



البند 4 من جدول الأعمال
WFP/EB.A/2019/4-C
التقارير السنوية
للنظر

التوزيع: عام
التاريخ: 13 مايو/أيار 2019
اللغة الأصلية: الإنكليزية

تتاح وثائق المجلس التنفيذي على موقع البرنامج على الإنترنت (<https://executiveboard.wfp.org>).

التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2018

مشروع القرار*

يحيط المجلس علماً بالوثيقة المعنونة "التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2018" (WFP/EB.A/2019/4-C).

لمحة عامة

- 1- أنشئ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في سبتمبر/أيلول 2005 من أجل ضمان إتاحة عملية غير رسمية وسريّة لجميع موظفي برنامج الأغذية العالمي (البرنامج) يمكنهم بمقتضاها معالجة النزاعات أو الشكاوى بصرف النظر عن لقبهم الوظيفي أو وضعهم. وبالنسبة للعديد من الأشخاص، يُمَثِّل المكتب الخطوة المأمونة الأولى لمعالجة مشكلة ما. وبالنسبة للبعض الآخر منهم، قد يجري الاتصال بالمكتب في مرحلة لاحقة من تطوّر الشواغل التي تساورهم. ويساعد المكتب على كشف النقاب عن الشواغل الخطيرة ومعالجة النزاعات وإدارة الصراعات وتنقيف الأفراد بشأن أكثر طرائق التواصل جدوى. ويدعو المكتب إلى نظام عادل لإدارة النزاعات ويدعم التغييرات التنظيمية في سبيل تحقيق هذا الهدف.
- 2- وكان أمين المظالم قد قدّم التقرير السنوي إلى المجلس التنفيذي في يونيو/حزيران 2018 وذلك لأول مرّة في تاريخ مكتب أمين المظالم الذي يمتد على مدى ثلاثة عشر عاماً. واعتمدت هيئة مكتب المجلس التنفيذي هذا العرض في يناير/كانون الثاني 2018. وبهذا يكون قد جرى تنفيذ توصية مهمّة لوحدة التفتيش المشتركة لعام 2015 بشأن "استعراض الخدمات التنظيمية لأمين المظالم عبر منظومة الأمم المتحدة". ويعمل المكتب في سبيل تقديم تقريره السنوي إلى المجلس في دورة يونيو/حزيران من كل عام.

* هذا مشروع قرار، وللإطلاع على القرار النهائي المعتمد من المجلس، يرجى الرجوع إلى وثيقة القرارات والتوصيات الصادرة في نهاية الدورة.

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيدة T. de Jong
مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة
هاتف: 066513-3517

السيدة G. Kluck
مديرة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة
هاتف: 066513-2024

- 3- وظل الغرض من المكتب حسبما هو معرّف في الاختصاصات (الملحق الأول) متسقاً مع مهمته الأصلية، وهي تحسين بيئة العمل من خلال إيجاد حل للشواغل والنزاعات المتعلقة بالعمل بطريقة غير رسمية. ويواصل المكتب عمله كوسيلة للثني عن تقديم الشكاوى الرسمية، ويستخدم استراتيجيات محدّدة تزيد الإنتاجية من خلال تخفيف حدّة النزاعات وبناء مهارات إدارة النزاعات. وتتمثّل مهمّة المكتب في توفير بيئة لا يُحكّم فيها على الأشخاص حيث يُمكن للموظفين الحديث عن شواغلهم والشعور بأن هناك من يسمعهم. وإضافة إلى ذلك، يتمسكّ المكتب بتبصير المسائل النظامية والمسائل التي يُمكن أن تؤثر بطريقة سلبية على البرنامج. وأخيراً، يقدم المكتب توصيات، حسب الاقتضاء، من أجل تحسين السياسات والإجراءات والنظم.
- 4- ويكتسب المرء فهماً واضحاً للمكتب كجزء لا يتجزأ من استعداد البرنامج التنظيمي لتنفيذ خطة التنمية المستدامة لعام 2030 بشكل حاسم من خلال الخدمات غير الرسمية لحل النزاعات التي يوقرها. فنتيجة لمساعدة المكتب الموظفين من خلال حل النزاعات المتعلقة بالعمل، يصير الموظفون مهّلين على نحو أفضل للاضطلاع بنجاح بأدوارهم بشأن تحقيق الجزء الخاص بهم من هذه الخطة. وعندما تقلّ النزاعات والمشاكل في بيئة العمل، تُتاح للموظفين سعة الأفق اللازمة للاستجابة للنزاعات الخارجية؛ وبناء القدرة على الصمود قبل الأزمات وخلالها وبعدها؛ وكذلك الانتقال في نهاية المطاف من إدارة الكوارث إلى إدارة المخاطر وبناء قدرة الناس على الصمود.
- 5- وقد نفّذ المكتب استقصاء لزوّاره في عام 2018. ومن بين من أكملوا الاستقصاء، قال 80 في المائة إنهم يوصون الآخرين باستخدام المكتب؛ وشعر 75 في المائة أن المكتب أوجد خيارات لحل النزاع؛ وشعر 60 في المائة أنهم اكتسبوا رؤية ستساعدهم على معالجة النزاعات في المستقبل؛ وشعر 50 في المائة أن العمل مع المكتب جنّبهم اللجوء إلى عملية رسمية؛ وقال 80 في المائة من جميع المجيبين إنهم راضون، بل وحتى راضون جداً، عن الخدمات التي تلقونها.

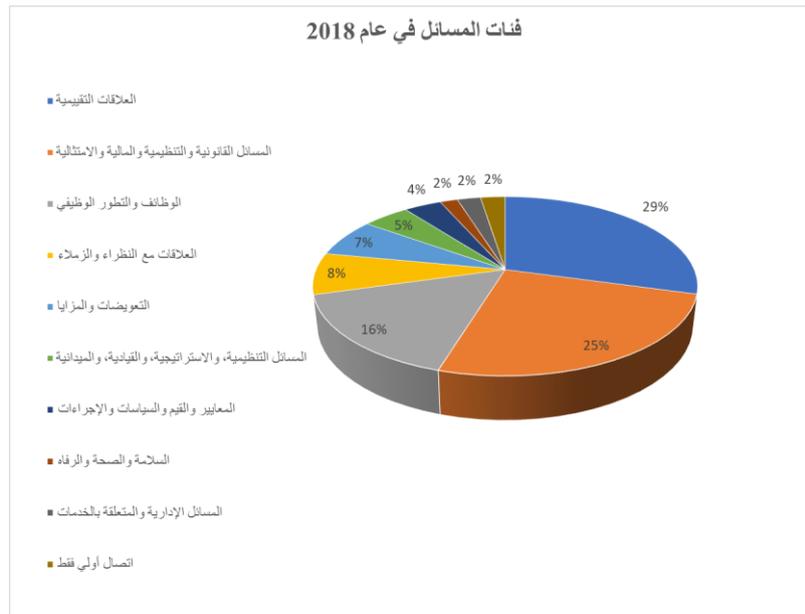
المسائل والاتجاهات

- 6- أكمل المكتب خمس عشرة زيارة إلى المكاتب وفي الميدان، منها سبع إلى مكاتب قطرية وثمانية إلى مكاتب ميدانية. ويتمثّل الهدف من الزيارات في إبراز صورة المكتب وأثره وكذلك إتاحة الفرصة لإجراء مقابلات شخصية مع أمين المظالم. وتتطوي زيارات المكاتب على إحاطات إدارية؛ وعروض للموظفين تبيّن الخدمات المقدمة من المكتب؛ ومناقشات مائدة مستديرة بشأن المسائل المثيرة للنزاعات المهمّة محلياً؛ ومقابلات مع رابطة الموظفين الوطنيين ومستشار شؤون الموظفين والمستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام، حسب الاقتضاء. وتولى الأولوية للبلدان التي تطلب هذه الزيارات والبلدان التي لم يزرها أحد أمناء المظالم من قبل.
- 7- وتقضي أفضل الممارسات بإجراء زيارات سنوية إلى مكاتب البرنامج خارج المقر. وتقترح القيادة الحالية لمكتب أمين المظالم إجراء زيارة إلى كل مكتب قطري كل ثلاث سنوات. بيد أن البرنامج يعمل في 85 بلداً وبالنظر إلى الحجم الحالي لموظفي المكتب من المتوقع في الأحوال الراهنة إجراء زيارة واحدة لكل مكتب قطري كل 10 سنوات. وفي حين أن هذا الوضع ليس الأمثل فإنه واقعي.
- 8- ويجري تصنيف المسائل التي تُرفع إلى المكتب في فئات، كما يجري الاحتفاظ بالمعلومات الإحصائية وتحليلها. وتؤدي هذه الممارسة إلى المساعدة على الاكتشاف المبكر للمسائل النظامية التي قد تتثير شواغل ذات شأن بالنسبة للبرنامج. ويجري إبلاغ هذه المسائل للقيادة العليا بالإضافة إلى توصيات أمين المظالم بشأن الإجراءات التصحيحية أو الوقائية. وتصنّف الفئات وتواءم مع فئات الإبلاغ الموحّد الصادرة عن الرابطة الدولية لأمناء المظالم (الملحق الثاني).
- 9- وقد اتصل 368 شخصاً بالمكتب طلباً للمساعدة بشأن حل النزاعات في مكان العمل. وانطوت هذه الحالات على 852 مسألة. وفي عام 2016 كانت هناك 215 حالة وفي عام 2017 كانت هناك 368 حالة إجمالاً؛ وكان عدد المسائل 394 و776 على التوالي. ولا تُعبّر المجاميع السنوية بالضرورة بحجم النزاعات التي شهدتها الموظفين بقدر ما تُعبّر عن المعرفة بوجود المكتب والوصول إليه. وجرى عدد أقل من الزيارات الميدانية في عام 2018، الأمر الذي يُبرز على ما يبدو فعالية أنشطة المكتب

الخارجية. بيد أن ذلك ربما يوحي أيضا بأن المزيد من الموظفين كانوا سيتصلون بالمكتب لو أن مزيدا من الزيارات الميدانية كانت قد جرت.

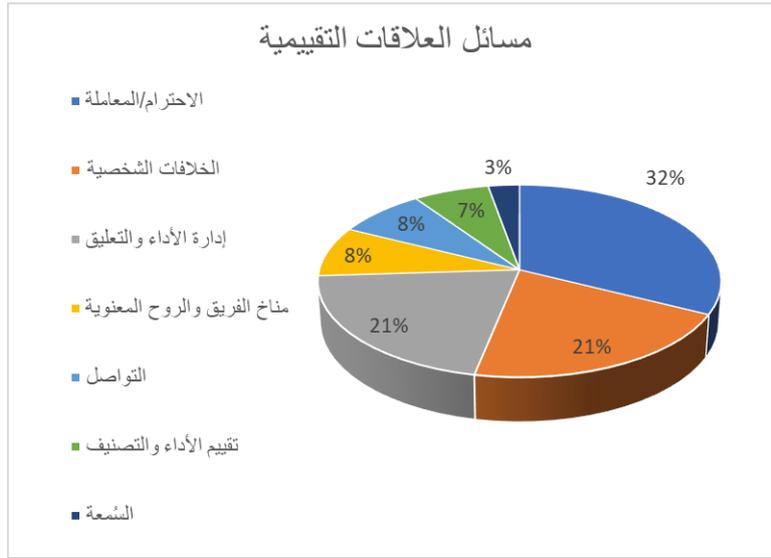
10- وكانت نسبة الزوّار من النساء (57 في المائة) أكبر من نسبة الزوّار من الرجال (40 في المائة) مقارنة بعام 2017 عندما كانت أعداد الزوّار من الجنسين متساوية تقريبا (51 في المائة و49 في المائة). وشكّلت الحالات الجماعية، وهي الحالات التي يتصل فيها موظفان أو أكثر بالمكتب معاً، 3 في المائة من مجموع عبء الحالات. ومن بين جميع الحالات، استُهلّت نسبة قدرها 75 في المائة منها من الميدان و25 في المائة من المقر الرئيسي، مقارنة بالنسبتين 84 في المائة و16 في المائة على التوالي في عام 2017. ويُمكن تفسير هذا الاختلاف بالانخفاض الذي طرأ على الزيارات الميدانية في عام 2018.

11- وفي عام 2018، كانت الفئات الثلاث التي تتضمن أكبر الأعداد هي في مجالات العلاقات التقييمية، والمسائل القانونية والتنظيمية، والوظائف والتطور الوظيفي. واستأثرت هذه المجالات بنسبة 70 في المائة من المسائل المتعلقة بالموظفين. وكانت كل فئة أولية مقسّمة إلى عدّة فئات فرعية. وبفضل فصل فئة المسائل الكبيرة إلى فئات فرعية، يُمكن تعريف المسائل بمزيد من الدقة. ويدعم تطبيق الفئات الفرعية تحليل المسائل وكذلك تتبّع الاتجاهات من أجل تحديد المسائل النظامية تحديداً كمياً وتوفير إنذار مبكر للبرنامج. وتُصاغ هذه المسائل النظامية أساساً من خلال الحوارات السريّة التي تجري مع الزوّار وأصحاب المصلحة وكذلك كملاحظات مباشرة من جانب أمين المظالم. ويقدم المكتب فيما بعد تعقيبات على هذه المسائل إلى القيادة وأصحاب المصلحة المعنيين حيث إن هذا هو الإطار الذي يُمكن أن تُعالج فيه على أفضل نحو.



12- وعلى مدى السنوات الخمس الأخيرة، كان **العلاقات التقييمية** المسألة الأولى المثارة في المكتب. ويتسق هذا أيضا مع مكاتب أمناء المظالم الأخرى على الصعيد العالمي. وتشمل هذه الفئة، ضمن ما تشمل، المسائل المثارة بين المشرفين والموظفين؛ ومناخ الفريق والروح المعنوية؛ والشواغل المتعلقة بالسُّمعة. وبالنسبة للفئات الفرعية الإضافية التي أُشير إليها في إطار المسائل التقييمية، يُرجى الرجوع إلى الرسم البياني "العلاقات التقييمية". ومنذ عام 2017، بدأت فئات المسائل القانونية والتنظيمية تُعبّر عن سياسة مكافحة المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز والعنف الجنسي والإبلاغ عن المخالفات والحماية من الانتقام، حسبما هو موصوف في السياسة.

13- وفي فئة العلاقات التقييمية، جرى تصنيف 74 في المائة من المسائل المتعلقة بالموظفين في ثلاث فئات فرعية: الاحترام والمعاملة، الخلافات الشخصية، وإدارة الأداء والتعقيبات.



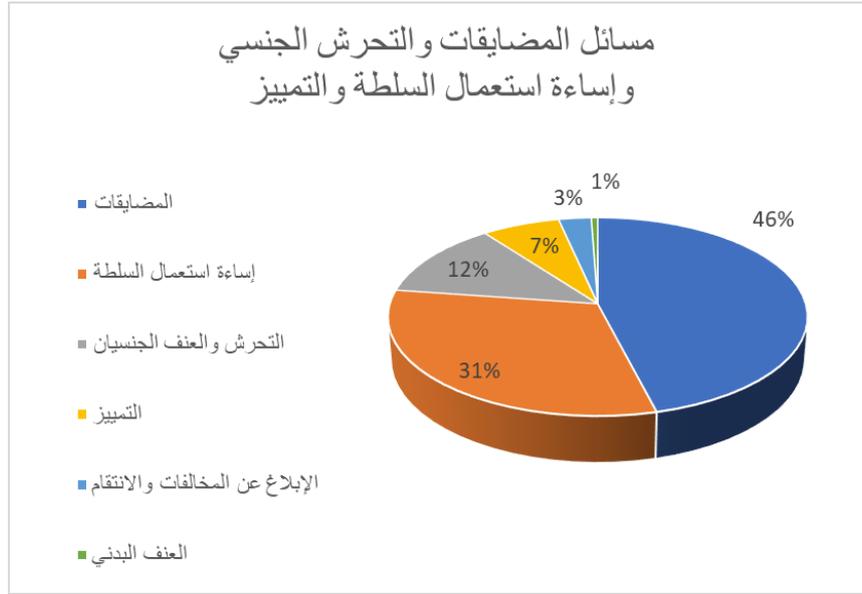
14- واستنادا إلى هذه المسائل النظامية المثارة، قدم المكتب مداخلات مستفيضة في سبيل إنشاء حملة الاحترام العالمية وتنفيذها. وعلاوة على ذلك، تشارك المكتب، باعتباره عضوا في فرقة العمل العليا المعنية بالحملة، مع شعبة الاتصالات والدعوة والتسويق وشعبة الموارد البشرية ومكتب الأخلاقيات وشعبة رفاه الموظفين وساهم بشكل خاص في تركيز الحملة واستراتيجيتها. ويتمثل الغرض من الحملة في إذكاء الوعي بضرورة إيجاد بيئة عمل

تُعزز الاحترام. وتهدف الحملة إلى تزويد موظفي البرنامج بالمعارف والمهارات والموارد اللازمة لإيجاد مثل هذه البيئة. وسوف يكون لنتائج الحملة أثر مباشر على معالجة عدّة مسائل نظامية أثّرت في عام 2018.

15- ووقّر المكتب التدريب اللازم لمستشاريه المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام من أجل جهودهم الرامية إلى تنمية حملة الاحترام وصيانتها. وواصل هؤلاء المستشارون تيسير ودعم الأنشطة بشأن الاحترام والتثقيف بما سيؤدي في نهاية المطاف إلى إيجاد مكان عمل جدير بالاحترام لكل موظفي البرنامج. وقد جرى إلحاق جميع الأفراد المطلعين حاليا بدور مستشار معني بمكان العمل الجدير بالاحترام، أو سيجري إلحاقهم، بحملة الاحترام الخاصة بمراكز عملهم المحلية.

16- وتمثّل المسائل القانونية والتنظيمية ثاني أبرز المسائل التي أثّرت في المكتب في عام 2018. وفي داخل هذه الفئة، جرى تصنيف 81 في المائة من المسائل الخاصة بالموظفين في الفئة الفرعية "المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز". وفيما يتعلق بالمسائل المتبقية، ونسبتها 19 في المائة، كانت 8 في المائة متعلقة بالعمليات التحقيقية/التأديبية و8 في المائة أخرى بمسائل خاصة بالأخلاقيات والنزاهة.

17- وفي عام 2018، شكّلت حالات المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز 33 في المائة من مجموع عبء الحالات في المكتب، مقارنة بالنسبة 27 في المائة في عام 2017. وقد طرأت هذا العام زيادة كبيرة على حالات التحرش الجنسي حيث زادت إلى ثلاثة أمثال ما كانت عليه في العام السابق. ويرجع ذلك إلى صدور السياسة الجديدة بشأن المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز في مارس/آذار، ورسالة المدير التنفيذي ذات الصلة. وحدثت زيادة فجائية أيضا في اتصالات المسؤولين الإداريين من المكتب بعد تنقيح السياسة، وذلك لطلب التدريب بشأن تنفيذ السياسة لدى إثارة شكاوى متعلقة بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز.

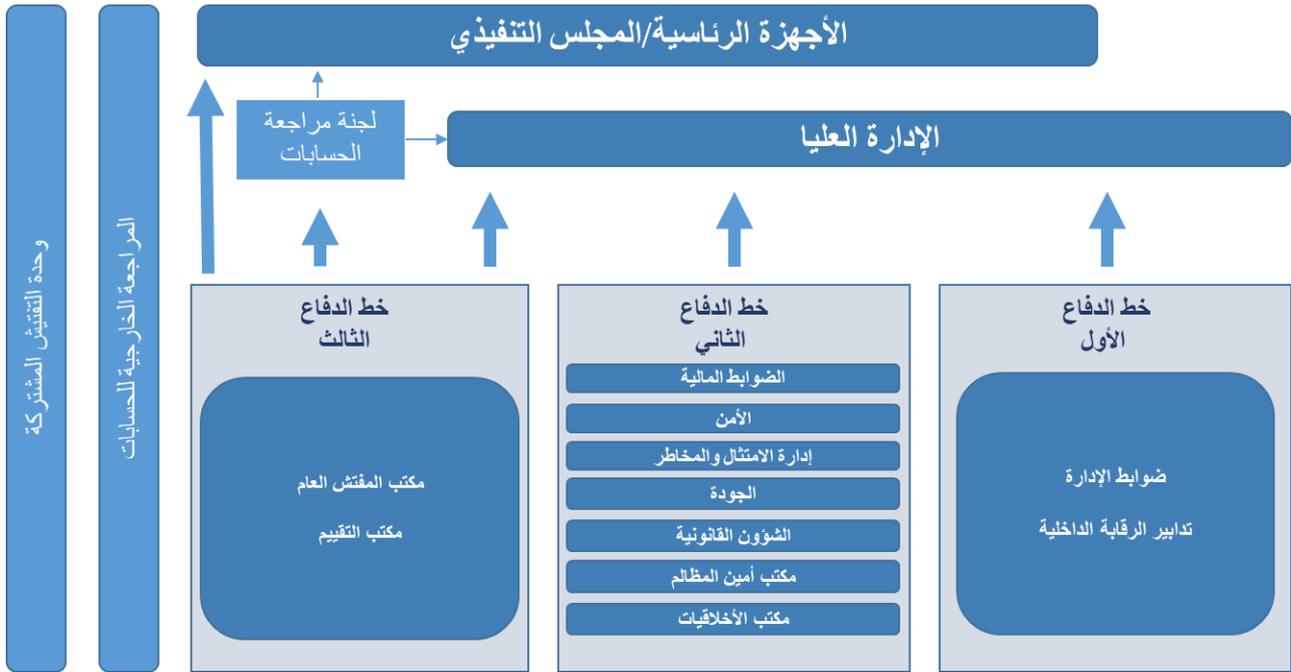


- 18- وفي عام 2016، عقب إطلاق المدير التنفيذي آنذاك **حملة عدم التسامح مطلقاً** التي استرعت الانتباه إلى التحرش الجنسي والعنف الجنسي والاستغلال والانتهاك الجنسيين، شهد المكتب زيادة فجائية في الحالات المتعلقة بهذه المسائل. فقد شعر الموظفون أخيراً، بعد أن أدت الحملة إلى تمكينهم، أن باستطاعتهم الإبلاغ عن تجاربهم بشأن التحرش الجنسي والعنف الجنسي. وتجدد ملاحظة أنه، على عكس الهدف المقصود من حملة عدم التسامح مطلقاً، فرضت سياسة مكافحة المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز مهلة زمنية قصوى قدرها 6 أشهر للإبلاغ، مما حال دون إبلاغ العديد من الضحايا.
- 19- وأجرى المكتب بحثاً مستقيماً من أجل إثبات مزايا اتباع سياسة فعالة تُركّز على الضحايا. وبغية ضمان اتباع نهج شامل ومشارك بين التخصصات إزاء إجراء التنقيحات اللازمة للسياسة السابقة بشأن المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز، قدّم أمين المظالم البحث إلى المكاتب المعنية بالموارد البشرية والشؤون القانونية والشؤون الجنسانية والأمن والمراجعة والتحقيقات والأخلاقيات ورفاه الموظفين. ومن خلال هذا النهج التعاوني، عُذلت السياسة وأُعيدت مدّة الأشهر الستة القصوى للإبلاغ. وتسمح السياسة المعدّلة بالإبلاغ دون الإفصاح عن الهوية والإبلاغ من جانب الشهود والإبلاغ من جانب الموظفين الذين غادروا البرنامج، كما تسمح لمكتب المفتش العام باستهلال تحقيق من تلقاء ذاته. وتبيّن السياسة بالتفصيل مسؤوليات المشرفين والمديرين وتقتضي بأن الترقى إلى هذه الأدوار يشمل ضرورة امتلاك مهارات مؤكدة بشأن تعزيز بيئة العمل المأمونة والمتوافقة. وجرى توسيع نطاق الأحكام الخاصة بدعم الأشخاص المتضررين ومرتكبي المخالفات المزعومين على السواء، وتوضيح هذه الأحكام.
- 20- ويُسلّم أمين المظالم بأن السياسة المعدّلة خطوة يُعتد بها إلى الأمام في نظام العدالة الداخلي المتاح للموظفين. وعلى الرغم من أن السياسة وحدها لا تُغيّر الثقافة المؤسسية؛ فإن الحوار والوعي المستمرين يُمكن أن يوجدوا نتيجة ذات شأن ومغيّرة للثقافة. وفي هذا الصدد، تُمثّل حملة الاحترام مبادرة قيّمة. ويسلّم أمين المظالم أيضاً بمبادرة شعبة الموارد البشرية الرامية إلى توضيح السياسة المنقّحة الخاصة بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز في كل مكتب قطري. ويلاحظ أمين المظالم أنه طرأ تحسّن ملحوظ على فهم هذه المسائل والسياسة المنقّحة في المواقع التي أكملت شعبة الموارد البشرية فيها هذه الدورات.
- 21- وقد أنشأت السياسة المنقّحة اللجنة الدائمة المشتركة بين الشعب المكلفة بمعالجة مسائل إساءة استعمال السلطة بطريقة مركزية ومنسّقة ومتعددة الأبعاد. وتتمثّل مهمتها في إسداء المشورة للمدير التنفيذي بشأن معالجة السلوك المنطوي على إساءة استعمال السلطة والاستجابة السريعة له، إلى جانب تعزيز الوقاية من مثل هذا السلوك. ويرأس اللجنة مدير شعبة الموارد البشرية، وهي تضم المكاتب المعنية بالعدالة الداخلية، وهي: مكتب المفتش العام وخدمات الرقابة، ومكتب الشؤون القانونية، ومكتب الأخلاقيات، ومكتب أمين المظالم.

مكتب أمين المظالم وإدارة المخاطر

22- يُعرّف إطار الرقابة في البرنامج لعام 2018 هيكله للحوكمة والرقابة عن طريق اعتماد نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة". ويلاحظ الإطار صراحة أنه في حين تعتبر الأجهزة الرئاسية الرسمية أن إدارة المخاطر مسؤولية الإدارة العليا، فإن إدارة المخاطر في العمل اليومي هي مسؤولية الجميع. وسوف يواجه المدبرون والموظفون الذين يفشلون في مراعاة المخاطر عند تخطيط أنشطتهم وتنفيذها وتحسينها عقبات في تحقيق أهدافهم.

خطوط الدفاع الثلاثة في البرنامج



23- وتقع مسؤولية الإدارة الفعالة للمخاطر على عاتق الموظفين بجميع مستوياتهم، وهي تتيح تصعيد المخاطر إلى المستوى المناسب لصنع القرار. وطبقاً للنموذج، توزّع الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالمخاطر حسب الأنشطة بين صنّاع القرار بشأن المخاطر من "الخط الأول" الذين يختصون بالمخاطر ويديرونها كجزء من عملهم اليومي، والمدبرين والمسؤولين المعيّنين بالمخاطر الوظيفية من "الخط الثاني" الذين يرصدون المخاطر والضوابط ويضعون المعايير ويحدّدون مدى تقبل المخاطر، والضمان المستقل المتوافر من "الخط الثالث".

24- وقد اضطلع مكتب أمين المظالم بدور حاسم في هذا الإطار كجزء من **خط الدفاع الثاني**، حيث يسترعي الانتباه إلى الاتجاهات والمسائل النظامية التي تزيد من المخاطر بالنسبة للبرنامج. ويضطلع المكتب أيضاً بدور حاسم بشأن وقاية البرنامج من المخاطر: مخاطر تصاعد النزاعات التي تؤدي إلى الاستقالة أو إنهاء الخدمة أو ارتفاع معدل دوران الموظفين؛ ومخاطر عدم القدرة على اجتذاب الكفاءات واستبقائها؛ ومخاطر الإضرار بسُمعة البرنامج؛ ومخاطر الأثر السلبي لتردي الروح المعنوية، وفي نهاية المطاف الإنتاجية، على رفاه مستفيدينا وبقائهم على قيد الحياة. وبالنظر إلى أنه ليس لمكاتب أمناء المظالم مصالح مكتسبة في الحاصل، فإنها أكثر الموارد أمانة في البرنامج لمعالجة المسائل المعقدة أو غير المريحة، وإيجاد خيارات لحلّها. وهي، بفضل مبادئها وقواعدها الأخلاقية، لا سيما السريّة والسمة غير الرسمية، المكان المثالي لإجراء الحوارات العسيرة.

برنامج المستشارين المعيّنين بمكان العمل الجدير بالاحترام

25- منذ بدء برنامج المستشارين المعيّنين بمكان العمل الجدير بالاحترام في عام 2007، ما زالت مهمته ثابتة، وهي مساعدة مكتب أمين المظالم على توسيع نطاق عمله الخارجي في المكاتب الإقليمية والمكاتب القطرية والفرعية من خلال توفير خدمات

المستوى الأول لحل النزاعات. ويواصل البرنامج العمل بالتنسيق المباشر مع المكتب عن طريق التركيز على منع النزاعات في مكان العمل والحد منها وتعزيز نظام حل النزاعات بطريقة غير رسمية، بغية منع النزاعات وحلها مبكراً. ويوفّر المستشارون المعنيون بمكان العمل الجدير بالاحترام، باعتبارهم امتداداً للمكتب، الدعم السري والمحايد للزملاء الذين يواجهون مسائل متعلقة بمكان العمل من خلال الإصغاء المتعاطف وتقمّص دور المحاور. وهم يستكشفون، بالتعاون مع الزائر، الخيارات المتاحة لمعالجة موقف ما بطريقة غير عدائية وبناءة تُركّز على نهج المساعدة الذاتية والتمكين؛ ولكنهم لا يتوسطون أو يتدخلون كأطراف ثالثة.

26- ويدرّب المستشارون المعنيون بمكان العمل الجدير بالاحترام على مهارات التدريب والفهم الدقيق لسياسات الموارد البشرية المنطبقة والآليات التنظيمية لحل النزاعات بالطريقتين الرسمية وغير الرسمية. ويحضر المستشارون مؤتمرات هاتفية شهرية تتيح فرصة لنشر المواد التدريبية بشأن مواضيع مختارة وكذلك تبادل أفضل الممارسات. ويُتاح للمستشارين الدعم عبر الإنترنت عند وجود استفسارات بشأن دورهم أو نهجهم. ومنذ عام 2012، يعمل المستشارون كسفراء للأخلاقيات لمكتب الأخلاقيات. وهم يوفّرون، في إطار هذه الولاية الأخيرة، خدمات توعية بشأن مبادئ البرنامج وقيمه، بما في ذلك معايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية ومدونة قواعد السلوك في البرنامج وإطار سياسة الأخلاقيات في البرنامج. ويرد في الملحق الثالث ملخص لاختصاصاتهم.

27- وعقب إجراء تحليل شامل للاحتياجات روعي فيه حجم البرنامج على المستويات القطرية، وكذلك الفجوات الناجمة عن ترك المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام لأدوارهم أو للبرنامج، استُهلّت عملية ترشيح في 38 بلدا أدت إلى اختيار 42 من المستشارين الجدد. وسوف يشارك من لم يسبق له منهم ممارسة هذا الدور في برنامج مدته أسبوع واحد للتدريب الأساسي على عمل هؤلاء المستشارين يوفّره مكتب أمين المظالم.

28- وخلال عام 2018، ساعد 118 من المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام في 264 حالة شملت 360 مسألة. ويُمثّل ذلك زيادة يُعتدّ بها مقارنة بالأعوام السابقة؛ ففي عام 2017، ساعد 104 من هؤلاء المستشارين في 214 حالة؛ وفي عام 2016، ساعد 103 منهم في 240 حالة. وكما في الأعوام السابقة، كان 30 في المائة من جميع المسائل المبلّغ عنها تقع في فئة العلاقات مع النظراء والزملاء. وتبع ذلك فئة التقدم الوظيفي والتنمية المهنية بنسبة 16 في المائة وفئة العلاقات التقييمية بنسبة 15 في المائة.

29- وكانت المسائل الرئيسية التي أثارها المستشارون المعنيون بمكان العمل الجدير بالاحترام تتعلق بالمضايقات وإساءة استعمال السلطة حيث استأثرت بنسبة قدرها 34 في المائة من جميع الحالات. ويُمثّل ذلك زيادة بنسبة 10 في المائة مقارنة بعام 2017، عندما كان هذه الفئة الثانية من حيث الترتيب بنسبة 24 في المائة. ويُمكن أن تُعزى هذه الزيادة الحادة، التي تعبّر عن النتائج العامة للاستقصاء العالمي لآراء الموظفين، إلى زيادة الوعي في صفوف الموظفين عقب إصدار السياسة الجديدة بشأن المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز وترويجها في أوائل عام 2018. وما زال التقدم الوظيفي والمسائل المتعلقة بتقييم الأداء تحتل مكاناً بارزاً حيث شكّلتا 24 في المائة و15 في المائة من جميع الحالات على التوالي.

توصيات أمين المظالم

الإصغاء المعزّز وبناء المهارات وخدمات الدعم

30- تتعلق نسبة قدرها أربعون في المائة من مجموع عدد المسائل التي أُثّرت مع مكتب أمين المظالم بالتواصل والمعاملة المحترمة وتتوزع في الفئات الفرعية التالية: الاحترام/المعاملة 12 في المائة؛ وإدارة الأداء والتعقيبات 6 في المائة؛ والتواصل 3 في المائة؛ ومناخ الفريق والروح المعنوية 3 في المائة؛ والمضايقات 10 في المائة؛ وإساءة استعمال السلطة 6 في المائة. وقد أكّد الاستقصاء العالمي لآراء الموظفين أيضاً وجود حاجة إلى تحسين التواصل والاستفادة من التعقيبات والحوار داخل الأفرقة والبرنامج ككل، إذ أن 44 في المائة فقط من المجيبين على الاستقصاء يرون أنه يوجد تواصل مفتوح وصريح في الاتجاهين؛ و54 في المائة يعتقدون أن آراءهم تؤخذ في الحسبان؛ و49 في المائة لا يخشون المجاهرة بأرائهم وتحدي العمليات في المكتب.

وقد دعا المدير التنفيذي الموظفين في رسالة وجهها إليهم جميعا إلى استعراض نتائج الاستقصاء والبدء في التعامل مع بعضهم البعض بكرامة واحترام وأيضا الإصغاء أكثر لبعضهم البعض.

31- وأعرب العديد من الزوار عن الإحباط إزاء التواصل الهرمي الوحيد الاتجاه مع مديريهم والمشرفين عليهم. ويشمل ذلك: الافتقار إلى التواصل الشفاف؛ وغياب التعقيبات البناءة والمنظمة؛ وعدم القدرة على التعبير عن آرائهم. ويريد الموظفون أن يُستمع إليهم وأن يُحترموا؛ فالشعور بالتقييم والتقدير هو حاجة بشرية عامة. ويؤدي الافتقار إلى الحوار الحقيقي إلى فتور الحماس وكثيرا ما يُضعف الروح المعنوية في مكان العمل. ومن خلال الحوار مع الزوار وأصحاب المصلحة، لاحظ أمين المظالم أن ثمة قصورا فيما يتعلق بالإصغاء في البرنامج وحدد الإصغاء كمجال رئيسي للتحسين. ويقتضي التواصل المجدي في الاتجاهين الإصغاء على نحو فاعل ومتعاطف. وعندما يكون بإمكان الموظفين الإعراب عن آرائهم بحرية وارتياح، يتحسن التحفيز والتعاون ويزداد الحماس والثقة والولاء. ومن ثم ستكسب الأفرقة والبرنامج أيضا الكثير من ممارسة الإصغاء الفاعل والمتعاطف. ويُمكن أن تكون ثقافة الإصغاء أيضا أكثر الطرق فعالية لمنع السلوك المسيء.

32- ويوصي أمين المظالم بأن يُكمل الموظفون، مرّة واحدة سنويا على الأقل، دورة التعلّم الإلكتروني المعنونة "عزّز مهاراتك الخاصة بالإصغاء" المتاحة لجميع الموظفين. وسوف يساعد الاحتفاظ بهذه المهارات حاضرة في ذهن جميع موظفي البرنامج على المحافظة على الزخم اللازم لتحويل اتجاه الثقافة نحو الإصغاء الفاعل. وإضافة إلى ذلك، ينبغي توفير تدريب مستمر للمسؤولين الإداريين بشأن مهارات التعامل مع الآخرين، والتواصل الفعال، وإدارة النزاعات، والكفاءات الثقافية.

33- وينبغي للبرنامج أن ينظر في تنفيذ أدوات تتيح للمديرين تلقي تعقيبات لا تُفصح عن الهوية من رؤوسهم المباشرين وزملائهم والمشرفين عليهم بشأن أسلوبهم في الإدارة والتواصل. وتُتيح أنواع الأدوات هذه للمديرين فرصة تلقي التعقيبات الصادقة التي تؤدي في نهاية المطاف إلى تعزيز النمو والمساءلة. وتوفّر هذه التعقيبات ذاتها للمشرّف البيانات الملموسة التي يُمكن تطبيقها على خطتهم الخاصة بالتنمية المهنية للمديرين.

34- وفي مجال الإصغاء إلى ضحايا التحرش الجنسي، يوصي أمين المظالم بإنشاء مستودع سرّي يُمكن للموظفين استخدامه. ويسمح المستودع للموظفين بإدخال أو إيداع تفاصيل بشأن حدث دون تقديم ادعاء رسمي. ومن شأن استخدام مستودع عامل أن يسمح للمحقق العام برصد الأحداث الإضافية التي أودعها ضحايا آخرون وجمعها، وفي حالة تكرار حدث ما، يُمكن عندئذ بدء تحقيق رسمي. وفي أعقاب حركة #MeToo، أنشأت عدّة منظمات مستودعات سرّية.

35- وفي مجال الإصغاء إلى المشتكين الذين قدّموا إلى شعبة الموارد البشرية تقريرا رسميا بشأن التحرش الجنسي أو العنف الجنسي، يوصي أمين المظالم بأن يستثمر البرنامج في شخص مختص بالدعم السري يستطيع شرح عملية التحقيق والإجابة على الاستفسارات خلال التحقيقات المطوّلة. وفي الوقت الراهن، يستطيع المشتكون والخاضعون للتحقيق اللجوء إلى أمين المظالم ومستشار شؤون الموظفين ومستشارهم القانوني؛ بيد أن تسمية شخص ستكون هي الخيار الأنسب. ويُمكن لأحد الخيارات الخاصة بهذا الدعم السري أن يكون أحد موظفي مكتب أمين المظالم. ويتسق توفير مثل هذا الدعم مع النهج المركّز على الضحايا الذي تصفه السياسة المعدّلة بشأن المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز.

36- وفي مجال الإصغاء إلى الموظفين المنتهية خدمتهم، يوصي أمين المظالم بتنفيذ بروتوكول لجميع الموظفين المنتهية خدمتهم يتلقون بموجبه مقابلة خروج سرّية. ولمقابلة الخروج هدف مزدوج. فهذه العملية تؤكد قيمة الموظف عن طريق إتاحة الفرصة لكي يُعرب بشكل كامل عن آرائه بشأن انتهاء خدمته أو استقالته. وتوفّر هذه العملية للبرنامج أيضا معلومات يُمكن استخدامها لتحسين استبقاء الموظفين وتوفّر كذلك رؤية أوضح للمسائل التي حُدّدت من قبل ولم تُعالج.

الملحق الأول

الاختصاصات

صدرت اختصاصات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة أصلاً من قبل المدير التنفيذي في عام 2005. وصدرت اختصاصات منقحة في عام 2012 حلت محل الوثيقة السابقة. وفيما يلي ثلاثة من أقسام الوثيقة الأحدث.

الغرض

- (1) أنشئ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة ("المكتب") من أجل توفير خدمات شخص محايد ومستقل لمعالجة الشواغل والنزاعات المتعلقة بالعمل لجميع الموظفين بطريقة سرّية وغير رسمية.
- (2) ينبغي تفسير "الشواغل" و"النزاعات" بأوسع معانيهما، وهما يشملان، في جملة أمور، المسائل المتعلقة بظروف العمل، وسلوكيات مكان العمل، وإدارة المزاياء، والتواصل بين الأفراد أو الجماعات.
- (3) يتضمن هذا التعميم اختصاصات المكتب وترتيباته الأخرى.

الهدف

يتمثل الهدف من المكتب فيما يلي: (1) تحسين بيئة مكان العمل من خلال حل الشواغل والنزاعات المتعلقة بالعمل بطريقة غير رسمية، وهو ما قد يؤدي أيضاً إلى تقليل مخاطر تصعيد الأمور إلى عمليات تظلم رسمية. (2) تحديد المسائل أو الاتجاهات النظامية العامة وتحليلها والإبلاغ عنها، وتقديم التوصيات لتحسين السياسات والإجراءات والأنظمة والهيكل في البرنامج، دون انتهاك السرية وكرتمان الهوية. يحق لكل الموظفين والعمال من غير الموظفين المتعاقدين مع البرنامج ("العمالون") الاستفادة من خدمات المكتب. (1) يُخطر العاملون بالطريقة التي يمكن لهم بها إبلاغ المكتب بالمسائل الباعثة على القلق. (2) يوفر المكتب خدماته للعاملين في المقر وفي الميدان على حد سواء.

مبادئ العمل

- (1) يسترشد أمين المظالم ببيان رسالة البرنامج، والنظامين الأساسيين والإداريين للموظفين، والسياسات السارية، ومبادئ العدل والإنصاف.
- (2) يشكل المكتب قناة بديلة للتواصل، ولا يحل محل أية آليات أخرى لتسوية النزاعات أو يلتف حولها، بما في ذلك الآليات الرسمية، ولكنه يتعاون، بموافقة العامل المعني، مع شتى المكاتب والخدمات. وعند الحاجة فإن بمقدور العامل استشارة مكاتب أخرى مثل الموارد البشرية (بما في ذلك خدمات المشورة)، ومكتب الأخلاقيات، ومكتب المفتش العام وخدمات الرقابة، ومكتب الشؤون القانونية، والهيئات الممثلة للموظفين.
- (3) يوفر مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، ضمن جملة أمور، الخدمات التالية:
 - (أ) الإصغاء: حيث سُبغى إلى العاملين بطريقة فاعلة وداعمة دون إخضاعهم لأي أحكام أو انتقادات.
 - (ب) تبادل المعلومات: حيث سُبغى العاملون إلى مصادر المعلومات الوافية مع تقديم شروح غير رسمية عند الحاجة.
 - (ج) إعادة تأطير المسائل: حيث يمكن توضيح المسائل المعروضة والنظر إليها من زاوية مختلفة، ووضع خيارات جديدة لتلبية احتياجات العاملين.
 - (د) التوجيه: حيث يمكن تحديد مهارات العاملين على معالجة المسائل وتعزيزها.
 - (هـ) التدخل غير الرسمي لطرف ثالث والدبلوماسية المكوكية: حيث يجمع أمين المظالم الأطراف معا بصورة غير رسمية أو ينتقل بينها جيئة وذهاباً إلى حين التوصل إلى حل مُرض.

- (و) الوساطة: حيث يضع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة الترتيبات لعملية تفاوض منتظمة يتولى فيها وسيط مجاز تيسير توصل الأطراف إلى اتفاق.
- (4) يُعفى موظفو مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة من واجب الإبلاغ عن الأنشطة التي تشكل انتهاكا للقوانين الوطنية أو تدليسا أو هدرا بالغا للأموال أو مخالفة، والتي يعرضها عليهم العاملون الذين يستشيرون هذا المكتب، بيد أنهم سيوضحون لهؤلاء العاملين أن من واجبهم الإبلاغ عن هذه الأنشطة من خلال القنوات الداخلية القائمة.
- (5) تنطبق مبادئ الاستقلال والحياد والسرية والطابع غير الرسمي، المشار إليها أدناه، على أمين المظالم ومن يخولهم من أشخاص بالتعامل مع قضايا العاملين أو التوسط فيها.
- (6) الانتفاع بخدمات المكتب هو دائما أمر طوعي.

الملحق الثاني

التعاريف

يشير المصطلح **حالة** إلى مقابلة محدّدة الموعد طلبها موظف من أجل الالتقاء بأمين المظالم لمناقشة نزاع أو شاغل متعلق بالعمل.

ويشير المصطلح **مسألة** إلى نوع النزاع داخل فئة ما. وقد تنطوي الحالة الواحدة على مسائل متعدّدة.

ويوجد حالياً عشر فئات أولية مستخدمة لتعريف مسألة ما. وتتواءم هذه الفئات مع فئات الإبلاغ الموحد للبيانات الصادرة عن **الرابطة الدولية لأمناء المظالم**. والفئات العشر هي:

- 1- العلاقات التقييمية
- 2- المسائل القانونية والتنظيمية والمالية والمتعلقة بالامتثال
- 3- الوظائف والتطور الوظيفي
- 4- المسائل التنظيمية، والاستراتيجية، والقيادية، والميدانية
- 5- التعويضات والمزايا
- 6- السلامة والصحة والرفاه
- 7- العلاقات مع النظراء والزملاء
- 8- المعايير والقيم والسياسات والإجراءات
- 9- المسائل الإدارية والمتعلقة بالخدمات
- 10- مسائل أخرى

وتنقسم كل فئة من هذه الفئات الأولية إلى **فئات فرعية** من أجل السماح بتحديد المسألة بدقة.

الملحق الثالث

اختصاصات المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام

صدرت هذه الاختصاصات عن مكتب أمين المظالم، وفيما يلي أهم أقسامها.

يُسلّم البرنامج ووكالات الأمم المتحدة الشفيفة بحق كل موظف في أن يُعامل بكرامة واحترام. ويقتضي ذلك العمل في بيئة خالية من المضايقات والتخويف، حيث تؤخذ كل شكاوى من المعاملة غير المتسمة بالاحترام على محمل الجد وتعالج بسرعة. وبغية دعم هذا المبدأ، أنشأت الوكالات عدة سُبل يُمكن للأفراد الذين يعانون من مشاكل في مكان العمل أن يلتمسوا من خلالها المشورة والمساعدة أو يسجلوا شكاوى. وفي البرنامج، تشمل هذه القنوات الإدارة وشعبة الموارد البشرية – بما في ذلك مستشار شؤون الموظفين وقسم العلاقات مع الموظفين، ومكتب الخدمات القانونية، ومكتب المفتش العام وخدمات الرقابة، ومكتب أمين المظالم، ومكتب الأخلاقيات، ورابطات الموظفين.

وبغية تعزيز نظام حل النزاعات بطريقة غير رسمية في البرنامج، وفي أعقاب مشروع تجريبي مشترك بين الوكالات شاركت فيه مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والبرنامج ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) في أواخر عام 2007، أنشئت شبكة من المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام على المستوى الميداني.

ويتمثل الهدف من هؤلاء المستشارين في العمل بالتنسيق المباشر مع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، مع التركيز بشكل خاص على منع النزاعات في مكان العمل أو الحد منها عن طريق معالجتها بسرعة وفي منشئها. وهم على علاقة بمكتب الأخلاقيات أيضا من خلال دورهم باعتبارهم "سفراء للأخلاقيات". وفي هذه الوظيفة الأخيرة، يدعم المستشارون المعنيون بمكان العمل الجدير بالاحترام ولاية مكتب الأخلاقيات عن طريق توفير التثقيف والتوعية بشأن قيم الأمم المتحدة والبرنامج ومبادئها، بما في ذلك معايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية ومدونة قواعد السلوك للبرنامج ونشرات إدارية أخرى.

الأهلية

جميع الموظفين مؤهلون، باستثناء الموظفين الذين يضطلعون بمسؤوليات إدارية وتنظيمية رئيسية والموظفين الذين يتعلق عملهم بالموارد البشرية (مهما كان دورهم). ولا ينبغي ترشيح أعضاء رابطة الموظفين أو الممثلين المعنيين برفاه الموظفين والمنسقين المعنيين بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين حيث إن الأدوار المزدوجة قد تؤدي إلى تضارب المصالح أو إلى إيجاد انطباق بوجود مثل هذا التضارب. ومتطوعو دعم النظراء مؤهلون، ويمكنهم الاضطلاع بكلتا الوظيفتين.

الترشيح

يُرشَّح المستشارون المعنيون بمكان العمل الجدير بالاحترام من خلال نظام ترشيح سري من قبل الموظفين العاملين في مكاتبهم ويُعيّنون من قبل أمين المظالم بالتشاور مع المدير القطري/المدير الإقليمي لكل منهم. ويتعيّن أن يكون المرشحون قد أمضوا سنة واحدة على الأقل في البرنامج.

ويتوقَّع من المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام في جميع الأوقات الاضطلاع بما يلي:

- ◀ احترام كرامة جميع الموظفين وحقوقهم.
- ◀ المحافظة على أعلى مستويات الاستقامة الشخصية.
- ◀ الالتزام بالسرية الصارمة بشأن جميع المناقشات التي تجري مع موظف ما.
- ◀ إبلاغ أمين المظالم بأي تضارب فعلي أو متصوّر أو ممكن في المصالح قد ينشأ في معرض اضطلاعهم بدور المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام.

- ◀ إبلاغ أمين المظالم بأي طلب، أو نية، للانضمام إلى عضوية لجنة أو فريق عامل.
- ◀ المحافظة على مبادئ الحياد والاستقلال لدور المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام، بما في ذلك عند الاضطلاع بأدوار أخرى ذات علاقة بالعمل.