

Distr.: General
13 August 2008
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثالثة والستون

البند ١٣٢ من جدول الأعمال المؤقت*
إقامة العدل في الأمم المتحدة

أنشطة أمين المظالم

تقرير الأمين العام**

موجز

إن الجمعية العامة، في قرارها ٢٨٣/٥٩ المعنون "إقامة العدل في الأمم المتحدة"، وبعد تأكيدها على أهمية مكتب أمين المظالم بوصفه الأداة الرئيسية لتسوية المنازعات بصورة غير رسمية، طلبت إلى الأمين العام أن يقدم، في سياق تقريره السنوي عن إقامة العدل في الأمانة العامة، معلومات عن أنشطة أمين المظالم، تشمل معلومات إحصائية عامة ومعلومات عن الاتجاهات السائدة وتعليقات على السياسات والإجراءات والممارسات التي تمت إلى علم أمين المظالم.

ويغطي هذا التقرير عمليات مكتب أمين المظالم خلال الفترة من ١ آب/أغسطس ٢٠٠٧ إلى ٣١ تموز/يوليه ٢٠٠٨.

* A/63/150 و Corr.1.

** اختيرت توقيت تقديم هذا التقرير بحيث يتزامن مع نهاية الفترة المشمولة به.



المحتويات

الصفحة

٤	أولا - مقدمة
٤	ثانيا - عمليات المكتب
٤	ألف - المبادئ العامة
٥	باء - تعيين أمين جديد للمظالم
٦	ثالثا - الاتصال
٦	ألف - الاتصالات الداخلية
٧	باء - الاتصالات الخارجية
٨	جيم - المواد الإعلامية المطبوعة والإلكترونية
٩	دال - الزيارات الميدانية
٩	هاء - التدريب
١٠	رابعا - معلومات إحصائية عن القضايا والمسائل وتحليل البيانات
١٠	ألف - معلومات عامة
١٠	باء - تحليل البيانات
١٦	خامسا - المسائل العامة
١٩	سادسا - الانتقال إلى نظام العدالة الجديد
١٩	ألف - عناصر تشريعية جديدة
٢١	باء - التقدم المحرز في إطار خريطة الطريق لتنفيذ النظام الجديد
٢٣	جيم - اختصاصات أمين المظالم في الأمم المتحدة
٢٣	دال - شعبة الوساطة
٢٤	هاء - استراتيجية الاتصالات الموحدة
٢٥	واو - الميزانية وملاك الموظفين

- ٢٦ زاي - إعداد التقارير في المستقبل
- ٢٧ سابعا - التوجهات المستقبلية
- المرفقات
- ٢٩ الأول - الخريطة التنظيمية حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧
- ٣٠ الثاني - الخريطة التنظيمية اعتبارا من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٨

أولا - مقدمة

١ - هذا هو رابع تقرير يقدمه الأمين العام إلى الجمعية العامة عن أنشطة أمين المظالم في الأمم المتحدة (ترد التقارير الثلاثة السابقة في الوثائق A/60/376 و A/61/524 و A/62/311). وكانت الجمعية، في الفقرة ٢٢ من قرارها ٢٨٣/٥٩، قد طلبت إلى الأمين العام أن يقدم، في سياق تقريره السنوي عن إقامة العدل في الأمانة العامة، معلومات عن أنشطة أمين المظالم، تشمل معلومات إحصائية عامة ومعلومات عن الاتجاهات السائدة وتعليقات على السياسات والإجراءات والممارسات التي نمت إلى علم أمين المظالم.

٢ - ويغطي هذا التقرير عمليات المكتب خلال الفترة الممتدة من ١ آب/أغسطس ٢٠٠٧ إلى ٣١ تموز/يوليه ٢٠٠٨، ويوفر لمحة عامة عن التدابير الانتقالية التي يجري وضعها حاليا في ما يتعلق بإنشاء مكتب واحد متكامل ولا مركزي، حسب التكلفة الصادر عن الجمعية العامة في قرارها ٦٢/٢٢٨. كما يقدم التقرير ملاحظات عن المسائل العامة، استنادا إلى القضايا التي نظر فيها مكتب أمين المظالم خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

٣ - ويقدم أمين المظالم بانتظام إلى الأمين العام تقارير عن أنشطة المكتب ويثير المسائل الهامة مع الإدارة والموظفين، متى كان ذلك مناسباً، من أجل تيسير تسوية المنازعات وتقديم التوصيات لإحداث تغييرات في السياسات والممارسات.

ثانيا - عمليات المكتب

ألف - المبادئ العامة

٤ - بينما يجري تنقيح الاختصاصات الحالية للمكتب لتشمل مهامه الجديدة، بما فيها ولايته الموسعة لخدمة جميع موظفي الأمانة العامة للأمم المتحدة وصناديقها وبرامجها (انظر القرار ٦٢/٢٢٨)، يتوقع أن تظل المبادئ التوجيهية الأساسية للمكتب على النحو المبين أدناه.

(أ) مبادئ العمل - يتمتع أمين المظالم بالاستقلالية عن جميع أجهزة الأمم المتحدة ومسؤوليها. ويضطلع أمين المظالم، باعتباره جهة محايدة، بمسؤولية المحافظة على السرية التامة فيما يتعلق بالمسائل المعروضة عليه. ولا يحق لأمين المظالم أن يحتفظ بسجلات للأمم المتحدة أو لأي طرف آخر، ولا يحق له إفشاء معلومات عن فرادى القضايا، أو عن زيارات الموظفين لمكتبه. ولا يمكن لأي مسؤول في الأمم المتحدة حمل أمين المظالم على الإدلاء بشهادته عما يعرض عليه من شواغل. وليس لأمين المظالم سلطة اتخاذ القرارات، ولكنه يسدي المشورة ويقدم الاقتراحات أو التوصيات، حسب الاقتضاء، بشأن الإجراءات

التي يلزم اتخاذها لتسوية المنازعات، مع مراعاة الحقوق والالتزامات القائمة بين المنظمة والموظف، ومبادئ العدالة في الحالة المعروضة؛

(ب) خط الإبلاغ وإمكانية الاتصال بالأمين العام - بوسع أمين المظالم، فيما يتعلق بأداء وظائفه، أن يتصل مباشرة بالأمين العام، إذا اقتضت الحاجة، وعليه أن يقدم بانتظام إلى الأمين العام تقارير عن أنشطته، ويمكنه التعليق على السياسات والإجراءات والممارسات التي يوجّه انتباهه إليها؛

(ج) الاطلاع على السجلات - لأمين المظالم أن يطلع على جميع السجلات المتعلقة بالموظفين، باستثناء السجلات الطبية؛

(د) اللجوء إلى أمين المظالم - بوسع جميع الموظفين اللجوء إلى أمين المظالم إن أرادوا ذلك. ولا يسمح بأن يتعرض أي شخص يوجه انتباه أمين المظالم إلى مسألة ما لأعمال انتقامية بسبب فعله هذا. ولا ينظر أمين المظالم في القضايا التي دخلت نطاق العملية الرسمية.

باء - تعيين أمين جديد للمظالم

٥ - بدأ أمين المظالم في الأمم المتحدة المعين حديثاً، جونستون بركات، من الولايات المتحدة الأمريكية، ولايته التي تمتد لخمس سنوات في ٢١ نيسان/أبريل ٢٠٠٨. وهو خبير في الوساطة وتسوية المنازعات، وبصورة خاصة في مجال التفاوض على صعيد المنظمات وعبر الثقافات. وكان السيد بركات قد عمل في الأمم المتحدة في السابق مدرباً على مهارات التفاوض، واستشارياً في مجال برامج أمين المظالم، ومستشاراً لشؤون الإصلاح في نظام إقامة العدل. وعلى مدى الـ ١١ عاماً الماضية، شغل منصب أمين المظالم في جامعة بيس (Pace University)، نيويورك. كما درّس مادة تسوية المنازعات والوساطة في المركز الدولي للتعاون وتسوية المنازعات في جامعة كولومبيا (Columbia University)، نيويورك، ودرس الشؤون الإدارية في كليات ومدارس عليا متنوعة أخرى في الولايات المتحدة.

٦ - وكان أول من شغل منصب أمين المظالم في الأمم المتحدة م. باتريشيا دوران، وذلك لفترة ولاية واحدة مدتها خمس سنوات غير قابلة للتجديد، انتهت في ١٤ تموز/يوليه ٢٠٠٧. ورأسّت نورا غالر مكتب أمين المظالم بصفتها الموظفة المسؤولة، في الفترة من ١٥ تموز/يوليه ٢٠٠٧ إلى ٢٠ نيسان/أبريل ٢٠٠٨.

٧ - وسعياً إلى جذب أكبر مجمع ممكن من المرشحين لتقييمهم والاختيار من بينهم، راسل الأمين العام الدول الأعضاء والرابطات المهنية ذات الصلة ملتصاً منهم تقديم

ترشيحات لمنصب أمين المظالم في الأمم المتحدة. كما نُشر إعلان على الشبكة الداخلية للأمم المتحدة يشجع الموظفين المهتمين على التقدم لشغل الوظيفة.

٨ - وفي اختيار أمين المظالم الجديد، اتبع الأمين العام التوصيات التي قدمها الفريق المعني بإعادة تصميم نظام الأمم المتحدة لإقامة العدل، والتي أيدتها الجمعية العامة لاحقاً في الفقرة ٢٩ من قرارها ٦٢/٢٢٨؛ وأنشئت لجنة اختيار تتألف من ممثلين عن الموظفين وعن الإدارة فضلاً عن أمناء للمظالم من الخارج. وكُلفت اللجنة باستعراض جميع الطلبات التي تلقاها مكتب الأمين العام، ووضع قائمة تصفية للمرشحين الذين ستجرى معهم مقابلة، وصياغة توصيات لينظر فيها الأمين العام.

ثالثاً - الاتصال

٩ - واصل المكتب برنامجه للاتصالات خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مع التركيز بوجه خاص على زيادة الوعي بإعادة تشكيل المكتب وتعيين أمين المظالم الجديد. وشدد المكتب على الاتصال بالهيئات الأخرى لأمناء المظالم مثل أمناء المظالم والوسطاء في منظومة الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ذات الصلة والرابطة الدولية لأمناء المظالم. ولم تمكن الحوارات مع تلك الهيئات المكتب من استكشاف أفضل الممارسات لدى الآخرين فحسب، بل مكنته أيضاً من تعزيز دور أمين مظالم الأمم المتحدة في الخارج.

ألف - الاتصالات الداخلية

١٠ - اتبع المكتب، في اتصالاته مع الفئات المعنية عموماً، نهجاً متعدد الأوجه يستهدف توفير الاستجابة السليمة للاحتياجات المتنوعة لمختلف الجهات المهتمة داخل المنظومة.

١١ - وثُبذل جهود من أجل كفالة تعريف جميع الموظفين الجدد بوجود مكتب أمين المظالم وبدوره. وشارك المكتب في جميع الدورات التعريفية التي تجريها دائرة تطوير قدرات الموظفين التابعة لمكتب إدارة الموارد البشرية، وفي دورات تدريبية أخرى، عند دعوته. ومن أجل تكملة العروض الشفوية، وُزعت في تلك المناسبات مجموعات من المواد الإعلامية المطبوعة عن المكتب. إضافة إلى ذلك وبالاشتراك مع دائرة التدريب المتكامل التابعة لإدارة عمليات حفظ السلام، بدأ المكتب استكشاف سبل توجيه معلومات بدقة أكبر عن دور أمين المظالم إلى أفراد عمليات حفظ السلام، وإدراج هذه المعلومات في البرامج التعريفية للأفراد الجدد، التي تعقد بانتظام في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برنديزي، إيطاليا.

١٢ - وطوال فترة عملهم في الأمم المتحدة، يمكن للموظفين الحصول بسهولة على معلومات عن مكتب أمين المظالم في شكل إلكتروني أو مطبوع على النحو المبين أدناه، وكذلك عن طريق الاتصال الشخصي. ممثلي مكتب أمين المظالم. ويلتقي ممثلو المكتب على فترات منتظمة بمجموعات مختلفة من الموظفين من أجل تعزيز معرفتهم بمهام المكتب والخدمات المتاحة، مع التشديد في نفس الوقت على مزايا عملية تسوية المنازعات بصورة غير رسمية. وإضافة إلى ما يُبذل من جهود خاصة ترمي إلى التشديد على سياسة اللاحواجز لأمين المظالم، يبرز المكتب كون دوره لا يقتصر فحسب على مساعدة الموظفين في تسوية المنازعات، بل يشمل أيضا تمكينهم من التعامل مع المنازعات بفعالية طوال حياتهم المهنية في الأمم المتحدة. وبدأ المكتب وضع خطة شاملة تتضمن نشر مقالات ذات صلة، مثلا على شبكة iSeek، منتدى الاتصالات الداخلية للأمم المتحدة، وعلى موقعه الجديد على شبكة الإنترنت، من أجل المضي في تعزيز كفاءة الموظفين في التعامل مع المنازعات.

١٣ - وإذ يدرك أمين المظالم وموظفي مكتبه أهمية أصحاب المصلحة في عملية الاتصال، فإنهم يسعون باستمرار لإقامة حوار مع مختلف الفئات المعنية في المنظمة. ويتضمن ذلك جولات تبادل آراء متكررة مع ممثلي الموظفين والإدارة، تستهدف التوعية بدور أمين المظالم. فعلى سبيل المثال، شارك أمين المظالم في جولات تبادل آراء مثمرة مع الإدارة والموظفين في اجتماعات هامة، وأطلع المشاركين على أنشطة المكتب. وتشمل هذه الأنشطة المشاركة في الدورة التاسعة والعشرين للجنة التنسيق بين الموظفين والإدارة (٢٣ حزيران/يونيه ٢٠٠٨)، والبرنامج التعريفي لكبار القادة الخاص بإدارة عمليات حفظ السلام (٢٣ تموز/يوليه ٢٠٠٨)، ومنتدى المديرين الذي عقده إدارة الشؤون الإدارية (٢٣ تموز/يوليه ٢٠٠٨)، فضلا عن اجتماع ممثلي الموظفين الميدانيين في برنديزي (٨ تموز/يوليه ٢٠٠٨)، والاجتماع السابع لرؤساء مكاتب الموارد البشرية خارج المقر (٢٣ أيار/مايو ٢٠٠٨).

باء - الاتصالات الخارجية

١٤ - تمكن المكتب بفضل التعاون المتواصل مع منظمات أمناء المظالم المهنيين، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، من تبادل الخبرات مع الممارسين الآخرين لهذه الوظيفة والاستفادة من أفضل الممارسات لديهم. والمنتديات الرئيسية لعمليات التبادل هذه هي المؤتمرات السنوية لأمناء المظالم والوسطاء في منظومة الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ذات الصلة والرابطة الدولية لأمناء المظالم، وهي مؤتمرات يحضرها ممثلون عن المكتب.

١٥ - واستضاف المؤتمر السابع لأمناء المظالم والوسطاء في منظومة الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ذات الصلة المعقودين في الفترة من ١٦ إلى ١٩ تموز/يوليه في واشنطن

العاصمة أمين المظالم بصندوق النقد الدولي، وحضره أمناء المظالم والوسطاء في كل من البنك الدولي، ومصرف التنمية للبلدان الأمريكية، وبنك التنمية الأفريقي، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، واللجنة الدولية للصليب الأحمر، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، ومنظمة الطيران المدني الدولية، ومنظمة الصحة للبلدان الأمريكية، ومركز التجارة الدولية (مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية/منظمة التجارة العالمية)، ومنظمة الصحة العالمية، ومنظمة العمل الدولية، وبرنامج الأغذية العالمي. وفي هذا المؤتمر، قدم أمين المظالم عرضاً عن مكتب أمين المظالم بالأمم المتحدة في شكله الجديد المتكامل واللامركزي والموحد. وأشار أمناء المظالم والوسطاء بالمنظمات ذات الصلة بالأمم المتحدة إلى الحاجة إلى إطلاعهم بانتظام على آخر التطورات التي يشهدها مكتب أمين المظالم والتحديات التي يواجهها. وركزت باقي العروض والمناقشات على مواءمة فئات الإبلاغ، والعلاقات بين الموظفين والإدارة، وتعزيز وظيفة أمين المظالم، وأنظمة تسوية المنازعات في المنظمات الأخرى، ودور أمين المظالم في إدارة التغيير والتخطيط لتعاقب الموظفين.

١٦ - وحضر ممثلو المكتب أيضاً المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لأمناء المظالم، الذي عُقد في بوسطن من ١٣ إلى ١٦ نيسان/أبريل ٢٠٠٨، تحت شعار "إحداث تغيير: تأثير أمين المظالم". وأثبت هذا المؤتمر أنه منتدى مفيد في الترويج للمكتب المتكامل، وفي السعي إلى تبادل الخبرات مع أمناء المظالم الآخرين المنتمين إلى قطاعي الشركات والمؤسسات غير الربحية لمناقشة الممارسات والمعايير والإجراءات المشتركة المتصلة بعمل أمين المظالم وبالوساطة، ولا سيما تصميم أنظمة فعالة لتسوية المنازعات في ظل بيئة تنظيمية معقدة. ومن المواضيع الأخرى التي ناقشت في هذا المؤتمر مفهوم التوجيه بشأن المنازعات، وخضوع أمين المظالم للمساءلة، وتقييم الخطر المحدق بعمل أمين المظالم والتصدي له، وتحديات تسوية المنازعات في السياقات المتعددة الثقافات، وتقييم آراء العملاء والاستفادة منها.

جيم - المواد الإعلامية المطبوعة والإلكترونية

١٧ - واصل المكتب استخدام أدواته التواصلية المطبوعة والإلكترونية المعتادة لتحقيق أهدافه في مجال التوعية. وكثيراً ما وُزعت منشورات ومطويات وبطاقات إدارة المنازعات، باللغتين الإنكليزية والفرنسية، على المكاتب الموجودة خارج المقر والبعثات الميدانية. وظل الموقع الشبكي لمكتب أمين المظالم الوصلة الشبكية التي يتيحها المكتب للمستخدمين للحصول على المعلومات. وحُدث الموقع باستمرار بإضافة المعلومات ذات الصلة، مثل التقرير السنوي وغير ذلك من المعلومات عن تعيين أمين المظالم الجديد لجميع لغات الأمم المتحدة الست. وعلاوة على ذلك، تم استعراض وتحديث محتويات مجموعة المواد الإعلامية للمكتب التي توزع على

الزوار وفي الدورات التدريبية. وتُفَحّت مواد العرض لتعكس الطابع المتكامل واللامركزي للمكتب، وذلك سعياً إلى تقديم خدمات أفضل إلى الجهات المشمولة بولاية المكتب، وهي جهات أصبحت أوسع نطاقاً وأكثر تنوعاً. وقد ثبت على مر السنين أن مزيجاً متوازناً من المواد الإعلامية المطبوعة والإلكترونية مفيد جداً في كفالة معرفة موظفي الأمم المتحدة، أيّا كان مكان عملهم، بمكتب أمين المظالم وكيفية الاستفادة من الخدمات التي يقدمها.

١٨ - ومن أجل إنشاء المكتب المتكامل في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٨، قام المكتب في وقت مبكر من الفترة المشمولة بالتقرير بالشروع في إجراء تقييم شامل لمواده الإعلامية واستراتيجيته العامة في مجال الاتصالات لتحديد أفضل السبل لتكييفها مع احتياجاته المتغيرة. وخلص بعد ذلك إلى أنه بالاستفادة من أفضل الممارسات، فإن استراتيجية اتصالات موحدة شاملة لمجموعة منقحة من أدوات التواصل من شأنها أن تخدم على نحو أفضل الجهات الواسعة النطاق المشمولة بولاية المكتب المتكامل.

دال - الزيارات الميدانية

١٩ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قام ممثلون عن مكتب أمين المظالم بالأمم المتحدة بزيارة مكاتب الأمم المتحدة في فيينا وجنيف، وكذلك بعثي حفظ السلام في كوت ديفوار وتيمور - ليشتي، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في إيطاليا. وتشكل هذه الزيارات الميدانية عنصراً أساسياً في برنامج التوعية للمكتب، وتسهم في تحقيق هدف مكون من ثلاثة عناصر، هي: (أ) الحصول على معلومات مباشرة عن القضايا المتكررة المطروحة على أرض الواقع ومناقشتها مع الإدارة العليا؛ (ب) التوعية بوظيفة مكتب أمين المظالم في أوساط الموظفين كافة؛ و(ج) استقبال فرادى العملاء شخصياً. وما زال الحضور الفعلي لأعضاء المكتب في مراكز العمل خارج المقر أداة فعالة في تطبيق سياسة اللاحواجز التي يعتمدها المكتب وفي المساعدة على تسوية المنازعات بكفاءة.

هاء - التدريب

٢٠ - تتواصل الجهود المبذولة لتدريب جميع الموظفين وتحسين مهاراتهم بطرق شتى، منها المشاركة العملية في أنشطة الوساطة. ويتواصل تدريب الموظفين على المهارات الأساسية والمتطورة لوظيفة أمين المظالم، مع إعطاء الأولوية لتدريب إضافي يمكنهم من التعامل مع أنواع القضايا والخدمات الجديدة التي ستنشأ عن توسيع نطاق ولاية المكتب الذي يشمل الآن موظفي الصناديق والبرامج ويضم شعبة الوساطة الجديدة.

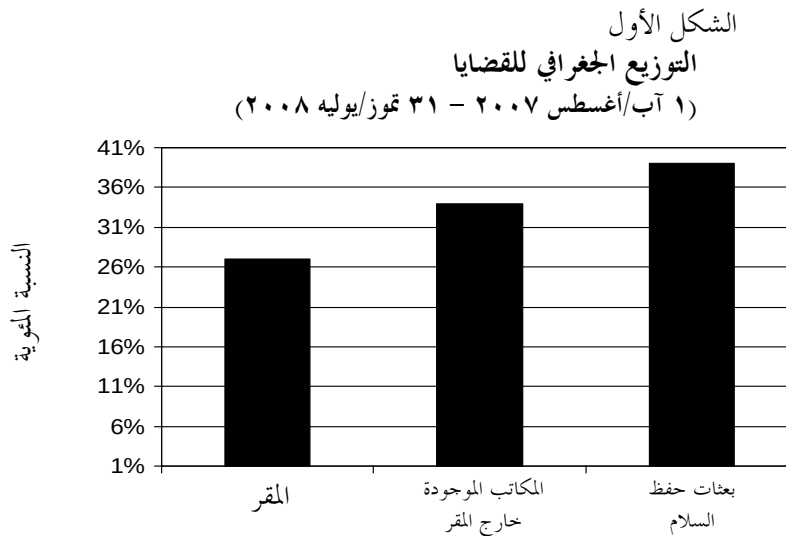
٢١ - وقد شارك معظم موظفي المكتب في دورات تدريبية وتلقوا تدريباً على الوساطة في مجال قانون العمل ليدعموا شعبة الوساطة الجديدة، وليشكلوا مجموعة من الموارد المتاحة في الحال لتوزيعها على الفروع الإقليمية إذا ومتى دعت الضرورة لتقديم خدمات الوساطة في هذه المناطق في إطار الخدمات التي تقدمها الفروع الإقليمية.

رابعاً - معلومات إحصائية عن القضايا والمسائل وتحليل البيانات

ألف - معلومات عامة

٢٢ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، الممتدة من ١ آب/أغسطس ٢٠٠٧ إلى ٣١ تموز/يوليه ٢٠٠٨، فُتحت ٦٧٠ قضية جديدة. وبلغ متوسط عدد القضايا الجديدة المفتوحة شهرياً ٥٦ قضية تقريباً. ويظهر هذا الرقم أن تسوية المنازعات بطريقة غير رسمية يصبح أكثر فأكثر أداة معتمدة لتسوية المنازعات في المنظمة. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، وفي انتظار تعيين أمين المظالم الجديد، استمر المكتب في تقديم خدمات التظلم والوساطة بالكامل. وخلال الفترة قيد الاستعراض، كان عدد القضايا المقدمة من الرجال أكثر من تلك المقدمة من النساء، إذ بلغت النسبة ٥٢ في المائة مقابل ٤٧ في المائة، في حين شكّلت القضايا الجماعية نسبة ١ في المائة المتبقية.

باء - تحليل البيانات



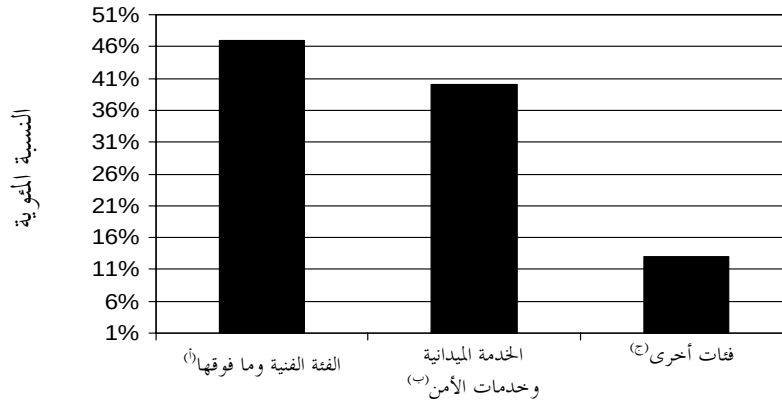
المصدر: مكتب أمين المظالم.

٢٣ - يظهر الشكل الأول التوزيع الجغرافي للقضايا خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وبين النسب المئوية للقضايا الواردة من كل موقع من المواقع الرئيسية الثلاثة (مقر الأمم المتحدة، المكاتب الموجودة خارج المقر، وبعثات حفظ السلام). وتمثل القضايا الواردة من المقر ٢٧ في المائة فقط من مجموع القضايا، في حين أن نحو ثلاثة أرباع أولئك الذين اتصلوا بالمكتب يوجدون خارج نيويورك. وبلغ عدد القضايا الواردة من المكاتب الموجودة خارج المقر ٣٤ في المائة من مجموع القضايا، وتلك الواردة من بعثات حفظ السلام ٣٩ في المائة.

٢٤ - وبإلقاء نظرة على التوزيع الجغرافي الحالي للقضايا والعدد التقديري للموظفين، يمكن ملاحظة وجود تمثيل زائد من بعض المواقع. إذ تعزى إلى المقر نسبة ٢٧ في المائة من القضايا في حين أن المقر يضم ١٩ في المائة تقريبا من مجموع عدد الموظفين البالغ ٥٠٠ ٣٤ موظف (انظر A/62/294، الجدول ١). وبالمثل، إن ثلث القضايا وردت من المكاتب الموجودة خارج المقر التي لا تضم إلا نحو ٢٧ في المائة من مجموع الموظفين. من جهة أخرى، تسجل بعثات حفظ السلام تمثيلا ناقصا حيث أن القضايا الواردة منها تشكل ٣٩ في المائة من القضايا، وذلك من نسبة ٥٤ في المائة من مجموع الموظفين. وحيث إن الفروع الإقليمية الجديدة ستحسن نسبة الاستفادة من خدمات التظلم والوساطة، فإنه يُتوقع أن تكون هناك زيادة في النسبة المئوية للزوار القادمين من خارج نيويورك. بمجرد أن تكتمل عملية بناء أمناء المظالم الإقليميين.

الشكل الثاني

توزيع القضايا حسب الفئات المهنية (١ آب/أغسطس ٢٠٠٧ - ٣١ تموز/يوليه ٢٠٠٨)



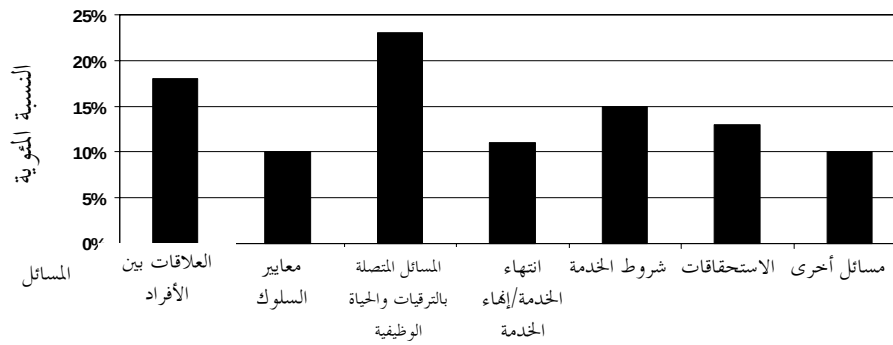
المصدر: مكتب أمين المظالم

- (أ) تشمل الموظفين من الفئة الفنية وموظفي المشاريع والمديرين وما فوق.
 (ب) تشمل الخدمة الميدانية والخدمات العامة وخدمات الأمن ووظائف الحرف اليدوية.
 (ج) تشمل الموظفين الوطنيين والمتقاعدين والموظفين السابقين والمتدربين والاستشاريين والمتقاعدين.

٢٥ - ويظهر توزيع القضايا الوارد في الشكل الثاني أن نحو ٤٧ في المائة من القضايا المفتوحة خلال الفترة المشمولة بالتقرير هي قضايا قدمها موظفون من "الفئة الفنية وما فوقها". وتمثل هذه الفئة المهنية ٣٠ في المائة فقط من مجموع الجهات المشمولة بولاية المكتب (نحو ١٠ ٠٠٠ موظف من أصل نحو ٣٤ ٥٠٠ موظف من موظفي الأمم المتحدة الذين يخدمهم المكتب). وشكّلت ثاني أكبر مجموعة، وهي تضم الخدمة الميدانية والخدمات العامة والفئات المتصلة بها، ٤٠ في المائة من القضايا. ويتماشى ذلك إلى حد ما مع نسبتها المثوية من مجموع عدد الموظفين (نحو ١٢ ٠٠٠ موظف أو ٣٥ في المائة). وشكّلت الفئة الثالثة، وهي "فئات أخرى"، ١٣ في المائة من القضايا. وتشمل هذه الفئة الموظفين الوطنيين الذين قدموا نحو ٦ في المائة من القضايا المعروضة على أمين المظالم، ويمثل هؤلاء مجموعة تضم ١٢ ٠٠٠ شخص تقريبا، أي نحو ٣٥ في المائة من مجموع عدد الموظفين. وعلى مر السنين، ومنذ إنشاء المكتب، ظلت تغطية هذه الفئة بالخدمات أحد شواغل أمين المظالم. وقد تحقق بعض التحسن بفضل تكثيف جهود التوعية وتوسيع نطاق الزيارات الميدانية. وسيتمكن تعيين أمناء المظالم في بعثتين رئيسيتين لحفظ السلام من زيادة تعزيز جهود التوعية هذه.

الشكل الثالث

توزيع القضايا حسب المسائل المطروحة (١ آب/أغسطس ٢٠٠٧ - ٣١ تموز/يوليه ٢٠٠٨)



المصدر: مكتب أمين المظالم.

٢٦ - ويبين الشكل الثالث توزيع المسائل التي أثارها أولئك الذين لجؤوا إلى المكتب طلبا للمساعدة. ولا بد من التأكيد على مدى الاتساق بين الفترة المشمولة بالتقرير والفترة السابقة. فبصورة عامة، إن الأشخاص الذين يتصلون بمكتب أمين المظالم قد دأبوا، على مر السنين، الإبلاغ عن مختلف أنواع المشاكل المذكورة بنسب متسقة.

٢٧ - وأول وأهم نوع من المسائل التي أثارها الموظفون متصل بالترقية أو بالحياة الوظيفية. وخلال السنوات الست الماضية، ظلت هذه الفئة على الدوام أهم فئة، إذ بلغت نسبتها ٢٣ في المائة تقريبا من العدد الكلي للقضايا. وتشمل هذه الفئة مسائل متصلة بنظام تقييم الأداء وأثره على الحياة الوظيفية للموظفين.

٢٨ - وتشمل هذه الفئة أيضا مسائل تتصل بالحراك والتطور الوظيفي. وكثيرا ما تنطوي هذه الحالات على أفراد يشعرون أن حياتهم الوظيفية قد أصابها الركود، وأن احتمالات حراكهم صغورا قليلة. وبعضهم لا يسعى إلى الترقية، بل يريد الانتقال إلى وظيفة يكون العمل فيها أكثر تحقيقا للذات. ويتناول أحدث تقرير بشأن الأنشطة التي يضطلع بها أمين المظالم المسائل العامة المتصلة بنظام اختيار الموظفين وبحراكهم (A/62/311، الفقرات ٤١-٤٥).

٢٩ - وتشمل فئة مسائل العلاقات بين الأفراد المنازعات فيما بين الزملاء ومع المشرفين. وتمثل هذه المسائل نسبة ١٨ في المائة من مجموع المسائل المثارة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وظلت نسبة القضايا المتعلقة بهذه الأنواع من المسائل مستقرة نسبيا على مر السنين. وتشمل هذه المسائل الادعاء بانعدام الاحترام، والتهديد أو التخويف، وعدم الاتصال بالموظفين أو التشاور معهم، واعتبار بيئة المكتب غير مؤاتية للعمل أو مقوضة للإنتاجية. وفي بعض الحالات، كان لتدخل مكتب أمين المظالم، بتيسير الوساطة وتوجيه أحد الأطراف أو جميعهم، تأثير فوري في الموقف.

٣٠ - وتغطي فئة شروط الخدمة طائفة واسعة من المسائل والحالات. فهي تشمل مسائل العمل والحياة، والمسائل المتصلة باختيار الموظفين وتعيينهم، بما في ذلك رواتبهم أو رتبهم لدى التحاقهم وتغيير عقودهم وانتدابهم في بعثات وإعادة انتدابهم. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، استأثرت هذه الفئة بنسبة ١٥ في المائة من مجموع عدد القضايا. ويساعد، في كثير من الأحيان، اعتماد حلول عملية واتخاذ خطوات بسيطة للمتابعة على إيجاد حل لهذه الأنواع من القضايا، التي تترك أثرا عميقا على معنويات الموظفين.

٣١ - وتشمل فئة انتهاء الخدمة وإنهاء قضايا موظفين من البعثات التي يجري تقليصها أو الذين لم تُجدد عقودهم، كما تتعلق بالموظفين الذين أُلغيت وظائفهم، أو الذين بقوا

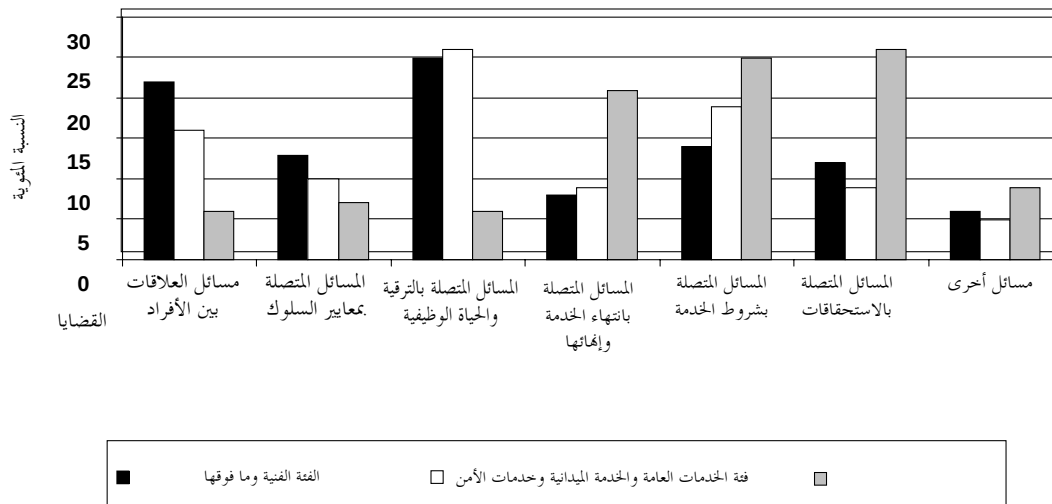
يعملون بعقود مؤقتة لفترات طويلة. وقد مثلت هذه الفئة خلال الفترة المشمولة بالتقرير حوالي ١١ في المائة من القضايا. وسيعمل أمين المظالم في هذه الحالات بشكل وثيق مع المكاتب المختصة لإيجاد الحلول الممكنة، أو بحث مسألة التنسيب في وظائف بديلة، عند الاقتضاء.

٣٢ - وتشمل فئة الاستحقاقات في معظمها قضايا مردها الخطأ أو السهو الإداري في إدارة استحقاقات الموظفين. ويتمثل الاتجاه السائد إلى الآن في انخفاض طفيف في عدد القضايا المدرجة في هذه الفئة على مر السنين، لكنها لا تزال تستأثر بنسبة ١٣ في المائة من عدد القضايا الإجمالي.

٣٣ - ولا تزال القضايا المتصلة بانتهاك معايير السلوك كثيرة، إذ تشكل ١٠ في المائة من عدد القضايا الإجمالي. وتشمل هذه القضايا إبلاغ الموظفين عن حالات الشعور بالتمييز أو التحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي من قبل زميل أو مشرف، والتماسهم الإرشاد بشأن الأحكام الواجبة التطبيق من النظامين الأساسي والإداري للموظفين. وتشمل هذه القضايا أيضا نسبة مئوية كبيرة من الموظفين المعرضين لتحقيقات رسمية أو إجراءات تأديبية ويلتمسون الإرشاد بشأن كيفية التصرف في موقف لا يفهمونه في كثير من الأحيان.

الشكل الرابع

توزيع القضايا حسب الفئة المهنية
(١ آب/أغسطس ٢٠٠٧-٣١ تموز/يوليه ٢٠٠٨)



المصدر: مكتب أمين المظالم.

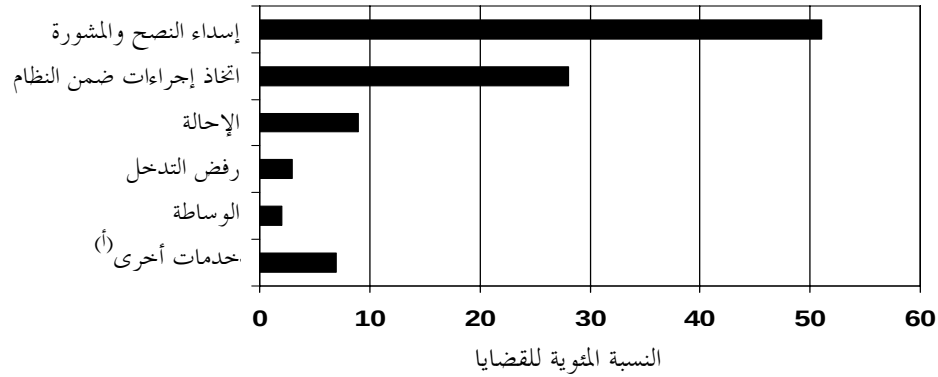
٣٤ - يبين الشكل الرابع توزيع القضايا حسب الفئة المهنية. وهو يشير إلى أن الفئتين الرئيسيتين من الموظفين، وهما الفئة الفنية وما فوقها من جهة، وفئة الخدمات العامة والخدمة الميدانية وخدمات الأمن من جهة أخرى، تواجهان مسائل متشابهة. والمسائل المتصلة بالترقية والحياة الوظيفية، فضلا عن مسائل العلاقات بين الأفراد، هي مسائل شائعة في أوساط هذه الفئات، وهو ما يعزى إلى الأسباب المذكورة في الفقرات من ٢٧ إلى ٢٩ أعلاه. وفيما يواجه الزوار المنتمون إلى فئة "مسائل أخرى" (من فيهم الموظفون الوطنيون، والمتقاعدون، والموظفون السابقون، والمتدربون، والمستشارون، والمتعاقدون) مسائل أكثر نسبيا فيما يتصل بالاستحقاقات، وشروط الخدمة، وانتهاء الخدمة وإنهاءها، فإن الموظفين الوطنيين ومتطوعي الأمم المتحدة الموجودين في بعثات حفظ السلام يواجهون نسبيا مسائل أكثر فيما يتصل بشروط الخدمة والاستحقاقات مقارنة بالزوار الآخرين. وتختلف الاستحقاقات والمزايا الخاصة بالموظفين المعيّنين دوليا والموظفين المعيّنين محليا اختلافا كبيرا، مما يؤدي إلى تقديم شكاوى كثيرة.

٣٥ - وبطبيعة الحال، يغلب أن يثير الموظفون السابقون مسائل تتصل بانتهاء الخدمة وإنهاءها. غير أن هذه المسائل تثير أيضا قلق الاستشاريين وفراى المتعاقدين حيث يتصلون بمكتب أمين المظالم عقب انتهاء مدة عقودهم. فكثيرا ما يستفسرون بشأن شرط التحكيم الوارد في عقودهم.

الشكل الخامس

نوع الخدمة المقدمة

(١ آب/أغسطس ٢٠٠٧ - ٣١ تموز/يوليه ٢٠٠٨)



المصدر: مكتب أمين المظالم.

(أ) تشمل القضايا المحالة بالفعل إلى نظام العدالة الرسمي، والقضايا التي أرسلت إلى أمين المظالم للعلم فقط، والقضايا التي قرر الموظفون عدم متابعتها.

٣٦ - ويبين الشكل الخامس مختلف الخدمات التي يقدمها مكتب أمين المظالم. ويجري تقديم النصح وإسداء المشورة في أكثر من نصف القضايا تقريبا. وتشمل تلك المساعدة توجيه الموظفين ومساعدتهم في استكشاف خياراتهم وحلولهم للمشاكل المتعلقة بالعمل. ويساعد المكتب الموظفين أيضا في تحديد المكتب المناسب الذي يمكنهم أن يقدموا إليه شكوى أو يحصلوا منه على استحقاق.

٣٧ - ويتخذ أمين المظالم في ٢٨ في المائة من القضايا إجراءات مباشرة ضمن النظام لحل المشكلة المعروضة على المكتب. ولا يجري الاتصال بطرف آخر إلا بإذن من الموظف المعني. وبعد إجراء تحليل للموقف والاتصال بجميع الأطراف المعنية، يقدم المكتب توصيات لمعالجة المسائل. ويحال الموظفون إلى مكاتب أخرى في ٩ في المائة من القضايا، في حين تستخدم الوساطة المباشرة في حوالي ٢ في المائة من القضايا. وتشمل فئة "خدمات أخرى" (٧ في المائة من القضايا) القضايا التي كانت محالة بالفعل إلى النظام الرسمي عند الاتصال بالمكتب والقضايا التي قرر فيها الموظفون عدم متابعة القضية. ورفض أمين المظالم التدخل في نسبة ٣ في المائة من القضايا، التي كانت لا تتلاءم مع تسوية المنازعات بشكل غير رسمي أو تعذرت إحالتها إلى مكتب آخر.

خامسا - المسائل العامة

٣٨ - لقد وفي المكتب بدوره كعنصر محفز للتغيير، إذ أولى منذ إنشائه أهمية كبرى لمهمته المتمثلة في تحديد مواطن الخلل العامة في المنظمة، وتقديم التوصيات بإدخال ما يلزم من التعديلات على السياسات والممارسات لمعالجة مواطن الخلل هذه، وذلك وفقا للفقرة ٣-١١ من اختصاصاته.

٣٩ - وحدد المكتب في تقاريره السابقة (A/60/376 و A/61/524 و A/62/311) المسائل الناشئة عن الشواغل التي عُرِضت عليه أثناء الفترة المشمولة بالتقرير. وأبرز جملة أمور منها الحاجة إلى توفير الحماية من الانتقام للأفراد الذين يكشفون عن أدلة على وقوع مخالفات، وإلى تنفيذ سياسة عدم التسامح مطلقا إزاء التمييز تنفيذا تاما؛ وإلى إيضاح الدور المنوط بكل مكتب من المكاتب في نظام تسوية المنازعات، وإلى تحسين التدريب المقدم للمديرين. وطلب أيضا إلى المنظمة أن تواصل نشر الوعي وإرهافه في صفوف الموظفين بشأن السلوك المطلوب منهم التقيد به باعتبارهم موظفي خدمة مدنية دوليين، وأن تلتزم دائما بإنفاذ العقوبات في حالات عدم الامتثال.

٤٠ - وأهابت التقارير السابقة بالمديرين أن يشاركون بشكل كامل في النظام الإلكتروني لتقييم الأداء من أجل تعزيز استخدامه كأداة فعالة لرصد أداء الموظفين وتحسينه. وسُلط الضوء أيضا على الحاجة إلى الموازنة بين مختلف الترتيبات التعاقدية التي تستخدمها المنظمة، بما فيها ما يتعلق بشروط الخدمة بالنسبة للموظفين المعيّنين محليا والموظفين المعيّنين دوليا.

٤١ - وأعيد في أحدث تقرير (انظر A/62/311) تأكيد ما تمت ملاحظته من افتقار للشفافية وغير ذلك من الشواغل المتعلقة بنظام اختيار الموظفين، والحاجة إلى مواصلة تحسين برنامج الحراك بغرض تحقيق أهدافه، والحاجة إلى تحسين رفاه الموظفين بالنسبة لأفراد حفظ السلام، والحاجة المحددة إلى تقديم دعم أفضل للموظفين الموجودين والموظفين السابقين والذين تعرضوا لصدمات نفسية أثناء الخدمة.

٤٢ - ومتابعةً لهذه المسائل، طلبت الجمعية العامة في قرارها ٢٢٨/٦٢ إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً عن التدابير المحددة التي تتخذها الإدارة لمعالجة المسائل التي أثارها أمين المظالم في الفرع رابعا من الوثيقة A/62/311 بشأن أنشطة أمين المظالم، وهو الفرع الذي أبرز المسائل العامة التي حددت أثناء الخمس سنوات الأولى من عمليات المكتب.

٤٣ - وترد أدناه مسائل عامة إضافية حددت في سياق القضايا التي عرضت على المكتب أثناء الفترة المشمولة بهذا التقرير.

عمليات التوظيف

٤٤ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ظل هناك تصور سائد لدى الموظفين بأن التوظيف لا يتم دائما بشكل عادل. وفي الواقع، إن أكبر نسبة ماثوية من القضايا الموجهة إلى المكتب، تتصل بدرجة كبيرة بالترقية والتطوير الوظيفي، مع وجود نسبة كبيرة من القضايا التي تنطوي على شكاوى من المخالفات التي تطال عملية اختيار الموظفين.

٤٥ - وفي مثل هذه القضايا، يمكن لموظفي الموارد البشرية أن يستعرضوا عملية التوظيف المعنية لكفالة الامتثال الكامل لإجراءات التوظيف المعمول بها. وفيما يمكن للموظفين الطعن في قرارات الاختيار من خلال القنوات العادية من أجل إجراء استعراض إداري، فإن هذه العملية طويلة ولن تؤدي في الأحوال العادية إلى وقف الاختيار الذي يكون موضع الجدل. وقد يؤدي الافتقار إلى آلية سريعة وفعالة لكفالة الامتثال لروح وقواعد نظام اختيار الموظفين إلى إيجاد شعور بالإحباط لدى الموظفين.

٤٦ - وبينما ينظر إلى المرشحين الداخليين على أساس جملة أمور منها رتبهم ومراتبهم، لا تفرض نفس القيود على المرشحين الخارجيين حيث يمكنهم تقديم طلب على وظيفة بأي

مرتبة إذا كانوا يستوفون الشروط الفنية. ونتيجة لهذا التفاوت في المعاملة، يمكن توظيف المرشحين الخارجيين في وظائف برتب أعلى مقارنة بنظرائهم الداخليين، الذين قد تكون لهم أحيانا مؤهلات أكثر.

امتحان الترقية من فئة الخدمات العامة إلى الفئة الفنية

٤٧ - لا يزال موظفو الخدمات العامة يشيرون شواغل إزاء شروط الأهلية التقييدية للتقدم لامتحان الترقية من فئة الخدمات العامة إلى الفئة الفنية. فلكي يكون موظفو الخدمات العامة مؤهلين للتقدم للامتحان، عليهم أن يكونوا قد أتموا خمس سنوات من الخدمة في المنظمة في وظيفة عادية. وبالتالي، فإن شروط الأهلية للتقدم للامتحان تستثني العدد الكبير من موظفي الخدمات العامة الذين يعملون في وظائف مؤقتة.

حالات التأخير في تجهيز طلبات الموظفين

٤٨ - لا تزال حالات التأخير في تجهيز الطلبات الإدارية المقدمة من الموظفين الميدانيين تسبب إحباطا كبيرا لدى الموظفين. وتبرز مثل هذه الحالات من التأخير بجلاء في تجهيز الطلبات الخاصة برتب الالتحاق بالعمل والطلبات المقدمة على بدل الوظيفة الخاص والانتقال إلى رتبة أعلى. وفيما يؤمل أن يؤدي نقل صلاحية استعراض الانتقال إلى رتبة أعلى الذي تم مؤخرا من مكتب إدارة الموارد البشرية إلى شعبة الموظفين الميدانيين إلى تخفيف حدة بعض حالات التأخير في هذا المجال، قد يواصل النظر أيضا في توسيع نطاق القدرة المكرسة لتولي هذه المهام.

الموظفون الذين يعينون من خلال الامتحان التنافسي الوطني

٤٩ - الامتحان التنافسي الوطني هو بمثابة أداة للتوظيف من أجل القيام من خلال الامتحان التنافسي باختيار الفنيين الشباب من ذوي الكفاءات العالية من البلدان الممثلة في الأمم المتحدة تمثيلا ناقصا. وغالبا ما ينظر إلى توظيف الفنيين المبتدئين من تلك القائمة على أنه عملية طويلة للغاية. فوقت الانتظار في القائمة يتراوح بين بضعة أشهر وعدة سنوات. وخلال ذلك الوقت، يكون تدفق المعلومات من المنظمة إلى المرشحين محدودا جدا، وهو ما يجعل التخطيط للحياة الوظيفية والحياة الخاصة أمرا صعبا. ومتى التحق هؤلاء الموظفون الجدد بالمنظمة، يشعر العديد منهم بأن عددا محدودا من الفرص متاح لهم في سياق الحراك في إطار برنامج إعادة الانتداب المنظم وبرنامج إعادة الانتداب الطوعي. وقد طلب المرشحون الذين تم توظيفهم عن طريق الامتحان التنافسي الوطني مرارا أن يعلن عن الوظائف برتبة ف - ٢ داخليا. وأفاد العديد منهم بأنهم واجهوا صعوبات لدى انتقالهم من

الرتبة ف - ٢ إلى الرتبة ف - ٣، واشتكوا من ركود حياتهم الوظيفية على مستوى الإدارة الوسطى (ف - ٣ أو ف - ٤). ومن ثم، يشعر العديد منهم أن المنظمة تحمل الاستفادة من مواهبهم وتحمّسهم للأمم المتحدة بشكل كامل بعد أن تكون قد استثمرت الكثير في توظيفهم الأولي.

٥٠ - وبدأ مكتب إدارة الموارد البشرية يعالج بعض هذه المسائل بالشروع في تنفيذ برنامج توجيهي وإتاحة فرص التواصل.

الشكاوى المتعلقة بالتحرش

٥١ - لا تزال الادعاءات المتعلقة بالتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي، تبعث على القلق. فالعديد من الموظفين الذين يتصلون بالمكتب ما زالوا يشعرون بأن الدعم المقدم في المنظمة تلبية لاحتياجات ضحايا التحرش غير كاف، ويخشى العديد منهم الانتقام إذا ما قدموا شكاوى. ونتيجة لذلك، يقرر العديد من الموظفين عدم تقديم شكاوى عن طريق العملية الرسمية. وبما أن هناك العديد من الموظفين الميدانيين الذين يعملون بعقود مدتها ستة أشهر، فإن العديد من الضحايا يخشون عدم تجديد عقودهم إذا ما قرروا التقدم بمثل هذه الشكاوى. ويعالج ذلك الشاغل إصدار نشرّة الأمين العام المتعلقة بحظر التمييز والتحرش، بما فيه التحرش الجنسي، وإساءة استعمال السلطة (ST/SGB/2008/5). غير أن عمليات التحقيق لا تزال غير معرفة بما فيه الكفاية وتستغرق وقتاً طويلاً، كما أنه يتوجب مواصلة تبسيطها. وينبغي أيضاً اتخاذ خطوات لكفالة وجود قدرة على الاستجابة السريعة فيما يتعلق بالشكاوى الخاصة بالتحرش الجنسي.

سادساً - الانتقال إلى نظام العدالة الجديد

ألف - عناصر تشريعية جديدة

٥٢ - طلبت الجمعية العامة بموجب قرارها ٢٨٣/٥٩ إلى الأمين العام إنشاء فريق من الخبراء الخارجيين والمستقلين لاستعراض نظام العدالة غير الرسمي في الأمم المتحدة وإعادة تصميمه. وتضمن التقرير الذي قدمه الفريق المعني بإعادة التصميم في تموز/يوليه ٢٠٠٦ (A/61/205) توصيات بعيدة الأثر بشأن عمليات وهياكل رئيسية في نظامي العدالة الرسمي وغير الرسمي. وأنشأت الجمعية العامة، بموجب قراراتها ٢٦١/٦١ و ٢٢٨/٦٢، الإطار الأساسي للنظام الجديد لإقامة العدل في الأمم المتحدة المعاد تصميمه، بناء على التوصيات المقدمة من الفريق المعني بإعادة التصميم. ومن بين عناصر الإصلاح الرئيسية تعزيز قدرة ونطاق عمل مكتب أمين المظالم في الأمم المتحدة عن طريق إنشاء (أ) هيكل وحيد

ومتكامل ولا مركزي لمكتب أمين المظالم يقدم خدماته للأمانة العامة والصناديق والبرامج؛ و (ب) شعبة وساطة لتقديم خدمات الوساطة الرسمية؛ و (ج) مكاتب إقليمية. وبدأ العمل بالتشكيلة الجديدة، التي تعمل عموماً تحت إشراف وسلطة أمين المظالم في الأمم المتحدة، في ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٨.

التكامل

٥٣ - على النحو الذي أذنت به الجمعية العامة في الفقرة ٢٥ من قرارها ٢٢٨/٦٢، قامت مكاتب أمناء المظالم المعنية، وهي مكتب أمين المظالم بالأمم المتحدة، ومكتب أمين المظالم المشترك (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، ومكتب الوسيط التابع لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين)، بتكثيف جهودها الداخلية للتنسيق والتعاون، بهدف تعزيز التكامل بين الأدوار التي تقوم بها والخدمات التي تقدمها.

إنشاء فروع إقليمية

٥٤ - وفقاً للفقرة ٢٦ من قرار الجمعية العامة ٢٢٨/٦٢، يجري إنشاء مكاتب إقليمية في بانكوك وجنيف وسانتياغو وفيينا ونيروبي. وسترأس كل مكتب أمين مظالم إقليمي (ف-٥) يساعده مساعد إداري. ووافقت الجمعية العامة أيضاً على إنشاء مكاتب إقليميين في بعثتي حفظ السلام في جمهورية الكونغو الديمقراطية والسودان، يعمل في كل واحد منهما أمين مظالم إقليمي (ف-٥) وموظف قضايا (ف-٣) ومساعد إداري.

شعبة الوساطة

٥٥ - على النحو المبين في تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/62/7/Add.7، و Corr.1، الفقرة ٢١) وأيدته الجمعية العامة في الفقرة ٣٠ من قرارها ٢٢٨/٦٢، ستُنشأ شعبة وساطة داخل مكتب أمين المظالم في نيويورك لتقديم خدمات الوساطة الرسمية وغير الرسمية لموظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها بناء على إحالة من مكتب أمين المظالم أو بأمر من محكمة الأمم المتحدة للمنازعات.

عملية ترشيح واختيار أمين المظالم

٥٦ - وفقاً لعملية التعيين الجديدة التي أقرتها الجمعية العامة (الفقرة ٢٩ من القرار ٢٢٨/٦٢)، يعين الأمين العام أمين المظالم في الأمم المتحدة بناء على توصية من لجنة اختيار تتكون من ممثلين عن الموظفين وممثلين عن الإدارة، تعينهم الفئة التي ينتمون إليها، ومن أمناء

مظالم خارجيين. ويُتوقع من لجنة الاختيار التي يشكلها مكتب الأمين العام أن تقوم بفحص الطلبات وإعداد قائمة قصيرة بالمرشحين والمشاركة في عملية إجراء المقابلات وتقديم توصيات إلى الأمين العام للنظر فيها.

باء - التقدم المحرز في إطار خريطة الطريق لتنفيذ النظام الجديد

٥٧ - قامت مختلف الكيانات التي تشكل مكتب أمين المظالم المتكامل بتكثيف جهودها الرامية إلى تنسيق المعايير وأساليب العمل، وتحديد المصالح المشتركة، وتوطيد علاقات التفاعل، والعمل من أجل وضع نظم وسياسات مشتركة للمكتب المتكامل. وتجتمع فرقة عمل مشتركة تتألف من ممثلين عن جميع الكيانات بانتظام منذ أوائل عام ٢٠٠٨ لمناقشة جميع جوانب عملية التكامل والاتفاق على سبيل المضي قدماً.

أماكن العمل المشتركة

٥٨ - من بين الأمور الرئيسية التي تحظى بالاهتمام في المقرر تحديد حيز مكثي مشترك من شأنه أن يضم موظفين من مكتب أمين المظالم بالأمم المتحدة ومكتب أمين المظالم المشترك (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع)، فضلاً عن مرافق ملائمة لشعبة الوساطة. ويعمل مكتب أمين المظالم بشكل وثيق مع مسؤولي الفريق المعني بالمخطط العام لتحديد مباني المقرر لتحقيق هذه الخطوة الحاسمة في مرحلة تحقيق التكامل، وذلك في الأجلين القصير والطويل. ولا يقل عن ذلك أهمية تحديد ما يكفي من مرافق خارجية للفروع الإقليمية. ونظراً لما يتسم به المكتب من حياد وطابع غير رسمي واستقلالية، يتعين الوفاء بمتطلبات محددة. وتُبدل جهود لتحديد أفضل الخيارات المتاحة في جميع المواقع الجديدة.

ملاك الموظفين

٥٩ - بعد إجراء مشاورات مستفيضة داخل المكتب المتكامل بقيادة أمين المظالم في الأمم المتحدة، وضعت الصيغة النهائية للتوصيفات الوظيفية العامة لوظيفة أمين المظالم الإقليمي وغيرها من الوظائف في الفروع الإقليمية وقُدمت من أجل التصنيف. وجُهزت في وقت لاحق إعلانات الوظائف الشاغرة وتمت الموافقة عليها لجميع الوظائف من الفئة الفنية في تلك المكاتب. ومن المتوقع أن تكتمل عمليات الاختيار والتعيين بحلول نهاية عام ٢٠٠٨. وفي غضون ذلك، يولى اهتمام جدي بإيفاد خبراء من داخل المكتب وخارجه في محاولة للمساعدة على إرساء الأسس لإنشاء تلك المكاتب. وسُيُعين الموظفون من فئة الخدمات العامة محلياً حال اختيار أمناء المظالم الإقليميين وإيفادهم كل إلى منطقته.

مواءمة إجراءات التشغيل

٦٠ - الجهود التي تبذلها حاليا فرقة العمل المشتركة موجهة أيضا نحو المواءمة بين معايير الممارسة ومنهجية جمع البيانات وآليات الإبلاغ وفقا للمعايير المهنية. ويتعاون مكتب أمين المظالم في الأمم المتحدة منذ إنشائه مع شبكة أمناء المظالم والوسطاء التابعين لمنظومة الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ذات الصلة على وضع معايير موحدة للممارسات لإنشاء مكاتب أمناء المظالم وتشغيلها.

٦١ - ويندرج مسعى التوصل إلى تعريف استراتيجية مشتركة وهوية موحدة في صميم الجهود الجارية لبناء أسس المكتب المتكامل. وفي ذلك السياق، يعتزم مكتب أمين المظالم تنظيم معتكف في أوائل أيلول/سبتمبر ٢٠٠٨ سعيا إلى إقامة علاقات تفاعل بين أعضاء الفريق ووضع رؤية مشتركة للمستقبل. وعلاوة على ذلك، يعتزم المكتب القيام برصد أثر جميع التدابير المتخذة في مرحلة تحقيق التكامل بهدف مراقبة الجودة على نحو مستمر، كما يعتزم الشروع في إجراء استعراضات دورية لتلك التدابير.

منهجية جمع البيانات

٦٢ - لقد تطلب دمج مختلف مكاتب أمناء المظالم إجراء استعراض شامل لما يستخدمه كل مكتب من استمارات تقديمية لجمع البيانات لغرض وضع فئات مشتركة للإبلاغ ونظم موحدة لقواعد البيانات. وكان كل مكتب حتى ذلك الحين يستخدم قاعدة بيانات مختلفة لتسجيل المعلومات عن القضايا لأغراض الإبلاغ، مع الاستفادة، بدرجات متفاوتة، من فئات الإبلاغ القائمة على قواعد البيانات التي وضعتها الرابطة الدولية لأمناء المظالم بوصفها نموذجاً موحداً. ووضع المكتب المتكامل استمارة تقديمية مشتركة تبني على الخبرة التي اكتسبها كل كيان في مجال جمع البيانات وتعتمد على الخبرة التي تتسم بها شبكة أمناء المظالم والوسطاء التابعين لمنظومة الأمم المتحدة والمنظمات الدولية المتصلة بها وغيرها من الرابطات المهنية ذات الصلة. ومن المتوخى أن تسمح المنهجية الجديدة لجمع البيانات بتحليل ومقارنة الاتجاهات والإحصاءات بين المكاتب المشاركة ومع سائر مكاتب أمناء المظالم في النظام الموحد وخارجه.

٦٣ - وسيساعد اعتماد المكتب المتكامل على قواعد بيانات مشتركة وأدوات موحدة لجمع البيانات على تحديد المسائل العامة والمجالات والاتجاهات الشاملة المتصلة بمختلف الجهات المشمولة بولاية المكتب بالمنظمة، كما ستشكل جزءاً معقداً من أول تقرير مشترك يُرادُ إصداره من قبل المكتب المتكامل في عام ٢٠٠٩.

جيم - اختصاصات أمين المظالم في الأمم المتحدة

٦٤ - كانت اختصاصات أمين المظالم في الأمم المتحدة، على النحو المبين في نشرة الأمين العام ST/SGB/2002/12 المؤرخة ١٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٢، موضوع مشاورات في لجنة التنسيق بين الموظفين والإدارة خلال دورتها الخامسة والعشرين المعقودة في الفترة من ٤ إلى ١٢ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠١.

٦٥ - وطلبت الجمعية العامة في الفقرة ٣٢ (ج) من قرارها ٢٦١/٦١ إلى الأمين العام أن يقدم اختصاصات منقحة لمكتب أمين المظالم، حسب الاقتضاء، تُراعى فيها التغييرات التي أقرتها الجمعية العامة في سياق النظام الجديد لإقامة العدل. ويقوم مكتب أمين المظالم حالياً بإعادة النظر في اختصاصاته لإدراج عناصر الإصلاح الجديدة التي أقرتها الجمعية العامة. وتشمل هذه العناصر إنشاء مكتب أمين مظالم وحيد ومتكامل ولا مركزي يقدم خدماته للأمانة العامة والصناديق والبرامج، وإنشاء شعبة للوساطة لتقديم خدمات الوساطة الرسمية، وإنشاء فروع إقليمية فيما وراء البحار.

٦٦ - ويجري الاستعراض بمساعدة من خبير استشاري خارجي سيقوم، بإسهام من مجلس خبراء استشاري، بإرساء القواعد لوضع نص منقح لكفالة الامتثال للمعايير الدولية. وبالإضافة إلى العناصر الجديدة التي أقرتها الجمعية العامة، سيعكس النص المنقح المجموعة الكاملة من خدمات أمين المظالم التي يقدمها المكتب المتكامل، سواء في نيويورك أو فيما وراء البحار. وفي سياق الاستعراض، ستؤخذ في الاعتبار اختصاصات أمين المظالم المشترك بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، واختصاصات الوسيط التابع لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، من أجل كفالة الانسجام والاتساق في الخدمات التي يقدمها المكتب المتكامل.

٦٧ - وستكون الاختصاصات المنقحة موضوع مشاورات داخل المكتب المتكامل ومع جميع أصحاب المصلحة قبل وضع صيغتها النهائية بإصدار نشرة جديدة للأمين العام. ومن المتوقع تقديم الاختصاصات المنقحة إلى الجمعية العامة في دورتها المستأنفة في ربيع عام ٢٠٠٩.

دال - شعبة الوساطة

٦٨ - يعتبر إنشاء شعبة للوساطة عنصراً حاسماً في الجهود التي تبذلها الجمعية العامة في سبيل تقوية النظام غير الرسمي. وعلى النحو الذي توخاه الفريق المعني بإعادة التصميم والذي أقرته

الجمعية العامة، ستقدم شعبة الوساطة خدمات وساطة رسمية للأمانة العامة والصناديق والبرامج بشأن الحالات التي تحال إليها من طرف مكتب أمين المظالم أو بأمر من محكمة الأمم المتحدة للمنازعات. كما أنها ستكمل خدمات الوساطة غير الرسمية التي يقدمها حالياً مكتب أمين المظالم.

٦٩ - وستألف شعبة الوساطة، وفقاً لما وافقت عليه الجمعية العامة في إطار الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، من مدير للشعبة (مد-١) ووسيطين أقدمين (ف-٥) ومساعد إداري واحد. وستعد الشعبة، إضافة لذلك، وتحتفظ بقائمة بأسماء وسطاء محترفين دوليين قيد الطلب لتقديم خدمات وساطة متخصصة عند الاقتضاء. وسيكون مقر الشعبة في نيويورك وستخضع في عملها لسلطة مكتب أمين المظالم للأمم المتحدة.

٧٠ - وستعنى شعبة الوساطة بالحالات التي يحيلها إليها مكتب أمين المظالم. كما أنها ستقدم خدمات وساطة رسمية بموجب أمر تصدره محكمة الأمم المتحدة للمنازعات. وستساعد الشعبة، بصفتها طرف آخر حيادي، الموظفين المعنيين ومن له صلة بهم من موظفين بالمنظمة على تسوية منازعات العمل من خلال التوصل إلى تسويات مقبولة من طرفي المنازعة. ومن المتوقع أن تقوم الشعبة بذلك من خلال مساعدة الأطراف على تحديد المسائل ومصالحهم وخياراتهم وفهمهما وطرح حلول تلقى قبول طرفي المنازعة أو جميع أطرافها. وسيجري إعداد مشاريع الاتفاقات التي تحدد التفاهات التي يتوصل إليها الأطراف حسب الاقتضاء.

٧١ - ويجري حالياً بذل جهود للبدء في تنفيذ الإجراءات الإدارية المطلوبة بهدف تصنيف الوظائف المقررة والإعلان عنها. ويجري حالياً أيضاً إعداد مبادئ توجيهية وإجراءات تشغيلية يشارك في مدخلاتها خبر خارجي بهدف ضمان الامتثال للمعايير المهنية. وسيجري إصدار هذه المبادئ التوجيهية بموجب أمر إداري، سيوجز أيضاً النقاط الرئيسية للنظام الداخلي والأطر الزمنية.

هاء - استراتيجية الاتصالات الموحدة

٧٢ - يقر المكتب بما لاستراتيجية اتصالات فعالة ومُحكمة من أهمية حاسمة في إيصال النطاق الجديد لنظام الأمم المتحدة لإقامة العدل إلى موظفي الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم، بحيث يمكنهم الاستفادة بصورة تامة من النظام غير الرسمي المدعم لتسوية المنازعات. وقد أصبح المكتب الموحد واللامركزي يضم جهات مستهدفة أوسع وأكثر تنوعاً (الأمانة العامة والصناديق والبرامج)، مما يتطلب اتباع نهج متسق جديد للتواصل معها. ولهذا الغرض، بدأ المكتب بتقييم استراتيجيات الاتصالات السابقة للاستفادة من أفضل الممارسات عند

صياغة نهج جديد موحد للتوعية بشأن مهام أمين المظالم لدى الجهات الواسعة النطاق المشمولة بولاية المكتب.

٧٣ - وخطوة أولى، وبالتعاون مع إدارة شؤون الإعلام، بدأ المكتب بإنشاء موقع شبكي جديد سيعمل كوصلة شبكية لتوفير المعلومات لموظفي الأمانة العامة والصناديق والبرامج. وسيُشغل هذا الموقع الشبكي الجديد بجميع لغات الأمم المتحدة الست وسيمثل للمبادئ التوجيهية المتعلقة بإمكانية الوصول للموقع وفقاً لما طلبته الجمعية العامة.

٧٤ - ويجري، في موازاة ذلك، إصدار مجموعة متنوعة جديدة من المواد المطبوعة والمواد الإعلامية والإلكترونية (كتيبات، وملصقات، وملفات وغيرها) مع مراعاة احتياجات الفروع الإقليمية السبعة الجديدة واحتياجات شعبة الوساطة. وإضافة لذلك، يجري إعداد خطط من أجل اتخاذ تدابير مخصصة للاتصالات لمرافقة بدء عمل الفروع الإقليمية رسمياً.

٧٥ - ولتكملة الأنشطة المشار إليها أعلاه، يخطط المكتب أيضاً للتركيز بصورة أكبر على الاتصالات التفاعلية، بما في ذلك تنظيم مناسبات تتضمن مقابلات شخصية مع موظفي الأمم المتحدة للتمكن من الاستجابة بصورة أفضل لاحتياجاتهم. والهدف من جميع المعلومات ومواد الاتصالات المذكورة أعلاه هو إضفاء هوية مرئية جديدة توضح الطابع الجديد للمكتب.

واو - الميزانية وملاك الموظفين

٧٦ - وافقت الجمعية العامة، في ميزانية فترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧، على الإبقاء على الوظائف الثلاث الموجودة في مكتب أمين المظالم (وظيفة برتبة أمين عام مساعد، ووظيفة برتبة مد-١، ووظيفة برتبة ف-٤) وعلى إنشاء أربع وظائف جديدة (١ برتبة ف-٥، و ١ برتبة ف-٣، و ٢ من فئة الخدمات العامة) (انظر المرفق الأول). وفي إطار حساب دعم عمليات حفظ السلام، تمت الموافقة على إنشاء وظيفة موظف قضاي (برتبة ف-٤) ووظيفة موظف من فئة الخدمات العامة من أجل الفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٥ وجددت مدة هاتين الوظائفيتين في السنوات اللاحقة.

٧٧ - ووافقت الجمعية العامة، في ميزانية فترة السنتين ٢٠٠٨-٢٠٠٩، على الإبقاء على الوظائف الموجودة في مكتب أمين المظالم، كما ورد تفصيله أعلاه. وقد تمت الموافقة على توفير هذه الوظائف للمكتب في إطار حساب دعم عمليات حفظ السلام (١ برتبة ف-٤، و ١ من فئة الخدمات العامة) حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨. وتمت الموافقة أيضاً على الوظائف التالية من أجل المكتب المتكامل الجديد: (أ) خمس وظائف لأمناء مظالم

إقليميين (ف-٥) في سانتياغو، ونيروبي، وجنيف، وبانكوك، وفيينا، يقدم الدعم لكل واحد منها موظف من فئة الخدمات العامة؛ (ب) وظيفتان لأميني مظالم إقليميين (ف-٥) في بعثتي حفظ السلام في جمهورية الكونغو الديمقراطية والسودان، يقدم الدعم لكل واحد منهما موظف قضاي (ف-٣) وموظف من فئة الخدمات العامة؛ (ج) من أجل شعبة الوساطة، وظيفة مدير الشعبة (مد-١)، ووسيطان أقدمان (ف-٥) ومساعد إداري واحد (من فئة الخدمات العامة). وسيجري توفير إحدى وظائف الوسطاء برتبة ف-٥ من خلال نقل وظيفة حالية من نفس الرتبة من مكتب أمين المظالم.

٧٨ - ويضم مكتب أمين المظالم المشترك بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصندوق الأمم المتحدة للسكان واليونيسيف ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع فريقاً متخصصاً من أمناء المظالم وموظفين من الفئة الفنية وموظفين من فئة الخدمات العامة. ويعتمد المكتب أيضاً على أمناء مظالم استشاريين، ويدرج لهذا الغرض بنود خاصة بهم في الميزانية. ويملك مكتب الوسيط التابع لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أيضاً فريقاً متخصصاً من موظفي الفئة الفنية وموظفي الخدمات العامة.

٧٩ - وتجدر الإشارة إلى أن مكتب أمين المظالم للأمم المتحدة، ومكتب أمين المظالم المشترك بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصندوق الأمم المتحدة للسكان واليونيسيف ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، ومكتب الوسيط التابع لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لا تزال لديها ميزانية وترتيبات توظيف مستقلة. ويجري حالياً دراسة طرائق مختلفة لاتفاقات تقاسم التكاليف بهدف تعزيز أثر المواقع الأمامية الإقليمية إلى أقصى درجة. وستخضع الاحتياجات من الميزانية والموظفين للمكتب المتكامل لتقييم دوري بهدف إدراج التعديلات والاقتراحات الضرورية في مشاريع الميزانيات المستقبلية.

زاي - إعداد التقارير في المستقبل

٨٠ - يعتزم المكتب المتكامل إصدار تقرير مشترك في عام ٢٠٠٩ يعطي لمحة عامة عن عملياته في سنته الأولى، بما فيها معلومات إحصائية عامة وقضايا عامة وشاملة وصلت إلى علم المكتب. وسيستفاد في التقرير من الخبرات التي اكتسبتها الكيانات الثلاثة في إعداد تقاريرها الفردية سعياً إلى تبادل أفضل الممارسات والمحافظة في الوقت نفسه على الخصائص الفردية التي تتميز كل منظمة مشاركة. ولدى كل كيان من الكيانات الثلاثة حالياً دورة إبلاغ مختلفة ويقدم كل منها تقاريره السنوية إلى مجلس إدارة مختلف. وتجري حالياً دراسة مختلف السيناريوهات لإصدار أول تقرير مشترك في الوقت المحدد لتقديمه إلى مجالس الإدارة المعنية.

سابعاً - التوجهات المستقبلية

اتساق وتماسك الهيكل الموسع

٨١ - تمثلت إحدى أولويات المكتب خلال العام الماضي بوضع آليات لسير عمل مكتب أمين المظالم المتكامل الجديد لصالح الأمانة العامة والصناديق والبرامج، وفقاً لما قرره الجمعية العامة. وبين الفرع سادساً - بآء أعلاه الجهود المحددة التي بُذلت في إطار خريطة الطريق المشتركة. وفي أعقاب اتخاذ القرار ٢٢٨/٦٢، بما في ذلك تخصيص الموارد الإضافية لفترة السنتين، تركزت الجهود على إنشاء الفروع الإقليمية الجديدة وشعبة الوساطة داخل المكتب المتكامل. ويلزم توجيه اهتمام كبير نحو كفالة الاتساق بين الممارسات والمبادئ داخل النظام الموسع ومواصلة كفالة المستوى ذاته من الاتساق والامتياز التميز على مستوى النظام الداخلي بأكمله. وينبغي إعطاء الأولوية للآليات الداخلية التي تهدف إلى كفالة احترام المبادئ الأساسية للسرية والحيادية والاستقلالية بصورة تامة ومتسقة؛ وسيتم إدراج آليات تقييم ورصد صارمة ضمن خطة تقييم شاملة لفترة السنوات الخمس المقبلة.

توضيح الأدوار في النظام غير الرسمي لإقامة العدل

٨٢ - أصدر الأمين العام، في ٢٣ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٤، التعميم الإعلامي الأخير بشأن تسوية المنازعات في الأمانة العامة للأمم المتحدة (ST/IC/2004/4). ومنذ ذلك التاريخ طرأ على المسرح المؤسسي في ذلك المجال تغيرات كبيرة. حيث أنشئت مكاتب جديدة مثل مكتب الأخلاقيات. وانعدم الوضوح بل أصبح هناك درجة من التداخل في بعض الولايات والممارسات نشأ عنه لبس وأثقل كاهل النظام. وستبذل جهود أكبر لجعل الخيارات المتاحة والمبادئ التشغيلية أوضح لدى جميع الموظفين. وثمة توصية بإصدار تعميم إعلامي فوراً يشرح للموظفين الأدوار المخصصة لمختلف المكاتب ويحدد آلية تقديم الشكاوى إلى كل مكتب من تلك المكاتب بعد الانتهاء من عملية إعادة هيكلة نظام إقامة العدل، التي ستضيف مكاتب جديدة إلى نظام العدل الرسمي. ويجب تنفيذ ذلك في إطار تضافر الجهود مع الأجزاء الرئيسية الأخرى من النظام.

الوساطة

٨٣ - يمثل إنشاء شعبة وساطة داخل مكتب أمين المظالم عنصراً رئيسياً من عناصر العدل الجديد. فبالإضافة لخدمات الوساطة غير الرسمية والسرية التي كانت متوفرة، أصبح لدى القضاة في محكمة المنازعات المنشأة حديثاً إمكانية إحالة الأطراف إلى جهة وساطة مفوضة داخل مكتب أمين المظالم. وسيكون إنشاء هذه الشعبة الجديدة إحدى النقاط التي سيركز

عليها المكتب خلال عام ٢٠٠٩. وستشمل المهام اختيار موظفي الآلية الجديدة وتعيينهم، وإعداد قائمة بأسماء الوسطاء من ذوي الخلفيات واللغات المناسبة لجميع مراكز العمل، ووضع الإجراءات التشغيلية المناسبة، وإعلام جميع موظفي الأمانة العامة والصناديق والبرامج بتوفر خدمات الشعبة وطريقة عملها.

إرساء القواعد لعملية قائمة على مشاركة جميع أصحاب المصلحة لتحديد المسائل العامة

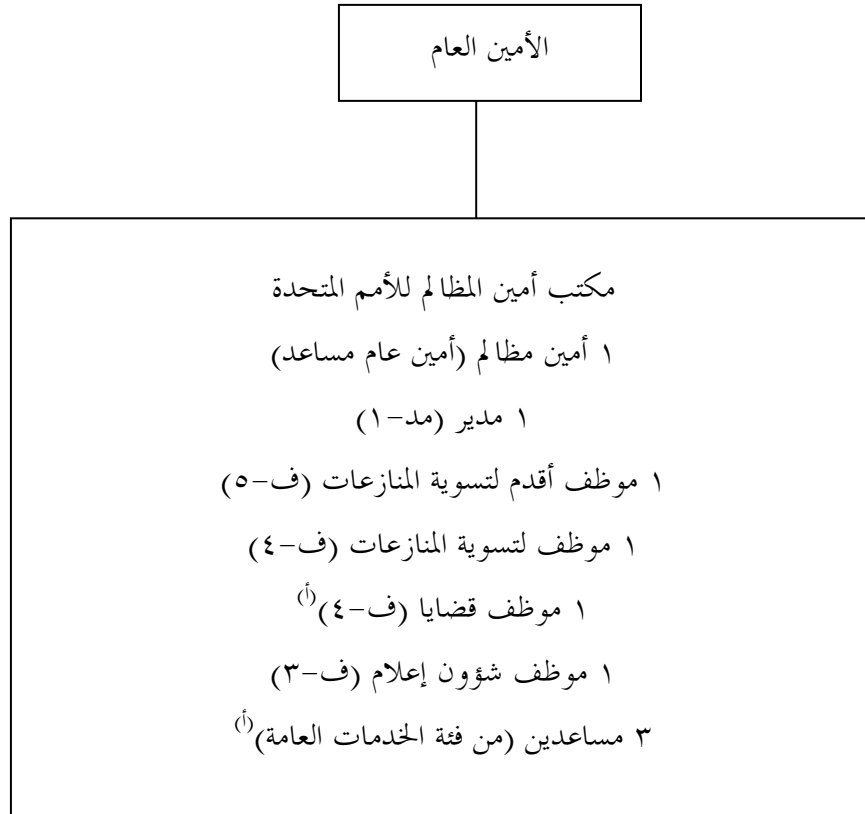
٨٤ - يعتبر تحديد المسائل العامة وإبلاغ الأمين العام بها جزءاً لا يتجزأ من ولاية أمين المظالم. وقد أدرج ذلك كجزء أساسي من التقارير السنوية التي يقدمها الأمين العام إلى الجمعية العامة بشأن أنشطة أمين المظالم. وسيصبح تركيز الجهود المقبلة منصباً على كفالة مشاركة أصحاب المصلحة الرئيسيين في تحديد مثل تلك المسائل والاتجاهات العامة. وستوضع آليات تتيح عرض آراء جميع الموظفين من مختلف مراكز العمل، وزائري المكتب والمديرين وغيرهم من أصحاب المصلحة. وسيُقام حوار دائم، بالوسائل الإلكترونية بصورة أساسية، لضمان مشاركة وإقبال على نطاق واسع في سياق تحديد المعوقات العامة الرئيسية التي يجب التصدي لها بصورة جماعية.

رصد السرية

٨٥ - إن أحد المبادئ التشغيلية الرئيسية لمكتب أمين المظالم هو احترام السرية التامة لما يتم من تفاعل بين الزائر والمكتب والتكتم على هوية الزائر. وسيجري استعراض النظم القائمة من أجل تحديد مدى ضرورة وضع المزيد من الضوابط والموازن، وربما للتأكد بدرجة أكبر من رصد النظام بصورة منتظمة. وسيكتسي ذلك أهمية خاصة مع إنشاء سبعة فروع إقليمية وتزايد الحاجة لتوخي الحيلة بدرجة تزداد اطرادا.

المرفق الأول

الخريطة التنظيمية حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٧



(أ) تمول وظيفة موظف القضايا ووظيفة من فئة الخدمات العامة من حساب الدعم.

المرفق الثاني

الخريطة التنظيمية اعتباراً من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٨

مكتب أمين المظالم للأمم المتحدة

نيويورك

- ١ أمين مظالم (أمين عام مساعد)
- ٣ موظفين رئيسيين مد-١
- ١ وسيط منسق مد-١
- ٢ وسيط أقدم -٥
- ١ موظف لتسوية المنازعات ف-٤
- ١ موظف قضايا ف-٤^١
- ١ موظف قضايا ف-٣
- ١ موظف شؤون إعلام ف-٣
- ٦ مساعدين إداريين من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)^١

نيروبي

- ١ أمين مظالم إقليمي ف-٥
- ١ مساعد إداري من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)

فيينا

- ١ أمين مظالم إقليمي ف-٥
- ١ مساعد إداري من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)

جنيف

- ١ أمين مظالم إقليمي ف-٥
- ١ مساعد إداري من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)

بانكوك

- ١ أمين مظالم إقليمي ف-٥
- ١ مساعد إداري من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)

سانتياغو

- ١ أمين مظالم إقليمي ف-٥
- ١ مساعد إداري من فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى)

بعثة الأمم المتحدة في السودان

- ١ أمين مظالم إقليمي ف-٥
- ١ موظف قضايا ف-٣
- ١ مساعد إداري (الرتبة المحلية)

بعثة منظمة الأمم المتحدة في جمهورية الكونغو الديمقراطية

- ١ أمين مظالم إقليمي ف-٥
- ١ موظف قضايا ف-٣
- ١ مساعد إداري (الرتبة المحلية)

(أ) تمول وظيفة موظف القضايا برتبة ف-٤ وموظف من فئة الخدمات العامة من حساب الدعم حتى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨.