كوفيد-١٩ أساليب العمل وطرحت تحديات جديدة من حيث الجهود المبذولة لضمان بيئة عمل مواتية يسودها الاحترام. وسعى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة إلى التصدي لتلك التحديات عن طريق التواصل مع الموظفين على نحو أكثر استباقية من خلال الندوات الإلكترونية والعروض والعمل في ارتباط وثيق مع خدمات الدعم الأخرى، ولاسيما صحة الموظفين ورفاههم، لمعالجة المشاكل المحتملة في وقت مبكر، مع التركيز بوجه خاص على معالجة أثر الحالة الراهنة على الصحة النفسية للموظفين.

طريق المضي قُدماً

٢٨- في العام الماضي، اعتمدت الأمانة أساليب عمل جديدة ونقحت سياساتها وإجراءاتها وهياكلها للتصدي للتحديات الجديدة، ومنها على سبيل الذكر التحديات التي يفرضها السلوك المسيء في أوساط القوى العاملة في المنظمة. ويمكن الاسترشاد بالدروس المستفادة من الاستجابة على نطاق المنظمة للسلوك المسيء في تعزيز وإعادة تشكيل وظائف المساءلة الأوسع نطاقاً التي تضطلع بها المنظمة، بسبب اعتماد نهج كلي يتسم بعمليات أكثر تكاملاً وتنسيقاً وشفافية ومزودة بموارد كافية.

الإجراء المطلوب من لجنة البرنامج والميزانية والإدارة

٢٩- اللجنة مدعوة إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير.

= = =

١ الوثيقة مت ١٥٠/ معلومات/٤.