

المجلس التنفيذي
الدورة السنوية
روما، 23 – 26 يونيو/حزيران 2026

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



البند 7 من جدول الأعمال
WFP/EB.A/2026/7-F/Add.1
وظائف الرقابة
لاتخاذ قرار

التوزيع: عام
التاريخ: 21 مايو/أيار 2026
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 2025

مشروع القرار*

يحيط المجلس علماً بمذكرة الإدارة بشأن التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2025 (WFP/EB.A/2026/7-F/Add.1).

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

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيد S. Omollo

مساعد المديرية التنفيذية

إدارة مكان العمل والتسيير

بريد إلكتروني: stephen.omollo@wfp.org

- 1- ترحب الإدارة بالتقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2025. ويقدم التقرير سردا واضحا لتجارب الموظفين على نطاق البرنامج خلال عام شهد تغييرات تنظيمية كبيرة، وتعرب الإدارة عن تقديرها للدقة والمصداقية اللتين اتبعهما مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في استخلاص نتائجها والإبلاغ عنها.
- 2- وفي عام 2025 شهد البرنامج تغييرا تنظيميا كبيرا إلى جانب قيود التمويل الشديدة. وتعامل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مع 762 حالة من بين قوة عاملة تقدر بنحو 22 000 موظف، ما يمثل زيادة في عدد الحالات بنسبة 14 في المائة مقارنة بعام 2024 من حيث القيمة المطلقة، على الرغم من الانخفاض في حجم القوة العاملة وعدد البعثات الميدانية التي أُجريت. وتعتبر هذه الزيادة عن كل من أثر التغييرات التي شهدتها العام على الموظفين، واستمرار ثقة الموظفين في مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة باعتباره جهة موثوقة لتقديم الدعم السري.
- 3- وأدار البرنامج فترة انتقال تنظيمي مهمة بطريقة مسؤولة. ولم يكن الانتقال إلى هيكل من مستويين مجرد استجابة لأزمة التمويل. بل كان عبارة عن إعادة تصميم متعمدة بهدف تعزيز المساءلة، وجعل السلطة أقرب من العمليات، وإنشاء مقر عالمي أصغر حجما ينصب تركيزه على دعم المكاتب القطرية. واستحدث البرنامج هذه التغييرات في وقت أبكر وعلى نحو متعمد أكثر مقارنة بالكيانات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة، حيث أدار التدابير المتعلقة بالقوة العاملة بأسلوب مكنه من تجنب التخفيضات المفاجئة التي أثرت على الكثير من المنظمات النظرية. واستمر توجيه الموارد إلى حيث تلمس الحاجة إليها – أي دعم الموارد البشرية وشبكة العدل غير الرسمية والتزام البرنامج بواجب الرعاية – بشكل يتسق مع التزامات المنظمة تجاه العاملين فيها ومساءلتها أمام الجهات المانحة.
- 4- وساهم الاستثمار المستمر في القيم وثقافة مكان العمل في إحراز تقدم ملموس. فالانخفاض المستمر في الحالات التي تنطوي على سلوك مسيء، من 44 في المائة من عدد الحالات التي نظر فيها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في عام 2019 إلى 12 في المائة في عام 2024، يعبر عن استمرار التحسن على المستوى المؤسسي. كما تدعم بيانات زوار مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هذا الاتجاه: فقد أفاد 86 في المائة من المجيبين في عام 2025 بأنهم يشعرون براحة أكبر إزاء معالجة المسائل المتعلقة بمكان العمل بعد تواصلهم مع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة. وشهد إطار الوساطة، الذي أُطلق في أواخر عام 2024، زيادة ملحوظة في اعتماده خلال عامه الأول. وبالإضافة إلى ذلك، ساعد استحداث مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لتصنيفات المخاطر المؤسسية في عام 2025 في تعزيز مساهمة المكتب في الحوكمة المؤسسية.
- 5- كما يحدد التقرير السنوي المجالات التي لم ترقَ فيها عمليات التنفيذ والاتصال والتواصل إلى مستوى التوقعات بشكل متسق، بما في ذلك التواصل الذي لم يكن دائما في الوقت المناسب أو متسقا بالقدر الكافي كاف، وأعباء العمل التي لم تتم إعادة ترتيبها من حيث الأولوية دائما، والحالات التي لم يشعر فيها الموظفون دوما بأنهم قادرون تماما على إثارة الشواغل. وبأخذ البرنامج هذه الملاحظات على محمل الجد. وفي الوقت نفسه، من المهم مراعاة طبيعة قاعدة أدلة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة: تمثل الحالات البالغ عددها 762 ما يقرب من 3 في المائة من القوة العاملة في البرنامج وتعتبر عن تجارب الموظفين الذين اختاروا التماس الدعم من خلال مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة. ولذلك، يتعين النظر في النتائج جنبا إلى جنب مع البيانات التنظيمية الأوسع نطاقا. فعلى سبيل المثال، أشارت عملية الضمان من جانب المديرية التنفيذية في عام 2025 إلى أن 93 في المائة من المكاتب القطرية أبلغت عن تصورات إيجابية أو محايدة بشأن نموذج المقر العالمي. وحيثما تم الإبلاغ عن تحديات تتعلق بالهيكل الجديد، فقد كان ذلك مرتبطا إلى حد كبير بالتخفيضات التي طالت القدرات في المقر العالمي والتي نجمت عن أزمة التمويل، وليس بالتصميم الهيكلي وحده.

ملاحظات الإدارة بشأن تقرير عام 2025

- 6- ترتبط ثلاث من الملاحظات الواردة في التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بشكل وثيق برد الإدارة. تتعلق الملاحظة الأولى بالانتقال إلى نموذج المقر العالمي. فقد جمعت عملية المواءمة التنظيمية أفرقة المقر والمكاتب الإقليمية في هيكل مقر عالمي متكامل صُمم بهدف تزويد المكاتب القطرية بالدعم المباشر. وفي تقريره، سلط مكتب أمين المظالم وخدمات

الوساطة الضوء على شواغل الموظفين بشأن المساواة واتساق السياسات أثناء عملية الانتقال. وأثيرت هذه الشواغل في سياق نموذج سيستمر تنفيذه طوال عام 2026، حيث من المخطط إجراء المزيد من التعديلات على مدار العام. وبالإضافة إلى ذلك، فقد أثر التخفيض في قدرات المقر العالمي الناتج عن أزمة التمويل في مستوى الدعم المتاح للمكاتب القطرية، وذلك بمعزل عن التصميم الهيكلي نفسه. ولا تزال الإدارة ملتزمة باستكمال تنفيذ النموذج، مع الحفاظ على ترتيبات الحوكمة المناسبة وضمان أن يظل الدعم المقدم إلى المكاتب القطرية واضحا ومتسقا ومستجيبا للاحتياجات التشغيلية.

7- وتتعلق الملاحظة الثانية بالعمليات في المواقع الميدانية العميقة. إن التحول نحو أدوار استراتيجية أكثر تركيز على النظم الوطنية والمشاركة في السياسات هو أمر ضروري ومتواءم مع أهداف البرنامج الطويلة الأجل، غير أن وتيرة التغيير فاقت ما تم توفيره من الدعم اللازم للموظفين للتعامل معه. ويظل دعم الموظفين خلال هذا الانتقال أولوية بالنسبة للإدارة. وتتفاقم التحديات عندما تشكل اللغة حواجز هيكلية: فعلى الرغم من أن البرنامج يعتمد عدة لغات عمل ويواصل توسيع نطاق إمكانية الوصول إلى التوجيهات والاتصالات والمواد التعليمية بلغات متعددة، لا تزال اللغة الإنكليزية لغة العمل السائدة في معظم أنحاء المنظمة. وبالتالي، قد يواجه الموظفون العاملون بشكل أساسي في بيئات غير ناطقة باللغة الإنكليزية قدرا من الانفصال للاحية الوصول إلى المعلومات والمشاركة في الحوار التنظيمي والتعامل مع التوقعات التنظيمية المتغيرة. ويُعدّ البرنامج من بين الكيانات القليلة التابعة للأمم المتحدة التي توفر أدوات تعلم متعددة اللغات لجميع الموظفين، حيث يُتاح الآن أكثر من 30 في المائة من قائمة التعلم الأساسي الخاصة به بعدة لغات. وتدرك الإدارة أهمية مواصلة تعزيز إمكانية الوصول إلى المعلومات بلغات متعددة على نطاق القوة العاملة.

8- وتتعلق الملاحظة الثالثة – والأهم – بما يصفه مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بأنه "قوة العمل الصامتة": أي الموظفين الذي خلصوا إلى أن الصمت هو أكثر أمانا من الإفصاح بصراحة عن شواغلهم. ويشكل هذا الأمر أساس الالتزامات والإجراءات الموضحة أدناه.

9- وتنشأ الشواغل التي حددها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بشأن ثقة الموظفين وثقافة مكان العمل والاستعداد للتحدث بصراحة عن ثلاثة جوانب ضغط مترابطة. أولا، تعمل الأفرقة ضمن آليات رقابة وامتثال متعددة ومتداخلة، وهناك حاجة لضمان أن تكون ترتيبات الرقابة متناسبة مع المخاطر ومتكيفة مع الهيكل ذي المستويين. وفي هذا السياق، يجري استعراض لجان الحوكمة بهدف تحسين الكفاءة والمواءمة مع الترتيبات التنظيمية الجديدة. ثانيا، أثرت مغادرة الزملاء والعملية الجارية لتحقيق الاستقرار في القوة العاملة على استمرارية الأفرقة، وستستغرق إعادة بناء أفرقة مستقرة وفعالة وقتا ريثما يتم ترسيخ طرق العمل الجديدة. ثالثا، تجري عملية الانتقال في سياق يشهد تضائلا في الموارد وتقلبات في البيئة التشغيلية حيث يواجه الكثير من الموظفين حالة من عدم اليقين بشأن مستقبل البرنامج، ومنظومة الأمم المتحدة الأوسع، والمجتمعات المحلية التي يخدمها البرنامج. وتُقر الإدارة بأن الحفاظ على الاستمرارية التشغيلية في ظل هذه الظروف يتطلب قدرة كبيرة على الصمود على نطاق المنظمة.

10- وتواصل الإدارة التركيز على الحفاظ على الفعالية التشغيلية مع مواصلة تنفيذ النموذج ذي المستويين طوال عام 2026. وقد صُمم النموذج لتعزيز الفعالية والمرونة والمساءلة، ولا تزال هذه الأهداف في صميم عملية تنفيذه. وتدرك الإدارة تماما الأثر الذي خلفه العام المنصرم على معنويات الموظفين، وستواصل أخذ شواغل الموظفين على محمل الجد.

رد الإدارة على ملاحظات وتوصيات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة

إعادة بناء الأفرقة وتعزيز ثقافة القيادة في البرنامج

11- لقد استثمر البرنامج بشكل متواصل في ثقافة القيادة على مدى السنوات الأخيرة، بما في ذلك من خلال دمج سلوكيات القيادة في نظام تعزيز الأداء والكفاءة، وطرح مبادرة "القيادة بالسلامة والمساءلة" لتشمل أكثر من 1 000 مدير، وتأسيس مجموعة تدريب إرشادي داخلية وإطلاق رحلة فعالية الفريق. وتمخضت هذه الاستثمارات عن نتائج ملموسة، بما في ذلك الانخفاض الطويل الأجل في عدد الحالات التي تتطوي على سلوك مسيء. وتبرز ملاحظات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في هذا المجال ضرورة ضمان أن يتم تطبيق سلوك القيادة، الذي يتم تعزيزه من خلال التدريبات، بشكل متنسق وتعزيزه على المستويات العليا، وألا يعتمد الوصول إلى فرص التطوير على الموقع الجغرافي أو موارد المكاتب.

رد الإدارة	ملاحظات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة
<p>موافقة. تشكل تنمية المهارات القيادية أحد الأولويات الأربع للموارد البشرية لعام 2026. وتوفر المبادرات الحالية المتعلقة بتنمية المواهب والقيادة بالسلامة والمساءلة، إلى جانب الجلسات التعريفية المخصصة للمديرين الإقليميين ونواب المديرين الإقليميين، أساساً قوياً للقيادة الحاليين والمستقبليين. ويلتزم البرنامج بزيادة تعزيز مبادراته في مجال تنمية المهارات القيادية. وتتوفر مجموعة واسعة من فرص التعلم للموظفين من مختلف الدرجات والأقاليم وأنواع العقود. كما يعمل البرنامج على تعزيز آليات التعلم من الأقران والدعم الميداني لتكملة هذه البرامج والمساعدة في ضمان ألا يعتمد الوصول إليها على موارد المكاتب المحلية.</p>	<p>1-1 بناء قدرات القيادة</p> <p>زيادة فرص الحصول على تدريب عملي في مجال القيادة من خلال نهج منظم يغطي مهارات تسوية النزاعات، والإصغاء الفعال، وتقديم التعقيبات، وتيسير الاجتماعات الشاملة. فيدون استثمار مؤسسي مستمر، قد يصبح الوصول إلى هذه التدريبات مقتصرًا على المكاتب التي لديها موارد أفضل.</p>
<p>موافقة. عندما يتقلص حجم الأفرقة وتتغير المسؤوليات، يصبح الدعم المنظم وتوقعات الإدارة الواضحة أمراً ضرورياً. ويسلط تقرير مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة الضوء على مخاطر أعباء العمل المفرطة وعدم وضوح الأدوار خلال المراحل الانتقالية. ويلتزم البرنامج بوضع حد أدنى لتوقعات الدعم المقدم للوظائف الحيوية أثناء المراحل الانتقالية ولضمان أن يتم التعامل مع إعادة ترتيب أعباء العمل من حيث الأولوية كمسؤولية قيادية صريحة. وتتوفر مجموعتي أدوات عملية، واحدة لجميع الموظفين بشأن التعامل مع التغيير وواحدة للمديرين بشأن قيادة الأفرقة خلال الانتقال. وتلتزم الإدارة بتعزيز استخدام هاتين المجموعتين من الأدوات، المتاحتين باللغات الإنكليزية والفرنسية والإسبانية.</p>	<p>1-2 دعم عمليات "إعادة الضبط" على مستوى الأفرقة</p> <p>تعزيز تخطيط عبء العمل، وإعادة النظر بصورة جماعية في الأدوار والتوقعات، وتزويد المشرفين بتوجيهات عملية لإدارة التغيير. ويمكن لعمليات تسليم المهام التي تم التخطيط لها بشكل جيد أن تحافظ على المعرفة المؤسسية.</p>
<p>موافقة. يلتزم البرنامج بمساءلة المديرين على جميع المستويات عن إظهار وتعزيز سلوك القيادة الذي يركز على الأشخاص. ويُتوقع من المديرين أن يقدموا تعقيبات في الوقت المناسب على نحو بناء وموثق، وأن يعالجوا الشواغل المتعلقة بالأداء بشكل استباقي. وتقدم شعبة الموارد البشرية التوجيهات والدعم للمديرين عند الحاجة. وتعزز دورة أداء المديرين القطريين المنقحة المساءلة لدى كبار المديرين. وحيثما يتم تحديد شواغل مرتبطة بالسلوك الإداري، يتعين أن تقترن أي عملية لإعادة التكليف برقابة مستمرة وتدريب على القيادة وتحديد واضح للتوقعات المتعلقة بالسلوك.</p>	<p>1-3 رعاية واضحة لمهارات القيادة</p> <p>لا يفتقر البرنامج إلى السياسات الجيدة، ولكنه يفتقر إلى تحديد واضح لنماذج مهارات القيادة المرغوب بها. وقد يكون من الأفضل التصدي لتحديات الإدارة المستمرة باعتبارها مسائل تتعلق بالأداء والمخاطر التنظيمية بدلاً من كونها مسائل تتعلق بأسلوب القيادة الشخصي.</p>

رد الإدارة	ملاحظات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة
<p>موافقة. استثمر البرنامج بشكل كبير في رسائل التغيير خلال عام 2025، بما في ذلك من خلال جلسات إحاطة على مستوى أفرقة القيادة والمديرين، واجتماعات "الساعات المفتوحة"، ورسائل البريد الإلكتروني والاجتماعات الموجهة إلى جميع الموظفين، وإعداد مجموعات أدوات ومواد إحاطة مخصصة للمديرين، وتوفير توجيهات حول الاتصال والتواصل بشأن التغييرات في القوة العاملة. كما نشر مكتب الاتصالات ووسائل الإعلام مقالات ومواد توجيهية وأسئلة متكررة على بوابة الإنترنت الداخلية WFPgo، وأجرى استقصاءات بعد الاجتماعات التي ضمت جميع الموظفين وعقد مناقشات مجموعات التركيز لدعم المشاركة المباشرة والمشاركة الثنائية الاتجاه. كما عقد فريق الثقافة التنظيمية في إدارة مكان العمل والتسيير جلسات بعنوان "معا خلال التغيير: التعلم من الأقران بين المديرين"، حيث عمل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة كشريك رئيسي في تيسيرها، لدعم المديرين في قيادة الأفرقة خلال فترات عدم اليقين. إن ملاحظة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لم تشر إلى غياب التواصل، ولكنها أشارت إلى أنه لم يكن دائما متسقا أو في الوقت المناسب بما يكفي لتمكين الوصول إلى الموظفين الذين هم في أمس الحاجة إليه. ويلتزم البرنامج بتعزيز معايير الاتصال والتواصل في عمليات التغيير الرئيسية من خلال ضمان زيادة الوضوح في ما يتعلق بما يتعين على المديرين معرفته ومتى يجب إيصال المعلومات وإعطاء الأولوية لظهور القيادة العليا أثناء الفترات الصعبة.</p>	<p>1-4 الاتصال الشفاف والاستباقي يمكن للتحديثات المنتظمة بشأن مبررات قرارات تقليص الحجم، والجداول الزمنية المتوقعة، ومجالات عدم اليقين أن تقلل من التكهنات والقلق وانتشار الشائعات. ويعد وضوح رؤية القيادة العليا عند الإعلان عن القرارات الرئيسية بالغ الأهمية. ويحتاج المديرين من المستوى المتوسط إلى معلومات مقدمة في الوقت المناسب ومتسقة للتواصل بمصداقية وإدارة التوقعات.</p>

التعامل مع الهيكل التنظيمي الجديد

12- يُقرب نموذج المقر العالمي السلطة والمساءلة من العمليات. وسيستمر تنفيذه خلال عام 2026. وتشير عملية الضمان من جانب المديرية التنفيذية في عام 2025 إلى أن معظم المكاتب القطرية لديها وجهة نظر محايدة أو إيجابية بشأن اتجاه التغيير التنظيمي. وتهدف الالتزامات الواردة أدناه إلى دعم تنفيذ النموذج في البيئات التشغيلية بشكل أكثر اتساقا.

رد الإدارة	ملاحظات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة
<p>موافقة. مع استمرار تنفيذ نموذج المقر العالمي طوال عام 2026، لا يزال ضمان وجود فهم تام لدى المديرين والموظفين بشأن الهيكل الجديد بشكل أولوية. وقد انصب التركيز بشكل رئيسي على أنشطة المشاركة والاتصال خلال النصف الأول من عام 2026، بما في ذلك جلسات التوجيه المصممة لدعم فهم النموذج الجديد. وتم نشر مقالات ومواد توجيهية على بوابة WFPgo، إلى جانب الأسئلة المتكررة ومقاطع فيديو توضيحية تنطرق إلى مجالات الالتباس. ويجري أيضا عقد اجتماعات "الساعات المفتوحة" المنتظمة مع المديرين القطريين، ونواب المديرين القطريين، ومديري المقر العالمي لتحديد مجالات سوء الفهم المتكررة ودعم اتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب. وقد عقد أكثر من 30 اجتماعا من هذا النوع حتى الآن. كما تم توفير تحديثات منتظمة إلى هيئات تمثيل الموظفين. وتلتزم الإدارة بضمان أن يترجم إطار مساءلة الإدارة في البرنامج وقائمة خدمات المقر العالمي إلى توجيهات عملية للأفرقة القطرية تحدد مسارات واضحة للوصول إلى الدعم التقني وآليات فعالة للتصعيد، وعند الاقتضاء جهات اتصال وتنسيق مخصصة، مما يساعد على ضمان حصول المكاتب القطرية على دعم متسق وحسن التوقيت ومراع للسياق.</p>	<p>1-2 تعزيز فهم الهيكل الجديد إعادة توضيح الأدوار الجديدة وخطوط الإبلاغ وهياكل الدعم. من شأن توفير المزيد من الوضوح بشأن مكان وجود التوجيه التقني وكيفية وصول المكاتب القطرية إليه أن يخفف حالة من عدم اليقين.</p>

رد الإدارة	ملاحظات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة
<p>موافقة. تقر الإدارة بأن زيادة السلطات بدون إخضاعها للمساءلة يشكل خطراً على الحوكمة. وفي الوقت نفسه، فإنها تقر بالشواغل المتعلقة بتراكم أعباء عمليات الرقابة والامتثال على جميع مستويات المنظمة، وبالتالي، فإنها تركز على ضمان أن تكون ترتيبات الرقابة متناسبة مع المخاطر ومتوائمة مع هيكل المقر العالمي الجديد، بدون زيادة أعباء الامتثال. ويجري حالياً استعراض لجميع لجان الحوكمة بهدف تبسيط أنشطتها وتعزيز مواءمتها مع إطار المساءلة والرقابة في البرنامج الذي تم اعتماده مؤخراً.</p> <p>ويلتزم البرنامج بضمان أن تكون ترتيبات المساءلة المرتبطة بنموذج المقر العالمي واضحة وفعالة. ويشمل ذلك تحديد توقعات واضحة لدى الموظفين، وتعزيز الحوار المنتظم بين مستويات القيادة، والحفاظ على قنوات آمنة يستطيع الموظفون من خلالها إثارة شواغلهم بدون خوف من تبعات سلبية. وتوفر دورة أداء المديرين القطريين المنقحة، إلى جانب الاجتماعات المنتظمة حول المواءمة الاستراتيجية التي يشارك فيها نائب المديرية التنفيذية والرئيس التنفيذي للعمليات، والمديرون الإقليميون، والمديرون القطريون، ومديرو الوظائف، آلية منظمة للمساءلة.</p> <p>كما يجري أيضاً تعزيز ترتيبات الرقابة الإدارية من خلال إجراءات الرقابة المحدثة، وإطار رقابة الإدارة، والمشاركة المستهدفة مع المديرين القطريين ومديري المقر العالمي. ويوفر إطار المساءلة والرقابة في البرنامج توضيحاً أكبر للأدوار والمسؤوليات وخطوط المساءلة، في حين سيساعد توحيد عمليات تفويض السلطة واستعراضها في ضمان بقاء ترتيبات المساءلة واضحة ومُحدّثة ومتاحة. وبالإضافة إلى ذلك، تمت الإشارة إلى عملية إدارة التغيير في عملية الضمان من جانب المديرية التنفيذية في عام 2025 وأبلغ عنها من خلال استعراض الإدارة للمسائل المهمة المتعلقة بالمخاطر والرقابة، حيث تم تبادل التعقيبات التفصيلية التي قدمتها المكاتب القطرية مع الوظائف والكيانات المعنية في المقر العالمي لمتابعتها.</p>	<p>2-2 تعزيز المساءلة على مستوى المكاتب القطرية</p> <p>الحفاظ على آليات متسقة للرقابة إلى جانب تمكين المديرين القطريين. وهناك حاجة إلى قنوات اتصال أكثر وضوحاً، وحوار دوري بشأن تفسير السياسات، وقنوات آمنة تمكن الموظفين من إثارة شواغلهم، ويتعين وجود تعزيز متبادل بين المساءلة والتمكين.</p>
<p>موافقة. يتطلب تعزيز الشعور بالانتماء والمشاركة أن يشعر الموظفون بأن أصواتهم مسموعة، وأنهم يحصلون على الدعم ويعاملون بإنصاف، ولا سيما أثناء الفترات الصعبة. وشملت الجهود الرامية إلى تعزيز مشاركة الموظفين والحفاظ على الشعور بالانتماء جميع مستويات الإدارة. وواصل رؤساء الإدارات عقد اجتماعات عامة منتظمة طوال عام 2025، مما ساعد على الحفاظ على المشاركة الواضحة للقيادة العليا على نطاق المنظمة.</p> <p>ويسير برنامج دعم الموظفين، الذي تقوده إدارة مكان العمل والتسيير إلى جانب مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة الذي يضطلع بدور الشريك الرئيسي في التنفيذ، نحو التحول إلى مبادرة طويلة الأجل، تركز على قيم البرنامج وتهدف إلى دعم الموظفين طوال فترة عملهم مع المنظمة، بدلاً من أن يكون مجرد استجابة مؤقتة للتغيير التنظيمي. ويقر البرنامج بأن إعلان إلغاء ترتيبات العمل المختلطة كان صعباً بالنسبة للكثير من الموظفين في نهاية عام شاق جداً، وتظل المنظمة ملتزمة بالعمل بشكل بناء على ترتيبات العمل المرنة.</p>	<p>3-2 إعادة بناء شعور قوي بالانتماء والفخر</p> <p>تعزيز مبادرات مستهدفة لمشاركة الموظفين، والمشاركة المباشرة من جانب كبار المديرين مع الموظفين على نطاق المكاتب ومراكز العمل، وتبديد الشواغل بشأن ترتيبات العمل الخاصة بالعودة الكاملة إلى العمل المكتبي عن طريق تعزيز خيارات العمل المرنة حيثما يكون ذلك مجدياً من الناحية التشغيلية.</p>

واجب الرعاية: التزام تجاه كل موظف

- 13- تعبر التزامات البرنامج بواجب الرعاية عن مسؤولياته باعتباره منظمة تعمل في بعض أكثر بيئات العالم صعوبة. ففي عام 2025، تمكن البرنامج، حتى في ظل قيود الميزانية الشديدة، من الحفاظ على التزاماته الأساسية بواجب الرعاية.
- 14- ويحدد التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة المجالات حيث تجارب الموظفين لا تبيّن بشكل كامل بعد التزامات البرنامج بواجب الرعاية، ولا سيما في مراكز العمل المتأثرة بالنزاعات حيث تتفاقم المخاطر المادية وانعدام الأمن الوظيفي على نحو متداخل. ولا تزال معالجة هذه الثغرات تشكل أولوية بالنسبة لإدارة البرنامج.
- 15- وبغية تحقيق هذا الهدف، ستسعى الإدارة إلى توفير توجيهات واضحة جرى تكييفها بالتناسب مع البيئات التشغيلية المختلفة، بما في ذلك الاتصال والتواصل بشفافية بشأن الدعم الذي يمكن أن يقدمه البرنامج والقيود التي قد تنطبق في حالات محددة. كما ستسعى الإدارة جاهدة إلى الالتزام بالحد الأدنى من معايير واجب الرعاية على نطاق المنظمة على نحو متسق. وعلاوة على ذلك، ستسعى الإدارة إلى اتخاذ القرارات التنظيمية التي تؤثر في الحياة العملية اليومية للموظفين وتعريفهم بها بشكل متسق مع التزامات البرنامج بواجب الرعاية.
- 16- وأكد استعراض وحدة التفتيش المشتركة لعام 2025 لوظيفة أمين المظالم والوساطة على نطاق منظومة الأمم المتحدة أن تسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية هي فعالة للغاية وتتسم بالكفاءة من حيث التكلفة، وأن استقلالية وظائف أمين المظالم ضرورية للحفاظ على ثقة الموظفين. وفي هذا الصدد، ترحب الإدارة بالخطوات التي اتخذها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لتعزيز دور شبكة الحلفاء المعيّنين بمكان العمل القائم على الاحترام كآلية إنذار مبكر، حيث تقر بأن المتطوعين المُدرّبين في الشبكة البالغ عددهم 168 متطوعاً متدرّباً، ولا سيما أولئك الذي يعملون في مواقع ميدانية عميقة، يشكلون مكوناً مهماً في هيكل تسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية في البرنامج. ويظل البرنامج ملتزماً بضمان توفير الموارد الكافية للشبكة. كما تدعم الإدارة أولوية مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة المتمثلة في زيادة إدماج الوساطة ضمن نظام العدل الداخلي الرسمي في البرنامج. يبيّن الارتفاع الملحوظ في عمليات الوساطة في عام 2025 الثقة المتزايدة في آليات التسوية غير الرسمية، ولا يزال البرنامج ملتزماً بمواصلة تعزيز هذه الآليات.

استشراف المستقبل

- 17- لجأ 762 من الزملاء إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في عام 2025، إيماناً منهم بأن ذلك سيؤدي إلى دعم ومشاركة مجديين. ولا يزال الحفاظ على هذه الثقة، التي لم تنقطع طوال عام صعب للغاية، أمراً أساسياً بالنسبة إلى الالتزامات الموضحة في هذا الرد.
- 18- وخلال الفترة المقبلة، يتمثل هدف الإدارة في ضمان إدارة عمليات الانتقال بشكل منظم ومنضبط، وتزويد المديرين من المستوى المتوسط بالقدرات اللازمة لتمكينهم من الاضطلاع بدور قيادي في فترات عدم اليقين، والحفاظ على الاتصال والتواصل بشفافية وفي الوقت المناسب. ويتطلب ذلك أيضاً حصول الموظفين الذين تشهد أدوارهم تطوراً مستمراً على الدعم المناسب لتنمية المهارات، وألا يقتصر إظهار مساءلة القيادة على التدريبات فقط، بل يتعين إظهارها أيضاً في عمليات التوظيف والاختيار وإعادة التكليف. وسيواصل البرنامج تعزيز التزاماته المتعلقة بواجب الرعاية بحيث يمكن لجميع الموظفين، بغض النظر عن نوع العقد أو البيئة التشغيلية، الاعتماد على حد أدنى من المعايير الواضحة والمتسقة. كما تظل الإدارة ملتزمة بالحفاظ على آليات غير رسمية قوية لتسوية النزاعات، بما في ذلك مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، وشبكة الحلفاء المعيّنين بمكان العمل القائم على الاحترام، وخدمات الوساطة الأخرى، باعتبارها مكوناً هاماً في الرفاه والمساءلة على مستوى المنظمة.
- 19- وتتطلع الإدارة إلى مواصلة التعاون الوثيق مع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة. وستستمر ترجمة الالتزامات التي تضمنتها مذكرة الإدارة هذه إلى إجراءات عملية تهدف إلى الارتقاء بتجربة للموظفين اليومية على نطاق المنظمة.