

المجلس التنفيذي  
الدورة السنوية  
روما، 18-22 يونيو/حزيران 2018

World Food Programme  
Programme Alimentaire Mondial  
Programa Mundial de Alimentos  
برنامج الأغذية العالمي



البند 4 من جدول الأعمال  
WFP/EB.A/2018/4-C  
التقارير السنوية  
للنظر

التوزيع: عام  
التاريخ: 7 مايو/أيار 2018  
اللغة الأصلية: الإنكليزية

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

## التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم لعام 2016

### مشروع القرار\*

يحيط المجلس علماً بالتقرير السنوي لمكتب أمين المظالم لعام 2016 (WFP/EB.A/2018/4-C).

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

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

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



## مكتب أمين المظالم

التقرير الموجز لعام 2016

برنامج الأغذية العالمي





# التقرير الموجز لعام 2016

يورد هذا التقرير أبرز الأنشطة التي أجريت تحت قيادة Gabrielle Kluck، مديرة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، التي انضمت إلى البرنامج في فبراير/شباط 2016.

## لمحة عامة عن عام 2016:



## شبكة المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام

تهدف شبكة المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام، التابعة لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، إلى مساعدة موظفي برنامج الأغذية العالمي العاملين في الميدان على الاستفادة من الخدمات غير الرسمية الرامية إلى تسوية النزاعات. ويتألف هؤلاء المستشارون بشكل رئيسي من موظفين وطنيين يعيّنهم أقرانهم لأداء هذا الدور كأشخاص يتسمون بالكتمان، ويكونون بمثابة هيئة استشارية محايدة وسريّة يلجأ إليها الزملاء. وتخضع هذه الشبكة في عملها لنفس المبادئ التي يلتزم بها أمين المظالم وتوفر التوجيه دون القيام بأي تدخلات.



(1) يشمل الموظفون الموظفين الدائمين والخبراء الاستشاريين والمتطوعين والعاملين بموجب عقود الخدمة واتفاقات الخدمة الخاصة.

## المسائل الرئيسية في عام 2016



### فئات المسائل المعروضة على أمين المظالم:

1. التعويضات والاستحقاقات
2. العلاقات التقييمية
3. العلاقات مع الأقران والزملاء
4. التقدم والتطور الوظيفيان
5. المسائل القانونية والتنظيمية والمالية ومسألة الامتثال
6. السلامة والصحة والبيئة المادية
7. المسائل المتعلقة بالخدمات والإدارة
8. المسائل التنظيمية والاستراتيجية والمتعلقة بالمهام الوظيفية

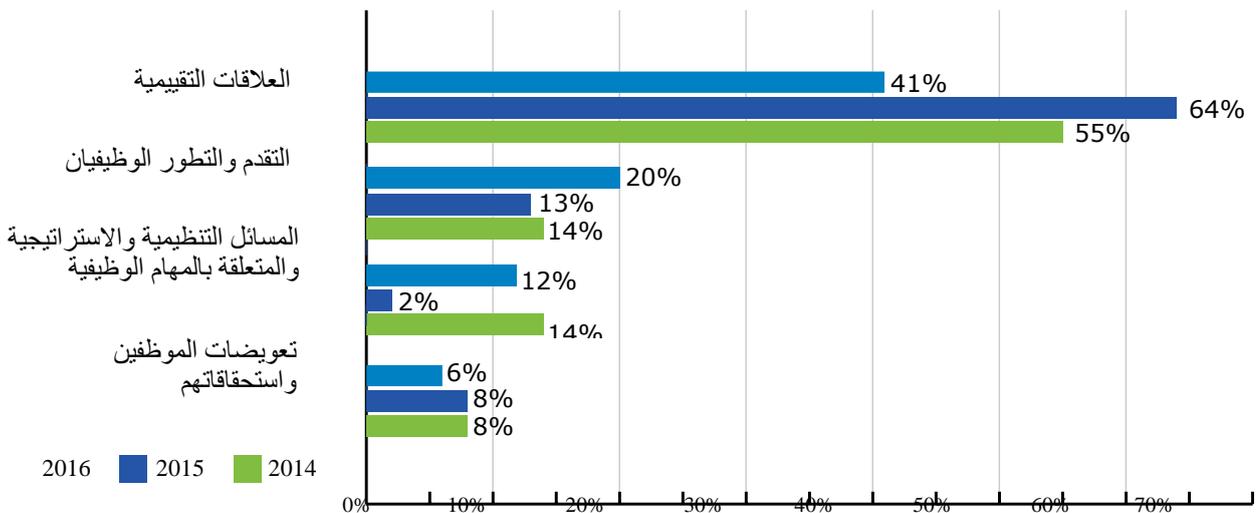
### الفئات الرئيسية

تندرج المسائل المعروضة على أمين المظالم في إطار فئات الإبلاغ الموحدة التي وضعتها الرابطة الدولية لأمناء المظالم.

وتندرج نحو 83% من المسائل المتعلقة بالموظفين في أربع فئات:



### فئات المسائل المعروضة في عامي 2014-2016 مقارنة البيانات



في عام 2016، انخفضت نسبة الموظفين الذين اتصلوا بأمين المظالم بخصوص العلاقات التقييمية بنسبة 23% مقارنة بالعام السابق، في حين ارتفعت النسبة في المسائل التنظيمية والاستراتيجية والمتعلقة بالمهام الوظيفية ارتفاعاً شديداً من 2% إلى 12% أي إلى مستواها في عام 2014 تقريباً.

# الأهداف الاستراتيجية

يقوم مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، بفضل ما يقدمه من خدمات لتسوية النزاعات بصورة غير رسمية، بالمساهمة في "التأهب التنظيمي لتحقيق خطة التنمية المستدامة لعام 2030". والأهداف الاستراتيجية الستة للمكتب هي:

5. الحد من خطر الإضرار بسمعة المنظمة بفعل تجزؤ الأفرقة ودوران الموظفين والخسارة في الإنتاجية، من خلال التدخل بفعالية في حالات النزاع؛
6. المساهمة في تسوية القضايا الشاملة والبنوية وإصدار التوصيات لمعالجتها، باتباع نهج جامع لعدة تخصصات يشرك المكاتب والوحدات من قبيل مكتب المدير التنفيذي وإدارة الشؤون القانونية ومكتب الأخلاقيات وشعبة الموارد البشرية وشعبة رفاه الموظفين وشعبة الأمن ومكتب الشؤون الجنسانية ومكتب المفتش العام.

1. التوعية بكون المكتب الملاذ الأول للأمن الذي يمكن اللجوء إليه/أيا كانت فئة الموظف وأيا كانت المشكلة التي يعاني منها في مكان عمله؛

2. التوعية بما يقدمه المكتب أيضا من خدمات تلبي الاحتياجات الخاصة للمديرين والمشرفين؛

3. زيادة الكفاءة داخل البرنامج؛ فيفضل التخفيف من حدة النزاعات وبناء المهارات اللازمة لإدارة النزاعات، سيتسنى للبرنامج تخصيص المزيد من الوقت لتحقيق مهمته؛

4. توسيع نطاق كفاءة موظفي البرنامج لأن تعزيز الوئام في علاقات العمل ومناخ العمل يطلق العنان للطاقت الإبداعية والقدرات المتعلقة بحل المشاكل؛

النزاع: هو عبارة عن تحديات من قبيل الخلافات، والإدارة القاسية، والمضايقات بما فيها التحرش الجنسي، والعنف.



## الركائز الأساسية

إن مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مع المبادئ الخاصة بأمناء المظالم المتمثلة في السرية والحياد وعدم التحيز والاستقلال والطابع غير الرسمي، يحقق أهدافه الاستراتيجية الستة من خلال الركائز الأساسية لعمله. وتمثل هذه الركائز ما يقوم به المكتب من أنشطة أساسية لمساعدة الأفراد والأفرقة على تنمية المهارات المتعلقة بالعلاقات، وحل المشاكل والنزاعات؛ ودعم المنظمات وفريقها القيادي على معالجة المسائل البنيوية.

ويمكن أن تتراوح التغييرات التنظيمية من تحسين السياسات لتبسيط التعاون بين الوحدات، إلى إذكاء الوعي ببعض المسائل من أجل اتخاذ التدابير اللازمة

**4. الوساطة:** يوفر مكتب أمين المظالم خدمات وساطة إلى موظفي البرنامج. وتُعتبر الوساطة أداة تدخل قوية لحل الخلافات والنزاعات المرتبطة بالعمل. وهي إجراء سري وغير رسمي يعمل في إطاره الطرفان المتنازعان على حل نزاعهما بمساعدة طرف ثالث محايد يدعى "الوسيط".



### الدبلوماسية الموكوية

إن الدبلوماسية الموكوية شكل من أشكال الوساطة يعتمد فيه أمين المظالم إلى الاتصال بأحد الطرفين نيابة عن الطرف الآخر والعكس بالعكس، من أجل حل النزاع أو الخلاف. ورنها بطبيعة المسألة، قد تكون الوساطة في شكلها هذا مناسبة لتسوية المسألة بحيث يتم تجنب المواجهة المباشرة؛ أو تقوم الدبلوماسية الموكوية بتحضير الموظفين المعنيين للتكلم مع بعضهم بغية تسوية المسألة بأنفسهم.

**1. التحدث وجها لوجه:** حديث سري لتحديد المشكلة وبحث الخيارات المتاحة لحل الحالة. ويجوز أيضا أن تعرض على أمين المظالم – أو مستشار معني بمكان العمل - المسائل التي تؤثر على مجموعات أو أفرقة الموظفين.

**2. بناء القدرة على تسوية النزاعات:** يسعى النهج التدريبي الذي يتبعه مكتب أمين المظالم إلى مساعدة الموظفين على تنمية وعيهم ومهاراتهم بأنفسهم، بغية معالجة المشاكل التي يواجهونها بشكل أفضل، والاتساق بالفعالية في تحقيق نتائج أفضل.

### قائمة المدربين التابعة لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة

يتعامل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مع قائمة مدربين يمكن أن يستعين بهم الموظفون الراغبون في اتباع مسار تدريبي شخصي.

ومدربو المكتب مزودون بما يلزم للعمل مع المجموعات والأفرقة على تحسين دينامية العلاقات داخلها وبالتالي نواتجها.

ولديهم خبرة راسخة في مجال عملهم وهم يتحلون بسمة طيبة وبمجموعة واسعة من المهارات.

وفي عام 2016، استفاد من هذه الخدمة موظفو البرنامج، من مستويات تتراوح بين المبتدئين والموظفين الإداريين والمدراء.

**3. المشاكل البنيوية والتغيير التنظيمي:** عندما يتلقى أمين المظالم شكوى، فإنه يلقي عليها نظرة جامعة لأبعادها لتحديد المشاكل البنيوية الأوسع أو الشاملة التي ينبغي معالجتها لإحداث تغيير تنظيمي إيجابي.

# التكاليف الناشئة عن النزاعات

يشار عادة إلى تكاليف النزاعات باعتبارها تكاليف التقاضي. وإضافة إلى ذلك، هناك ثماني "تكاليف خفية" تتكبدها المنظمة ولا ترتبط مباشرة بالنزاعات وتُعتبر جزءاً من سير العمل الطبيعي.

## توصيات أمين المظالم:

1. إخضاع جميع موظفي البرنامج على سبيل الأولوية للتدريب الإلزامي على الكفاءات المتعلقة بالنزاعات؛
2. توضيح أن مسؤوليات المدير تشمل تسوية النزاعات؛
3. اتخاذ التدابير اللازمة عندما يكون حجم الإجازات المرضية ودوران الموظفين عالياً في منطقة معينة؛
4. إجراء مقابلات نهاية الخدمة لفهم أسباب ترك البرنامج

## خارج دائرة الاهتمام

قد تشكل النزاعات التي لم يبت فيها الجزء الأكبر من التكاليف التي يمكن تخفيضها في منظمة، ومع ذلك، يتجنب المدراء والقادة معالجة الأمر. ويفضلون أن يوكل إلى مكاتب أخرى تابعة للبرنامج من قبيل شعبة الموارد البشرية أو مكتب المفتش العام أو مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة معالجة أي نزاع يطرأ داخل أفرقة العمل التابعة للمدير.

ويسعى البرنامج باستمرار إلى أن يغرس في موظفيه روح المساواة والممارسات الفضلى على أعلى مستوى، وقد وضع أدوات لتحقيق هذه الغاية. ولكن ننسى أحياناً في البرنامج أن النزاع أمر لا مفر منه وأنه واقع لا محال في مجال العمل، وأنه عندما يقع ينبغي أن نستجيب بصورة مناسبة وفي الوقت المناسب، حتى وإن كان ذلك صعباً. وينبغي أن نقر بوجود نزاعات بيننا وكذلك بين غايات السياسات وكيفية انطباقها على أرض الواقع؛ وبأن قراراتنا السابقة قد أسفرت في بعض الأحيان عن نتائج سلبية تتناقض اليوم مع أهدافنا. ثم علينا أن نعالج الوضع، سواء أكان الأمر متعلقاً بالسياسة التي اعتمدها أو بالنهج الذي اتبعناه؛ وأن نحسن مهارتنا المتعلقة بإدارة النزاعات؛ وأن نبذل قصارى جهدنا لتحسين الأمور كي نحقق المزيد من التماسك ضمن أفرقتنا وداخل المنظمة. وبهذه الطريقة، يتحسن أداء البرنامج إزاء المستفيدين من خدماتنا.



## 8. التكاليف الخفية للنزاعات

- 1- الوقت المهدر
- 2- تدني نوعية القرارات المتخذة
- 3- رحيل الموظفين ذوي المهارات
- 4- مظاهر قصور في عملية إعادة الهيكلة
- 5- تدني الدافع لعمل
- 6- أعمال التخريب والسرقة
- 7- حالات التغيب
- 8- التكاليف الصحية

# المسائل البنيوية

فيما يلي أبرز ثلاث مسائل بنيوية:

## 1. إساءة استعمال السلطة

بنيت ثقافة البرنامج في سياق حالات الطوارئ حيث يُعتبر أسلوب الإدارة التوجيهي أسلوباً فعالاً وحيث طُوّر الموظفون قدرة أعلى على تحمل المدراء القاسين.

ويتبع غالبية مدراء البرنامج أسلوب إدارة يستهدف السكان ويقومون بتكليفه ليتناسب مع مختلف السياقات. إلا أن المدراء الذي يتبعون أسلوباً قاسياً يؤثران سلباً على مناخ العمل ومعنويات الموظفين وبالتالي تنخفض الإنتاجية ويزيد الإجهاد وفي النهاية قد يخسر البرنامج المواهب أو يفوت فرصاً ابتكارية.

وغالباً ما يتم تجاهل مسألة إساءة استعمال السلطة في البرنامج لأن المدراء القاسين الذين يستغلون سلطتهم يجيدون عادة بناء علاقات قوية مع رؤسائهم ومع أصحاب المصلحة الرئيسيين. وإذا حرصوا على إنجاز العمل المطلوب، وهو عادة ما يحصل، سيكون سجلهم جيداً في برنامج تعزيز الأداء والكفاءة، ولن يفتقد فيه سوء معاملتهم لموظفيهم. ثم عندما يتم تناوب هؤلاء المدراء وترقيتهم إلى مناصب أخرى، فإن الزملاء الجدد يتساءلون لم لا يضطلع البرنامج بمسؤوليته في توفير مناخ عمل مؤات.

وما يزيد من إساءة استعمال السلطة ممارسات التعيين المتبعة في البرنامج: فالمنظمة تستخدم عدداً كبيراً من الموظفين بموجب عقود خبراء استشاريين وعقود خدمة ولكن لا تمنحهم نفس المزايا أو نفس الأمن الوظيفي ويمكنها أن تستغني عن خدماتهم في أي لحظة ودون ذكر الأسباب.

وفئة الموظفين هذه تحجم بشدة عن التصدي لحالات إساءة استعمال السلطة أو عن التكلّم بصراحة والوقوف في وجه المشرفين أو الأقران الذين يمارسون التسلط لأنهم يخشون فعلاً من الانتقام. وإضافة إلى ذلك، يحجم البرنامج عن التصدي لمسألة إساءة استعمال السلطة وعن الإدلاء في الوقت المناسب بتعليقاته على الأداء لأسباب متعددة.

فقد يكون للمدير تفضيل لبعض الموظفين دون غيرهم. وقد ينكر الموظفون الأثر المترتب على السلوك القاسي. وقد يكون السبب في بعض الأحيان هو جهلنا بكيفية التصدي للوضع. وفي أحيان أخرى، لا نرى ضرورة لاتخاذ التدابير اللازمة.

### التوصيات:

1. يجب أن تنظر قيادة البرنامج بإمعان في كيفية معالجتها – أو تجاهلها – مسألة السلوك المسيء والقاسي للمدراء والمشرفين، وأن تضع نهجاً شاملاً لتفادي حالات الإساءة وإدارتها بصورة فعالة؛
2. تنفيذ شامل لتقييم أداء المشرفين ومدرائهم (المشرفون من المستوى الثاني) وتحديد التدابير التصحيحية المناسبة الواجب اتخاذها؛
3. إكساب المدراء والمشرفون لتدريب موظفيهم المهارات اللازمة لتدريب موظفيهم؛ بناء مهارات الموظفين وتنمية قدراتهم؛ وسدّ ثغرات أدائهم بتقديم التوجيه اللازم والتدريب أثناء العمل؛
4. إبداء التعقيبات في وقت مبكر وبصراحة بشأن الأداء للتمكن من إدخال التغييرات اللازمة وتفادي المشاكل في المستقبل؛
5. إعادة تقييم الحاجة إلى استخدام خبراء استشاريين وأشخاص يعملون بموجب عقود خدمة واتفاقات خدمة خاصة من جهة، والمعايير المتعلقة بهذا الاستخدام من جهة أخرى.



## 2. التحرش الجنسي والعنف

نظّم البرنامج في عام 2016 حملة "عدم التسامح إطلاقاً" مع التحرش الجنسي، والعنف، والانتهاك والاستغلال الجنسيين، مشيراً في ذلك إلى المستفيدين من خدماته.

وقد اتصل ناجون من التحرش الجنسي والعنف الممارسين في مكان العمل بأمين المظالم، مستفسرين عن الجهة التي يمكنهم أن يعرضوا عليها رسمياً قضيتهم وكيفية ذلك. ولكن يبدو أن الناجين لم يكونوا واثقين من أن شكاوهم ستؤخذ على محمل الجد؛ وأنه ستتم معالجتها بسرية ومهنية؛ أو أنه يمكنهم الحصول على الحماية من الانتقام أو الاستهزاء. وإضافة إلى ذلك، فإن السياسة الحالية المتعلقة بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة، التي وضعت في يونيو/حزيران 2011، تتضمن بعض البنود التي تثبط أيضاً هؤلاء الناجين عن الكشف عما تعرضوا له. ولم يكن هذا هو الغرض من حملة "عدم التسامح إطلاقاً". البرنامج يحتاج إلى سياسة وثقافة تتيحان تطبيق فكرة عدم التسامح وفرضها. وقام أمين المظالم بالنظر في حجم التحرش الجنسي والعنف المرتكبين في عالم المعونة الإنسانية، وكذلك فيما ينبغي أن تتضمنه سياسة متطورة في هذا الشأن. ثم عقدت اجتماعات بين مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مع شعبة الموارد البشرية وإدارة الشؤون القانونية ومكتب الأخلاقيات والأمن ومكتب الشؤون الجنسانية ومكتب المفتش العام وشعبة التحقيقات ومراجعة الحسابات وشعبة رفاه الموظفين، في مستهل عام 2017، بغية إعادة صياغة السياسة المتعلقة بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة معاً والتخطيط لاتخاذ تدابير متعددة التخصصات ترمي إلى إدخال تغييرات تنظيمية. فلا يمكن للسياسة وحدها أن تغير السلوكيات، ولا شيء سوى الإحساس الذاتي بالتملك والالتزام الشخصي بالتغيير في عموم المنظمة يمكن أن يحدث تغييراً في السلوكيات.

وأجرت منظمتان (2) استقصاءات بشأن حالات التحرش الجنسي والعنف في صفوف عمّال المعونة الإنسانية، وكانت الأرقام التي كُشفت مروعة. ونتائج الاستقصاءات، المتاحة على موقعها الشبكيين، تشير إلى أن غالبية المجيبين تعرضوا للتحرش الجنسي والعنف؛ وأن الجناة هم في غالبيتهم من زملاء الناجين؛ وأن عدداً كبيراً من المجيبين تعرضوا لأكثر من حادث تحرش جنسي وعنف خلال حياتهم المهنية. وتشير الاستقصاءات أيضاً إلى أن قلة قليلة من الناجين يبلغون عن هذه الحوادث، وأن أقل منهم بكثير راضون عن الطريقة التي عالجت بها منظمتهم بلاغهم.

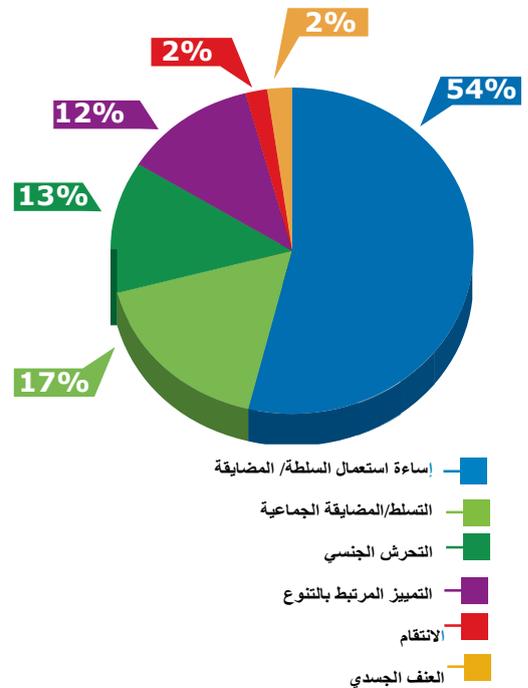
وإضافة إلى ذلك، ثمة مصدر عام للقلق يتمثل في أنه مشترك: "ما زالت الممارسة المتبعة هي ترقية الجناة أو نقلهم؛ في حين أن الناجين يُطردون أو يقَدِّمون، بسبب مناخ العمل المعادي، استقالتهم". (مقتبس من ReportTheAbuse.org).

ولا يوجد في البرنامج، على ما يبدو، أي إدراك لمعدل انتشار التحرش الجنسي والعنف اللذين يتعرض لهما موظفوه، ولطبيعة هذه الأفعال. وينبغي لقيادة البرنامج وإدارته الإقرار بوقوع حالات تحرش جنسي وعنف في سياق المعونة الإنسانية، وبالتالي في البرنامج، واتخاذ التدابير اللازمة لضمان إعلام الموظفين بالآليات التظلم المتاحة وبإمكانية اللجوء إليها، والتصدي لحالات التحرش الجنسي والعنف فوراً، وإلا فسيستمر هذا الشكل الخطير من الإيذاء وكذلك صمت الناجين.

## التوصيات:

1. تحسين السياسة والإطار المتعلقين بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة؛
2. تعزيز سياسة الحماية من الانتقام من أجل حماية المبلغين عن حوادث التحرش الجنسي والعنف؛
3. تعيين محققين محددين وإيلاء الأولوية لملاحقة هذه القضايا؛
4. تدريب موظفي الأمن على الاستجابة بصورة حساسة لحوادث التحرش الجنسي والعنف؛
5. إدراج حوادث التحرش الجنسي والعنف كجزء إلزامي من الدورات التدريبية الموفرة في البرنامج – على جميع المستويات: التوعية بمسؤولياتنا؛ وبالخيارات المتاحة لدينا عندما يتم استهدافنا؛
6. بناء ثقافة يشعر فيها الموظفون بأنهم مدعومون للإبلاغ عن حوادث التحرش الجنسي والعنف ومعالجتها؛
7. كفالة تضمين الاستقصاء العالمي لأراء الموظفين<sup>(3)</sup> أسئلة عن التحرش الجنسي والعنف؛
8. إجراء دراسة استقصائية خاصة عن مسألة التحرش الجنسي والعنف، ليس بشأن معدل انتشارها وطبيعتها فحسب، وإنما أيضا بشأن ما يحتاجه الموظفون من قيادة البرنامج ومن أقرانهم للتخفيف من وطأة حوادث التحرش الجنسي والعنف ولكسر صمتهم ولبدء البرنامج باتخاذ التدابير اللازمة.

## حالات المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة



كان 25% تقريبا من إجمالي الحالات المعروضة على أمين المظالم في عام 2016، أو ما مجموعه 54 حالة، يمثل حالات مرتبطة بحوادث تحرش جنسي وعنف. وتشمل هذه الحالات مسائل متعلقة بإساءة استعمال السلطة وبالتحرش الجنسي والعنف على النحو المذكور آنفا. ويُظهر الرسم البياني الدائري المعروض أدناه نسب الفئات الفرعية المختلفة للمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة.

## 3. القيادة

يفتقر البرنامج إلى نظام شامل للتدريب أو الإرشاد يرمي إلى إعداد الموظفين الذين سيتولون مناصب قيادية إعدادا مناسباً. ويؤدي ذلك إلى تعدد التفسيرات المتعلقة بماهية "الإدارة الجيدة". ويمكن أن تتحقق أهداف البرنامج بشكل أفضل إذا تمت بلورة رؤية مشتركة عن القدرات القيادية التي يحتاجها للوفاء بمتطلبات الكفاءة والفعالية، رغم سياقات العمل المختلفة، بما فيها حالات الطوارئ، من أجل القضاء على الجوع بحلول عام 2030.

## التوصيات:

1. تحديد الكفاءات الضرورية لقيادة البرنامج والاستفادة من تعقيبات الموظفين الدوليين والوطنيين؛
2. بناء مستقبل مهني ومسار تقييمي، مع تقييمات دورية، لأصحاب المواهب القيادية المحتملين؛
3. التركيز على مهارات الأشخاص: الإصغاء من أجل الفهم، والمهارات التدريبية، والوعي بالشؤون الجنسانية، والتأمل الذاتي، ومهارات إدارة تسوية النزاعات؛
4. تدريب جميع الموظفين على إجراء محادثات صعبة بشأن المهام والتوقعات المتعلقة بالعمل؛ وبرنامج تعزيز الأداء والكفاءة؛ والشواغل المرتبطة بالعمل؛ والأخلاقيات والمسائل المتعلقة بالنزاهة؛
5. استخدام برامج التنوع والإدماج ليس فقط لتحقيق الوعي وإنما للالتزام باتخاذ التدابير ولضمان المساءلة أيضا.

(3) أجري آخر استقصاء عالمي لأراء الموظفين في أبريل/نيسان 2015.

# توصيات وحدة التفتيش المشتركة التابعة للأمم المتحدة

ومن مجموع التوصيات الثماني التي قدمتها وحدة التفتيش المشتركة، تعتبر التوصيتان التاليان الأهم بالنسبة إلى البرنامج:

**التوصية 5:** "يوصي الاستعراض بأن تتيح الهيئات التشريعية في كل مؤسسات منظومة الأمم المتحدة لأمين المظالم إمكانية تقديم تقارير إليها".

**الإجراء المتخذ:** وُزِعَ على المجلس التنفيذي، من باب العلم، التقرير السنوي لعام 2015 الذي أعده أمين مظالم البرنامج، في حين سيورَّع هذا التقرير كي ينظر فيه.

**التوصية 6:** "ينبغي أن يطلب (...) من أمناء المظالم إدراج التدريب المستمر والاعتماد لأمناء المظالم الممارسين في خطط العمل".

**الإجراء المتخذ:** يخصص مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة الوقت والجهد اللازمين لمواكبة التطورات التي تطرأ على المهنة وأيضاً للمساعدة في تطويرها.



في عام 2015، قامت وحدة التفتيش المشتركة التابعة للأمم المتحدة باستعراض<sup>(4)</sup> أعمال مكاتب أمناء المظالم داخل منظومة الأمم المتحدة، بما في ذلك أمانة الأمم المتحدة؛ ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين؛ والمنظمة الدولية للهجرة؛ ومنظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة؛ وبرنامج الأغذية العالمي.

وتفيد وحدة التفتيش المشتركة بما يلي: "ترى المنظمات أن ميزانيات مكاتب أمناء المظالم وأعداد موظفيها تكاد لا تُذكر. وبالرغم مما تشير إليه تقديرات كثيرة من أن عمل مكاتب أمناء المظالم يقلص كثيراً التكاليف التنظيمية، فإن المنظمات لا تستثمر موارد كافية في مكاتب أمناء المظالم الخاصة بها. بل على العكس من ذلك، تخضع ميزانيات مكاتب أمناء المظالم لتخفيضات روتينية وواسعة". (الموجز التنفيذي)

ولأسف، خضع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في عام 2016 للتخفيضات الروتينية المذكورة أعلاه.

وفي الوقت نفسه، تشير وحدة التفتيش المشتركة إلى أنه "نظراً لما لدى أمناء المظالم من فهم واسع للثقافة التنظيمية وموقعهم الفريد الذي يجعلهم "عين المنظمة وأنها"، يُصدر بعضهم توصيات بتغيير السياسات أو الممارسات المتعلقة بالمسائل البنوية المحددة. ولذلك بدأ أيضاً أمين المظالم ببرز كأداة للتغيير". ولكن "لاحظ الاستعراض أن معظم مكاتب أمناء المظالم تعاني نقصاً في الموظفين وتنوء بأعباء إدارة القضايا الفردية التي لا تترك لها من الوقت ما يكفي للتعامل مع المسائل البنوية".

ويواجه مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مشكلة مماثلة نتيجة العدد الكبير للقضايا المعروضة عليه واحتمال زيادة هذه القضايا ثلاث مرات إذا زادت إمكانية اللجوء إليه وإقامة الزيارات. وفي الوقت نفسه، توجد على شتى المستويات العديد من المسائل البنوية التي ينبغي معالجتها والتي تتوافر لها لذلك قدرات هائلة لكن موارد غير كافية. وأجريت دراسة للجدوى الاستثمارية لوظيفة من الرتبة ف-4. ولكن لم يرد سوى القليل من الموارد المالية الإضافية التي مكّنت مكتب أمين المظالم من توظيف خبير استشاري بدوام جزئي في نهاية عام 2016 كي يعمل كمسؤول عن حل النزاعات، مع إعادة عرض دراسة الجدوى الاستثمارية لوظيفة بدوام كامل.

<sup>(4)</sup> <https://undocs.org/ar/JIU/REP/2015/6>

## المضي قدما

**المسائل البنوية:** تُعتبر إحدى الركائز الأساسية لعمل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة طرح المسائل البنوية على قيادة البرنامج كي تتخذ التدابير اللازمة من خلال إبداء التعليقات وتقديم التوصيات. ويتطلع أمين المظالم إلى مواصلة الحوار الدائر حول التغيير التنظيمي من أجل تقوية البرنامج كي نحقق مهمتنا المتمثلة في القضاء على الجوع بحلول عام 2030.

**الزيارات الميدانية:** كي يتاح لجميع موظفي البرنامج الحصول على خدماتنا، سيواصل أمين المظالم أسفاره إلى مراكز العمل الميدانية التابعة للبرنامج، بما فيها المكاتب الفرعية.

**شبكة المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام:** يؤدي المستشارون دورا مهما في التخفيف من التوترات والنزاعات على الصعيد الميداني، وهم بمثابة نظام للإنذار المبكر متاح لأمين المظالم. وسيواصل تحسين الشبكة من خلال تبادل أفضل الممارسات بين وكالات الأمم المتحدة بشأن تسمية وتدريب المستشارين الجدد مع القيام في الوقت نفسه بزيادة توجيه المستشارين الحاليين من خلال تعزيز دور منسق الشبكة.

**الوساطة الداخلية:** لاحظ أمين المظالم، خلال عام 2016، أنه يمكن حل عدد أكبر من الشواغل من خلال عملية وساطة داخلية، وهو يوصي المدراء بأن يسعوا بنشاط أكبر إلى إجراء عمليات وساطة. ويعتزم مكتب أمين المظالم تعزيز اللجوء إلى الوساطة من خلال إنكفاء الوعي بهذه الخدمة وزيادة توافرها.

**التحرش الجنسي:** بدأ فريق العمل المعني بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة، في أبريل/نيسان 2017، يعدّل السياسة الحالية ويضع خطة لإحداث تغيير ثقافي داخل البرنامج فيما يخص إساءة استعمال السلطة والتحرش الجنسي والعنف. وباب أمين المظالم مفتوح دائما للموظفين الذين يتعرضون للمضايقة ويعانون من إساءة استعمال السلطة ومن التحرش الجنسي والعنف. ويلتزم مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بتقدير أفضل الخيارات المطروحة في كل حالة. وفي الوقت نفسه، سيحدد أمين المظالم المسائل البنوية الشاملة ويقدم التوصيات لإدخال تغييرات هيكلية وثقافية في القيادة والمكاتب المعنية في البرنامج.

**مهارة القدرة على تسوية النزاعات:** يشكل بناء مهارة القدرة على تسوية النزاعات إحدى الركائز الأساسية لعمل مكتب أمين المظالم. وسيستمر النهج التدريبي المتبع وقائمة المدربين المتعاملين مع المكتب في توفير الخدمات الرئيسية إلى الموظفين في السنة القادمة. ويسعى المكتب إلى توفير المعلومات اللازمة من أجل وضع برنامج موحد لتطوير الإدارة على نطاق المنظمة ومن أجل تعزيز القدرات القيادية في البرنامج عندما يتعلق الأمر بمعالجة النزاعات التي تحدث في مكان العمل معالجة فعالة.

### قدرات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة:

أظهرت التجربة، بشكل عام، أن "معدل اللجوء إلى أمين المظالم" – أي نسبة موظفي المنظمات الذين يستعينون بخدمات أمين مظالم خلال سنة – يتراوح بين 2% و5%، تبعا لقدرات مكتب أمين المظالم ولمدى سهولة اللجوء إليه. وإذ يعمل في البرنامج أكثر من 15 000 موظف، هناك 750 حالة يحتمل تقديمها في السنة مقارنة بالحالات التي عالجها المكتب في عام 2016 والبالغ عددها 215 حالة.

وإضافة إلى ذلك، أورد تقرير وحدة التفتيش المشتركة بشأن خدمات أمناء المظالم في الأمم المتحدة بأن أمين المظالم يمكنه أن يتولى 150 حالة كحد أقصى في السنة وأن زيادة عدد الحالات المعروضة عليه من شأنها أن تخفض إسهام أمين المظالم في إحداث تغييرات تنظيمية عن طريق تقديم التعليقات والتوصيات على المسائل البنوية. وبالتالي، يواصل مكتب أمين المظالم في البرنامج التماس الموظفين الإضافيين بغية إنجاز ولايته على أكمل وجه.



يرجى بآي تعليقات على استنتاجات التقرير وأنشطة مكتب أمين المظالم أو خدماته أو ولايته.

للاتصال بمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة:

بريد إلكتروني: [ombudsman@wfp.org](mailto:ombudsman@wfp.org)  
هاتف: +39 06 6513 2024 أمين المظالم  
هاتف: +39 06 6513 2306 المساعد

World Food Programme, Room 1y10  
Via Cesare Giulio Viola, 68/70  
Parco dei Medici  
00148 Rome, Italy

