

تقرير أمين المظالم ١

١- تُقدّم المعلومات الواردة في هذا التقرير إلى المجلس التنفيذي تمشياً مع الاستنتاجات التي خلص إليها المجلس في دورته الحادية والأربعين بعد المائة التي عُقدت في أيار/ مايو ٢٠١٧ بشأن توصية وحدة التفتيش المشتركة التابعة للأمم المتحدة بأن "تمكّن" جميع الهيئات التشريعية في منظومة الأمم المتحدة "أمين المظالم من أن يقدم إليها بانتظام تقريراً بشأن القضايا العامة المحددة".^٣

دور أمين المظالم

٢- تتمثل المهمة الرئيسية لأمين المظالم في مساعدة الموظفين على معالجة الشواغل المتصلة بالعمل بالوسائل غير الرسمية، ومن ثم، منع نشوب المنازعات وتفاقم المشكلات. وعلى الرغم من أن لدى منظمة الصحة العالمية أميناً للمظالم في المقر الرئيسي منذ عام ١٩٧٤، فحتى عام ٢٠١٦، لم يكن دور أمين المظالم منصوصاً عليه في لائحة موظفي المنظمة بوصفه الركيزة الأساسية لحل المنازعات بالطرق غير الرسمية. وتضع لائحة الموظفين الجديدة نظاماً موحداً للعدالة الداخلية في جميع كيانات منظمة الصحة العالمية، حيث تشكل الوقاية والاستجابة المبكرة وإقامة العدالة بالطرق غير الرسمية عناصر لا غنى عنها.^٤

٣- وتمشياً مع المعايير الدولية للممارسة التي وضعتها الرابطة الدولية لأمناء المظالم، يؤدي أمين المظالم دور المحاور المستقل والمحايد الذي يقدم المساعدة السرية من أجل حل الصعوبات المتصلة بالعمل بالطرق غير الرسمية. ويستمع أمين المظالم إلى طالبي المساعدة دون تحيُّز، ويضع خيارات لتسوية الخلافات بالطرق غير الرسمية، ويسدي المشورة السرية وغير الرسمية والمستقلة وغير المتحيّزة إلى زوّاره، ويتوسّط في المنازعات، ويحدد الاتجاهات العامة. ولا يختص أمين المظالم بالمحاماة عن أي فرد معين أو مسألة أو مصلحة معينة، أو تمثيل أي طرف في نزاع، أو إجراء تحقيقات رسمية، أو المشاركة في إجراءات رسمية.

٤- وتتمثل المهام الرئيسية لأمين المظالم فيما يلي: (١) التوسط في حل المنازعات وتسهيله؛ (٢) رصد الاتجاهات في إطار دعم الكشف المبكر عن المسائل التي يحتمل أن تكون ذات أهمية، وتقديم التقارير إلى

١ أعد هذه الوثيقة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بالتشاور مع جميع أمناء المظالم الإقليميين في المنظمة. ولذلك، تُرد في الوثيقة آراء جميع أمناء المظالم في المنظمة، ومن ثم، يشير أي ذكر لأمين المظالم إلى أعمال كلٍّ من مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة وأمناء المظالم الإقليميين.

٢ انظر الوثيقة م ٢/١٤١ التي أحاط بها المجلس في دورته الحادية والأربعين بعد المائة علماً، والوثيقة م ٢٠١٧/١٤١/١ سجلات ١، التي تتضمن المحاضر الموجزة للمجلس التنفيذي في دورته الحادية والأربعين بعد المائة، الجلسة الأولى، الفرع ٦ (بالإنكليزية).

٣ الوثيقة JIU/REP/2015/6.

٤ المواد من ١-١٢١٥ إلى ٧-١٢١٥ من لائحة الموظفين.

الإدارة العليا؛ (٣) دعم الإجراءات الوقائية؛ (٤) تعزيز ثقافة مكان العمل التي تدعم القيم الأساسية لمنظمة الصحة العالمية، وأبرزها جعل مكان العمل بيئة يسودها الاحترام.

٥- ويمثل دعم مكتب أمين المظالم، في نهاية المطاف، التزاماً قطعه المنظمة على نفسها ومفاده تعزيز رفاه موظفيها وتحسين السياسات والقواعد والممارسات التي تؤثر على بيئة العمل فيها.

خدمات أمين المظالم في منظمة الصحة العالمية

٦- خدمات أمين المظالم في منظمة الصحة العالمية خدمات غير مركزية. فإضافةً إلى وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي، المتاحة لخدمة جميع موظفي المنظمة بصرف النظر عن نوع العقد أو موقع العمل، أنشأت معظم المكاتب الإقليمية وظائف أمين المظالم الخاصة بكلٍّ منها للتشجيع على التسوية بالطرق غير الرسمية داخل المناطق الجغرافية التابعة لها.

٧- وتضم وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي فريقاً صغيراً يتألف من أمينٍ مظالم يتمتعان بخبرة مهنية ومتفرغين تفرغاً تاماً للمهمة المنوطة بهم، ومن مساعد واحد. وتوفر الوحدة خدمات التسوية بالطرق غير الرسمية لموظفي المنظمة، علاوةً على موظفي برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية/ الأيدز، والوكالة الدولية لبحوث السرطان، والمركز الدولي للحوسبة التابع للأمم المتحدة.

٨- وأنشأت المكاتب الإقليمية لأفريقيا والأمريكتين وأوروبا وظائف يشغلها أمناء مظالم متفرغون ومحترفون. وينظر المكتبان الإقليميان لجنوب شرق آسيا وشرق المتوسط حالياً في خيارات لإنشاء وظيفتين مماثلتين. ويوجد بالمكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ أميناً مظالم غير متفرغين يؤديان هذه المهمة بمساعدة من خبير استشاري خارجي، إضافة إلى واجباتهما التقنية.

٩- وتهدف المنظمة إلى ضمان ممارسة أمين المظالم مهامه في جميع كيانات المنظمة بما يتواءم مع المعايير المهنية الدولية. وتحقيقاً لهذه الغاية، توفر وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي التنسيق والدعم لجميع أمناء المظالم الإقليميين. ويجري حالياً وضع اختصاصات موحدة لجميع وظائف أمين المظالم في المنظمة.

أحدث الأرقام والاتجاهات

١٠- لا توجد في الوقت الحالي ممارسة موحدة بين أمناء المظالم في المنظمة فيما يتعلق بجمع البيانات الإحصائية ونشرها من خلال التقارير السنوية. وفي الوقت الحاضر، لا ينشر تقريراً سنوياً متضمناً معلومات إحصائية عن عدد القضايا التي نُظر فيها ونوعها والاتجاهات والتوصيات العامة ويوزعه على الموظفين سوى أمين المظالم في المقر الرئيسي وفي المكتب الإقليمي للأمريكتين. وتُجمع هذه المعلومات وتُعرض وفقاً للفتات الموحدة للإبلاغ عن البيانات التي حددتها الرابطة الدولية لأمناء المظالم. وفي المكتب الإقليمي لأوروبا، يزود أمناء المظالم الإدارة العليا بتقرير سنوي يُوزع على جميع الموظفين في ذلك الإقليم.

١١- وقد زاد عدد القضايا التي نظرت فيها وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي زيادةً كبيرة في السنوات الأخيرة (من ١٤٩ قضية في عام ٢٠١٤ إلى ٣٣٣ قضية في عام ٢٠١٥ و ٣٤٥ قضية في عام ٢٠١٦). ولا تعكس هذه الزيادة بالضرورة تصاعد مستويات المنازعات داخل المنظمة، ولكنها يمكن أن تكون

نتيجة لزيادة فرص الاستفادة من خدمات أمين المظالم والثقة فيه وتفهم الدور الذي يضطلع به. وفي المكتب الإقليمي للأمريكتين، ارتفع عدد القضايا المسجلة من ١٠٧ قضايا في عام ٢٠١٥ إلى ١٢٣ قضية في عام ٢٠١٦.

١٢- ومعظم القضايا التي نظر فيها أمين المظالم تتعلق بعلاقات التقييم، أي المشاكل التي تنشأ بين المشرفين والموظفين الخاضعين لإشرافهم، التي تتجم إلى حد كبير عن الخلل في التواصل، وهو ما يكون له في الغالب أثر سلبي على تقييم الأداء السنوي. وتتعلق أنواع أخرى من القضايا ذات الصلة بمسائل التنظيم والقيادة والإدارة، أي المشاكل المتعلقة بإعادة الهيكلة أو إعادة الانتداب أو إعادة التوطين والمنازعات الناجمة عن عدم التشاور مع المعنيين بالأمر. وتتعلق الفئة المهمة الأخرى من فئات القضايا بالمسائل المتعلقة بالوظائف والمسار الوظيفي، أي المشاكل المتعلقة بالتعيين أو تصنيف الوظائف أو التطور الوظيفي.

التحديات وسبل المضي قدماً

١٣- من المهام الرئيسية لأمين المظالم رصد الاتجاهات اللازم للتمكن من الكشف المبكر عن المسائل ذات الأهمية المحتملة للمنظمة. ويقدم أمين المظالم تقاريره إلى الإدارة العليا ويسدي المشورة إليها بشأن الإجراءات العلاجية والوقائية المناسبة. ويتيح دور أمين المظالم بوصفه آلية "للإنذار المبكر" للإدارة العليا اتخاذ إجراءات للحيلولة دون تعرض المنظمة للمخاطر غير المتوقعة.

١٤- واستناداً إلى الأعمال التي اضطلع بها في العام الماضي، شملت المسائل العامة الرئيسية التي حددها أمين المظالم وأبلغ بها الإدارة العليا المسائل الميَّنة أدناه.

الحاجة إلى أن تستثمر المنظمة في مديريها

١٥- يتعلق عدد كبير من القضايا التي يتلقاها أمين المظالم باختلال العلاقة بين المديرين وموظفيهم، ومعظمها في مجالات التواصل والمناخ السائد بين أفراد الفريق وروحهم المعنوية. وتبين هذه القضايا أن بعض المشرفين لا يشعرون بالارتياح في التعامل مع موظفيهم بشأن المسائل المتصلة بالأداء، ويشيرون إلى ضرورة أن تواصل المنظمة الاستثمار في تطوير المهارات الإدارية الأولية. وتتضح هذه المشكلة أكثر ما تتضح في المكاتب القطرية، حيث يمكن أن يكون لضعف المهارات الإدارية أثر مباشر على فعالية أداء المكتب. فيفترض أن الموظفين المعيّنين لأداء أدوار إشرافية ويتقنون مجالهم من الناحية التقنية ينجحون في مهامهم الإدارية. غير أن مهام المديرين الأساسية تتمثل في الإشراف على أفراد فرقهم وإبداء الملحوظات البناءة إليهم وقيادتهم. وتحقيقاً لهذه الغاية، يجب أن يتمتع المديرين بمهارات التعامل الأساسية من أجل التواصل بفعالية مع موظفيهم والتعامل مع المنازعات كلما اقتضى الأمر. ولذلك، من المتوقع أن يستفيد المديرين في المنظمة من تزويدهم بالأدوات اللازمة للنجاح في إدارة الأوضاع العصيبة.

١٦- وفي إطار المضي قدماً، أوصى أمين المظالم بأن تزيد الأمانة من الاستثمار في مديريها بتزويدهم بالأدوات اللازمة للنجاح في إدارة المنازعات المتصلة بالعمل. وينبغي أن يصبح تدريب المديرين في المجالات المتصلة بالمهام الإشرافية، مع إيلاء اهتمام خاص إلى مهارات التعامل مع الآخرين، بما في ذلك التواصل الفعال وإدارة المنازعات والكفاءات الثقافية، إلزامياً قبل تعيينهم. وكذلك، يمكن للأمانة أن تنظر في إنشاء برامج تسمح للمديرين بتلقي التعليقات السرية على أسلوبهم الإداري من المشرفين والزلاء والموظفين الخاضعين لإشرافهم، بحيث تُعد مبادرات تدريب كافية وآليات متابعة مناسبة، إذا وردت تعليقات نقدية.

امتثال المنظمة لقيمتها الأساسية، وخاصة الاحترام

١٧- الاحترام جزء من نسيج المنظمة. وينبغي لها أن تكفل أن يشجع مكان عملنا الثقة والمسؤولية والمساءلة والاحترام المتبادل والاتصال الشفاف، وأن يحافظ على كرامة الأفراد وتتوَّعهم، إلى جانب القيم الأساسية الأخرى للمنظمة. وكما تبين من المسوح التي أجريت مؤخراً وتجلت في معاملات أمين المظالم مع زوّاره، يبدو أن هناك تصوراً منتشراً وانتشاراً واسعاً بين الموظفين مفاده أن الأمانة تتسامح مع السلوك الشائن على مختلف المستويات، ولا تفعل ما يكفي لوضع حد لهذا الوضع. وفي هذا المناخ، يبدو أن العديد من الزملاء يعتقدون أن السلوك التعسفي، الذي قد يشكل مضايقة للموظفين، منتشر داخل المنظمة. وعلى الرغم من أن هذه التصورات تصورات ذاتية، وغالباً ما تعكس اختلال العلاقات بين المديرين وأفراد فرقهم، فإنها مثيرة للقلق وتستحق مزيداً من التفكير، بل التحرك.

١٨- وفي إطار المضي قدماً، أوصى أمين المظالم بأن تعيد الأمانة النظر في كيفية امتثال المنظمة لقيمتها الأساسية. ومن ثم، ينبغي تقديم مزيد من الدعم إلى مبادرة مكان العمل اللائق، وهي برنامج مشترك بين الإدارة وممثلي الموظفين تهدف إلى تعزيز الدور الرئيسي للاحترام داخل المنظمة. ويتعين على الإدارة العليا أن تتولى زمام التصدي لهذا التحدي على نحو ملائم، وأن تعالجه معالجة مباشرة كي تثبت أن المنظمة تبذل جهوداً ضخمة على جميع المستويات لتحقيق التوافق بين الأقوال والأفعال والامتثال لقيمتها الأساسية.

١٩- ويمثل تصدي المنظمة للمضايقات مؤشراً على التزامها بتحقيق بيئة عمل يسودها الاحترام. ويُنظر حالياً في نهج جديدة لا من أجل مكافحة المضايقات داخل المنظمة، بل الأهم من ذلك منع وقوعها، بما في ذلك مبادرة جديدة بالثناء تستهدف تجديد السياسة القائمة المتعلقة بمنع المضايقات والمقرر الإجرائي الصادر عن المكتب الإقليمي لأفريقيا بإجراء تدريب إلزامي لجميع الموظفين بشأن منع المضايقات والتحرش الجنسي، وإساءة استعمال السلطة في مكان العمل. وسيكون من الضروري أن تقدم الإدارة العليا في جميع كيانات المنظمة الدعم في رسم سياسة جديدة يتفق عليها جميع أصحاب الشأن المعنيين. وفي هذا السياق، ينبغي لجميع الكيانات، التي يجوز لها، بما عليها من مسؤوليات (بما في ذلك أمين المظالم)، أن تتلقى معلومات من الموظفين يمكن أن تتضمن ادعاءات بوقوع مضايقات، أن تشارك في الجهود المبذولة في كل من المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية لتقييم الحالة ومناقشة الخيارات الممكنة لتسوية هذه الأوضاع. وينبغي لكل مكتب، في نطاق اختصاصه ومع المراعاة التامة لولايته ومعايير عمله، وخاصة معيار السرية، أن يعزّز التعاون، بغية منع المشاكل الفردية و/ أو تصحيح المسائل العامة المتعلقة بالمضايقات. وأمين المظالم على استعداد للمشاركة في أي مبادرة من هذا القبيل ويشجع الجهات الأخرى على مشاركته في ذلك.

واجب المنظمة في العناية بموظفيها

٢٠- يرى أمين المظالم، من خلال تعاملاته المختلفة مع زوّاره، أن بعض موظفي المنظمة، عندما يواجهون أوضاعاً صعبة، يتوقعون مزيداً من الدعم من المنظمة، وخاصة في الأوضاع التي تتطوي على ارتكاب الزملاء أو المشرفين سلوكاً غير لائق، وضغوط عمل، وخلافات بشأن تقييم الأداء، وأبرزها التطور الوظيفي.

٢١- ومن الشواغل المتكررة التي يواجهها أمين المظالم مسألة الموظفين الذين يؤدون الوظيفة نفسها على الرتبة الوظيفية نفسها طوال سنوات، وهو ما يؤدي إلى الركود الوظيفي وعدم وجود ما يحفزهم على زيادة الإنتاجية. ويشعر هؤلاء الزملاء بعدم وجود ما يحفزهم وبأنهم محاصرون في وظيفة لا تتيح لهم أي آفاق مستقبلية. وكثيراً ما يشكون من أن المنظمة لا تساعدهم بما فيه الكفاية على إيجاد فرص جديدة. وعلى الرغم من

أن حركة التنقلات الجغرافية ستوفر بالتأكيد حوافز على إحداث تغييرات، فقد تكون هذه السياسة غير كافية بالنظر إلى حجم التحدي.

٢٢- وفي إطار المضي قدماً، أوصى أمين المظالم بأن تنتظر الأمانة في وسائل أوسع نطاقاً لتعزيز التطور الوظيفي، وهو ما يعني إشراك المديرين إشراكاً مباشراً بدرجة أكبر في الآفاق المهنية المتعلقة بالمسار الوظيفي لموظفيهم. وعلاوةً على ذلك، ينبغي أن تهتم الأمانة بتعزيز دور التقدير بوصفه جزءاً من ثقافة المنظمة وبوصفه وسيلةً تهدف إلى ضمان مشاركة الموظفين على أكمل وجه. وفي إطار هذا السعي، يمكن للأمانة أن تفخر بمنجزات المنظمة في مجال الصحة العمومية التي تبرز القيمة الفريدة للمنظمة والتزام موظفيها. وينبغي أن يسلط الاحتفال بهذه المناسبات الضوء على مساهمة جميع المعنيين ويتضمن تقديراً لها.

المساواة في التوصل إلى حلول بالطرق غير الرسمية في جميع كيانات المنظمة

٢٣- يشكل تعزيز ثقافة الحلول بالطرق غير الرسمية في جميع كيانات المنظمة تحدياً مهماً، خاصةً في وقت من المقرر أن تدخل فيه السياسة الجديدة لحركة التنقلات الجغرافية حيز النفاذ في المستقبل القريب. وينبغي ألا يكون التوصل إلى حل بالطرق غير الرسمية شكلاً من أشكال الرفاهية للموظفين في المقر الرئيسي أو في بعض المكاتب الإقليمية، بل ينبغي أن يكون جزءاً من الثقافة المؤسسية للمنظمة التي ينبغي أن يكون جميع الموظفين قادرين على الاستفادة منها بصرف النظر عن الموقع الجغرافي أو الرتبة الوظيفية أو المستوى. وإضافة إلى ذلك، يتعين على المديرين في جميع أقاليم منظمة الصحة العالمية أن يدركوا أن أمناء المظالم المهنيين والمتفرغين في المنطقة مورد من الموارد المتاحة لجميع الموظفين، ومنهم المكلفون بأدوار إشرافية. وينبغي أن يكون بمقدور أمناء المظالم الإقليميين المتفرغين والمحترفين تقديم التقارير المتعلقة بالقضايا أو الاتجاهات ذات الصلة التي قد تساعد المديرين على الحيلولة دون وقوع المخاطر غير المتوقعة.

٢٤- وفي إطار المضي قدماً، أوصى أمين المظالم بأن تكفل الأمانة إتاحة فرص مماثلة لحل المسائل المتصلة بالعمل بالطرق غير الرسمية في جميع كيانات المنظمة. ولكي يتمتع الموظفون في المنظمة، بغض النظر عن الموقع، بفرص مماثلة لمعالجة الشواغل المتصلة بالعمل بفعالية (بما في ذلك تقديم الدعم لحل المسائل المتصلة بالعمل بالطرق غير الرسمية)، ينبغي أن يوجد في جميع المكاتب الإقليمية أمناء مظالم إقليميون متفرغون لهذه الوظيفة حصراً ويتبعون في عملهم معايير مهنية متماثلة، تمشياً مع المعايير التي وضعتها الرابطة الدولية لأمناء المظالم. وعلى الرغم من أن بعض المكاتب الإقليمية، مثل مكاتب أفريقيا والأمريكيتين وأوروبا، قد تحركت بالفعل أو تتحرك في هذا الاتجاه، فإنه من المستصوب تطبيق معايير ممارسة مماثلة في جميع كيانات المنظمة.

= = =