

المجلس التنفيذي

الدورة السنوية

روما، 21-25 يونيو/حزيران 2021

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



البند 4 من جدول الأعمال

WFP/EB.A/2021/4-C/Add.1

التقارير السنوية

للنظر

التوزيع: عام

التاريخ: 28 مايو/أيار 2021

اللغة الأصلية: الإنكليزية

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

مذكرة الإدارة بشأن التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2020

مشروع القرار*

يحيط المجلس علماً بمذكرة الإدارة بشأن التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2020 (WFP/EB.A/2021/4-C/Add.1).

1- ترحب الإدارة بالتقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة ("المكتب") لعام 2020. ويقدم المكتب مساهمة حيوية في متابعة أهداف العدالة الداخلية وثقافة مكان العمل في برنامج الأغذية العالمي (البرنامج)، بما في ذلك من خلال تحديد المسائل المنهجية في تقريره السنوي وتقديم عملية غير رسمية وسرية لمعالجة النزاعات والمنازعات والشكاوى بين الموظفين. وعلاوة على ذلك، تقدر الإدارة بشكل كبير مساهمات أمين المظالم في عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الشعب، والتي تدعم تنفيذ تعميم المدير التنفيذي (OED2018/007) بشأن الحماية من المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز، مع التركيز بشكل خاص على حماية العاملين المتضررين.

2- وتلاحظ الإدارة أن عدد الزيارات الفردية إلى المكتب ظل ثابتاً، على الرغم من أن العديد من المشاورات جرت افتراضياً في عام 2020 ولم يكن موظفو المكتب قادرين على إجراء بعثات ميدانية بانتظام بسبب قيود السفر. ويشير الطلب الثابت على خدمات المكتب إلى مستوى جيد من الوعي والرضا عن تلك الخدمات بين الموظفين في البرنامج، والتي تم تعزيزها على مر السنين من خلال البعثات الميدانية قبل الجائحة وجهود الاتصال الداخلية والشبكة العالمية الراسخة من المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام التي يشرف عليها المكتب.

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

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيدة J. Luma

مديرة

شعبة الموارد البشرية

بريد إلكتروني: joyce.luma@wfp.org

- 3- وشرع البرنامج في إدخال تحسينات كبيرة على ثقافة مكان العمل لديه. وفي حين أن ترتيبات العمل عن بعد المطبقة على جزء كبير من القوة العاملة قد تفسر جزئياً الانخفاض الملموس في عدد تقارير المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز التي تم تقديمها إلى المكتب في عام 2020، فقد يكون هذا أيضاً نتيجة أولية ملموسة للتدابير التي نفذها البرنامج لإنهاء الوعي بالتوقعات السلوكية ومعالجة مجالات التركيز التي حددها الفريق العامل المشترك بين المجلس والإدارة المعني بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز، بالإضافة إلى استثمار البرنامج الكبير في الموارد البشرية والمالية لتعزيز آليات الإبلاغ والحماية (على سبيل المثال، من خلال مكتب التفتيش والتحقيق وفرع العلاقات مع الموظفين التابع لشعبة الموارد البشرية ومستشاري الموظفين).
- 4- وتدرك الإدارة أن هناك حاجة إلى بذل مزيد من الجهود لتحسين ثقافة مكان العمل في البرنامج. وكما تم التأكيد في التقرير السنوي للمكتب وفي العديد من المشاورات مع أعضاء المجلس حول موضوع المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز، يواصل العديد من الموظفين الإبلاغ عن حالات السلوك غير اللائق والمضايقات وإساءة استعمال السلطة، ولا تزال موجهتها تمثل أولوية. ويؤيد التقرير السنوي للمكتب والمناقشات ذات الصلة مع الإدارة وجهة استهداف مبادرات الإدارة المعنية بثقافة مكان العمل ذات الصلة كما يساعد في تحديد المجالات التي يمكن فيها توسيع نطاق العمل واستكماله بالخبرات والخدمات التي يقدمها المكتب، مثل "تقييمات مناخ الفريق" المبتكرة.
- 5- وتأثر موظفو البرنامج بشكل كبير على الصعيدين الشخصي والمهني بسبب جائحة كوفيد-19. ويجب عدم الاستهانة بهذا التأثير على العاملين وأسره. ولقد عملت الإدارة بجد للإقرار بالتحديات ودعم الموظفين خلال هذه الجائحة، وسعى الموظفون للتكيف مع التحديات وأظهروا مستوى ملحوظاً من القدرة على الصمود والمشاركة طوال الوقت. ولم تصرف الشواغل الصحية الشخصية، والتباعد الاجتماعي والقيود المفروضة على الحركة انتباه الموظفين عن خدمتهم ولم تحوّل اهتمام البرنامج عن السعي إلى تحقيق أهداف تحسين ثقافة مكان العمل لديه. ومن أجل مراعاة طرائق العمل الجديدة والتغيرات العالمية، قام البرنامج بتكييف سياساته ومبادراته، بما في ذلك من خلال المبادئ التوجيهية بشأن إدارة الموظفين والعاملين من غير الموظفين الصادرة أثناء الجائحة والرسائل المتسقة إلى المديرين في جميع أنحاء العالم لتشجيعهم على التحلي بالمرونة. وأدت مطالب الجائحة إلى مستويات غير مسبوقه من التعاون بين الموظفين والأفرقة عبر الوظائف والمناطق، بما في ذلك بين شعبة رفاه الموظفين وأفرقة شعبة الموارد البشرية. وعملت الإدارة على نطاق واسع مع الموظفين، بشكل مباشر ومن خلال هيئات تمثيل الموظفين، من أجل تحليل المشاكل الناشئة وتحديد استجابة البرنامج. كما بذلت جهود كبيرة في إطار خطة العمل الشاملة لتنفيذ توصيات الفريق العامل المشترك بين المجلس والإدارة بشأن المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز والمبادرات والأنشطة ذات الصلة.

ألف- التنوع، والإنصاف، والشمول، والانتماء

- 6- كثّف البرنامج في عام 2018 سعيه لتحقيق التكافؤ بين الجنسين من خلال وضع خطة عمل البرنامج بشأن التكافؤ بين الجنسين مع أربعة مجالات تركيز هي: استقدام المواهب؛ والتطوير الوظيفي وتنمية القدرات؛ والإشراك والرفاه والمساواة. وكان هذا الأمر متسقاً مع نداء الأمين العام للأمم المتحدة للعمل من أجل التكافؤ بين الجنسين المنصوص عليه في استراتيجية التكافؤ بين الجنسين على نطاق منظومة الأمم المتحدة. وتم إحراز تقدم كبير، ولا سيما في زيادة تمثيل المرأة في البرنامج. وفي عام 2017، كانت نسبة 34 في المائة من القوة العاملة العالمية للبرنامج من الإناث؛ ووصلت هذه النسبة حالياً إلى 40 في المائة. وشكلت النساء 30.3 في المائة في عام 2017 من الموظفين المعيّنين محلياً وهن يمثلن الآن نسبة 37 في المائة. وتبلغ نسبة النساء 45 في المائة من بين الموظفين الدوليين، مما يشكل زيادة من 42 في المائة في عام 2017. وقد أصبح البرنامج منظمة أكثر توازناً بين الجنسين بفضل التركيز المتضافر والمستمر على هذا المجال في السنوات الأخيرة. ولا تزال هناك تحديات، مثل ضمان تمثيل أفضل للمرأة من الناحية الجغرافية وفي المستويات العليا. ومع ذلك، كان التقدم ملحوظاً.
- 7- وفي عام 2020، دخل البرنامج في شراكة مع بائع خارجي لوضع إطار للتنوع والشمول، مما سيساعد أكثر في تحديد معنى هذين الأمرين بالنسبة للبرنامج. كما ينبغي أن يقود ذلك جهود الموازنة والتكامل بين مبادرات التنوع والشمول الجارية، بما فيها

خطة العمل على نطاق منظومة الأمم المتحدة، واستراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة، وسياسة البرنامج بشأن المساواة بين الجنسين، وخطة العمل بشأن التكافؤ بين الجنسين، وخارطة طريق إدماج منظور الإعاقة، وخطة العمل لمناهضة العنصرية.

8- وتقوم الإدارة المعنية بثقافة مكان العمل بجمع بيانات عن تصورات الموظفين والحالات التي يثبت فيها التمييز في مكان العمل على أساس العرق أو الإثنية، والتي ستوجه وضع خطة العمل لمناهضة العنصرية. وفي عام 2020، شارك البرنامج مع مجموعات واسعة من الموظفين بشأن التنوع والشمول وتصورات العنصرية؛ واجتمع مرارا وتكرارا مع هيئات تمثيل الموظفين؛ وجمع معلومات عن طبيعة ادعاءات التمييز التي تم إبلاغ مكتب التقنين والتحقيق بها؛ والتمس المشورة من خبراء التنوع والشمول. ويركز البرنامج على إجراء تشخيص شامل للقضايا المعنية بالنظر إلى تعقدي المشكلة معقدة وتعدد أوجهها وإلى أنها لم تخضع لدراسة كافية قبلا من جانبه أو ضمن إطار منظومة الأمم المتحدة. وعلى أساس هذا التشخيص، سيبسعى البرنامج إلى تحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية المطلوبة. وقد تكون هناك حاجة إلى اتباع نهج مماثل فيما يتعلق بالصحة العقلية ومخاوف التنوع العصبي التي أعرب عنها المكتب. وشهدت دائرة تقديم المشورة لموظفي البرنامج التابعة لشعبة رفاه الموظفين نمواً على مدى السنوات القليلة الماضية وهي تضم حالياً 22 مستشاراً للموظفين في المقر والميدان يقدمون الدعم للعاملين بالإضافة إلى تسهيل الرفاه العام وأنشطة التوعية.

(1) التحيزات الجنسانية والعنصرية؛ والمساواة والإنصاف

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>في عام 2020، تم إحراز تقدم كبير في إعادة التأكيد على قيم البرنامج المتمثلة في النزاهة والتعاون والالتزام والإنسانية والشمول. ويتم تحديد طرق إذكاء الوعي بالقيم وترسيخها في العمل اليومي والسلوكيات اليومية وستكون هناك تطورات أخرى في عام 2021.</p> <p>وعقدت الإدارة المعنية بثقافة مكان العمل العديد من الجلسات عبر منصة "جام" مع مجموعات كبيرة من الموظفين في عام 2020 لجمع مدخلات بشأن المبادرات المقبلة لمناهضة العنصرية. وفي الوقت نفسه، تم إجراء دورات تدريبية مختلفة في المقر (على سبيل المثال، "الاجتماعات غير الرسمية في فترة الغداء" حول القضايا الجنسانية التي نظمتها شعبة الخدمات الإدارية) وفي الميدان مع المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام وشركاء الأعمال في مجال الموارد البشرية. وتشمل وحدات التدريب الأخرى التي تم إطلاقها مؤخراً والتي سيتم توسيعها في الأشهر المقبلة "التدريب على التحيز غير المقصود لمنسقي التوظيف"، و"مقدمة بشأن التحيز غير المقصود"، و"مقدمة بشأن التنوع والشمول"، و"التعامل مع الاعتداءات الصغيرة"، و"التنوع العصبي، والأمان النفسي والتحالف" و"التنوع والشمول في التعيين والأداء والإدارة". ويتم</p>	<p>1- يقر المكتب بأن التنفيذ الكامل للعملية المزمعة للتغيير التنظيمي تتطلب بعض الوقت، ولا سيما فيما يتعلق بالتدابير المعنية بتغييرات في العقلية أو السلوك. وفضلاً عن ذلك فإن المستطاع بذل المزيد من الجهود لإنهاء الوعي وخصوصاً بشأن التحيزات الجنسانية والعنصرية، سواء في السلوك الفردي أو في السياسات، واتخاذ تدابير تحول دون تأثير هذه التحيزات على القرارات.</p>

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>تسجيل نشرة صوتية حول تجارب موظفي البرنامج الذين يعانون من الإعاقة.</p>	
<p>وتم نشر طلب تقديم عروض من أجل تحديد البائعين المتخصصين في بناء القدرات والخدمات الاستشارية المتعلقة بمناهضة العنصرية، والتنوع والشمول، وإدماج المنظور الجنساني ومنظور الإعاقة. ومن المفروض أن تكون الاتفاقيات الطويلة الأجل مع البائعين المختارين سارية بحلول نهاية مايو/أيار 2021.</p> <p>ويلتزم البرنامج بمعالجة جميع أشكال التمييز العنصري والجنساني وما يتصل بذلك من تعصب. ولتأكيد هذا الالتزام من جديد في عام 2018، تم اعتبار "التمييز" كشكل مستقل من أشكال سوء السلوك من خلال تعميم المدير التنفيذي بشأن الحماية من المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز. وهذا التعميم لعام 2018 قيد الاستعراض حاليا وينبغي للأحكام المحدثة أن تعزز آليات البرنامج لمنع السلوك غير اللائق والمسيء والتصدي له وتعزيز التزام البرنامج بنهج يركز على الضحايا وعدم التسامح مطلقا مع السلوك غير اللائق والمسيء - بما في ذلك وبشكل صريح التمييز العنصري والعرق.</p> <p>وبعد التنوع والشمول والتكافؤ بين الجنسين من الأولويات الأساسية في إطار سياسة شؤون العاملين في البرنامج، والتي سترفع إلى المجلس للموافقة عليها في دورته السنوية لعام 2021. وترتكز سياسة شؤون العاملين بشدة على ثقافة مكان العمل والتنوع والشمول وتوفر مزيدا من التوجيهات بشأنها، ولا سيما عندما تنطبق على قضايا نوع الجنس والعرق والإعاقة.</p> <p>وفي الوقت نفسه، يتم تعزيز قدرة فريق التنوع والشمول في إطار شعبة الموارد البشرية من خلال تعيين رئيس استشاري للتنوع والشمول والذي سيعمل قريبا مع سائر الفريق على قيادة استعراض سياسات البرنامج وأي تحيزات عنصرية.</p> <p>كما يركز البرنامج على التوعية العالمية والوقاية مع استمرار تعميم جلسات توعية شعبة الموارد البشرية "تحدث بحرية!" حول المعايير السلوكية والحماية من السلوك المسيء. ومنذ عام 2020، يتم تقديم هذه الجلسات عبر عقد المؤتمرات بواسطة الفيديو نظرا لإغلاق المكاتب المستمر وقيود السفر.</p> <p>وكجزء من مبادرات خطة العمل الشاملة، تقوم شعبة الموارد البشرية بتطوير مقاطع فيديو متحركة ووحدات إلكترونية حول معالجة المشاكل في مكان العمل، والتي ستتاح لجميع موظفي</p>	

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>البرنامج على شبكة الإنترنت في عام 2021. وتهدف هذه الأدوات إلى إذكاء الوعي وتغيير السلوك وتمكين الموظفين من التحدث بصراحة عندما يشهدون سلوكا مسيئا أو غير لائق بما في ذلك التمييز.</p>	
<p>موافقة. يرى البرنامج أن التكافؤ بين الجنسين والمساواة بين الجنسين مترابطان بشكل وثيق. ويتطلب التغيير الثقافي المهم في هذا المجال إحراز تقدم في هذين البعدين، اللذين يعزز كل منهما الآخر، كما يظهر البحث في هذا المجال. وبالإضافة إلى التركيز على ضمان التمثيل المتكافئ للنساء والرجال على نطاق البرنامج ككل، وعلى مختلف المستويات، يقوم البرنامج باستعراض سياساته وممارساته للتأكد من أنها تعزز المساواة بين الجنسين. وتم تصميم الاستقصاء العالمي لأراء الموظفين الذي تم إجراؤه في فبراير/شباط 2021 لتحديد مدى فعالية مشاركة البرنامج مع النساء والرجال عبر أبعاد التنوع مثل العمر والهوية الجنسية والميل الجنسي والخلفية الإثنية والاحتياجات والقدرات الخاصة. ويجب أن تقدم نتائج الاستقصاء العالمي لأراء الموظفين أدلة يمكن استخدامها لتلبية احتياجات محددة وضمان أن يكون البرنامج أكثر شمولاً في جميع الأبعاد.</p>	<p>2- إن التكافؤ الجنساني هو نقطة انطلاق طبيعية بحد ذاتها، ولا سيما إذا ما تحقق على كل مستويات البرنامج، لأن تمثيل النساء منقوص في المستويات العليا ومفرط في المستويات الدنيا على امتداد منظومة الأمم المتحدة.</p> <p>ومع هذا فإن المعاملة المحجفة بحق النساء في العمل لا تُعالج بالتكافؤ الجنساني، وثمة افتراض كامن يقول بأن جلب المزيد من النساء سيؤدي إلى إحداث تغيير في الثقافة. ويلقي ذلك بعبء إحداث التغيير على عاتق النساء، في حين أن ما يحتاج إلى تغيير بالفعل هو القيادة، والثقافة، والنظم. فالإنصاف الجنساني يعد هدفاً أكثر طموحاً وعدلاً، ومن المرجح أن يحقق المساواة المنشودة ويغيّر من الثقافة في نهاية المطاف</p>

(2) مناهضة العنصرية

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة. بالإضافة إلى العمل المبين في الفقرة 8 ورد الإدارة على التوصية رقم 1، يستثمر البرنامج الوقت والموارد في إجراء استعراض شامل لأي قضية من قضايا العنصرية في مكان العمل. وأحد العناصر الرئيسية في هذه العملية، والذي تم تحديده بالتشاور مع الهيئات الممثلة للموظفين، هو جمع المعلومات المكثف من خلال عدة وسائل مثل أحدث استقصاء عالمي لأراء الموظفين والذي تضمن لأول مرة أسئلة محددة حول العرق والإثنية.</p> <p>وسبب البرنامج خطة عمل لمناهضة العنصرية، مع مراعاة المعلومات التي تم جمعها من خلال مناقشات مجموعات التركيز والمحادثات الرقمية والمقابلات الفردية وبيانات شعبة الموارد</p>	<p>3- ترقباً لخطة العمل المعنية بمناهضة العنصرية، وإدراكاً بأن البت في الخطة المناسبة يحتاج إلى وقت، فإن على القادة والمديرين تنقيب أنفسهم وأفرقتهم. ويشمل ذلك الانخراط في أنشطة الإصغاء غير الحكمي؛ كما أن إرساء فسحة آمنة يمكن فيها للزملاء من فئة السود، والسكان الأصليين، والملونين، وكل الزملاء الآخرين المعانين من التمييز العنصري، أن يفصحوا عما يجول في أذهانهم هو عنصر أساسي من أجل الشفاء والوعي. ومن واجب القادة والمهنيين الدوليين أن يكونوا قدوة في مناهضة العنصرية وأن يعملوا على إدراك تحيزاتهم وامتيازاتهم العنصرية الذاتية وكيف تؤثر على سلوكهم، وقراراتهم، وطريقة تفاعلهم مع المستفيدين أو الزملاء من فئة السود، والسكان الأصليين، والملونين، أو المجموعات الضعيفة الأخرى، أو المستفيدين.</p>

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
البشرية. وسيقوم البرنامج أيضا بتتبع المناقشات على نطاق منظومة الأمم المتحدة بشأن هذا الموضوع.	ولا يتنبى التحيز العنصري في السلوك فحسب، إذ يمكن أن يكون قائما في النظم مثل عمليات التعيين، والترقية، وتقدير الموظفين، والتكليف بالمهام. وبغية تعميق الفهم بسبل تأثير هذا التحيز على القرارات الخاصة بالموظفين وبوسائل إحداث تغييرات مؤثرة، فإن أنشطة جمع وتقاسم البيانات (على النحو الموصوف في التوصية 6) تعتبر ضرورية في سياق خطة العمل المعنية بمناهضة العنصرية.

(3) الصحة العقلية والتنوع العصبي

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
موافقة. تتيح منصة الرفاه لجميع الموظفين الوصول إلى طائفة واسعة من المعلومات حول الرفاه، بما في ذلك مقاطع فيديو لموظفين يتحدثون عن كيفية مواجهتهم للتحديات، (والمكافآت) الناجمة عن عملهم في البرنامج. ويعتبر استخدام نهج "التجربة الحية" لموظفين حاليين يتحدثون بصراحة عن الصحة العقلية وسيلة فعالة لتخفيف وطأة الوصم. وتتيح منصة الرفاه للموظفين تقييم صحتهم العقلية من خلال قسم التقييم الذاتي، مع خيار مشاركة النتائج مع مستشار الموظفين. وحتى الآن، تمكن أكثر من 8 500 موظف من الوصول إلى المنصة. وكانت هناك زيادة بنسبة 40 في المائة في عدد اتصالات الموظفين مع مستشاري الموظفين بين عامي 2019 و2020 مما يعكس رغبة متزايدة في طلب الدعم. وتعتبر الزيادة في عدد الندوات المطلوبة والمقدمة في عام 2020 مؤشرا آخر؛ إذ جاءت العديد من هذه الطلبات من كبار المديرين الذين طلبوا عقد جلسات الفريق حول إدارة الإجهاد المرتبط بجائحة كوفيد-19، مما يشير إلى أن المديرين يدركون بشكل متزايد التحديات التي يواجهها الموظفون ويسعون للتخفيف منها.	4- يُحض البرنامج على مواصلة ترويج الانفتاح بشأن مشكلات الصحة العقلية وزيادة الرسائل الإيجابية حول هذا الموضوع بغية إزالة ما يكتنفه من غموض وتحطيم طوق الصمت المحيط به في آن واحد. ومن المهم على وجه الخصوص مواصلة إنكفاء الوعي بشأن معدلات انتشار هذه المشكلات وعوامل الخطر بالنسبة للموظفين في المناصب الإدارية.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>تقوم الأفرقة المعنية بالرفاه والتنوع والشمول بالتشاور حول موضوع التنوع العصبي وهي ملتزمة بالعمل في شراكة لإذكاء الوعي بهذه المسألة (وغيرها من المسائل المتعلقة بالتنوع). وبدأ موظف الاتصال المعني بشؤون الأسرة (بالشراكة مع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين) في تجميع قائمة مرجعية لمجموعات المدارس التي تقبل الأطفال ذوي الاحتياجات المتباينة العصبية ولديها برامج خاصة بهم.</p>	<p>5- يُحض البرنامج على إدراج التنوع العصبي ضمن جهوده في مجال التنوع والشمول؛ وخلق الوعي بوجود هذه الظاهرة وانتشارها وذلك من خلال مبادرات التعلم والتطوير؛ واستطلاع السبل الكفيلة ببناء المهارات والأدوات اللازمة لمساندة واستيعاب الموظفين من ذوي احتياجات التباين العصبي. ومن الواجب تزويد المشرفين، والمديرين، وموظفي الموارد البشرية بالأدوات والمهارات اللازمة للنهوض بالقدرة على تحديد، ودعم، واستيعاب الموظفين ذوي الاحتياجات المختلفة والخفية في الغالب.</p>

باء- الشفافية

- 9- توافق الإدارة على ملاحظة أمين المظالم بأن الشفافية عامل حاسم في رعاية الثقة والمشاركة. وفي إطار سياسة شؤون العاملين المقترحة، من المتوقع أن يحترم القادة التزامهم الأساسي بالنزاهة والشفافية في عملية صنع القرار. وستقوم الإدارة المعنية بثقافة مكان العمل بتنسيق الأنشطة الشاملة المنفذة على المستوى التنظيمي والإشراف عليها بهدف توضيح الأدوار والمسؤوليات، وتمكين الأفرقة من المشاركة بشكل أكثر نشاطاً في كيفية تشغيل أماكن عملهم، وتعزيز الثقة من خلال زيادة الشفافية في صنع القرار وتحسين الرصد من أجل تعزيز مساءلة أكثر وضوحاً بشأن الأمور المتعلقة بالعاملين. وستعمل شعبة الاتصالات والدعوة والتسويق على تسهيل مشاركة الموظفين وضمان التواصل الفعال من خلال استراتيجية الاتصالات الداخلية للبرنامج.
- 10- وتماشياً مع ما ورد أعلاه، فإن "التقييمات واتخاذ القرارات على أساس الإنصاف والشفافية والمعايير الموضوعية وأعلى المعايير الأخلاقية من فعالية وكفاءة ونزاهة" ستكون عاملاً رئيسياً في تحقيق الهدف الاستراتيجي لسياسة شؤون العاملين المتمثل في "الأداء والتحسين".

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>فيما يتعلق بالمساواة بين الجنسين، يرجى الرجوع إلى الفقرتين 6 و7 أعلاه. وكما هو موضح في الفقرة 8 أعلاه، لا يزال نطاق قضايا التمييز العنصري في البرنامج قيد الاستعراض. ويتم جمع البيانات ذات الصلة وستتم إتاحتها بطريقة شفافة في الوقت المناسب. ويجري تتبع البيانات الجنسانية باستمرار وإطلاع المديرين عليها. وسيجرى تحليل إضافي لتوضيح القرارات التي قد يكون لها تأثيرات على التوازن بين الجنسين وعلى التوازن العرقي.</p>	<p>6- تدعو الحاجة إلى جمع المزيد من البيانات وتقاسمها من أجل إذكاء الوعي والنهوض بفهم الاختلال الحالي في المساواة الجنسانية والعرقية، ولتيسير القرارات المستنيرة بشأن الإجراءات الفعالة. ومن بين أمثلة البيانات القيمة في هذا الصدد معدل التوازن الجنساني والعرقي بين كل المتقدمين إلى وظيفة شاغرة بالمقارنة مع الأشخاص المدرجين في القائمة المختصرة، ومعدل دوران هؤلاء بعد انضمامهم؛ ومعدلات تقييم الأداء حسب الجنس، والعرق، والدور، بغية تحديد التحيز (تبيين لمنظمة أخرى مثلاً أن النساء يتلقين بانتظام تقييماً أدنى في الأدوار التي يهيمن عليها الذكور)؛ والعدد المتوسط للسنوات قبل الحصول على ترقية، مفصلاً حسب الجنس والعرق.</p>
<p>موافقة.</p>	<p>7- ستستفيد عملية التغيير الثقافي الهادفة إلى إرساء مكان عمل محسّن، وشامل، ويسوده الاحترام من تفحص التدابير التي تلقى الفشل في هذا الصدد من تحديد الأنماط التي تستبعد بعض</p>

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
تشير الإدارة إلى استجابتها للتوصية رقم 6 أعلاه، بالإضافة إلى مبادرات خطة العمل الشاملة وأنشطتها التي يتم تنفيذها - والإبلاغ عنها - في جميع المجالات الأساسية التي حددها الفريق العامل المشترك بين المجلس التنفيذي وإدارة البرنامج.	الموظفين، وتمارس التمييز ضد إنجازاتهم، وتُهمل احتياجاتهم. وتضفي الشفافية وتقاسم البيانات عن هذه الأنماط عنصرا إنسانيا أساسيا على عمليات التغيير وتجعلها أقرب إلى تحقيق النجاح.

جيم- نظام العدالة الداخلية

- 11- وكجزء من جهود البرنامج لهيئة مكان عمل شامل ويسوده الاحترام، سيعمل البرنامج على تعميم تنفيذ خطة العمل الشاملة. وهناك ثروة من المبادرات والأنشطة الخاصة بخطة العمل الشاملة قيد التنفيذ. وعلى سبيل المثال، تشمل عناصر التمكين المقترحة لسياسة شؤون العاملين عدم التسامح مطلقا مع السلوك المسيء، واتخاذ إجراءات حاسمة وفي الوقت المناسب ردا على أي انتهاكات لمعايير السلوك في البرنامج، وتعزيز القدرة على حل النزاعات وآليات العدالة الداخلية بما فيها الوساطة والتدريب وتقييمات الفريق.
- 12- وعقب مشاورات موسعة بين شعبة الموارد البشرية ومكتب الشؤون القانونية ومكتب التفتيش والتحقيق، وكذلك مع أصحاب المصلحة الآخرين في البرنامج وهيئات تمثيل الموظفين، اتخذ البرنامج خطوة مهمة نحو تحسين نظام العدالة الداخلية في فبراير/شباط 2021، عندما وافق المدير التنفيذي على التنقيحات التي أجريت على الإجراءات التأديبية وغيرها من التدابير لتمكين البرنامج من ضمان المساءلة الفردية والحماية في مكان العمل بشكل أفضل. ومع هذه التنقيحات، ينص الإطار التنظيمي للبرنامج الآن صراحة على إمكانية إيقاف موظف أو خبير استشاري عن العمل في انتظار التحقيق أو الإجراءات التأديبية في حالات محددة، من بين أمور أخرى، حيث يمكن أن يكون لوجودهم المستمر في المكتب تأثير سلبي على الحفاظ على بيئة عمل متناغمة أو عندما يكون هناك خطر من تكرار السلوك غير المرضي أو استمراره. ومن أجل تعويض العواقب السلبية لتأخر العدالة، فإن إعادة النظر في الإجراءات التأديبية تضفي أيضا طابعا رسميا على ممارسة الاستعراضات التأديبية المستمرة ضد العاملين الذين يتعرضون لادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو السلوك المسيء والمنفصلين عن الخدمة مع البرنامج قبل إتمام أي إجراء تحقيق أو الإجراءات التأديبية. وهذا يمكن البرنامج من تقديم تعقيبات إلى الأشخاص المتضررين، واتخاذ قرار بشأن التدابير الإدارية مثل حظر التوظيف في المستقبل وإدراج المرتكبين المؤكدين للتحرش الجنسي أو الاستغلال والانتهاك الجنسيين في قاعدة بيانات التحري "ClearCheck" الخاصة بالأمم المتحدة.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>تم تنفيذ عدد من المبادرات التي تهدف إلى إذكاء الوعي وتمكين المديرين والمشرفين بواسطة مهارات محددة في إطار خطة العمل الشاملة. وتشمل هذه المبادرات تجديد برنامج القيادة الخاص بالبرنامج الذي يمنح المديرين المعرفة اللازمة لتولي أدوارهم، بما في ذلك كيفية تقديمهم نماذج يُحتذى بها لمعايير السلوك وتعزيز بيئات العمل التي يسود فيها الاحترام؛ وتعميم برنامج مؤسسي يهدف إلى تزويد المديرين من المستوى المتوسط بالأدوات اللازمة لإنشاء تفاعلات إيجابية مع الفريق؛ وتوفير التدريب للمديرين القطريين الجدد ونواب المديرين القطريين ورؤساء المكاتب الميدانية على الإدارة الفعالة للموظفين؛ وإرساء بيئات عمل يسودها الاحترام؛ وإطلاق نظام تعزيز الأداء والكفاءة (PACE 2.0) واستعراض سياسة معنية بإدارة ضعف الأداء من أجل تأهيل المديرين بشكل أفضل لمعالجة القضايا السلوكية في مكان العمل.</p> <p>ويتواصل تطوير أدوات أخرى يمكن للمديرين والمشرفين استخدامها لمعالجة قضايا مكان العمل وتغيير السلوك، بما في ذلك وحدات التدريب الشبكية حول توفير السلامة النفسية للأفرقة وبشأن تغيير السلوك الفردي؛ ومجموعة أدوات عملية للموظفين والمديرين لمساعدتهم على التعامل مع السلوك غير اللائق أو المسيء.</p> <p>وبمجرد تنفيذ سياسة شؤون العاملين في البرنامج فإنها ستشدد بقوة على إدارة شؤون العاملين، بما في ذلك من خلال التزامات محددة للمديرين والمشرفين.</p>	<p>8- لاحظ المكتب المزيد من الاستعداد والتحفيز لدى المديرين والمشرفين للتصدي للسلوك المسيء. على أن ذلك يقترن أحيانا بالافتقار إلى الآراء الثاقبة، والمهارات، والأدوات اللازمة للتعامل الفعال مع مثل هذه الحالات. ويحتاج المديرين والمشرفون إلى الآراء الثاقبة والمهارات لتحديد علاقات العمل الشاقة في مرحلة مبكرة وللتدخل بصورة فعالة حينما تكون هناك علامات على السلوك المسيء؛ كما أنهم بحاجة إلى معرفة الجهة التي يمكن أن يلتمسوا منها الدعم، وإلى تزويدهم بالأدوات الضرورية لاتخاذ التدابير المناسبة.</p>

الخلاصة

- 13- إن البرنامج ملتزم بتهيئة مكان عمل جدير بالاحترام وآمن وشامل. وتتواصل الجهود في إطار خطة العمل الشاملة على الرغم من التحديات التي تفرضها جائحة كوفيد-19. وقد حدثت بعض حالات التأخير وإعادة ترتيب الأولويات، بيد أن تقدماً ملموساً قد أحرز في مجالات إعادة تأكيد القيم والعمليات التأديبية.
- 14- وتمثل سياسة شؤون العاملين، التي تُعرض على المجلس للموافقة عليها في دورته السنوية لعام 2021، رؤية البرنامج لقوته العاملة المستقبلية، وهي رؤية يتم فيها اختيار العاملين على أساس الجدارة وتعمل في ظلها أفرقة متنوعة وملتزمة ومؤهلة وعالية الأداء في بيئة عمل صحية وشاملة وتعيش قيم البرنامج. وسيشمل نهج الإدارة مبادرات التنوع والشمول التدريجيين وسبولي اهتماماً خاصاً لكيفية توظيف الأشخاص وإشراكهم ودعمهم وتعيينهم وإدارتهم وتطويرهم والاحتفاظ بهم.
- 15- ويعد التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مصدراً ثميناً للمعلومات والتوجيه والتشجيع على تحسين ثقافة مكان العمل في البرنامج.