

المجلس التنفيذي
الدورة السنوية
روما، 24 - 28 يونيو/حزيران 2024

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



البند 4 من جدول الأعمال
WFP/EB.A/2024/4-C/Add.1
تقارير التقييم
للنظر

التوزيع: عام
التاريخ: 20 مايو/أيار 2024
اللغة الأصلية: الإنكليزية

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

مذكرة الإدارة بشأن التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2023

مشروع القرار*

يحيط المجلس علماً بمذكرة الإدارة بشأن التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2023 (WFP/EB.A/2024/4-C/Add.1).

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

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيدة N. Vareil
رئيسة بالإنابة
فرع العلاقات مع الموظفين
بريد إلكتروني: nicole.vareil@wfp.org

السيد S. Samkange
مساعد المديرية التنفيذية بالإنابة
إدارة ثقافة مكان العمل
بريد إلكتروني: stanlake.samkange@wfp.org

السيدة R. Gbinoba
مديرة
شعبة الموارد البشرية
بريد إلكتروني: robosa.gbinoba@wfp.org

- 1- ترحب الإدارة بالتقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2023، وتقدر إسهامات المكتب في تعزيز ثقافة مكان العمل ونظام العدل الداخلي في البرنامج. وتعرب الإدارة على وجه الخصوص عن التقدير لتوفير المكتب آلية غير رسمية وسرية لحل النزاعات والمظالم بين الموظفين وتعزيزه النشاط لبينة عمل تتسم بالاحترام والشمول من خلال التدخلات والعمل مع أصحاب المصلحة الآخرين في تعزيز منع السلوك المسيء والتصدي له في البرنامج.
- 2- وتقدر الإدارة أيضا الدعم الذي يقدمه مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة إلى الموظفين خلال رحلة التحول نحو إعادة المواءمة التنظيمية، وتعرب عن التزامها بتعزيز الاتصال بشأن هذا التحول وضمان وجود آليات كافية لدعمه.
- 3- وتلاحظ الإدارة أن عدد الموظفين الذين يتصلون بمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة استمر في الارتفاع في عام 2023، ويعزو المكتب هذه الزيادة إلى عوامل تشمل حجم القوة العاملة الكبير في البرنامج واتساع نطاق وازدياد أنشطة التواصل والتوعية التي يجريها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة نفسه عن طريق الحضور الشخصي. وترحب الإدارة على وجه الخصوص باعتراف مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بالتحول الإيجابي في ثقافة مكان العمل كعامل إضافي ساهم في هذه الزيادة. وقد بُذلت جهود كبيرة في السنوات الأخيرة لتحسين التجربة العامة للموظفين وثقافة مكان العمل في البرنامج، التي لا تزال تشكل أولوية أساسية.
- 4- تلاحظ الإدارة أيضا استمرار الانخفاض، للسنة الثانية على التوالي، في عدد ادعاءات المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استخدام السلطة والتمييز (السلوك المسيء) التي أبلغ بها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، حيث انخفضت هذه الحالات من 44 في المائة من مجموع عدد الحالات التي أبلغ بها المكتب في عام 2018 إلى 21 في المائة في عام 2022. قد يرجع ذلك إلى التدابير التي نفذها البرنامج لزيادة وعي الموظفين بالسلوك المتوقع، والمبادرات العديدة التي اتخذت في السنوات الأخيرة بهدف تحسين ثقافة مكان العمل ومنع السلوك المسيء والتصدي له، بما في ذلك التدخلات الإدارية كوسيلة إضافية للإبلاغ عن ادعاءات سوء السلوك والتصرف حيالها.
- 5- وترحب الإدارة بمساهمة المكتب في تحديد المسائل النظامية المحتملة وتوصياته المقدمة لمعالجتها. وتتطلع الإدارة إلى مواصلة الحوار بانتظام مع المكتب طيلة عام 2024 بهدف كفاءة التوعية في الوقت المناسب بأي مسائل نظامية يتم تحديدها واتخاذ ما يناسبها من إجراءات.

إدارة التغيير

- 6- تدرك الإدارة أهمية دعم الموظفين من خلال تعزيز الاتصال وتوفير آليات الدعم المناسبة، ولا سيما في أوقات التغيير.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>أنشئت في ديسمبر/كانون الأول 2023 فرقة عمل على مستوى الإدارة معنية بالتغيير وإشراك الموظفين من أجل السعي إلى تحسين العمل مع الموظفين والاتصال والتواصل معهم بشكل متسق ومتكامل من أجل الحد من "الصوامع" العازلة وتعزيز الجهود المتبادلة المبذولة لتوثيق الروابط بين عمليات إدارة التغيير، بما في ذلك تنقيح الهيكل التنظيمي وعملية إعادة ترتيب أولويات الميزانية. وتمثلت إحدى النتائج الملموسة لإجراءات فرقة العمل في إنشاء صفحة على موقع شبكة الإنترنت الداخلية للبرنامج تصف رحلة التحول وتوفر جميع المعلومات الأساسية مثل أسباب التحول وجوانبه الرئيسية، وأثاره على الموظفين والموارد المتاحة لدعم هؤلاء الموظفين.</p>	<p>1- ينبغي أن تعزز قيادة البرنامج وإدارته قنوات الاتصال لتوفير تحديثات واضحة وفي الوقت المناسب في ما يتعلق بالتغييرات التنظيمية، وخاصة تلك المتعلقة بإعادة الهيكلة وتقليص الحجم. وسيساعد ذلك على ضمان فهم الموظفين للأسباب الكامنة وراء هذه التغييرات وتأثيرها على أدوارهم ومسؤولياتهم. ومن شأن ضمان الانفتاح والشفافية والإجراءات المتدرجة الواضحة أن يساعد على إدارة عملية التغيير والحد من إجهاد القوة العاملة في البرنامج.</p>

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>وانطلاقاً من ذلك، أنشأت شعبة الاتصالات ووسائل الإعلام في أبريل/نيسان 2024 فريقاً عاملاً معنياً بالاتصالات الداخلية بشأن التغيير. وبالإضافة إلى ذلك، قام مساعد المديرة التنفيذية بالإنابة لثقافة مكان العمل بتنظيم مكالمات مع المديرين في مقر البرنامج لضمان إبقائهم على اطلاع بالمستجدات، وتمكينهم من تقديم معلومات موحدة وفي الوقت المناسب إلى أفرقتهم، وبالتالي تعزيز المحادثات المتعلقة بإدارة البرامج والميزانيات وشؤون العاملين. وكان الهدف من ذلك ضمان تزويد المديرين بالأدوات التي تساعدهم على التعامل مع التغيير، والاتصال والتواصل مع الموظفين والشركاء بطريقة واضحة ومستنيرة.</p>	
<p>موافقة.</p> <p>بدأ تنفيذ برنامج دعم الموظفين في مارس/آذار 2023 لدعم جميع الموظفين بوصفهم أعضاء في المجتمع العالمي للبرنامج خلال هذه الأوقات التي تشهد تغييراً تنظيمياً وحالة من عدم اليقين. وتنظم المكاتب في مختلف الوظائف حلقات دراسية شبكية وأحداثاً أخرى بشأن مواضيع مثل التعامل مع التغيير التنظيمي والتغلب على الإجهاد في الأوقات التي تخيم عليها أجواء عدم اليقين. وتتيح هذه الأحداث للموظفين فرصة لطرح الأسئلة وفهم أنهم ليسوا بمفردهم، مما يعزز التضامن بين الموظفين. وتقدم جميع الحلقات الدراسية الشبكية بلغات مختلفة وعبر مناطق زمنية مختلفة من أجل زيادة الشمول.</p> <p>وتُبذل جهود أيضاً لتوعية جميع الموظفين بمعايير السلوك الواردة في إطار القيادة في البرنامج، مع التركيز على تطوير قيادات تدرك أهمية بناء المهارات في مجال الذكاء العاطفي، بما في ذلك التعاطف، والإصغاء باهتمام، والتفهم والتواصل مع الآخرين، وتهيئة أجواء السلامة النفسية حيث يمكن للأفراد والأفرقة الازدهار.</p> <p>ويهدف برنامج القيادة الشاملة للمسؤولين التنفيذيين العالميين، الذي تخرج منه بالفعل 100 من كبار القادة الناجحين بنجاح، إلى زيادة تزويد القادة بالقدرة على الاستفادة من مبادرات الإدماج من أجل تحقيق نتائج أكبر بموارد أقل، وتهيئة بيئة آمنة ومواتية للجميع، وإبراز أفضل ما لدى كل عضو من أعضاء الفريق، وتعزيز القدرة على التكيف والمرونة، وبناء الاستعداد لاستكشاف ودعم أساليب جديدة ومبتكرة لتحقيق النتائج في مواجهة الطلبات المتزايدة والموارد المحدودة.</p>	<p>2- تعزيز الدعم الذي تقدمه قيادة البرنامج للموظفين: يمكن تعزيز ثقافة الاستقرار والقدرة على الصمود داخل المنظمة من خلال التأكيد على أهمية التعاطف، واتخاذ القرارات على أساس القيمة، والتضامن بين الزملاء. ويُفترض أن يشجع البرنامج قاداته على إعطاء الأولوية لرفاه كل من الموظفين والمستفيدين.</p>

ترتيبات العمل المرنة

7- تعطي الإدارة الأولوية لصحة موظفي البرنامج ورفاههم من خلال مبادرات تشمل توفير ترتيبات العمل المرنة التي يحتاج إليها الموظفون، مع ضمان تغطية احتياجات العمل. وفي إطار إدارة مكان العمل والتسيير، تركز شعبة الموارد البشرية ووحدة تنسيق شؤون العاملين والثقافة ودائرة الرفاه على تهيئة مكان عمل حيث يحظى جميع الموظفين بالتقدير ويستطيعون تحقيق كامل إمكاناتهم، مما يمكن البرنامج من أداء مهمته.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>يتسم الحضور إلى المكتب بأهمية كبيرة في تلبية الاحتياجات التشغيلية وتحقيق أقصى قدر من التماسك والتواصل بين الأفرقة. وفي بعض الظروف، يمكن أيضا لترتيبات العمل المختلطة وغيرها من ترتيبات العمل المرنة أن تحقق هذه الأهداف، ويمكن النظر فيها على أساس كل حالة على حدة. وفي هذا السياق، تترك الإدارة أن سياسات العمل المرنة والمختلطة والعمل عن بُعد يمكن أن تسهم في إيجاد مكان عمل أكثر شمولا وتعزز تجربة الموظفين من خلال استيعاب الاحتياجات المتنوعة للموظفين في مختلف المواقع والأدوار والقدرات وظروف الحياة.</p> <p>ويحدد إطار سياسة الموارد البشرية في البرنامج ويتيح مختلف طرائق ترتيبات العمل المرنة التي يمكن للموظفين الاستفادة منها بالاتفاق مع مديريهم الذين يُشجعون على دعم طلباتهم. وأحاط البرنامج علما أيضا بالتوصيات الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة، بما يكفل مراعاة الترتيبات المعمول بها للاحتياجات والواقع المتنوع للموظفين بما يخدم مصالح المنظمة على أفضل وجه. ويشمل ذلك، على سبيل المثال، الالتزام بوضع تعريف واضح لترتيبات العمل المرنة يحدد نطاق السياسة.</p>	<p>3- إقرارا بالاحتياجات والأوضاع المتنوعة للموظفين في مواقع وأدوار مختلفة، يمكن للإدارة النظر في استكشاف ترتيبات عمل أكثر مرونة، بما في ذلك خيارات نماذج عمل مختلطة تجمع بين العمل عن بعد والعمل في المكتب. وتوفر التوصيات الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة أساسا لوضع نهج متماسك لتعميم ترتيبات العمل المرنة وأساليب العمل الجديدة.</p>
<p>موافقة.</p> <p>عقب المشروع التجريبي بشأن العمل المختلط الذي انتهى في يوليو/تموز 2023، أبلغ جميع الموظفين بأسباب العودة التدريجية إلى المكتب بالنسبة للموظفين في المكاتب التي نُفذ فيها المشروع التجريبي. وقد أوضحت الرسائل اللاحقة، بما في ذلك تلك التي صدرت خلال حدث لجميع الموظفين في ديسمبر/كانون الأول 2023، قيمة اتباع نهج متسق في جميع المواقع وفوائد التواجد في المكتب، ولكن هناك ترتيبات مرنة متاحة لمراعاة الاحتياجات المتنوعة لموظفي البرنامج.</p> <p>ولتلبية احتياجات الأفراد من الموظفين، لا تزال ترتيبات العمل المرنة في البرنامج، بما فيها العمل عن بُعد، متاحة عند الطلب وبموافقة السلطة المختصة.</p>	<p>4- سيستفيد موظفو البرنامج من عمليات الاتصال الأكثر انفتاحا وشفافية بشأن سياسات وقرارات العمل عن بعد.</p>

مساعدة المديرين والموظفين

8- تعطي الإدارة الأولوية لتعزيز ثقافة المساعدة على جميع مستويات المنظمة، كما هو مبين في إطار القيادة في البرنامج. وتحدد مساعدة المديرين والموظفين من خلال مبادرات مختلفة تركز على الاحترام والسلامة النفسية وإدارة الأداء.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>استثمر البرنامج في مبادرات مختلفة تركز على مساعدة المديرين وعلى قدرتهم على قيادة الأفرقة بطريقة تتسم بالاحترام والفعالية، بما في ذلك مبادرة التوعية "ارفع صوتك!" المخصصة للقيادة، والدورات التعريفية للمديرين القطريين ونواب المديرين القطريين، وبرنامج رؤساء المكاتب الميدانية، التي تركز على دور المديرين في ضمان السلامة النفسية ومنع السلوك غير اللائق والمسيء في أفرقتهم والتصدي له. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن غالبية البرامج التدريبية لقيادة المكاتب القطرية وحدات تدريبية حول توفير واجب العناية.</p> <p>ويستثمر البرنامج أيضا في تعزيز القدرات الإدارية والمساءلة من خلال طريقة تدخل الإدارة التي يعالج فيها المديرون أي سلوك غير لائق أو مسيء، من جانبهم أو من جانب أعضاء فريقهم، من خلال أنشطة التوعية والإدارة الفعالة للأداء والأدوات التصحيحية التي تشمل التدريب التوجيهي.</p> <p>وفي ما يتعلق بتقييمات نظام تعزيز الأداء والكفاءة، نُقح هدف إلزامي للمشرفين في عام 2023 لتأكيد أهمية استكمال تقييمات نظام تعزيز الأداء والكفاءة لأفرقتهم. ومن المقرر إصدار توجيهات إضافية طيلة عام 2024، وسيكون المديرون مسؤولين عن تفعيل تلك التوجيهات.</p> <p>وقد أدمجت السلوكيات المتوقعة من جميع الموظفين، بمن فيهم القادة، على النحو المحدد في إطار القيادة، في منصات البرنامج لإدارة الأداء. وهذا الإدماج ضروري لتطبيق إطار القيادة ويساعد على تعزيز ثقافة المساعدة. وبالإضافة إلى ذلك، وُضعت مجموعة أدوات لتعزيز تقدير الأقران للزملاء الذين يظهرون السلوكيات في الإطار من أجل تعزيز ثقافة حيث يتم تقدير السلوكيات الجيدة.</p>	<p>5- سيستفيد البرنامج من زيادة الاستثمار في ثقافة المساعدة حيث يكون القادة مساعدين عن قيادة أفرقتهم بطريقة محترمة وفعالة، ويكون الموظفون مساعدين عن تحقيق النتائج المتفق عليها. وفي حين أن إطار القيادة للبرنامج يوفر إرشادات جيدة عما يعنيه ذلك في الممارسة العملية، يلاحظ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة أن هذا الإطار لا يستخدم بشكل كافٍ في الكثير من مراكز العمل. ويمكن للبرنامج بالتالي أن يزيد جهوده لجعل إطار القيادة نقطة مرجعية مشتركة وضمن معرفة الموظفين بالإطار وكيفية تكيفه واستخدامه في مكاتبهم. إن إعطاء وزن أكبر للمهارات الإشرافية في تقييم تعزيز الأداء والكفاءة، وضمن موقف متسق على جميع المستويات يؤكد على المساعدة، يمكن أن يؤدي إلى مزيد من التحسين في هذا المجال.</p>

تجسيد قيم البرنامج

9- تستخدم الإدارة، كجزء من التزامها بضمن التزام جميع الموظفين بالقيم الأساسية للبرنامج، وسائل اتصال معززة وتنفذ برامج تدريبية مختلفة تعزز الذكاء الثقافي؛ والوعي بأوجه التحيز واستراتيجيات معالجتها؛ وإدماج مبادئ التنوع والمساواة والشمول في مختلف البيئات الثقافية. ويجري رصد أثر هذه المبادرات.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>تكرس وحدة التنوع والإنصاف والشمول في البرنامج جهودها لتعزيز الذكاء الثقافي والوعي والاستراتيجيات التي تعالج التحيزات و"الثغرات الخفية" وتجري دورات تدريبية منتظمة للأفرقة والمكاتب المتعددة الثقافات التابعة للبرنامج من أجل ترسيخ مبادئ التنوع والإنصاف والشمول في مختلف البيئات الثقافية. وإدراكا لأهمية توفير التدخلات في مجالي التنقيف والدعوة طيلة المسيرة المهنية للموظف في البرنامج، استثمرت المنظمة موارد في هذه المجالات لتحسين حصانها. ويتسم عمل خبراء التنوع والإنصاف والشمول الإقليميين بأهمية خاصة، وقد مكّن من تنظيم الكثير من أحداث التوعية في مختلف السياقات الثقافية المحلية.</p> <p>وتتاح فرصة أخرى لتحسين قياس الأنشطة المتعلقة بثقافة مكان العمل في البرنامج التجريبي لدعم المكاتب القطرية، الذي نُفذ في المكتب الإقليمي لآسيا والمحيط الهادئ، ويشمل تقييما للمخاطر النفسية والاجتماعية باستخدام منهجية استبيان كوبنهاغن النفسي. ويقدم التقييم نظرة عامة تشمل التفاصيل الدقيقة على مستوى الأفرقة، ويحدد المجالات التي تعمل فيها الأفرقة بشكل جيد والمجالات التي تحتاج فيها إلى الدعم.</p> <p>وتتاح أيضا الآن أداة استقصاء جس النبض المعتمدة على المستوى المؤسسي بلغات متعددة لجميع أفرقة البرنامج. وتوفر هذه الأداة الفرصة لقياس مشاعر الموظفين وتصوراتهم في عدد من المجالات، وتيسر المقارنات المعيارية وجمع الأفكار النيرة بناء على النتائج الواردة.</p> <p>وتعالج المسائل المتعلقة بمكان العمل والسلوك المحددة من خلال استعراض الإدارة للمسائل المهمة المتعلقة بالمخاطر والرقابة في العامين 2022 و2023 من خلال خطة عمل محددة التكاليف في خطة الإدارة للفترة 2024-2026</p>	<p>6- عمليات الرصد والتقييم المستمرة: إن إنشاء آليات لعمليات الرصد والتقييم المستمرة للديناميات الثقافية ومبادرات التنوع والشمول على نطاق البرنامج من شأنه أن يساعد المنظمة في تقييم فعالية جهود الإدماج الثقافي وتحديد مجالات التحسين.</p>
<p>موافقة.</p> <p>على نطاق المنظمة، وكجزء من جهود ترسيخ قيم البرنامج، بما في ذلك برنامج الاحترام+ يجري تعزيز التوعية الثقافية والإدماج الثقافي من خلال أنشطة مختلفة. وتتمحور الركيزة 2 لبرنامج الاحترام+ حول بناء القدرات في مجال الشمول عبر الثقافات المختلفة وتقبل الاختلافات الثقافية. وأدوات برنامج الاحترام+ متاحة باللغات بالعربية والإنكليزية والفرنسية والبرتغالية والإسبانية لضمان تحقيق أوسع تغطية.</p> <p>ويضمن برنامج القيادة الشاملة للمسؤولين التنفيذيين على المستوى العالمي للبرنامج أن يكون القادة مجهزين لإدارة جميع أشكال التنوع وإدارة فعالة في أفرقتهم، مع التركيز على التنوع الثقافي.</p>	<p>7- تعزيز الوعي الثقافي على كافة المستويات: غالبا ما تضطلع الاختلافات الثقافية بدور أساسي في النزاعات بين المشرفين والمرؤوسين. وسيستفيد قادة البرنامج بشكل كبير من الدعم الإضافي لزيادة إكفاء الوعي الثقافي، الأمر الذي سيمكنهم من إدارة الاختلافات الثقافية بشكل أكثر فعالية. وفي الوقت نفسه، يستطيع البرنامج بناء فهم أكبر بين الموظفين الوطنيين لما ينطوي عليه العمل في إحدى منظمات الأمم المتحدة. ومن شأن هذه الخطوات أن تساعد على سد الفجوات القائمة، ولا سيما بين المشرفين في فئات الموظفين الفنيين الدوليين والموظفين الوطنيين، مما يعزز الثقافة والهوية التنظيمية عموما.</p>

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>وتعمل وحدة التنوع والإنصاف والشمول باستمرار على تعزيز التوعية بمسائل التنوع والإنصاف والشمول من خلال الحوارات العالمية المتكررة. وتضم سلسلة الحلقات الدراسة الشبكية التي تنظمها الوحدة عبر الإنترنت بعنوان "أفكار نيّرة شاملة" حلقات نقاش يشارك فيها خبراء يستكشفون مواضيع ووجهات نظر مختلفة، مما يساعد على تعميق فهم الموظفين لمسائل الشمول. وتكرس الوحدة أيضا جهودا كبيرة لضمان أن يكون جميع الموظفين على دراية بالطرق العملية لجعل الشمول جزءا لا يتجزأ من أنشطتهم اليومية. وتهدف الوحدة، من خلال دعم الموظفين في تحديد وفهم العوائق التي تحول دون تحقيق الشمول وكيفية تجليها في مكان العمل، إلى تعزيز بيئة لا تقتصر على احترام الاختلافات الثقافية بل وتُقدّر ها أيضا.</p>	

الاستنتاج

- 10- يلتزم البرنامج بمواصلة جهوده لتحسين ثقافة مكان العمل، وتبني التنوع والشمول وتعزيز الذكاء العاطفي والثقافي، وفي الوقت نفسه تعزيز المساواة على جميع المستويات. وسيركز البرنامج أيضا على تعزيز الاتصال والتواصل بشأن التغييرات الجارية وسيواصل دعم المديرين والموظفين في التعامل مع ما يرتبط بذلك من عدم يقين.
- 11- ويشكل التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مصدرا قيما للمعلومات والتوجيه والتشجيع للإدارة أثناء مسيرتها هذه.