

المجلس التنفيذي  
الدورة السنوية  
روما، 26 – 30 يونيو/حزيران 2023

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



البند 4 من جدول الأعمال  
WFP/EB.A/2023/4-C/Add.1  
تقارير التقييم  
للنظر

التوزيع: عام  
التاريخ: 1 يونيو/حزيران 2023  
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 2022

### مشروع القرار\*

يحيط المجلس علماً بمذكرة الإدارة بشأن التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2022 (WFP/EB.A/2023/4-C/Add.1).

- 1- ترحب الإدارة بالتقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة (المكتب) لعام 2022. ويواصل المكتب الاضطلاع بدور رئيسي في السعي إلى تحقيق أهداف برنامج الأغذية العالمي (البرنامج) المتعلقة بثقافة مكان العمل والعدل الداخلي، بما في ذلك من خلال تحديد القضايا النظامية في تقريره السنوي وإتاحة آلية غير رسمية وسريّة لمعالجة نزاعات الموظفين ومنازعاتهم وشكاوهم، وتعزيز بيئة العمل يسودها الاحترام بنشاط من خلال تدخلاته.
- 2- وتقدّر الإدارة تقديراً عالياً مساهمات المكتب في عمل اللجنة المتعددة التخصصات للعدل الداخلي، والتي تدعم تنفيذ تعميم المدير التنفيذي (OED2022/004) بشأن منع السلوك المسيء والتصدي له (المضايقات، والتحرش الجنسي، وإساءة استعمال السلطة، والتمييز).

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

#### لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيدة M. Spence  
رئيسة بالإنابة  
فرع العلاقات مع الموظفين  
بريد إلكتروني: [mylene.spence@wfp.org](mailto:mylene.spence@wfp.org)

السيدة J. Luma  
مساعدة المديرية التنفيذية بالإنابة  
إدارة ثقافة مكان العمل  
بريد إلكتروني: [joyce.luma@wfp.org](mailto:joyce.luma@wfp.org)

السيدة F. Asseged  
مديرة بالإنابة  
شعبة الموارد البشرية  
بريد إلكتروني: [fetlework.asseged@wfp.org](mailto:fetlework.asseged@wfp.org)

- 3- وتلاحظ الإدارة أن عدد الزيارات الفردية إلى المكتب قد زاد بشكل كبير من 433 زيارة في عام 2021 إلى 692 زيارة في عام 2022. وتشير هذه الزيادة إلى مستوى جيد من الوعي بالخدمات بين الموظفين في البرنامج، يتم إنكواؤه بفضل جهود الاتصال الداخلية والشبكة العالمية الراسخة من المستشارين المعنيين بمكان العمل القائم على الاحترام التي يشرف عليها المكتب. وقد تكونوظيفتان الجديتان اللتان تم إنشاؤهما والبعثات الميدانية العديدة التي تم الاضطلاع بها في عام 2022 قد ساهمت أيضا في زيادة إمكانية الوصول إلى خدمات المكتب.
- 4- وتلاحظ الإدارة الانخفاض الكبير، للسنة الثانية على التوالي، في عدد التقارير المتعلقة بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز (أو "السلوك المسيء") التي قُدمت إلى المكتب، إذ انخفضت هذه الحالات من 44 في المائة من إجمالي عدد القضايا في 2018 إلى 21 في المائة في عام 2022. وقد يكون ذلك جزئيا نتيجة للتدابير التي نفذها البرنامج لزيادة الوعي بالتوقعات السلوكية، والمبادرات العديدة في السنوات الأخيرة التي تهدف إلى تحسين ثقافة مكان العمل ومنع السلوك المسيء والتصدي له.
- 5- وترحب الإدارة بمساهمة المكتب في تحديد القضايا النظامية المحتملة وتوصياته المقدمة لمعالجتها.

### "التوصل إلى تسوية غير رسمية أولا" لإنشاء نظام داخلي فعال للعدالة وثقافة العمل المحسنة

- 6- تُقر الإدارة بمساهمة المكتب الإيجابية في توفير خيار فعال ومتسم بالكفاءة للموظفين الذين يسعون إلى معالجة المظالم. وبالإضافة إلى ذلك، فإنها تعترف بالوساطة كوسيلة فعالة من حيث التكلفة لتسوية المنازعات، بما يتماشى مع [القرار A/RES/77/260](#) الذي اعتمده الجمعية العامة للأمم المتحدة في 30 ديسمبر/كانون الأول 2022.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p><b>موافقة.</b></p> <p>شجعت الإدارة الموظفين ودعمتهم وحفزتهم، بمن فيهم المدبرون، على الاضطلاع بدور نشط في تحسين ثقافة مكان العمل في البرنامج.</p> <p>وعلى وجه التحديد، وفي عام 2022، أصدر المدير التنفيذي سياسة السلوك المسيء المنقحة (OED2022/004) التي توضح السبل الرئيسية التي يمكن لموظفي البرنامج من خلالها الإبلاغ عن أي سلوك غير لائق أو مسيء يواجهونه أو يشهدونه. إن هذه السبل تشمل التسوية غير الرسمية التي يُيسرها المكتب.</p> <p>ومرافقة للسياسة المنقحة، قامت شعبة الموارد البشرية بتحديث التدريب الإلزامي لجميع الموظفين بشأن "منع السلوك المسيء في البرنامج والاستجابة له"، وتواصل تقديم جلسات توعية لتذكير الموظفين بكيفية التعبير عن آرائهم عندما يتأثرون بسلوك غير مناسب أو مسيء.</p> <p>وتُعتبر السياسة نفسها عن دور المديرين في معالجة القضايا في وقت مبكر بما في ذلك من خلال إطار إدارة الأداء، وتقدم تدخل الإدارة كحل مستدام وفعال من حيث التكلفة للموظفين والذي يقع بين التسوية غير الرسمية والعملية الرسمية المنفذة من خلال مكتب التفتيش والتحقيق.</p>	<p>1- ينبغي لقيادة البرنامج أن تعزز وتدعم وتشجع الموظفين بما في ذلك المديرين على الانخراط في حل غير رسمي كوسيلة مهمة لتحسين ثقافة مكان العمل في البرنامج بهدف إيجاد حلول أسرع وأكثر إرضاء واستدامة قبل اتخاذ الخطوات الرسمية التي تكون بشكل عام طويلة ومكلفة ويمكن أن تؤدي إلى نتائج مثيرة للجدل.</p>

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
وبالإضافة إلى ذلك، تم وضع مواد لإذكاء الوعي موجهة إلى المديرين للتأكيد على أدوارهم ومسؤولياتهم في منع السلوك غير المناسب والمسيء وخلق السلامة النفسية.	
<p><b>فيد النظر.</b></p> <p>تشارك الإدارة في الاستعراض الجاري لنظام العدل الداخلي في البرنامج. وتتم مناقشة إمكانية مطالبه الموظفين، كجزء من هذه العملية، بالسعي إلى تحقيق تسوية غير رسمية للقرارات الإدارية المتنازع عليها كخطوة أولى إلزامية قبل الانخراط في عملية استئناف رسمية.</p>	<p>2- ينبغي للبرنامج أن يدمج نهج "التوصل إلى تسوية غير رسمية أولاً" في السياسات والعمليات الحالية وأن يزود الموظفين بفهم واسع لأعمال نظام العدل الداخلي، ولا سيما فعالية خدمات التسوية غير الرسمية التي يقدمها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة.</p>
<p><b>موافقة.</b></p> <p>تقر الإدارة بأهمية التعاون الفعال من خلال اللجنة متعددة التخصصات فيما يتعلق بتعزيز أماكن العمل بسودها الاحترام والمنتوعة والشاملة لجميع موظفي البرنامج. وستواصل الإدارة ضمان استجابة قوية لأي إخفاق في تلبية معايير البرنامج للسلوك، إما من خلال العملية التأديبية التي تعقب تحقيق الذي يقوم به مكتب التفتيش والتحقيق (مع الانتهاء من 16 حالة من هذا القبيل في عام 2022) أو من خلال مسار إدارة الأداء، مع مدراء الدعم في شعبة الموارد البشرية فيما يتعلق بالاستجابة للسلوك المسيء. (في عام 2022، ساعدت شعبة الموارد البشرية تدخلات الإدارة في أكثر من 100 حالة وفي ثماني حالات إنهاء الخدمة بسبب ضعف الأداء.)</p>	<p>3- ينبغي لأعضاء اللجنة المتعددة التخصصات للعدل الداخلي تعزيز تعاونهم بهدف توفير سبل لاستجابات قوية للسلوك الذي لا يفي بمعايير البرنامج بشأن السلوك.</p>

### إدارة الأداء وثقافة إبداء التعقيبات في البرنامج

- 7- طوال عام 2022، واصلت الإدارة، كجزء من الجهود التي تبذلها لتهيئة مكان عمل يتسم بالشمول والاحترام، استثمار موارد كبيرة في دعم التحول الثقافي في القوة العاملة في البرنامج. ويحدد إطار القيادة المنقح معايير مشتركة للسلوك ويدمجها في الكفاءات والمؤشرات المنقحة. ويسعى إلى تعزيز بيئة عمل شاملة وتعاونية ويقدم مفهوم "القيادة من خلال الآخرين".
- 8- وتشمل المبادرات الإضافية برنامج التوجيه الذي يمكن من خلاله للموظفين الكبار والصغار تبادل وجهات نظرهم ونقل المعرفة عبر الأجيال، وخلق ثقافة التعقيبات المتبادلة وتبادلها.
- 9- ويتم تقديم حلقات دراسية شبكية لتعزيز الأداء والكفاءة للموظفين من أجل تعزيز مهاراتهم في استعراض الأداء بما في ذلك تقديم التعقيبات وتلقيها.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p><b>موافقة.</b></p> <p>أُتيحت مجموعة واسعة من الأدوات والمنتجات الإعلامية والموارد الأخرى لجميع موظفي البرنامج بهدف تعزيز التغيير الإيجابي في ثقافة إدارة الأداء في البرنامج. وستواصل شعبة الموارد البشرية ضمان أن يكون البرنامج في وضع جيد قدر الإمكان في هذا المجال. وسيقود المديرون الجهود المشار إليها في التوصية في المقام الأول، مع الاعتراف بأن جميع الموظفين لهم دور في خلق مناخ عمل أكثر احتراماً وإنتاجية.</p>	<p>4- ينبغي بذل الجهود لتغيير ثقافة إدارة الأداء في البرنامج، مع التركيز بشكل أكبر على التطوير المهني والشخصي لمصلحة كل من الموظفين والمنظمة، إذ يتم السعي بنشاط إلى دعم تحسين الأداء وتقديمه، مما يؤدي إلى مناخ عمل متسم بمزيد من الاحترام والإنتاجية.</p>
<p><b>موافقة.</b></p> <p>كما هو مبين في الرد السابق، يجري إدخال تحسينات مستمرة على نهج البرنامج بشأن إدارة أدوات الأداء والعمليات والسياسات والتوجيهات، حسب الاقتضاء. وفي الوقت نفسه، فإن التصورات بشأن نهج البرنامج المتعلقة بإدارة الأداء ومدى فائدته تعتمد على المديرين ومدى فعالية مشاركتهم في العملية وتشجيع الآخرين على فعل الشيء نفسه.</p>	<p>5- ينبغي أن تشارك المنظمة في حوار واسع وصادق بشأن كيفية تحسين مناخ وثقافة إدارة أداء البرنامج بحيث يُنظر إليه ويتم التعامل معه على أنه أمر إيجابي ومفيد.</p>
<p><b>موافقة.</b></p> <p>يتم تشجيع المديرين على الاعتراف بالعمل الجيد في تقييمات الأداء السنوية وفي المناسبات غير الرسمية. وتتضمن أداة تعزيز الأداء والكفاءة المستخدمة لتقييم أداء الموظفين وظيفة تسهل تقديم التعقيبات في صفوف الموظفين.</p> <p>وفي كل عام، يتم تقديم حلقات دراسية شبكية لتعزيز الأداء والكفاءة لجميع الموظفين، وتغطي الحلقات موضوعات تحديد الأهداف واستعراض الأداء وتقديم التعقيبات وتلقيها والتخطيط الإنمائي. وشملت ست حلقات حتى الآن في عام 2023، مرحلة الاستعراض النهائي لعملية تعزيز الأداء والكفاءة، بحضور 887 مشاركاً على مستوى العالم، وغطت أربع ندوات مرحلة التخطيط، بحضور 540 مشاركاً على مستوى العالم. وتضاف هذه الحلقات إلى الجهود المبذولة داخل البلد لتثقيف الموظفين بشأن إدارة الأداء، بما في ذلك من خلال برنامجين للتعليم الإلكتروني بشأن إدارة الأداء للموظفين وآخر للمشرفين، وتم وضعهما كجزء من الجهود المبذولة لتثقيف وتوجيه وبناء القدرات في مجال إدارة الأداء. وفي عام 2023، تحول التركيز إلى دعم المشرفين في إدارة أداء الموظفين الآخرين.</p>	<p>6- تتطلب عملية تقديم التعقيبات والتوجيهات البناءة وتلقيها شجاعة ويجب أن تكون نموذجاً يحتذى به من قيادة البرنامج وتُدمج في ثقافة يكون فيها الحوار المستمر بين المشرف والمشرف عليه بشأن الأداء هو المعيار ويُنظر إليه على أنه أمر إيجابي.</p>

## الصحة والرفاه

10- تمنح الإدارة الأولوية لصحة موظفي البرنامج ورفاههم. وفي داخل إدارة ثقافة مكان العمل، تركز شعبة الموارد البشرية ووحدة تنسيق شؤون العاملين والثقافة وشعبة رفاه الموظفين على إنشاء مكان عمل يتم فيه تقدير جميع الأشخاص وثوقهم فيه القدرة على تحقيق إمكاناتهم الكاملة، مما يمكّن البرنامج من أداء مهمته. وتتضمن شعبة رفاه الموظفين خدمة استشارية يعمل بها متخصصون في الصحة النفسية مرخص لهم، ويقدمون الدعم للموظفين والمعالين.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p><b>موافقة.</b></p> <p>تدرك الإدارة أن الدروس المستفادة من نموذج العمل المختلط التجريبي ينبغي أن تفيد في صنع القرار بشأن ترتيبات العمل المستقبلية، وتحقيق التوازن بين احتياجات منظمة عالية الأداء وواجب رعاية موظفيها وأهمية روح الفريق الإيجابية.</p> <p>ومن المتفق عليه أنه لا يوجد نهج واحد يناسب الجميع يمكنه تلبية احتياجات مثل هذه المنظمة المتنوعة. وسوف تساعد مبادئ الإنصاف والاتساق والبساطة في وضع ترتيبات العمل المستقبلية. وسيتم إجراء مشاورات واسعة مع جميع أصحاب المصلحة للتمكين من اتخاذ قرارات فعالة.</p>	<p>7- هناك حاجة للاعتراف بأنه لا يوجد نهج واحد يناسب الجميع للعودة إلى المكتب. وتعد المرونة لتلبية الاحتياجات الفردية للموظفين والإنصاف والاتساق في تنفيذ التواجد المكتبي المطلوب مع الالتزام بتحديد أيام وساعات العمل، أمرا مهما للحفاظ على روح الفريق والإنتاجية.</p>
<p><b>موافقة.</b></p> <p>يتم تقديم برامج تنمية القيادات لمديري العاملين على مختلف المستويات في المنظمة، وتزويدهم بالأدوات التي تساعد على خلق الأمان النفسي والكشف عن العوامل الأساسية التي تؤثر على سلوك أعضاء الفريق وأدائهم ومعالجتها.</p> <p>وتغطي البرامج مجموعة من الموضوعات المتعلقة بالذكاء العاطفي وعلم الأعصاب التي تساعد المديرين على فهم الحالة الذهنية للشخص، والاحتياجات والمشاعر الأساسية وما يمكن أن يفعله كمديرين لخلق مساحة آمنة لأنفسهم ولأعضاء فريقهم حيث يمكن التعبير عن المشاعر وإدارتها بطريقة بناءة. وهناك أيضا تركيز مهم على تعزيز الوعي الذاتي لدى المديرين، بما في ذلك ما يتعلق بالمحفزات العاطفية ومسببات الضغط. وتهدف البرامج إلى بناء قدرة المديرين على الفهم من خلال التعاطف. ويحتاج القادة إلى هذه المهارات من أجل أن يكونوا قادرين على الصمود وعلى خلق بيئات عمل آمنة ويسودها الاحترام تؤدي إلى تحقيق الرفاه الجسدي والعاطفي والعقلي.</p> <p>وتعمل دائرة تقديم المشورة للموظفين بانتظام مع المديرين على رفاههم الفردي وتدعم ديناميات الفريق الصحية من خلال الاستشارات وحلقات العمل.</p>	<p>8- يحتاج المديرين إلى مزيد من الدعم ليكونوا قادرين على تلبية العديد من التوقعات المتنوعة التي تنتظرها المنظمة منهم. وتحتاج الهياكل التنظيمية والموظفين إلى الموارد الكافية، بينما يحتاج المديرين إلى التمكين من التعرف على احتياجات الصحة النفسية لأعضاء الفريق والاستجابة لها ومعالجة العوامل في تنظيم العمل التي يمكن أن تؤدي إلى ضغوط مهنية مفرطة وتؤثر على الصحة النفسية بشكل سلبي. ويمكن أن يشمل تطوير القادة على جميع المستويات أيضا المزيد من الإجراءات الجوهرية التي تهدف إلى ضمان رفاههم، بما في ذلك من خلال تطوير الذكاء العاطفي لمساعدتهم على تلبية الاحتياجات العاطفية للآخرين واحتياجاتهم الخاصة.</p>

## التنوع والإنصاف والشمول

- 11- تدرك الإدارة أهمية التنوع والشمول في القوى العاملة وتتفهم الحاجة إلى زيادة توسيع أبعاد التنوع كجزء من الجهود المبذولة لتعزيز تحقيق بيئة عمل تمكينية. واعتمد البرنامج نهجا أكثر تكاملا يركز على جوانب أخرى من التنوع، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، حالة الإعاقة والعرق.
- 12- ويعمل فريق التنوع والإنصاف والشمول على إنكاء الوعي في صفوف القيادة العليا وقادة المكاتب القطرية من خلال مبادرات مثل البرنامج العالمي للقيادة الشاملة التنفيذية الذي يركز على السلوك الشامل والكفاءات المتعلقة بالقيادة.
- 13- ويستخدم الفريق عمليات استشارية، ويتفاعل مع الموظفين على مستوى العالم من خلال مجموعات التقارب مثل شبكة الشمول لمنظور الإعاقة.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p><b>موافقة.</b></p> <p>تتفهم الإدارة الحاجة إلى توسيع أبعاد التنوع إلى ما بعد التكافؤ بين الجنسين من أجل تعزيز بيئة العمل التمكينية. وتم اعتماد نهج أكثر تكاملا يركز على جوانب أخرى من التنوع، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، حالة الإعاقة والعرق. وتُطلق جلسات إعلامية بشأن الشمول الواعي من أجل إنكاء الوعي بالتحيزات الفردية والذكاء الثقافي حتى يتمكن جميع الموظفين من الازدهار في مكان العمل. وعلاوة على ذلك، ولخلق بيئة مواتية لجميع القادة، استثمرت إدارة ثقافة مكان العمل في البرنامج العالمي للقيادة الشاملة التنفيذية الموجه إلى جميع المديرين والقادة القطريين على المستوى مد-2 وما فوق. وينصب تركيز البرنامج على ترسيخ السلوك الشامل وتطوير الكفاءات التي يحتاجها القادة لخدمة نماذج يحتذى بها في الجهود المبذولة لتعزيز بيئة العمل التي يزدهر فيها كل من النساء والرجال كقادة.</p>	<p>9- أثناء تعزيز التكافؤ بين الجنسين، هناك حاجة لخلق بيئة عمل يمكن للموظفات والقائدات من خلالها الازدهار وأن يحظين باحترام القيادة والمشرفين والأقران والمشرف عليهم.</p>
<p><b>موافقة.</b></p> <p>تقر الإدارة بالحاجة إلى معالجة مظاهر العنصرية عند حدوثها. وبناء على جلسة التوعية بشأن مناهضة العنصرية لعام 2021 مع مجموعة القيادة في البرنامج، واصل نائب المدير التنفيذي لثقافة مكان العمل تيسير جلسات التوعية بالعنصرية مع القادة في الاجتماعات الإقليمية. وبالإضافة إلى ذلك، يقوم فريق التنوع والإنصاف والشمول بتسهيل المناقشات بشأن العنصرية مع الأفراد ومجموعات التركيز، بما في ذلك عبر القنوات الرقمية.</p>	<p>10- منذ عام 2020 ظهرت العنصرية كمصدر قلق داخل، بما في ذلك نقص الوعي بالأشكال الحالية للعنصرية في السلوك وعلى المستوى المؤسسي، أي داخل أنظمة البرنامج وسياساته. وهناك حاجة إلى أن تلتزم مكاتب البرنامج في المقر الرئيسي وفي الميدان بإجراء محادثات مفتوحة وربما ميسرة داخل فرقهم لاستكشاف ما يمكن أن تعنيه مناهضة العنصرية في مكاتبهم وفي أنشطتهم وبرامجهم، وتحديد عمليات التكيف التي ستكون ضرورية لتحقيق ذلك.</p>
<p><b>موافقة.</b></p> <p>تدرك الإدارة الحاجة إلى إشراك الجميع في هذا التحول الثقافي. وتحقيقا لهذه الغاية، جمعت الإدارة آراء مجموعة متنوعة من الموظفين. وستتميز المناقشات المستقبلية بشأن التنوع والشمول بتركيز أكبر على</p>	<p>11- من شأن الجهود المعززة والأوسع نطاقا للإبلاغ عن أسباب عمليات التغيير الثقافي، مثل إطار القيادة الجديد واستراتيجية التنوع والشمول الجديدة، أن تساعد على خلق المواءمة بين المقر الرئيسي والميدان ومنع مخاطر وجود منظمة "ذات سرعتين"</p>

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>هذا المجال. وبالإضافة إلى ذلك، أنشأ فريق التنوع والشمول مجموعات تقارب تشجع الموظفين على تقاسم خبراتهم. وفي عام 2022، تم إنشاء مجموعات تقارب متعلقة بشبكة الشمول لمنظور الإعاقة مجتمع المثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وأحرار الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين وأفراد الفئات الجنسانية الأخرى. وتم أيضا إنشاء مجموعة تقارب أخرى معنية بالمرأة في البرنامج من أجل الحصول على مدخلات بشأن القضايا التي تؤثر على المرأة في المنظمة.</p>	<p>يكون فيها الميدان مدعوا إلى تنفيذ التغييرات دون امتلاك ملكية أو فهم واسع للقضايا الكامنة وراءها.</p>

### الاستنتاج

- 14- يلتزم البرنامج بضمان مكان عمل يسوده الاحترام وشامل. ويُذلت جهود كبيرة لتحديث ووضع السياسات والإرشادات ومواد إنكاء الوعي من أجل ضمان أن جميع الموظفين، وخاصة المديرين، يفهمون بوضوح ما هو متوقع منهم.
- 15- ويعد التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مصدرا مفيدا للمعلومات والتوجيه والتشجيع للإدارة من أجل تواصل تحسين ثقافة مكان العمل في البرنامج.