

المجلس التنفيذي

الدورة السنوية

روما، 29 يونيو/حزيران – 3 يوليو/تموز 2020

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



البند 4 من جدول الأعمال

WFP/EB.A/2020/4-C/Add.1/Rev.1

التقارير السنوية

للنظر

التوزيع: عام

التاريخ: 15 يونيو/حزيران 2020

اللغة الأصلية: الإنكليزية

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

ردّ الإدارة على التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2019

- 1- ترحب الإدارة بالتقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2019 وتواصل الإشادة بالمساهمة القيمة التي يقدمها المكتب بإتاحته عملية غير رسمية وسريّة لمعالجة النزاعات والشكاوى بين العاملين وبمساهمات أمين المظالم المقدمة إلى اللجنة الدائمة المشتركة بين الشعب التي أنشئت لدعم تنفيذ سياسة الحماية من المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز.
- 2- وتقر الإدارة بالزيادات المبلّغ عنها في عدد الزيارات إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، ولا سيما فيما يخص المسائل المتعلقة بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز، وفي عدد المديرين والمشرفين الذين يلتصون تزويدهم بالإرشادات والدعم في تنفيذ سياسة الحماية من المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز. كما شهدت كيانات أخرى في البرنامج تعالج هذه المسائل زيادات حادة في التقارير، وهو أمر يُعدّ دليلاً على نجاح الجهود المؤسسية الجارية لتهيئة مكان عمل آمن ومنسجم بوسائل من بينها الرسائل المتواصلة من المدير التنفيذي على نحو ما جاء في التقرير السنوي.
- 3- وفي يناير/كانون الثاني 2020، عُيّنَت السيدة جينا كاسار (Gina Casar) مستشارة أولى للمدير التنفيذي لشؤون ثقافة مكان العمل للمضي قدماً في جدول أعمال ثقافة مكان العمل في البرنامج والسعي لإعداد خطة عمل شاملة لمعالجة المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز في مكان العمل في أعقاب تقرير الفريق العامل المشترك بين المجلس والإدارة.⁽¹⁾

⁽¹⁾ WFP/EB.2/2019/9-A.

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيد D. Marzano
رئيس
فرع العلاقات مع الموظفين
هاتف: 066513-2441

السيدة J. Luma
مديرة
شعبة الموارد البشرية
هاتف: 066513-2923

القيم والمبادئ

4- يتفق البرنامج مع التقرير في أهمية القيم التنظيمية. وفي إطار خطة العمل الشاملة، أجرى مكتب المستشارية الأولى لتقافة مكان العمل في مايو/أيار 2020 مشاوراً بشأن قيم البرنامج مع جميع العاملين فيه من أجل إعادة تأكيد القيم وأنماط السلوك التي ستحظى بالتأييد التام وتُبلَّغ وتُطبق بهمة في البرنامج ككل.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
موافقة	1- ترى أمانة المظالم أن هناك ترابطاً واضحاً بين نشر القيم التنظيمية وانتشار السلوك التعسفي. وعليه، تدعم أمانة المظالم الجهود المتوخاة من أجل تعزيز إطار قيم البرنامج وتنتهي على التوصية الواردة في تقييم استراتيجية شؤون العاملين في البرنامج لتحديد القيم الأساسية للبرنامج في وثيقة سياسات رفيعة المستوى.
وفور وضع الصيغة النهائية لقيم البرنامج سيتم إصدارها في أكتوبر/تشرين الأول 2020. وسترافق ذلك خطة لتنشيط العاملين تحدد الرموز والنظم التي ينبغي تحسينها حتى تصبح قيم البرنامج وأنماط السلوك فيه واقعا معاشا في جميع أرجائه.	2- بعد إعادة تعريف قيم البرنامج، ولكي يكون لها تأثير دائم، يجب أن تُدرج في السياسات والعمليات التنظيمية وأن تُرسخ في الممارسات اليومية، مثل اجتماعات الأفرقة، وتوزيع أعباء العمل وإدارة الأداء، وأن تُطبق في عمليات صنع القرار. ومن أجل الحفاظ على حيوية القيم، يجب أن يتم تعميمها وتعزيزها بشكل مستمر حيث إنه لا يمكن أن نصل إلى مرحلة الحصاد بدون عملية مستمرة من البذر والتعشيب.
وستأخذ سياسة شؤون العاملين الجديدة التي ستعرض على الدورة العادية الأولى لعام 2021 والنسخة المنقحة من مدونة قواعد السلوك في الاعتبار قيم البرنامج المعاد تحديدها.	

تعزيز المساواة بين الجنسين والتنوع والإدماج

5- يقر البرنامج بوجود فجوات حددها في مختلف عناصر التنوع في مكان العمل وبصفة أخص في التكافؤ بين الجنسين والإدماج. ويجري عدد من المبادرات لسد هذه الفجوات.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
موافقة	3- تعزيزاً لتماسك الفريق ونواتجه، ينبغي أن تصبح ممارسات الالتحاق أكثر إدماجاً. فأولئك الذين يبدأون عملهم الأول بعد التخرج، والذين ليس لديهم خبرة سابقة في الأمم المتحدة أو في البرنامج، أو الذين يأتون للمرة الأولى إلى المقر أو الميدان، بحاجة إلى التوجيه والتدريب أثناء العمل. ويحتاج المشرفون والزملاء إلى تقدير خبرات ومؤهلات الوافدين الجدد. فبث الشعور بالانتماء عوضاً عن دفع الفرد إلى "التأقلم" يشكلان نهجين مختلفين يتولد عنهما إما تجربة الإدماج أو تجربة الاستبعاد.
يعكف البرنامج على تنقيح عمليات الالتحاق للثبوت من أنها تشمل جوانب من ثقافة الشمول بما في ذلك عناصر التنوع والإدماج. وعلى غرار ما هو قائم في أي منظمة كبيرة، فإن هذه العمليات تتصف باللامركزية وهي مصممة لتناسب مع السمات المخصصة لكل مركز عمل وكل شعبة. وفي حين أن المسؤولية النهائية عن ذلك تقع على عاتق الشعبة والمكتب القطري المعنيين، فإن شعبة الموارد البشرية تعمل حالياً على ضمان اتساق عمليات الالتحاق في مختلف أرجاء البرنامج.	
وفضلاً عن ذلك، تُدرس مبادرات لاعتماد مناقشات غير رسمية مع العاملين وتنظيم اجتماعات وقت الغداء "العشوائية" ⁽²⁾ وسواها من الأنشطة الاجتماعية التي توطد أركان ثقافة روح الفريق.	
وتفقد شعبة الموارد البشرية عملية إعداد برامج مهارات القيادة الموجهة لمديري البرنامج في جميع المستويات وتعزيز مهارات إدارة شؤون العاملين ومساءلة المديرين بغرض تأهيل المديرين ليصبحوا قدوة في إرساء بيئة عمل شاملة جديرة بالاحترام عبر وضع إطار للقيادة يسترشد به القادة في مختلف المستويات في مسارات علاقاتهم ونهج منتظم لتقييم مهارات الإدارة وتمييزها.	
موافقة جزئية.	4- يتعين بذل الجهود الواعية لجعل الأفرقة متنوعة والإبقاء على تنوعها. وبشكل التأكيد من توفير فرص متساوية لكل من النساء والرجال وكذلك الأشخاص من جميع الخلفيات والمناطق خطوة مهمة نحو تنوع القوى العاملة. ويتطلب ذلك اكتساب نظرات معمقة

(2) سيُشمل ذلك اجتماعات في فترة الغداء بين زملاء يتم اختيارهم عشوائياً من مختلف الشعب والأقسام والإدارات وغيرها، غرضها الرئيسي هو إتاحة الفرصة لجلسات غير رسمية هادفة للتعرف، وبناء العلاقات، ومن ثم تعزيز الثقافة التنظيمية.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
الموارد البشرية – التعيين، وإعادة الانتداب، والتطوير الوظيفي، والاستبقاء. فضلا عن ذلك، فإن السياسة الجديدة لشؤون العاملين ستعنى بأمر التنوع، والشمول، وتعزيز تدابير التكافؤ بين الجنسين.	حول التحيزات الشخصية وعلى مستوى السياسة والعمل من أجل التغلب عليها.
موافقة. تُجرى، في إطار إعداد خطة العمل الشاملة على سبيل المثال، مشاورات مع هيئات تمثيل الموظفين والشبكات الرئيسية ومن بينها مستشارو مكان العمل الجدير بالاحترام وشبكة الشباب والنساء العاملات في مراكز العمل النائية. وتضمن في خطة العمل الشاملة في الوقت الحالي مبادرة خاصة لتكوين هوية للعاملين الشباب في البرنامج في المجال الرئيسي لإشراك العاملين.	5- للإسهام في تحقيق التنوع والشمول، يمكن العمل أكثر على استشارة مختلف مجموعات الموظفين الحالية، مثل ممثل شبكة UN Globe للمثليات والمتليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغاييري الهوية الجنسانية وحاملتي صفات الجنسين، وشبكة الشباب، والمستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام، والموظفات، بالإضافة إلى الهيئات الممثلة للموظفين (رابطة الموظفين الفنيين واتحاد موظفي الخدمات العامة)، وتلك العاملة في الميدان.
موافقة. ستشكّل لجان للرفاه وتعزّز وستوفد بعثات دعم وتوعية إلى المكاتب القطرية وتُقدم لها إرشادات لإرساء بيئات عمل آمنة وصحية. وسيُقدم الدعم للمكاتب القطرية لتسوية منازعات مكان العمل وتضمين أنشطة الصحة البدنية والعقلية في خطط المكاتب القطرية، وسيُدمج التماسك بين الموظفين.	6- لتأمين الاتساق والوضوح في التوقعات والنهج، يجب مواعاة ولايات اللجان الميدانية المعنية بـ"العافية" و"الرفاه"، وتوفير نموذج للاختصاصات وللحلاقات بين الإدارة والموظفين في الميدان.
موافقة جزئية. أعلن البرنامج في مارس/آذار 2020 عن سياسة جديدة بشأن تحديد المرتبات تستند إلى ما يمتلكه المرشحون من مؤهلات وسنوات خبرة ذات صلة وليس إلى إيراداتهم السابقة. ويهدف النهج الجديد إلى تعزيز الإنصاف، ولا سيما بالنسبة للنساء والمرشحين المنتمين إلى البلدان النامية.	7- لإثبات التزامه بالمساواة بين الجنسين وإلغاء أي تمييز في الأجر، ينبغي أن يجري البرنامج عملية استحداث شهادة للمساواة في الأجر مثل تلك التي أنجزها التحالف العالمي للقاحات والتحصين (GAVI) والصندوق العالمي في عامي 2018 و2019 على التوالي. ومن خلال هذه الشهادة، قد يميز البرنامج نفسه كصاحب عمل داخل منظومة الأمم المتحدة حيث تشكل مبادئ الإنصاف والإدماج جزءا من حوكمته الرشيدة.

التصدي للسلوك المسيء: استخدام القوة الموحدة لعمليات العدالة الداخلية الرسمية وغير الرسمية

- 6- تعترف السياسة المنقحة بشأن المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز لعام 2018 بالعمليات الرسمية وغير الرسمية وتعززها باعتبارها وسيلة للتظلم يلجأ إليها الأشخاص المتضررون. وتُقر الإدارة بأن عمليات التحقيق والتأديب ليست هي الوسيلة الفعالة الفضلى في كل الحالات لمعالجة التقارير، وأن بمقدور تدخل المديرين أو الإدارة أن يساعد في معالجة المسائل بشكل ملائم وسريع. ويجري توظيف استثمارات تكفل تزويد العمليات الرسمية التي تتضمن إجراء تحقيقات وربما اتخاذ تدابير تأديبية بالعدد الكافي من الموظفين. وقد أُنشئت عدة وظائف من بينها وظائف في شعبة الموارد البشرية خصيصا لهذا الغرض.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
موافقة. يجري النظر في عدد من المبادرات لتحسين الاستجابات الفعالة للسلوك المسيء والمهين. وتشمل هذه المبادرات مواصلة تطوير السياسات المتعلقة بالتنصرف المسيء والاستمرار في طرح مبادرة "المجاهرة" على الصعيد العالمي بالاستعانة بدورات زيادة الوعي التي تجرى وجها لوجه بشأن معايير السلوك والحماية من السلوك المسيء لجميع العاملين وإصدار تقارير سنوية عن الممارسات التأديبية وإعداد أدوات وإجراءات تدعم شعبة الموارد البشرية في معالجة مسائل السلوك في مكان العمل وتنفيذ الإجراءات المنقحة للعمليات الإدارية والتأديبية ووضع رسائل داخلية بشأن السياسات التأديبية.	8- يلعب خيار تقديم تقرير رسمي دورا مهما في معالجة السلوك المسيء. ومع ذلك، يتعين أن توضع العملية غير الرسمية التي تتضمن الحوارات، والتيسير، والوساطة، والعمليات الإصلاحية في موازاة العملية الرسمية، حيث إن كلا منهما يشكل خيارا صالحا. ويتعين أن ينصب تركيز التواصل المؤسسي والاستثمارات وعملية التغيير الثقافي المقبلة التي تهدف إلى خلق "ثقافة محسنة وشاملة وقائمة على الاحترام في البرنامج" على كلا الخيارين.
وعند التصدي للسلوك المسيء، سواء رسميا أو بشكل غير رسمي، تحرص الإدارة على ضمان العناية الواجبة. وتتظر شعبة الموارد البشرية في إعداد أدوات وإجراءات تتيح معالجة مسائل السلوك في مكان العمل التي قد لا ترقى إلى سوء السلوك أو	9- لمواجهة السلوك المسيء الناجم خاصة عن "أسرار معروفة"، الذي لا يمكن أو لا يتعين معالجته من خلال عملية تأديبية رغم أنه يستمر في التسبب بالضرر، ينبغي أن يعطي البرنامج الأولوية لإنشاء عملية بديلة، مكملة للآليات القائمة. يُشار إلى التوصية الواردة في التقرير السنوي لأمين المظالم لعام 2017.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
التي يمكن معالجتها بفعالية أكبر عبر اتباع نهج إداري بدلا من نهج تأديبي.	
موافقة جزئية. ترى الإدارة أنه ينبغي الحفاظ على الطابع غير الرسمي للوساطة وأنه في حين يمكن حث الطرف الآخر بقوة على المشاركة في عملية الوساطة، فإن من المتعذر على البرنامج أن يفرض بشكل فعال الالتزام بالانخراط في الجلسة الأولى منها. فضلا عن ذلك فثمة أوضاع قد لا تكون الوساطة فيها النهج المناسب بسبب طبيعة الخلاف أو شواغل السرية، وقد تضر الوساطة الإلزامية بديناميات مكان العمل.	10- يمكن توفير الدعم لإيجاد ثقافة عمل تتسم بالاحترام والكرامة والتنوع عن طريق الاستماع أكثر عبر الحوار وبذل الجهود لحل المسائل معا. وعندما يُفضل الشخص المتضرر من النزاع الوساطة، ويتبين لأمين المظالم أن هذه الوساطة هي خيار صالح، ينبغي للبرنامج أن ينظر في جعل الجلسة الأولى إلزامية للطرف الآخر، وبعدها يقرر الطرفان ما إذا كانا يرغبان في المتابعة. وتنفذ هذه البرامج بنجاح من قبل الأمانة العامة للأمم المتحدة والبنك الدولي.

الخلاصة

7- إن البرنامج ملتزم بتهيئة مكان عمل جدير بالاحترام وآمن وشامل. وتتواصل الجهود في إطار خطة العمل الشاملة رغم جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) في عام 2019. وقد حدثت بعض حالات التأخير وإعادة ترتيب الأولويات، بيد أن تقدما ملموسا قد أحرز في مجالات إعادة تأكيد القيم والعمليات التأديبية.