

Distr.: General
31 August 2010
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الخامسة والستون

البند ١٣٦ من جدول الأعمال المؤقت*

إدارة الموارد البشرية

التدابير المتخذة لمعالجة المسائل العامة المتعلقة بالموارد البشرية التي أثارها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

تقرير الأمين العام

موجز

يقدم هذا التقرير ردوداً على المسائل العامة التي حُددت في تقرير الأمين العام بشأن أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (A/64/314). وتشمل المسائل التي جرى التطرق إليها التقرير: (أ) التقدم والتطوير الوظيفيين (إدارة الأداء واستقدام الموظفين واختيارهم والملفات الرسمية للموظفين وإدارة العقود)؛ (ب) القيادة والفعالية الإدارية (إساءة استعمال السلطة والتحقيق في ادعاءات سوء السلوك والمؤهلات الأكاديمية وإجازة الأمومة وإحالة الموظفين للتقييم الطبي، وتقديم خدمات الرعاية في حالات الصدمات وما بعد الأزمات).



المحتويات

الصفحة

٣	أولا - مقدمة
٣	ثانيا - المسائل العامة التي حُددت في إطار الأمانة العامة
٣	ألف - التقدم والتطوير الوظيفي
٨	باء - القيادة والفعالية التنظيمية: إساءة استعمال السلطة
٨	جيم - عمليات التحقيق في ادعاءات سوء السلوك
٩	دال - المؤهلات الأكاديمية
١٠	هاء - إجازة الأمومة
١٠	واو - إحالة الموظفين لإجراء التقييم الطبي
١١	زاي - تقديم خدمات الرعاية في حالات الصدمات وما بعد الأزمات

أولا - مقدمة

١ - عملا بقراري الجمعية العامة ٢٣٣/٦٤ و ٢٥٣/٦٣ يقدم مكتب إدارة الموارد البشرية هذا التقرير الذي يعالج المسائل المحددة في تقرير الأمين العام عن أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (A/64/314).

ثانيا - المسائل العامة التي حُددت في إطار الأمانة العامة

ألف - التقدم والتطوير الوظيفيان

١ - إدارة الأداء

المسائل التي جرى تحديدها

٢ - ينبغي أن تكون إدارة الأداء، وتقارير الأداء التي تقدم في الوقت المناسب وبنوعية إعداد جيدة هي المؤشرات الرئيسية لفعالية الإدارة. ومن المهم أن تضطلع الإدارة برصد تطبيق نظام إدارة الأداء واستعراضه. وفي إطار الصناديق والبرامج على وجه الخصوص، تمت التوصية بأن تقوم اللجان باستعراض التقييمات، ولا سيما على الصعيد القطري، وأن تسعى في سياق ذلك إلى التزام الحياد.

٣ - ويوصي مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بالأمم المتحدة بزيادة تعزيز عنصر نظام تقييم أداء الموظفين المشمول بهذه المبادرة، عن طريق زيادة التركيز على تقييم نوعية الأداء والتغذية المرتدة، مع الامتثال لاستكمال العملية.

التدابير المتخذة

٤ - في سياق قرار الجمعية العامة ٢٥٠/٦٣، بغية معالجة القضايا العامة في إطار نظام إدارة الأداء بالمنظمة قدمت لجنة التنسيق بين الموظفين والإدارة في دورتها الثلاثين المعقودة في حزيران/يونيه ٢٠٠٩، التوصيات التالية: النظر في إيجاد آلية محتملة للتغذية المرتدة (٣٦٠/١٨٠ درجة)، بما في ذلك إتباع نهج تجريبي؛ وتقييم نظام جديد لتصنيف الأداء؛ وتنفيذ نموذج إدارة الأداء للأداة الجديدة المتعلقة بإدارة الكفاءات إنسبيرا (Inspira) بحلول تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٩؛ ووضع استراتيجية للتدريب الإلزامي للمشرفين والمديرين على إدارة الأداء؛ وتعزيز دور لجنة الاستعراض الإداري واللجنة المشتركة للمراقبة، واستكشاف سبل مبتكرة لمكافحة الموظفين والاعتراف بكفاءتهم وحفزهم وتعزيز سبل الانتصاف لمعالجة التديني في الأداء.

٥ - واستخدمت المنظمة توصيات اللجنة باعتبارها إطارا لمعالجة شواغل الجمعية العامة، واتخذت تدابير من أجل التحسين التدريجي للامتنال والمساءلة عن طريق إصدار تعليمات إدارية جديدة، تحل محل الأداة الإلكترونية لدعم إدارة الأداء، وتنفيذ التدريب الإلزامي للمديرين والمشرفين فيما يتعلق بإدارة الأداء، وتحويل النظام من نظام يركز على اعتبارات الامتنال إلى نظام يركز على اعتبارات التطوير. ويشمل النظام المعزز العناصر التالية:

(أ) إيلاء تركيز أكبر لجميع أبعاد إدارة الأداء، وعدم الاقتصار على التقييم أو الامتنال؛

(ب) إقامة صلات أقوى بين إدارة الأداء والتطوير الوظيفي والتعلم، وتنمية الكفاءات، والتطلعات المهنية وهيئة بيئة إيجابية للعمل عن طريق الحوار المستمر والتغذية المرتدة؛

(ج) وضع معدلات مبسطة للتقييم تكون على قدر أكبر من الوضوح؛

(د) تحسين الوضوح فيما يتعلق بأدوار أصحاب المصلحة، بمن فيهم الموظفون، والمديرون، ورؤساء الإدارات والمكاتب والبعثات والمنظمة في مجملها، وتعزيز الصلة بين الأداء والمساءلة؛

(هـ) زيادة الصلة بين الخطط الفردية والآليات الأخرى القائمة في إطار المساءلة، بما في ذلك المواثيق، وخطط عمل الإدارات وملاحق الميزانية، من أجل تحقيق فهم أوضح لكيفية إسهام عمل الفرد في الولايات الكلية للمنظمة؛

(و) تعزيز أدوار لجنة الاستعراض الإداري واللجنة المشتركة للمراقبة، من خلال سياسة جديدة تغير دورها من رصد الامتنال، إلى تقديم المشورة بشأن استراتيجية الموارد البشرية، مع التركيز على التطوير الوظيفي وتنمية مهارات الموظفين. وستكفل هذه الأدوار الجديدة إعادة إنشاء هذه الأجهزة في جميع المكاتب والإدارات، التي تشكل الاهتمام الأولي للفريق العامل للجنة التنسيق بين الموظفين والإدارة؛

(ز) إيجاد عملية أكثر تبسيطا للطعون، بما في ذلك وضع حدود زمنية لها؛

(ح) تقديم توجيه أوضح بشأن معالجة التدي في الأداء؛

(ط) تعزيز الأدوار والمسؤولية والمساءلة لفريق الإدارة العليا بكل إدارة ومكتب وبعثة، وتقديم مشاركة وقيادة فعالة دعما للمساءلة على الأداء في جميع المستويات عن طريق ما يلي:

- '١' كفالة إقامة صلات بين خطط العمل الفردية والأطر الاستراتيجية لإدارة، وميزانيات البرامج وموائيق رؤساء الإدارات؛
- '٢' الترويج لثقافة الأداء الرفيع، وتنمية المهارات الشخصية والتعلم المستمر عن طريق مبادرات التعلم وتطوير المهارات؛
- '٣' النهوض بالتدريب الإلزامي على الأداء لجميع المديرين، وتحديد هدف أدنى يتمثل في كفالة مدة خمسة أيام للتطوير المهني كل عام من أجل جميع الموظفين، وفقاً لسياسة التعلم وتطوير المهارات (ST/SGB/2009/9)؛
- '٤' النهوض ببيئة عمل إيجابية، تكفل التغذية المرتدة المستمرة، والتحفيز والاعتراف بالكفاءة، وتنفيذ تدابير لمكافأة الموظفين والاعتراف بكفاءتهم، وتعزيز سبل الانتصاف من أجل معالجة التديني في الأداء.

٢ - استقدام الموظفين واختيارهم

المسائل التي جرى تحديدها

- ٦ - يقترح المكتب، فيما يتعلق بالوظائف الميدانية، أن تضطلع إدارة الدعم الميداني باستعراض شامل لعمليات الإجازة الأولية والإجازة التقنية وطلبات رفع مستويات الوظائف الميدانية إلى رتب أعلى بهدف تحديد الاختناقات المحتملة وإيجاد سبل لاختصار تلك العمليات.
- ٧ - ويوصي المكتب أيضاً بوضع إجراء أو آلية لتقديم المشورة إلى المديرين بشأن المرشحين الإضافيين الذين يتعين إجراء مقابلات معهم بحيث يتم ذلك في بداية العملية بدلا من التأخر إلى ما بعد إتمام المقابلات، وتقديم الحالات إلى هيئات الاستعراض المركزية للنظر فيها.

التدابير المتخذة

- ٨ - تم خلال الفترة المنقضية منذ نشر تقرير الأمين العام تنفيذ المفهوم الجديد لإدارة الكفاءات وهو يتضمن تدابير عديدة اتخذت في عملية استقدام الموظفين واختيارهم في الميدان.
- ٩ - ويكفل إنشاء هيئات الاستعراض المركزية في الميدان، والتي تشكل الآن جزءاً لا يتجزأ من عملية الاستقدام، توافر العدالة والشفافية عن طريق رصد الامتثال للمبادئ التوجيهية المطبقة والإجراءات المستقرة. وتُطلب، عند الحاجة، إيضاحات إضافية من المديرين

(كان لها في البداية أثر عكسي على الوقت اللازم لموافقة هيئات الاستعراض المركزية في الميدان). وللمساعدة في هذه العملية، تتولى شعبة الموظفين الميدانيين تزويد البعثات بالتوجيه والتدريب الشاملين والكيفية التي يكفل بها خضوع القضايا بالكامل للإجراءات المطبقة قبل إحالتها إلى هيئات الاستعراض المركزية الميدانية، وبالتالي خفض الوقت الذي تستغرقه الموافقات.

١٠ - وعلاوة على ذلك، قامت شعبة الموظفين الميدانيين بإضفاء صبغة مركزية على كامل عمليات تخطيط التزويد بالموظفين والقوة العاملة (باستخدام مديري الأفرقة المهنية وأفرقة الخبراء والقوائم، والتي تدار كلها بواسطة الشعبة)، وتمكن المنظمة بالتالي من التنبؤ والتخطيط لاستقدام المرشحين الذين وقع عليهم الاختيار في الوقت المناسب. وسيجري أيضا تبسيط جميع العمليات الأخرى لشغل الوظائف مثل عمليتي الاختيار والإلحاق، كما يجري الإسهام في التوزيع السريع للمرشحين المختارين. ويجري بصورة تدريجية أيضا نقل أداة إدارة الكفاءات، إنسبيرا، إلى البعثات الميدانية، فضلا عن تنفيذ عملية التبسيط الجديدة فيها.

١١ - وتستطيع البعثات الميدانية التي منحتها إدارة الدعم الميداني سلطة استقدام الموظفين الاضطلاع حاليا بالعملية الكاملة للاستقدام والاختيار والتوظيف؛ وتبين التجربة السابقة أن هذا الوضع يساعد على إزالة الاحتناقات وتقصير فترة عملية الاستقدام.

١٢ - وأدى إصدار التعليمات الإدارية ST/AI/2010/3 بشأن نظام اختيار الموظفين إلى تكامل وتوحيد عملية اختيار الموظفين التي تطبق على موظفي الميدان والمقر على السواء. وبموجب نظام الاختيار الجديد، فإن عمليات الإجازة الأولية والتقنية وطلبات نقل الوظائف الميدانية إلى رتبة أعلى لم تعد تطبق على عملية الاختيار، وأدت بالتالي إلى زيادة توافق النظام مع الإجراءات المبسطة الجديدة. ووفقا للنظام الجديد، يتم إخطار المرشحين بوضعهم في عملية الاختيار وبتائج مختلف عمليات الاستعراض.

١٣ - ومنذ عام ٢٠٠٧، جرى تسجيل ١ ٣٩٨ حالة لنقل وظائف ميدانية إلى الرتب الأعلى. وفي آب/أغسطس ٢٠٠٨، فوضت إدارة الشؤون الإدارية سلطتها إلى شعبة الموظفين الميدانيين للبت في هذه الحالات. وبينما كان هناك حالات تأخير قبل ذلك التاريخ، قامت الشعبة بالنسبة للجزء الأكبر من هذه الحالات باستعراضها والموافقة عليها بطريقة تتسم بالسرعة.

٣ - الملفات الرسمية للموظفين

المسائل التي جرى تحديدها

١٤ - يمكن للمنظمة، بغية حل مشكلة إمكانية الوصول والشفافية، أن تنظر في أفضل الممارسات للمنظمات الأخرى وأن تبذل الجهود لتحديد مواضع الاختناقات وكيفية تبسيط النظام. ويمكن أيضا استكشاف خيار الحفظ الإلكتروني للملفات الرسمية للموظفين.

التدابير المتخذة

١٥ - وحدة سجلات الموظفين بمكتب إدارة الموارد البشرية هي الوحدة المسؤولة عن إنشاء الملفات الرسمية للموظفين وحفظها وكفالة أمنها، وهي تتصدى لشاغلين تنفيذيين رئيسيين هما، سرية المعلومات الواردة في الملفات وتيسير الوصول إلى تلك الملفات. ويدخل مضمون الوثائق الموجودة في الملفات الرسمية للموظفين في نطاق مسؤولية المكتب. ويمكن للموظفين الاطلاع على ملفاتهم الرسمية بتحديد موعد بواسطة الهاتف أو بالبريد الإلكتروني. وفي المقر، يستجاب لجميع طلبات الموظفين للاطلاع على ملفاتهم الرسمية في أقل من ٢٤ ساعة.

١٦ - وتجري بصفة مستمرة عمليات للاستعراض والتحسين من أجل تبسيط وصول الموظفين ومكتب إدارة الموارد البشرية إلى الملفات الرسمية للموظفين. ويضطلع المكتب بعملية استعراض لأفضل الممارسات لدى المؤسسات الأخرى بمنظومة الأمم المتحدة، بهدف الأخذ بممارسات جيدة، عند الاقتضاء. وقام المكتب أيضا بتحديد الاختناقات المحتملة وكيفية تبسيط النظام من خلال استعراض استراتيجية إدارة الأعمال المسماة "Lean Six Sigma".

١٧ - ويجري في الوقت الحاضر استكشاف خيار الحفظ الإلكتروني للملفات الرسمية للموظفين. وفي السنوات الخمس عشرة الماضية، جرت محاولات عديدة للنظر في خيارات رقمنة الملفات الرسمية للموظفين، غير أنه لم تثبت نتائج أي منها بشكل قاطع حتى الآن. وعلاوة على ذلك، أدى نقص التمويل إلى إعاقة جميع الجهود الرامية إلى تنفيذ عملية كاملة للرقمنة.

٤ - إدارة العقود

المسائل التي جرى تحديدها

١٨ - يوصي مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بأن تستعرض الإدارة طرق تدبير العقود لكفالة استيفاء أعلى المعايير الأخلاقية في مجال التوظيف.

التدابير المتخذة

١٩ - أشارت الجمعية العامة بوضوح إلى أن التعيين المحدد المدة لا يترتب عليه توقع بالتجديد بحكم القانون أو غيره. وأكدت ذلك المحكمة الإدارية للأمم المتحدة. وعليه، فإن الأداء والسلوك الجيدين لا يضمنان تجديد العقد تلقائياً.

باء - القيادة والفعالية التنظيمية: إساءة استعمال السلطة

المسائل التي جرى تحديدها

٢٠ - من المهم ألا يتم اختيار المديرين وتقديرهم بناء على قدرتهم على الأداء البرنامجي فحسب، بل أيضاً بناء على قدرتهم على إيجاد ثقافة مؤسسية لا تتسامح مع المضايقة أو التمييز أو التعسف من جانب الإدارة أو سواها.

٢١ - ومن المهم أن يتم اختيار المرشحين لشغل الوظائف التي تترتب عليها مسؤوليات إشرافية وتقييمهم، بناء على نوعية مهاراتهم الإدارية، فضلاً عن قدراتهم التقنية وغيرها من القدرات.

التدابير المتخذة

٢٢ - وتخضع مسألة القيادة والفعالية التنظيمية، بما في ذلك إساءة استعمال السلطة وعمليات التحقيق في ادعاءات سوء السلوك، للاستعراض في الوقت الحاضر، ولا سيما في ضوء الاجتهاد القضائي لمحكمة الأمم المتحدة للمنازعات ومحكمة الأمم المتحدة للاستئناف. وعلاوة على ذلك، يجري حالياً استعراض نشرة الأمين العام (ST/SGB/2008/5) المتعلقة بمحظر التمييز والتحرش، بما فيه التحرش الجنسي، وإساءة استعمال السلطة، وذلك لمعالجة بعض الشواغل المثارة.

جيم - عمليات التحقيق في ادعاءات سوء السلوك

المسائل التي جرى تحديدها

٢٣ - يؤدي تبسيط عمليات استعراض ادعاءات سوء السلوك والتحقيق فيها إلى تحسين فاعليتها. وعلاوة على ذلك، يساعد استعراض كافة الشكاوى المقدمة رسمياً وإطلاع مقدم الشكوى على مستجدها، على كفاءة شفافية العملية وفعاليتها. وحيثما يعجز مقدم الشكوى عن إثبات دعوى ظاهرة الوجهة بارتكاب إساءة، فمن اللازم أن يظل هذا القرار محفوظاً في الملف لتبيان أن الشكوى قد نُظر فيها وأن الجاني المزعوم تمت تبرئته. ويمكن

استخدام قاعدة بيانات مركزية تضم هذه السجلات للكشف عن حالة التعسف المبلّغ عنها. وساعد الرصد الدقيق للحالة التعاقدية لمقدم الشكوى وتقييم أدائه، على حمايته من الانتقام أثناء التحقيق وبعده.

التدابير المتخذة

٢٤ - على نحو ما أشير إليه في الفقرة ٢٢ أعلاه، فإن موضوع عمليات التحقيق في ادعاءات سوء السلوك يخضع حالياً للاستعراض.

دال - المؤهلات الأكاديمية

المسائل التي جرى تحديدها

٢٥ - من اللازم وضع سياسة عامة بشأن موضوع المؤهلات الأكاديمية على نطاق المنظومة بأكملها، ليتبين الموظفون المحتملون ما إذا كانت شهاداتهم معتمدة؛ وينبغي أيضاً لهذه السياسة أن توضح الانعكاسات المترتبة على عدم التقيد بالاشتراطات السارية. وعلاوة على ذلك، فإن تحسين تنسيق عمليتي الاختيار والاستقدام، بدءاً بالفرض وانتهاء بإصدار كتاب التعيين أو العقد، من شأنه أن يبسط الدور الذي يضطلع به مكتب إدارة الموارد البشرية في هذا الصدد.

٢٦ - وفي تقرير الأمين العام، يوصي أيضاً مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بإنشاء قاعدة بيانات للمؤسسات المعتمدة، بالاستثناء إلى أفضل الممارسات ومن خلال إجراء مشاورات على نطاق المنظومة، لتستخدم كأداة مرجعية من جانب كافة الكيانات التي تشارك في عمليتي الاختيار والاستقدام.

التدابير المتخذة

٢٧ - يسلم مكتب إدارة الموارد البشرية بأنه قرر في نسبة مئوية ضئيلة من الحالات، ألا يعترف بشهادات بعض الموظفين بناء على تحقيقات. وظلت السياسة العامة التي تتبعها المنظمة هي الاستناد في اعترافها بالشهادات إلى إقرار مؤسسات السلطات الوطنية بها، أي وزارات التعليم أو الهيئات المماثلة في كل بلد. وهو ما يعني أن الأمم المتحدة لا تعترف بالشهادات الصادرة عن هيئات لا تعترف السلطات الوطنية بها كمؤسسات تعليم من المستوى الجامعي.

٢٨ - ويسخر مكتب إدارة الموارد البشرية ما تتيحه الإنترنت من موارد للاستعلام عن المؤسسات والتأكد من اعتماد برامج التعليم من بعد. وهناك العديد من الشهادات التي تمنح

بواسطة التعليم من بعد مما تعترف بها السلطات الوطنية والأمم المتحدة على حد سواء. أما البرامج التي تعطي وزنا أكاديميا كبيرا للتجربة المهنية، ويعوزها تقييم كاف للمعايير الأكاديمية وتفتقر إلى المناهج التعليمية المكتملة، فلا تعترف بها السلطات الوطنية إجمالا.

٢٩ - وفي بعض الحالات، تتضمن طلبات توظيف المترشحين للعمل معلومات منقوصة أو مغلوبة. ومع بدء العمل، في نيسان/أبريل ٢٠١٠، بنظام إنسبيرا تم التغلب على هذه المشكلة: فنظام إنسبيرا يطلب تقديم تفاصيل أكثر دقة عن المؤهلات التعليمية للمرشح.

٣٠ - ويتعهد مكتب إدارة الموارد البشرية، منذ عام ٢٠٠٨، قاعدة بيانات بالمؤسسات المعترف بها، ويواكب المكتب المعلومات المتعلقة بالمؤسسات الإحتيالية التي تقدمها مختلف المنظمات. وبسبب شح الموارد، لا يُجري المكتب الاستعلام إلا عندما تقتضيه الضرورة لاستقدام موظف ما، وفقا للسلطة المفوضة له على نطاق الأمانة العامة. ويُطلع المكتب الموظفين وسائر المكاتب ومؤسسات منظومة الأمم المتحدة، عندما يطلب إليه ذلك، على سياسته في مجال الاعتراف بالشهادات، ويؤكد الاعتراف بمؤسسات بعينها حسب الطلب.

٣١ - ويكرر مكتب إدارة الموارد البشرية القول إنه بالنظر إلى ضآلة عدد حالات عدم الاعتراف بالشهادات، فليس باستطاعته إتاحة ما يلزم من موظفين وموارد لتعهد منصة تقنية للنظام الموحد للأمم المتحدة بأكمله حسبما اقترحه مكتب أمين المظالم، ما لم يصدر له تكليف بذلك من الجمعية العامة.

هاء - إجازة الأمومة

المسائل التي جرى تحديدها

٣٢ - يؤدي التعميم الدوري للسياسات ذات الصلة على المديرين، وهو أمر يمكن أن تشرف عليه جهات تنسيق الشؤون الجنسانية، إلى المساعدة في كفاءة تكافؤ الفرص في التطور الوظيفي أمام الموظفات.

التدابير المتخذة

٣٣ - الأحكام المتعلقة بإجازة الأمومة منصوص عليها في النظامين الإداري والأساسي للموظفين، ويجري بانتظام إطلاع الموظفين عليها، بمن فيهم المدبرون.

واو - إحالة الموظفين للتقييم الطبي

المسائل التي جرى تحديدها

٣٤ - من المهم وضع وتعميم مبادئ توجيهية مناسبة تحدد الوقت الذي يكون التقييم النفساني فيه مناسباً، وكيفية إجرائه عند الحاجة إليه. وإضافة إلى ذلك، ينبغي تزويد المشرفين والمديرين بمعلومات كافية وتدريبهم بالقدر الكافي على كيفية التعامل، في إطار النظامين الإداري والأساسي للموظفين، مع المسائل المحتملة المتعلقة بالصدمات والصحة العقلية.

التدابير المتخذة

٣٥ - ولا تقبل شعبة الخدمات الطبية التابعة للأمم المتحدة طلبات إجراء تقييم نفساني للموظفين التي يقدمها المدبرون بدون علم الموظفين. وعند تلقي طلب من هذا القبيل، يجري ممثل عن مكتب مستشار الموظفين تحقيقاً في الحالة ويقرر ما يلزم اتخاذه من إجراءات. وإذا اقتضى الأمر ذلك، يقدم التوجيه اللازم إلى المشرفين في كيفية التعامل مع الموظفين الذين يعتقد أنهم بحاجة إلى تقييم نفساني، وكيفية تشجيع الموظف على طلب المساعدة. ومكتب مستشار الموظفين على أهبة الاستعداد دائماً لتقديم الدعم إلى جميع الأطراف، بوسائل منها بذل المساعي الحميدة في حالات المنازعات في أماكن العمل، أو تنفيذ طائفة من استراتيجيات الدعم النفساني - الاجتماعي.

٣٦ - وقد أعد مكتب مستشار الموظفين برنامج تدريب عنوانه "إدارة الإجهاد والرعاية الذاتية بعد الصدمات: استراتيجيات للمديرين"، ثبت أنه مفيد بصورة خاصة للمديرين في بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي لدى تعاملهم مع الموظفين الذين تعرضوا لصدمات. ويجري حالياً تقديم هذا البرنامج للمديرين في إطار تدريبهم على التأهب للبعثات.

زاي - تقديم خدمات الرعاية في حالات الصدمات وما بعد الأزمات

المسائل التي جرى تحديدها

٣٧ - حث أمين المظالم بقوة على إيلاء مزيد من العناية لموضوع تقديم خدمات الرعاية في حالات الصدمات وما بعد الأزمات، وأوصى بأن تستحدث المنظمة آلية لتلبية احتياجات فترة ما بعد الأزمات والاحتياجات الطويلة الأجل للناجين وأفراد أسر الموظفين المتوفين. وسبق لأمين المظالم أن بين ضرورة تقديم الرعاية أو التغطية للموظفين الذين يتعرضون لأزمات نفسانية أو أمراض عقلية ناتجة عن الحوادث المتصلة بالخدمة (انظر A/62/311).

٣٨ - ويؤيد مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة التوصية الصادرة عن الفريق العامل المعني بالمسائل الإنسانية بإنشاء وحدة مكرسة داخل المنظمة لتقديم الدعم في مجالي العمليات والسياسات للناجين وأفراد أسر الموظفين المتوفين.

التدابير المتخذة

٣٩ - عملاً بتوصية الفريق العامل المعني بالمسائل الإنسانية، أعد الأمين العام مقترحاً بإنشاء قدرة مكرسة داخل مكتب إدارة الموارد البشرية لتلبية احتياجات الضحايا والناجين من الأعمال الكيدية والكوارث الطبيعية. واستجابة لذلك المقترح، وافقت الجمعية العامة على خمس وظائف وموارد غير متصلة بالوظائف، في إطار مخصصات الميزانية العادية للفترة ٢٠١٠-٢٠١١، من أجل إنشاء فريق للتأهب وتقديم الدعم في حالات الطوارئ. ويتألف الفريق من قائد فريق، وموظف لشؤون السياسات، وموظف إداري معاون، وموظف طبي أقدم ومساعد لشؤون الإدارة وتكنولوجيا المعلومات. وسيجري إعداد أدوات ونماذج منقحة للتخطيط من أجل تمكين مراكز العمل من إعداد خطط للتأهب لحالات الطوارئ الطبية قائمة على تقييم للمخاطر، فضلاً عن رصد مراكز العمل ودعمها في مسعاها لإعداد وتقييم واختبار خططها للتأهب للطوارئ الطبية والتصدي لحالات الإصابة الجماعية. وستكفل شعبة الخدمات الطبية، بالتنسيق مع الفريق العامل لمديري الشؤون الطبية في الأمم المتحدة (وهي هيئة عاملة تابعة للجنة الإدارية الرفيعة المستوى)، توافر أفرقة مدربة للتدخل الطبي تابعة للأمم المتحدة تكون جاهزة لإيفادها إلى المناطق التي تقع بها حالات إصابة جماعية، مما يضمن الدعم الإداري للأفرقة الموفدة، وتنسيق ورصد الرعاية الطبية الفورية والطويلة الأجل للضحايا وتقديم المساعدة والمشورة بشأن الإجراء الطبي وفرص الحصول على الرعاية الطبية.

٤٠ - ويشمل تكليف الفريق المنشأ حديثاً مسألة التعامل مع العناصر غير الطبية في إطار دعم الضحايا. وتمثلت إحدى أبرز المهام الموكلة حتى الآن إلى الفريق في دعم الأسر والموظفين المتضررين من الزلزال في هايتي الذي فقدت فيه الأمم المتحدة ١٠١ من الموظفين. وطوال الفترة من كانون الثاني/يناير إلى أيار/مايو ٢٠١٠، كانت وحدات الدعم الأولي للأسر التابعة للمنظمة تتولى المهام انطلاقاً من سانت دومينغو وبورت أو برينس، فضلاً عن فريق من جهات التنسيق العائلية مكرس للغرض يعمل انطلاقاً من نيويورك. ووحدة دعم الأسر هي مركز ميداني للدعم اللوجستي والإداري خلال حالات الطوارئ، بينما جهات التنسيق العائلي هي عبارة عن موظفين متطوعين يقدمون الدعم النفسي - الاجتماعي والمشورة الإدارية فيما يتعلق بالمزايا والاستحقاقات إلى الناجين و/أو الأسر أثناء الفترة التي

تعقب الأزمات مباشرة. والحالة المثلى هي أن تتلقى فرادى جهات التنسيق العائلي دعماً من أخصائي في شؤون الموارد البشرية يقدم لها معلومات معمقة عن المزايا والاستحقاقات، فضلاً عن عموم الدعم الذي يقدم للأسر والموظفين الجرحى. ويعكف فريق دعم الأسر على إعداد أداة تعقب طويلة الأجل لمساعدة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة على متابعة حالات الموظفين الجرحى.

٤١ - ومنذ وقوع الزلزال، يعمل الفريق مع إدارة الدعم الميداني لكفالة حصول الناجين وأفراد أسر الموظفين المتوفين على مزاياهم واستحقاقاتهم، ومن أجل استعراض الدروس المستخلصة وأفضل الممارسات. وفي إطار التطلع إلى إعداد المقر ومراكز العمل للتأهب للطوارئ، ستشمل الأنشطة الرئيسية بناء قدرات داخلية عن طريق تدريب كادر من الموظفين القادرين على مساعدة أقرانهم في الميدان في مختلف مناطق العالم والانضمام إلى وحدات الدعم الأسري وجهات التنسيق العائلي في المستقبل. وسيجري تنفيذ برنامج التدريب كمشروع تجريبي في العديد من عمليات حفظ السلام، بهدف توسيعه ليشمل جميع مراكز عمل الأمم المتحدة، بما في ذلك البعثات الميدانية. ويعكف الفريق حالياً على إعداد أداة إلكترونية لمساعدة جميع الجهات على التواصل بكفاءة في حالات الطوارئ ولمساعدة متطوعي مراكز الاتصالات الهاتفية.

٤٢ - ويعمل الفريق أيضاً على إعداد مواد لتدعيم قدرته على الاستجابة عن طريق التواصل مع الفئات المستضعفة، بما فيها الأطفال والمسنون والمعوقون بسبب الكوارث وأسرى الرهائن والموظفون الوطنيون المحتاجون إلى مأوى.

٤٣ - ويتعاون الفريق مع وكالات منظومة الأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها، سواء في المقر أو في الميدان، ومع المنظمات غير الحكومية المتبعة لأفضل الممارسات والشركات التجارية التي تقدم برامج دعم أسري مماثلة. كذلك انضم الفريق إلى ائتلاف جديد للنهوض بقدرته المنظمة على التعافي، ويعمل عن كثب مع وحدات المقر من قبيل وحدة إدارة استمرارية تصريف الأعمال وإدارة السلامة والأمن. وسيجري التركيز أيضاً على استحداث هياكل وبرامج لتمكين موظفي الأمم المتحدة من الاحتفاظ بأكبر قدر ممكن من الفعالية في حالة وقوع طوارئ قد تشمل العمليات.