

Distr.: General
18 July 2013
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثامنة والستون

البند ١٤٥ من القائمة الأولية*

إقامة العدل في الأمم المتحدة

أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

تقرير الأمين العام

مو جز

أقرت الجمعية العامة في قرارها ٢٤١/٦٧ بأن تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية عنصر حاسم في نظام إقامة العدل. وشددت على ضرورة الاستعانة إلى أقصى حد ممكن بهذا النظام غير الرسمي من أجل تنمية ثقافة الحوار وفض المنازعات وديا.

وهذا التقرير هو خامس تقرير يغطي أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة الذي يقدم خدمات تسوية المنازعات في مكان العمل بالوسائل غير الرسمية إلى الأمانة العامة، والصناديق والبرامج (منظمة الأمم المتحدة للطفولة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة) ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

* A/68/50.



الرجاء إعادة استعمال الورق

140813 090813 13-39903 (A)



ويتضمن هذا التقرير معلومات عن الأنشطة التي اضطلع بها المكتب في مجالات شاملة خلال الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢. ويركز على الأنشطة الخاصة بالأمانة العامة، بما في ذلك خدمات تسوية المنازعات المتاحة للموظفين، والمبادرات الرامية إلى تعزيز الكفاءة في إدارة المنازعات وغير ذلك من أنشطة التوعية، والتوصيات المتعلقة بالملاحظات المؤسسية العامة. وترد معلومات مفصلة عن الأنشطة المحددة المضطلع بها لأجل الصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في تقارير سنوية مستقلة.

ويعرب المكتب عن تقديره للدعم المستمر الذي تقدمه الجمعية العامة للاستعانة بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية باعتبارها خطوة أولى أساسية في معالجة المنازعات في مكان العمل. ويقر المكتب أيضا بما تقدمه الجمعية العامة من دعم على نطاق المنظومة لتنفيذ التدابير الرامية إلى تشجيع اللجوء إلى تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية وتمكين المنظمة من التصدي للمنازعات بفعالية.

المحتويات

الصفحة

أولا -	تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية	٥
ألف -	المنازعات في مكان العمل وآثارها	٥
باء -	الولاية ومجالات العمل	٥
جيم -	المبادئ الأساسية المتبعة في الممارسات	٦
ثانيا -	لمحة عامة عن مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة	٧
ألف -	تنظيم المكتب	٧
باء -	الأنشطة المشتركة	٨
جيم -	نطاق التغطية	٨
ثالثا -	تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية: لمحة عامة عن القضايا والاتجاهات	٩
ألف -	القضايا المعروضة على أمين المظالم	٩
باء -	قضايا الوساطة	١٣
جيم -	العمل على الصعيد الإقليمي	١٥
رابعا -	أنشطة التوعية: بناء الشراكات من أجل الكفاءة في تسوية المنازعات ومنعها	١٦
ألف -	تعزيز الكفاءة في مجال تسوية المنازعات	١٦
باء -	أنشطة الاتصال من أجل التوعية في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية	١٧
جيم -	الشراكات والتعامل مع أصحاب المصلحة	٢٠
خامسا -	الأسباب الجذرية للمنازعات: المسائل المؤسسية العامة	٢٢
ألف -	تحديد المسائل والإبلاغ عنها	٢٢
باء -	مسائل شاملة مختارة	٢٣

٢٨	سادساً - حوافز لتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية
٢٨	ألف - قيمة تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.
٣١	باء - آخر المستجدات بشأن حوافز تشجيع تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.
٣٢	سابعا - آفاق المستقبل

أولا - تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية

ألف - المنازعات في مكان العمل وآثارها

١ - تعتبر المنازعات جزءاً لا يتجزأ من دينامية المؤسسات، ويمكن أن تنشأ عن عوامل داخلية أو خارجية. والمنازعات ليست أمراً سيئاً في حد ذاته والاختلافات هي في الكثير من الأحيان عامل يؤدي دوراً أساسياً في الحوكمة القائمة على المشاركة. غير أن عدم إدارة المنازعات أو سوء إدارتها أمر يؤثر سلباً على المؤسسة وعلى العاملين فيها وعلى الجهات المستهدفة بخدماها. ويطرح مخاطر يمكن أن تهدد قدرة المؤسسة المعنية على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

٢ - ويمكن أن تسهم تسوية المنازعات باتباع نهج تعاونية وتوافقية ووقائية في بلورة واقع مشترك وفي التأقلم مع الظروف المتغيرة. وفضلاً عن ذلك، يمكن أن تسهم في تقليل الأثر السلبي للمنازعات إلى أدنى حد والتخفيف من حدة المخاطر المرتبطة بها.

باء - الولاية ومجالات العمل

٣ - تسند إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، باعتباره النظام المختص بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية، ولاية تقديم خدمات تسوية المنازعات لزوار المكتب، وتعزيز الكفاءة في إدارة المنازعات (المشار إليها فيما يلي بتسمية "الكفاءة في مجال تسوية المنازعات")، وتقديم توصيات بناء على ملاحظات مؤسسية عامة. وترد العناصر الرئيسية لهذه الخدمات موجزة أدناه.

٤ - ويقدم المكتب خدمات تسوية المنازعات عن طريق ممارسات أمين المظالم وما يقوم به من وساطة باتباع نهج قائمة على المصلحة في تسوية المنازعات وتمثل في أساليب مثل مساعي التيسير وحل المشاكل والدبلوماسية المكونية والإرشاد في مجال المنازعات. وتقدم هذه الخدمات على أساس كل حالة على حدة للأفراد ومجموعات الأفراد باتباع أسلوب الاتصال المباشر والشخصي على حد سواء متى أمكن ذلك، وكذلك باستخدام وسائل الاتصال عن بعد مثل الهاتف والتداول بالفيديو وبرنامج سكايب للاتصال.

٥ - وتشمل الكفاءة في مجال تسوية المنازعات المعارف والمهارات والمواقف التي تمكن منظمة ما من التصدي لحالات المنازعات على نحو بناء. وتقتضي على المستوى الفردي تطوير المهارات المعرفية والعاطفية والسلوكية التي تولد الثقة والتواصل، وتقتضي في إطار الجماعات تهيئة بيئة مواتية لبناء الثقة وتعزيز التعاون، وتقتضي في السياق التنظيمي مواءمة المهام والسياسات ومعايير الأداء من أجل تعزيز أهمية تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

ويعمل المكتب على النهوض بالكفاءة في مجال تسوية المنازعات من خلال تصميم وتعميم مواد موضوعية ذات صلة بالموضوع باستخدام قنوات الاتصال الشخصي وعن بعد في آن واحد. وترمي مبادرات المكتب في مجال التوعية إلى النهوض بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية، وإلى التعريف بوجود هذا المنتدى غير الرسمي.

٦ - ووفقاً لقرار الجمعية العامة ٢٣٣/٦٤، يكمن دور أمين المظالم في الإبلاغ عن طائفة عريضة من المسائل العامة التي يحددها، وعن المسائل التي تعرض عليه، سعياً إلى تحقيق قدر أكبر من الانسجام في مكان العمل. ويحدد المكتب تلك المسائل العامة العريضة باستمرار، ويطلع عليها الجهات المعنية الرئيسية والشركاء داخل المنظمة على نحو تعاوني، ويقدم التوصيات على أساس تلك الملاحظات.

جيم - المبادئ الأساسية المتبعة في الممارسات

٧ - يسترشد المكتب في تنفيذ ولايته والاضطلاع بعمله في نطاقه المحدد بمبادئ أساسية تتمثل في الاستقلال والحياد والسرية والطابع غير الرسمي، وهي مبادئ متوائمة مع معايير الممارسات الموضوعية دولياً لمهنة أمين المظالم في المنظمات.

الاستقلال

٨ - يحتفظ المكتب باستقلاله عن الكيانات أو الأجهزة الأخرى أو المسؤولين الآخرين في المنظمة، وبإمكانه الاتصال مباشرة بالأمين العام والرؤساء التنفيذيين للصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والإدارة العليا على صعيد المنظمة كلها، بحسب الحاجة؛ والاطلاع على المعلومات ذات الصلة بالقضايا، باستثناء السجلات الطبية؛ والوصول إلى الأفراد في المنظمة ممن يطلبون الحصول على مشورة أو معلومات أو رأي بشأن أي مسائل معينة.

الحياد

٩ - يعمل المكتب بصفته مدافعاً عن العدالة وعن النزاهة والإنصاف في إدارة العمليات، ولا يعمل نيابة عن أي فرد داخل المنظمة، ويراعي في الوقت نفسه الحقوق والالتزامات لكل من المنظمة والموظف وما تقتضيه الحالة من إنصاف.

السرية

١٠ - يتقيد المكتب تقيدا شديدا بالسرية، ولا يكشف عن أي معلومات عن القضايا الفردية أو الزيارات التي يقوم بها الموظفون؛ ولا يستطيع أي جهاز أو أي مسؤول في الأمم المتحدة إجباره على أن يكون شاهدا في قضية ما.

الطابع غير الرسمي

١١ - مراعاة للطابع غير الرسمي لعمل المكتب فهو لا يحفظ أي سجلات للأمم المتحدة أو لأي طرف آخر؛ ولا يجري تحقيقات رسمية ولا يقبل أي إشعار قانوني نيابة عن الأمم المتحدة؛ ولا يمتلك أي سلطة لاتخاذ القرارات؛ ولا تصدر عنه أي استنتاجات أو أحكام تقريرية.

ثانيا - لمحة عامة عن مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

ألف - تنظيم المكتب

١٢ - يتألف مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة من ثلاث دعائم تقدم الخدمات لكل من الجهات المستهدفة بها وهي الأمانة العامة^(١)؛ والصناديق والبرامج (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)؛ ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين). وتستفيد هذه الجهات المستهدفة من خدمات دعائم متفرغة ينشئها ويديرها كل كيان منها. وتشمل تلك الجهات المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر والمواقع الميدانية والبعثات السياسية الخاصة.

١٣ - وأنشأت الجمعية العامة بموجب قرارها ٢٢٨/٦٢ مكاتب إقليمية وشعبة للوساطة سعيا إلى تحسين الخدمات والوصول إلى الموظفين على الصعيد العالمي. وتقع المكاتب الإقليمية في بانكوك، وعنتبي في أوغندا (كان مقر المكتب سابقا في الخرطوم)، وجنيف، وكينشاسا، ونيروبي، وسانتياغو، وفيينا.

(١) يشار إلى الدعامة التي تقدم الخدمات إلى الأمانة العامة فيما يلي من التقرير بتسمية "مكتب أمين المظالم" أو "المكتب".

باء - الأنشطة المشتركة

١٤ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، شملت الأنشطة التعاونية التي اضطلعت بها الدعائم الثلاث القيام على نحو متسق ومنتظم بتبادل أفضل الممارسات والمعلومات عن التحديات الناشئة عن مضامين القضايا ومعالجتها؛ وتعهد قاعدة بيانات مشتركة؛ والاشتراك في وضع كتيب للتثقيف والتوعية.

جيم - نطاق التغطية

١٥ - يقدم مكتب أمين المظالم الخدمات إلى الموظفين على الصعيد العالمي، بمن فيهم موظفو المقر والميدان. وتسهم البيئة المثيرة لإجهااد الموظفين الميدانيين في كثير من الأحيان في نشوء قضايا ذات طابع مستعجل تتسم بشدة الحساسية. ويتولى الاستجابة السريعة للقضايا ذات الأهمية البالغة أمناء مظالم إقليميون ومجموعة من الوسطاء وأمناء المظالم تحت الطلب. ويقدم أمناء مظالم الصناديق والبرامج الخدمات إلى الجهات المستهدفة بما انطلقا من نيويورك، بينما يقدم أمين مظالم مفوضية شؤون اللاجئين تلك الخدمات انطلقا من جنيف.

١٦ - ولا يقاس نطاق عمل المكتب بحسب مصادر القضايا التي ترد إليه أو عددها فقط، بل كذلك بحسب تعقيدها. ويقدم المكتب الخدمات إلى موظفي الأمانة العامة على الصعيد العالمي. ولا يستفيد الأفراد من غير الموظفين من خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية عن طريق المكتب. غير أن الأفراد من غير الموظفين، بمن فيهم المتعاقدون الأفراد والخبراء الاستشاريون، لا زالوا يتصلون بالمكتب التماسا للانتصاف والخدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية. وقد قدم المكتب في هذا الشأن الخدمات في حالات استثنائية وعلى نطاق محدود متى كان ذلك ممكنا في حدود الموارد القائمة. وتعالج القضايا التي تخص متطوعي الأمم المتحدة أيضا في حالات استثنائية متى كانت تتعلق بموظفي بعثات حفظ السلام والأمانة العامة. ويقدم أمناء مظالم الصناديق والبرامج الخدمات إلى جميع أصحاب العقود، ويقدمونها على نحو محدود إلى متطوعي الأمم المتحدة بحسب أماكن اتداهم.

١٧ - وعلى نحو ما أشار إليه الأمين العام في المرفق الخامس من تقريره عن إقامة العدل في الأمم المتحدة (A/67/265)، يرى المكتب أن من المهم إتاحة الاستفادة من خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية لجميع موظفي الأمم المتحدة، بصرف النظر عن فئتهم، وذلك بالنظر للأثر المحتمل لمثل تلك المنازعات على موظفي الأمم المتحدة وإنتاجية المنظمة. وسيستلزم فتح باب استفادة الأفراد من غير الموظفين في الأمانة العامة من النظام غير الرسمي توفير موارد إضافية وإجراء تعديل على اختصاصات المكتب.

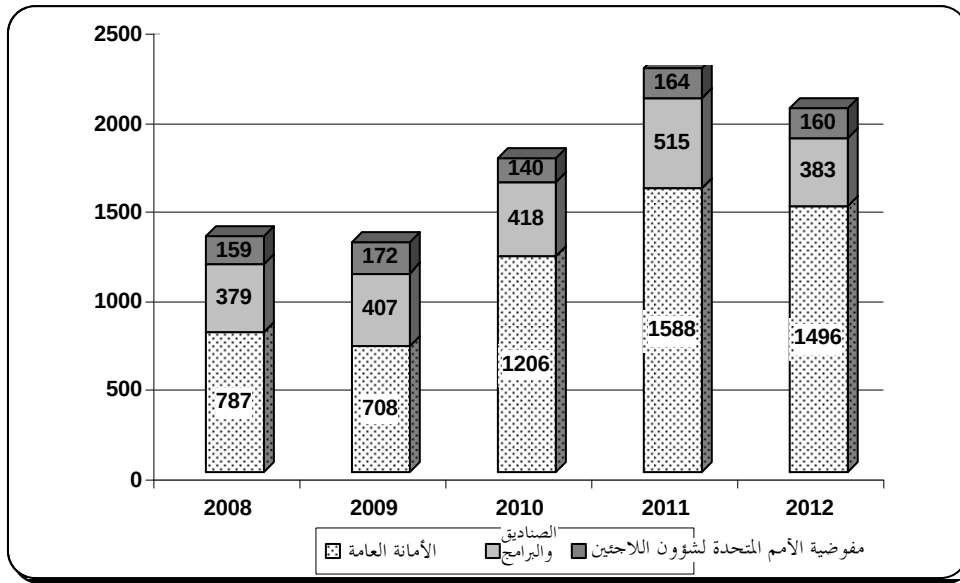
ثالثاً - تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية: لمحة عامة عن القضايا والاتجاهات

ألف - القضايا المعروضة على أمين المظالم

١٨ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، فتح المكتب ما مجموعه ٢٠٣٩ قضية، وردت ٩٦١ قضية منها من الأمانة العامة، و ٣٨٣ قضية من الصناديق والبرامج (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، واليونيسيف، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة)، و ١٦٠ قضية من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (انظر الشكل الأول). وتتكون كل قضية من مسألة واحدة على الأقل من المسائل المطروحة في مكان العمل يرفعها إلى المكتب أحد موظفي الأمم المتحدة سعياً إلى تسوية المنازعة بالسبل غير الرسمية أو إلى الحصول على مساعدة أخرى. ولا تعتبر الاستفسارات العامة والبسيطة الواردة من الزوار بمثابة قضايا، علماً أن المكتب يساعد جميع الزوار ويعيد توجيههم على النحو الملائم.

الشكل الأول

القضايا التي فتحها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

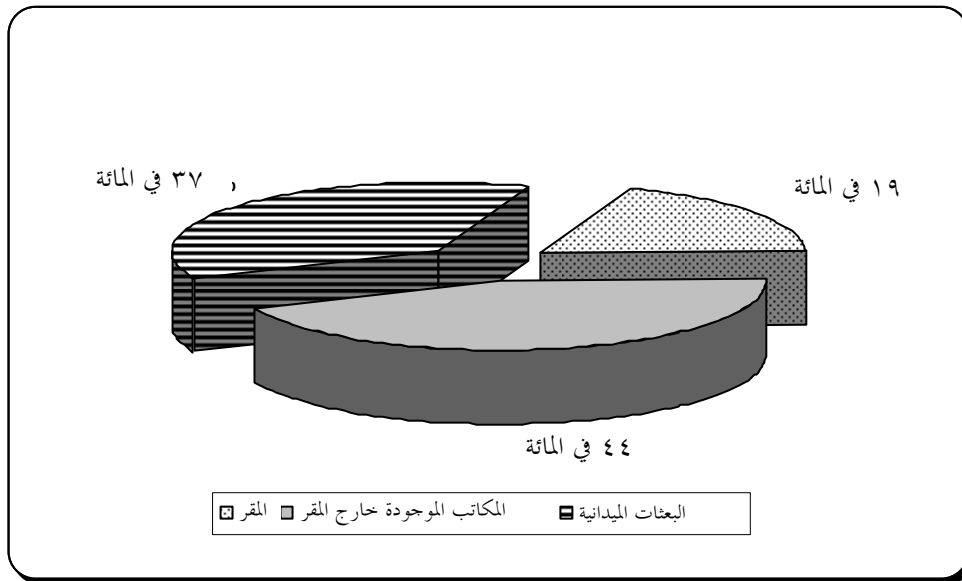


١٩ - ومنذ إعادة تصميم النظام الجديد لإقامة العدل وإنشائه في عام ٢٠٠٩، ارتفع مجموع عدد القضايا التي عالجها المكتب من ٢٨٧ ١ قضية في عام ٢٠٠٩ إلى ٢٠٣٩ قضية في عام ٢٠١٢، ما يمثل زيادة بنسبة ٥٨ في المائة. وشهدت فترة السنوات الخمس بين عامي ٢٠٠٨ و ٢٠١٢ معدل نمو سنوي متوسط قدره ٩ في المائة. وطرأت خلال الفترة نفسها زيادة حادة في حجم القضايا في بعض السنوات وانخفاضا طفيفا في سنوات أخرى. ويجعل تعقيد العوامل التي تنشأ عنها حالات التراع من الصعب تحديد أو توقع الاتجاهات في أحجام القضايا.

٢٠ - وفي عام ٢٠١٢، كان مصدر ٤٤ في المائة من مجموع عدد القضايا التي عالجها المكتب من المكاتب الموجودة خارج المقر والمكاتب القطرية والمكاتب الميدانية؛ وجاء ٣٧ في المائة منها من البعثات الميدانية (تخص الأمانة العامة فقط)؛ و ١٩ في المائة من المقر (انظر الشكل الثاني).

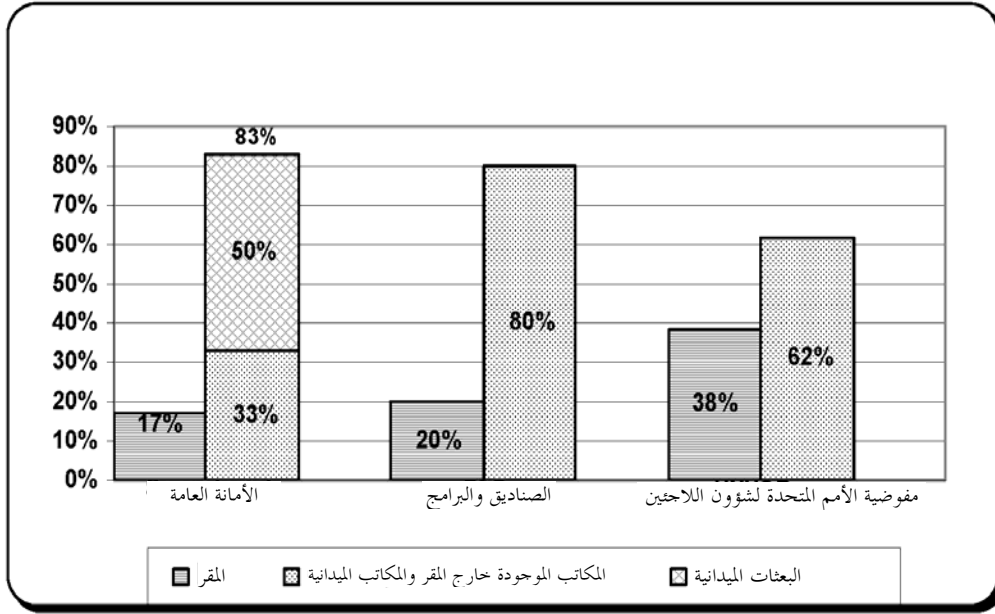
الشكل الثاني

توزيع القضايا التي عالجها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة بحسب الموقع في عام ٢٠١٢



٢١ - ويرد في الشكل الثالث توزيع القضايا الواردة من المقر، ومن المكاتب الموجودة خارج المقر والمكاتب الميدانية، ومن البعثات الميدانية حسب كل دعامة من الدعائم الثلاث. وتشير هذه الأرقام إلى المكان الذي وردت منه القضايا، وليس إلى المكان الذي فُتحت أو عولجت فيه.

الشكل الثالث
توزيع القضايا بحسب الدعائم الثلاث

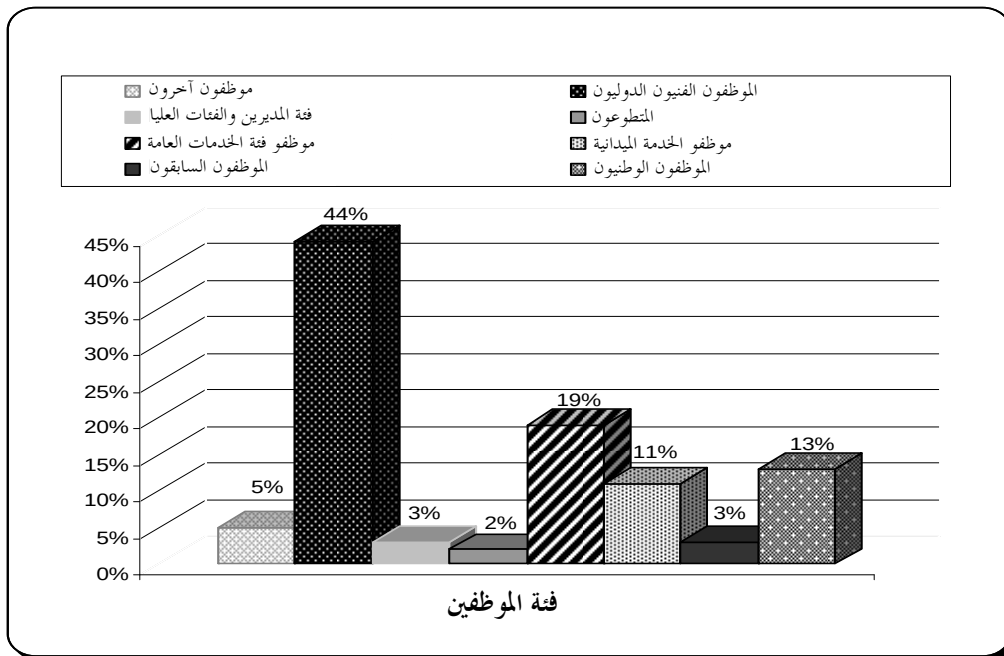


ملاحظة: يشمل المقر نيويورك بالنسبة للأمانة العامة، ونيويورك وكوبنهاغن بالنسبة للصناديق والبرامج، وجنيف وبودابست بالنسبة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وتشمل المكاتب الموجودة خارج المقر والمكاتب الميدانية مختلف المكاتب القطرية والميدانية بالنسبة للأمانة العامة والصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين؛ وتحيل البعثات الميدانية إلى الأمانة العامة وحدها، وتشمل بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة.

٢٢ - وعلى النحو الموضح في الشكل الرابع، وردت خلال الفترة المشمولة بالتقرير ٤٤ في المائة من مجموع عدد القضايا إلى المكتب من موظفين في الفئة الفنية الدولية. ومثل موظفو هذه الفئة تحديدا ٤٤ في المائة من مجموع عدد القضايا بالنسبة للأمانة العامة، و ٦١ في المائة من مجموع عدد القضايا بالنسبة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، و ٤٤ في المائة من مجموع عدد القضايا بالنسبة للصناديق والبرامج. ووردت ١٩ في المائة

من مجموع عدد القضايا من موظفي الدعم (موظفو فئة الخدمات العامة) في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر؛ و ١١ في المائة من موظفي الخدمة الميدانية (لا ينطبق سوى على الأمانة العامة)؛ و ١٣ في المائة من الموظفين الوطنيين (ومن فيهم الموظفون في الفئة الفنية وفئة الخدمات العامة) (انظر الشكل الرابع). وتشمل فئة "الموظفين الآخرين" الأفراد من غير الموظفين ومثلت ٥ في المائة من مجموع عدد القضايا.

الشكل الرابع توزيع القضايا بحسب الفئة المهنية



٢٣ - وعادة ما تكون القضايا التي يعالجها المكتب متعددة الجوانب وتنطوي على عدة مسائل ومسائل فرعية. ويستخدم المكتب فئات إبلاغ موحدة وضعتها الرابطة الدولية لأمناء المظالم. والفئات التي مثلت معظم القضايا المعروضة على المكتب في عام ٢٠١٢ تتعلق بما يلي: (أ) الوظائف والحياة الوظيفية، ٣١ في المائة؛ والعلاقات التقييمية، ٢٣ في المائة؛ والتعويضات والاستحقاقات، ١٣ في المائة. أما فئة المسائل القانونية والتنظيمية والمالية ومسائل الامتثال وفئة المسائل المتعلقة بالقيادة التنظيمية والإدارة، فمثل كل منهما ٨ في المائة من مجموع عدد القضايا. ومثلت المسائل المتعلقة بالخدمات والإدارة والمسائل المتعلقة بالسلامة والصحة والرفاه والبيئة المادية ٥ في المائة من مجموع عدد القضايا بالنسبة لكل فئة منهما. وشملت نسبة ٧ في المائة المتبقية العلاقات بين الأقران والزملاء، والقيم والأخلاقيات، ومسائل أخرى.

٢٤ - ومن بين مجموع عدد القضايا المرتبطة بالأمانة العامة، مثلت المسائل المتعلقة بالوظائف والحياة الوظيفية ٣١ في المائة من القضايا، والعلاقات التقييمية ٢٣ في المائة، والتعويضات والاستحقاقات ١٤ في المائة. وفي ما يخص الصناديق والبرامج، مثلت الوظائف والحياة الوظيفية ٣٤ في المائة من القضايا، والعلاقات التقييمية ٢٠ في المائة، والتعويضات والاستحقاقات ١٢ في المائة. وفي ما يخص مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مثلت مسائل الوظائف والحياة الوظيفية ٢٦ في المائة من القضايا، والعلاقات التقييمية ٢٤ في المائة، والتعويضات والاستحقاقات ٩ في المائة.

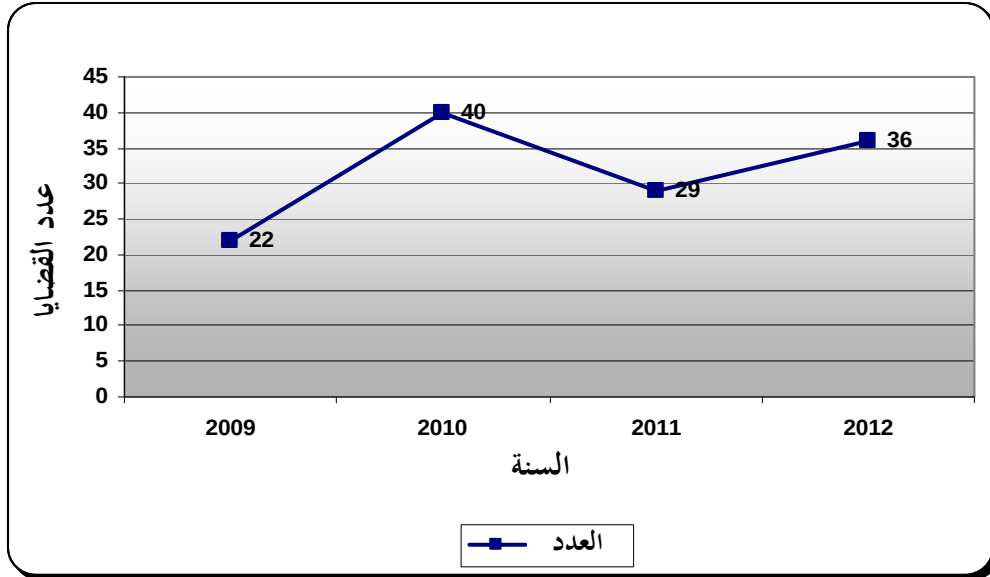
باء - قضايا الوساطة

٢٥ - في عام ٢٠١٢، فتحت دائرة الوساطة ٣٦ قضية، منها ٣٠ قضية مصدرها الأمانة العامة و ٦ قضايا من الصناديق والبرامج. ويشكل هذا الرقم زيادة قدرها ٢٤ في المائة مقارنة بعام ٢٠١١. وتقنيات الوساطة جزء لا يتجزأ من تسوية المنازعات ويستخدمها أمناء المظالم بانتظام في حل القضايا. فبالإضافة إلى الـ ٣٦ قضية المفتوحة عن طريق دائرة الوساطة في عام ٢٠١٢، واصل المكتب القيام بصورة غير رسمية بالوساطة في القضايا كجزء من أعباء عملهم، وتم إدراج هذه القضايا في مجموع الإحصاءات المشار إليها في الفقرة ٢٠ من هذا التقرير.

٢٦ - وشهدت دائرة الوساطة منذ إنشائها في عام ٢٠٠٩ معدل نمو سنوي متوسط في عدد القضايا المفتوحة قدره ١٣ في المائة (انظر الشكل الخامس). ويجعل تعقيد العوامل الناشئة عنها حالات التزاع من الصعب تحديد اتجاهات التغير في حجم القضايا على نحو يمكن التنبؤ به أو عزوه لأسباب محددة.

الشكل الخامس

قضايا الوساطة المفتوحة فيما بين عامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٢



٢٧ - وكان ٤٢ في المائة من مجموع عدد القضايا التي بذلت مساعي الوساطة بشأنها في عام ٢٠١٢ عبارة عن إحالات ذاتية؛ وأحالت محكمة الأمم المتحدة للمنازعات ٢٧ في المائة من هذه القضايا؛ وكان مصدر ٢٥ في المائة من القضايا مسائل معروضة على أمين المظالم؛ فيما أحالت الإدارة ٣ في المائة من تلك القضايا. وأحالت مصادر مختلفة من المنظمة نسبة ٣ في المائة المتبقية من القضايا التي بذلت مساعي الوساطة بشأنها.

٢٨ - وغالبا ما تكون قضايا الوساطة معقدة، ويمكن أن تشمل مفاوضات متعددة الأطراف مستفيضة. ويمكن اللجوء إلى الوساطة في قضايا متنوعة، مثل العلاقات الشخصية والعلاقات التقييمية؛ والمركز التعاقدية، وشروط إنهاء الخدمة التي كثيرا ما تنطوي على مسائل تشير الانفعال والحساسية؛ ومسائل الامتثال والمسائل التأديبية. وفي عام ٢٠١٢، تدخلت دائرة الوساطة في قضايا شملت مجموعات وأطراف متعددة.

٢٩ - والسرية مبدأ أساسي ومعياري راسخ دوليا في ممارسات أمناء المظالم والوساطة. ويشكل كشف المكتب عن أي معلومات تتعلق بالتسويات التي يتم التوصل إليها عن طريق الوساطة، أو المسائل التي تُناقش في إجراءات الوساطة أو إجراءات أمين المظالم المتعلقة بالقضايا، انتهاكا للسرية لا يجوز وفقا لمعايير الممارسات ويسهم في نهاية المطاف إلى تقويض ثقة الأطراف بالعملية واطمئنانهم لها. ولا يوجد استثناء في ما يخص ميزة السرية إلا حين يبدو أن هناك خطرا وشيكًا بوقوع ضرر جسيم.

٣٠ - وسرية عملية الوساطة - بما في ذلك الاتفاق على المشاركة في الوساطة، والمناقشات التي تجري خلال الوساطة، وفي التسويات التي يتم التوصل إليها عند نهاية الإجراءات - بالغة الأهمية من أجل عدم الكشف عن هوية الزوار. وتظل السرية إحدى الضمانات الرئيسية التي تمنحها الوساطة، وهي أداة يراود بها التشجيع على استخدام القناة غير الرسمية لتسوية المنازعات؛ وتمكين الأطراف من الانخراط في حوار نزيه يرمي إلى بناء توافق الآراء؛ وتحقيق الفوائد العديدة للتسوية بالسبل غير الرسمية (بما في ذلك حل المشاكل على نحو ابتكاري وبناء الثقة في ما بين الأطراف). وقد يصبح أي كشف، رسمي أو غير رسمي، لمسائل متصلة بقضايا الوساطة عقبة أمام تشجيع تسوية المنازعات بالسبل غير الرسمية داخل المنظمة، ويؤدي بالتالي إلى الانتقاص من قيمة الوساطة. كما قد يضر بسمعة المكتب داخل المنظمة.

٣١ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، استعرض فريق خبراء خارجي مستقل دور المكتب وعملياته. وركز الفريق على مبدأ السرية في تسوية المنازعات بالسبل غير الرسمية وقابلية قاعدة بيانات المكتب للمراجعة. وفي هذا الصدد، شجع بقوة الدعم التنظيمي لحماية سرية عملية الوساطة واتفاقات التسوية وقاعدة بيانات القضايا.

جيم - العمل على الصعيد الإقليمي

٣٢ - في عام ٢٠١٢، أجرى المكتب تدخلات عادية ومخصصة (بناء على الطلب) لصالح موظفي وإدارة المؤسسات والهيئات والبعثات التالية التي تقع في مراكز عمل لا يوجد فيها أمين مظلّم مقيم: بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي؛ وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان؛ وبعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو؛ وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة في تيمور - ليشتي؛ وقاعدة الأمم المتحدة للوحشتيات في برينديزي، إيطاليا؛ وعملية الأمم المتحدة في كوت ديفوار؛ وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا؛ وقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص؛ وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية. وأجريت زيارات إلى موقعي حوبا ورمبيك النائيين في جنوب السودان بالاشتراك مع بعثة الأمم المتحدة في جمهورية جنوب السودان؛ والخرطوم والفاشر ونيالا في السودان بالاشتراك مع العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور؛ وماتادي، وكاليمي، ولوبومباشي، وغوما، وبوكافو في جمهورية الكونغو الديمقراطية بالاشتراك مع بعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ والمحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة؛ والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا؛ والمساعدة المقدمة من الأمم المتحدة من أجل إجراء محاكمات الخمير الحمر. وبالإضافة إلى ذلك، أجريت زيارات إلى المكاتب الإقليمية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة؛

واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا؛ واللجنة الاقتصادية لأفريقيا؛ واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ؛ ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة.

٣٣ - وتم التدخل مباشرة عن طريق الاتصال الشخصي، وعن بُعد عبر الهاتف، ووسائل الإعلام على الإنترنت (التداول بالفيديو وبرنامج سكايب للاتصال). والتدخل الشخصي هو أمر بالغ الأهمية في مجال تسوية المنازعات. إذ يتيح العنصر الإنساني اللازم لبناء الثقة في العملية ويجعل من الأسر التعامل مع المكتب كمتدّ. ولا يزال بعض الموظفين يبرزون الحاجة إلى زيادة تمثيل المكتب عن طريق الاتصال الشخصي، لا سيما في الميدان. وفي عام ٢٠١٢، تم التدخل الشخصي من خلال الحضور في المقر ومراكز العمل الرئيسية، وعن طريق إجراء زيارات إلى البعثات المشار إليها أعلاه.

٣٤ - ويتم القيام بزيارات إلى البعثات بالتشاور مع إدارة البعثات ورابطات الموظفين ذات الصلة وغالبا ما تكون هذه الزيارات متعددة الأغراض من حيث النطاق، وتشمل تلقي القضايا وتسويتها؛ وأنشطة التوعية وتعزيز الكفاءة في تسوية المنازعات؛ وإشراك أصحاب المصلحة وإقامة الشراكات.

رابعاً - أنشطة التوعية: بناء الشراكات من أجل الكفاءة في تسوية المنازعات ومنعها

٣٥ - تهدف جهود التوعية التي يبذلها مكتب أمين المظالم إلى تشجيع تسوية الشواغل المرتبطة بمكان العمل بالوسائل غير الرسمية. وتركز هذه الجهود أساساً على بناء المهارات الفنية في إدارة المنازعات وتعزيز الهدف المتمثل في حل المنازعات في وقت مبكر وعلى أدنى مستوى ممكن. وتشمل هذه الجهود تطوير الكفاءة في مجال تسوية المنازعات من أجل إدارة الشواغل المرتبطة بمكان العمل على نحو فعال وفي الوقت المناسب؛ والتعريف أكثر بالخدمات التي يعرضها المكتب وقيمتها من حيث اتساع نطاقها؛ وإقامة شراكات عمل مع الجهات المعنية.

ألف - تعزيز الكفاءة في مجال تسوية المنازعات

٣٦ - تشكّل المساهمة في تطوير الكفاءة في مجال تسوية المنازعات في المنظمة إحدى الوسائل العديدة التي يعمل المكتب من خلالها على تشجيع الموظفين على تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية وتمكينهم من ذلك. فلا غنى عن هذه الكفاءة في معالجة الخلافات التي تنشأ في أماكن العمل معالجة فعّالة وفي وقت مبكر، وتفادي تطورها إلى منازعات تستعصي على التسوية. واتباع النهج الوقائية لتسوية المنازعات يساعد ليس في التخفيف من حدة المخاطر على المنظمة فحسب، بل يتيح أيضاً فرصاً لتحويل أوضاع تُنذر بالانفجار إلى أوضاع تتسم بالتفاهم.

٣٧ - وفي عام ٢٠١٢، نظم المكتب في المقر مجموعة من الأنشطة في مجال تطوير المهارات شملت حلقات عمل تفاعلية عن إدارة المنازعات استفاد منها الموظفون عموماً، وفي مجالات من قبيل شعبة الموظفين الميدانيين التابعة لإدارة الدعم الميداني. وقدم أمين المظالم الإقليمي في نيروبي عرضاً خلال تدريب لإشاعة روح العمل الجماعي تناول إدارة التغيير ونزع فتيل المنازعات، لقسم تابع لشعبة خدمات المؤتمرات. بمكتب الأمم المتحدة في نيروبي، وخلال عدة حلقات عمل عُقدت في برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (ممثل الأمم المتحدة). وأعد أمين المظالم الإقليمي في سانتياغو، بالتعاون مع قسم التدريب التابع للجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، عرضاً عن "الإدارة الفعالة للمنازعات" قدم على مستوى الشعب/الوحدات. ونظم أمين المظالم الإقليمي في بانكوك حلقة عمل عن مواضيع من قبيل "التعامل مع الزملاء ذوي الطباع الصعبة" و "المشاركة في المناقشات الصعبة". وأجرى المكتب أيضاً سلسلة حلقات عمل تجريبية عن الكفاءة في مجال تسوية المنازعات في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، والمحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة، ومعهد الأمم المتحدة الإقليمي لبحوث الجريمة والعدالة. وألقى أمين المظالم في الأمم المتحدة كلمة رئيسية عن تسوية المنازعات وأدار حلقات عمل في برنامج الأغذية العالمي عن المفاوضات التعاونية.

باء - أنشطة الاتصال من أجل التوعية في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية

٣٨ - في عام ٢٠١٢، ركّز المكتب اهتمامه أيضاً، في أنشطة الاتصال التي قام بها، على نطاق وفوائد الخدمات التي يقدمها. وبناءً على ذلك، توجّهت جهوده إلى جمهور متنوع شمل الموظفين عموماً؛ وموظفي الإدارة العليا وكبار الموظفين التنفيذيين؛ والوحدات الإدارية ورابطات الموظفين والفئات الأخرى المعنية ضمن المنظمة. واتخذت استراتيجية الاتصال التي اتبعتها المكتب أشكالاً إعلامية متنوعة، منها التواصل الشخصي التقليدي مع وسائط الإعلام، والوسائط القائمة على التكنولوجيا، ووسائط الإعلام المطبوعة.

٣٩ - وعقد المكتب دورات إعلامية مباشرة أو من بُعد في شتى مواقع عمل المنظمة، بما في ذلك خلال دورات التدريب التوجيهي للموظفين الجدد. فقد عُقدت دورات إعلامية في برنامج الأمم المتحدة للبيئة، وممثل الأمم المتحدة، والدائرة الطبية المشتركة، ومجلس الموظفين في مكتب الأمم المتحدة في نيروبي، والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية (التدريب التوجيهي للموظفين الجدد)، وقسم الأمن والسلامة التابع للجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

(الإدارة والموظفون)، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي (التدريب التوجيهي للموظفين الجدد)، والأمانة العامة، ووكالات منظومة الأمم المتحدة خلال برنامج التدريب التوجيهي المشترك.

٤٠ - ونُظِّمت أيضا دورات إعلامية بالتعاون مع الجهات المعنية الأخرى في المنظمة، بما في ذلك الدورات الرامية تحديدا إلى تقديم حوافز على تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية. واشتملت الدورات الإعلامية على حلقات عمل عن نظام العدل الداخلي بالتعاون مع محكمة الأمم المتحدة للمنازعات في نيروبي؛ ومشروع تعاوني مشترك مع وحدة تقديم المشورة للموظفين، ووحدة السلوك والانضباط، ونقابة موظفي الخدمة الميدانية، ورابطة الموظفين الوطنيين، ومكتب خدمات المراجعة الداخلية للحسابات في كينشاسا؛ وعدة إحاطات للمديرين تتعلق بمسائل إقامة العدل، ولا سيما التخفيف من مخاطر التقاضي، نُظِّمت بالتعاون مع وحدة الشؤون القانونية التابعة لدائرة إدارة الموارد البشرية في جنيف؛ وإحاطات عن إقامة العدل قدمت في جنيف للمديرين العاملين في مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد)، واستراتيجية الأمم المتحدة الدولية للحد من الكوارث؛ وجلسة إحاطة لأجل "برنامج توجيه الموظفين الفنيين المبتدئين وتنمية قدراتهم" نُظِّمها في جنيف قسم تنمية قدرات الموظفين وتعلمهم. وشارك المكتب في حلقات عمل نُظِّمتها وحدة السلوك والانضباط في الميدان وفي المقر، وفي مؤتمر شبكة الموارد البشرية التابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة المعقود في نيويورك من ٤ إلى ٨ حزيران/يونيه ٢٠١٢ في موضوع "نحو قوة عاملة عالمية دينامية قادرة على التكيف".

٤١ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، شجّع المكتب على استخدام النظام غير الرسمي لتسوية المنازعات التي تنشأ في مكان العمل، عن طريق تقديم عروض في اللقاءات المفتوحة لمكتب الأمم المتحدة في نيروبي، وأثناء اجتماعات شعبة إدارة المؤتمرات في جنيف وكينشاسا، وفي الاجتماعات التوجيهية والمتواصلة التي تعقد مع طائفة عريضة من الجهات المعنية. وعُقدت اجتماعات مع موظفي الإدارة العليا في إدارات مختلفة في اللجنة الاقتصادية لأفريقيا؛ واللجنة الاقتصادية لأوروبا؛ وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان؛ والعملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور؛ ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية؛ والمنظمة الدولية للهجرة؛ ومركز الخدمات الإقليمي في عنتيبي، أوغندا؛ وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة؛ ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان؛ ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة؛ ومكتب

الأمم المتحدة في نيروبي؛ واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي؛ واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ.

٤٢ - واحتفالاً بالذكرى السنوية العاشرة لإنشاء المكتب في عام ٢٠٠٢، استضافت البعثة الدائمة للسويد لدى الأمم المتحدة حلقة نقاش للخبراء بشأن موضوع "الخيال والتزاهة: دور الوساطة في بناء المؤسسات" تلتها مناسبة لإحياء هذه الذكرى في نيويورك. ونظمت أنشطة أيضا في بعض المكاتب الإقليمية.

٤٣ - ولا يزال الموقع الشبكي للمكتب يمثل أداة هامة للتواصل مع الموظفين وتبادل المواد الإعلامية عن خدمات تسوية المنازعات. ففي عام ٢٠١٢، بلغ متوسط زيارات موقعه الشبكي ٢ ٥٠٠ زيارة شهريا، مقارنة بمتوسطها الذي بلغ ١ ١٠٠ زيارة شهريا في عام ٢٠١١، وهو ما يمثل زيادة بنسبة ١٣ في المائة.

٤٤ - واتخذ المكتب مبادرات لتعزيز ظهوره والحفاظ على حضور مطرد له على شبكة الإنترنت عن طريق كتابة مقالات وإجراء مقابلات نُشرت في مواقع الشبكات الإلكترونية الداخلية المحلية في مواقع ميدانية وفي الشبكة الداخلية (i-Seek)، بما في ذلك الرسالة الإخبارية "القبعة الزرق" لقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص؛ ومقابلة نُشرت في الرسالة الإخبارية المحلية "UN Special" في جنيف؛ ومقابلة مع أمين المظالم عن المساءلة الشخصية نُشرت في الشبكة الداخلية (i-Seek) في إطار مبادرة بشأن المساءلة تتولى إدارة الشؤون الإدارية قيادتها.

٤٥ - وأعدّ المكتب نشرة مشتركة للأمانة العامة، والصناديق والبرامج، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. ووُزعت على نطاق واسع النشرات إلى جانب الملصقات المشتركة التصميم ووُضعت في مواقع استراتيجية على نطاق العمليات الميدانية ومقر الأمانة العامة. وعلاوة على ذلك، أُعدّ كُتيب تذكاري ووُزّع خلال مناسبة الاحتفال بالذكرى السنوية العاشرة لإنشاء وظيفة أمين المظالم في الأمانة العامة (انظر الفقرة ٤٢ أعلاه). واستُخدمت بانتظام صحائف الوقائع والمطبوعات في إطار استراتيجية الاتصال التي وضعها المكتب. وتعزيزا للكفاءة في مجال تسوية المنازعات، عُُمِّت سلسلة من المقالات التثقيفية بشأن مواضيع شتى من بينها المشاركة في المناقشات الصعبة، وإبداء التعليقات وتلقيها بشكل بناء، وقيمة الاعتذارات.

جيم - الشراكات والتعامل مع أصحاب المصلحة

٤٦ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، واصل أمين المظالم في الأمم المتحدة تعامله مع أصحاب المصلحة على المستوى الرفيع، عن طريق مشاركته في اجتماعات مجلس الأداء الإداري؛ ولجنة الإدارة؛ واجتماع اللجنة المشتركة بين الموظفين والإدارة الذي عُقد في أروشا، بجمهورية تنزانيا المتحدة، في عام ٢٠١٢.

٤٧ - وتتيح المشاركة في الاجتماعات الرفيعة المستوى لأمين المظالم في الأمم المتحدة التعامل مباشرة مع كبار المديرين على المستوى الاستراتيجي. ويكتسي هذا التعامل أهمية أساسية لتبادل ما يديه المكتب من ملاحظات ويقدمه من توصيات أثناء أدائه لأعماله، ولفهم التحديات التي تواجهها الإدارة ويواجهها موظفو الإدارة العليا فيما يتعلق بتلك الملاحظات والتوصيات.

٤٨ - وفي عام ٢٠١٢، ظلت سبل الوصول مباشرة إلى الأمين العام ونائب الأمين العام ورئيس ديوان الأمين العام متاحة لأمين المظالم في الأمم المتحدة لمناقشة التدابير الكفيلة بتطوير الكفاءة في مجال تسوية المنازعات والتشجيع على تسويتها بالوسائل غير الرسمية في المنظمة.

٤٩ - وبالإضافة إلى ذلك، تشكّل الاجتماعات مع الإدارة وممثلي الموظفين في المقر وفي الميدان جزءاً لا يتجزأ من الشراكات التي يقيمها المكتب. ففي عام ٢٠١٢، عقد أمناء المظالم اجتماعات مع وحدات شؤون التنظيم والإدارة في برنامج الأمم المتحدة للبيئة، وموئل الأمم المتحدة، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي، والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا، ومركز التجارة الدولية، ومكتب الأخلاقيات، والأونكتاد، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، واستراتيجية الأمم المتحدة الدولية للحد من الكوارث، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف، واللجنة الاقتصادية لأوروبا، ومع إدارة البعثات في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي؛ ومع وحدة التطوير التنظيمي والتوظيف التابعة للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ. وعُقدت اجتماعات مع ممثلي الموظفين في مركز التجارة الدولية ومراكز العمل التي يوجد فيها أمناء مظالم إقليميون؛ ومع رابطة الموظفين الوطنيين في العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور، وبعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان، وبعثة منظمة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وفي قاعدة الدعم في عنتيبي. وعرض المكتب، خلال مشاركته في اجتماع اللجنة المشتركة بين الموظفين والإدارة الذي عُقد في أروشا في حزيران/يونيه ٢٠١٢، تقديم المساعدة فيما يتعلق بوضع وتقديم نماذج تدريبية في مجال تسوية

المنازعات لصالح ممثلي الموظفين. وبناءً على ذلك، نُفذ مشروع تجريبي في لاهاي، هولندا، بشراكة مع ممثلي الموظفين في المحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة.

٥٠ - وفي عام ٢٠١٢، شاركت دائرة الوساطة في جلسة عامة لقضاة محكمة الأمم المتحدة للمنازعات ومحكمة الأمم المتحدة للاستئناف عُقدت في نيروبي.

مكتب إدارة الموارد البشرية: تنمية قدرات الموظفين

٥١ - واصل المكتب تعاونه مع مكتب إدارة الموارد البشرية فيما يضطلع به هذا المكتب من أنشطة تدريبية تتعلق بالوساطة والتفاوض وتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

مكتب إدارة الموارد البشرية: شعبة الخدمات الطبية

٥٢ - يقر كل من المكتب وشعبة الخدمات الطبية بإمكانات تعزيز التعاون بين الكيانين فيما يتجاوز نطاق الاشتراك في معالجة الحالات الفردية.

٥٣ - والتراع هو بطبيعته مُجهِد، والإجهد الذي يُدار بطريقة رديئة، يؤثر على صحة الموظفين ورفاههم. وإقراراً بهذا، سعى المكتب إلى التعاون مع أوساط مستشاري الموظفين. ففي عام ٢٠١٢، ناقش كل من المكتب وشعبة الخدمات الطبية إمكانية إنشاء فريق عامل لمساعدة مختلف وكالات منظومة الأمم المتحدة في معالجة المسائل المتصلة بالصحة والرفاه، واتخذاً مبادرات مشتركة للترويج لمبادرة تجريبية لبدء تقديم مقترحات في ذلك الصدد.

إدارة الدعم الميداني: شعبة الموظفين الميدانيين

٥٤ - واصل المكتب تفاعله المنتظم مع شعبة الموظفين الميدانيين، بالنظر إلى العدد الكبير من القضايا الواردة من العمليات الميدانية. وشملت هذه الاجتماعات الشهرية إبداء تعليقات على العدالة الإجرائية والاتصالات في البعثات التي تشهد تقليصاً. وقد أُدرجت هذه التعليقات في حلقات العمل والمواد الإعلامية لإدارة الدعم الميداني.

مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين

٥٥ - واصل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة العمل مع مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين بشأن القضايا التي تتطلب الاستشارة القانونية، وبشأن عدد من المسائل التي سُوّيت بوسائل غير رسمية سواء في المقر أو في الميدان. ويتيح خيار إحالة القضايا إلى مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين خطوة مفيدة للموظفين الذين يُبدون اهتماماً باستكشاف تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية، ولكنهم يحتاجون إلى فهم الإطار

القانوني لقضاياهم. وبما أن مكتب أمين المظالم لا يقدم المشورة القانونية، فإن الحصول على مشورة قانونية مستقلة وسرية من مكتب تقديم المساعدة للموظفين يساعد الموظفين في عملية اتخاذ القرار. ومن المفيد بوجه خاص أن يشارك الموظفون القانونيون لدى مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، بموافقة موكلهم، في إجراءات الوساطة.

الشراكات الخارجية

٥٦ - تكتسي الشراكات مع مؤسسات منظومة الأمم المتحدة الأوسع نطاقاً أهمية أساسية لتحقيق أوجه التآزر وتوحيد الممارسات في بيئة تتسم بالتعقيد والدينامية. وفي هذا السياق، يتعامل المكتب مع أمناء المظالم والوسطاء الآخرين (الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ذات الصلة). ويعمل أمين المظالم في الأمم المتحدة رئيساً دائماً لمجموعة الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ذات الصلة. وقد عُقد الاجتماع السنوي العاشر لأمناء مظالم ووسطاء المجموعة في سانتياغو في كانون الثاني/يناير ٢٠١٢، ونُظّم تحت رعاية اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي والمكتب الإقليمي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة في سانتياغو. وحضر الاجتماع أمناء مظالم من الأمانة العامة، والصناديق والبرامج، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين؛ وبرنامج الأغذية العالمي؛ ومنظمة العمل الدولية؛ ومنظمة الطيران المدني الدولي؛ ومجموعة البنك الدولي؛ وصندوق النقد الدولي؛ ومنظمة الصحة للبلدان الأمريكية؛ ومصرف التنمية الأفريقي.

٥٧ - وواصلت دائرة الوساطة في مكتب أمين المظالم شراكاتها مع البنك الدولي لتعهد قائمة بأسماء مرشحين لشغل وظائف وسطاء دوليين تحت الطلب يُستدعون لدعم أعمال أمناء المظالم الإقليميين الذين يقدمون خدمات للموظفين في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، وأفريقيا، والشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وأوروبا وآسيا الوسطى، وجنوب آسيا وشرق آسيا، ومنطقة المحيط الهادئ. وفي عام ٢٠١٢، أجرى المكتب، في إطار شراكة مع البنك الدولي، برنامجاً تدريبياً للوسطاء المدرجة أسماءهم في قائمة المرشحين لتوعيتهم بممارسة الوساطة في سياق الأمم المتحدة.

خامساً - الأسباب الجذرية للمنازعات: المسائل المؤسسية العامة

ألف - تحديد المسائل والإبلاغ عنها

٥٨ - رحبت الجمعية العامة، في الفقرة ٢٦ من قرارها ٢٤١/٦٧، بالتوصيات المقدمة من مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة لمعالجة المسائل المؤسسية العامة.

- ٥٩ - وتتسم أي مسألة مؤسسية عامة بوجود تلك المسألة، بصرف النظر عن الأفراد المعنيين. وتنشأ المنازعات عن مسائل أكثر ترسخاً أو عن ثغرات قائمة في المنظمة، مثل الثغرات التي تعترى سياساتها وإجراءاتها وممارساتها وهيكلها والتي تؤثر جميعها على ثقافة المنظمة.
- ٦٠ - ويُسترشد في تحديد المسائل المؤسسية العامة بالقضايا والمسائل التي يرفعها الموظفون؛ والمسائل التي يتم تحديدها خلال التفاعلات مع الأطراف المعنية في المنازعات؛ والحوار المتواصل مع أصحاب المصلحة؛ والملاحظات المباشرة. ويحافظ المكتب، في مناقشاته، على سرية أمور زواره.

باء - مسائل شاملة مختارة

- ٦١ - يقدم هذا التقرير معلومات مستكملة عن المسائل المتعلقة بإدارة الأداء والتحقيقات والإجراءات التأديبية، مع وضع هذه الإجراءات في السياق الأوسع لإدارة السلوك. ويتناول أيضاً المسائل المتعلقة باستجابة المنظمة للموظفين الذين يعانون من إصابات متصلة بالخدمة، والموظفين ذوي شهادة اللياقة الطبية الجزئية للخدمة. ويقر المكتب بأهمية الجهود الجارية التي تبذلها المنظمة لمعالجة تلك المسائل، ويأمل أن يسهم التقرير في مواصلة الجهود التنظيمية الرامية إلى إدخال التحسينات.

إدارة الأداء: معلومات مستكملة

- ٦٢ - ناقش الأمين العام، في تقريره السابق المتعلق بالأنشطة التي يضطلع بها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (A/67/172)، مسائل إدارة الأداء التي تهم جميع الموظفين والمديرين. وتشمل شواغل الموظفين المتعلقة بإدارة الأداء الافتقار إلى التوجيه الإداري وعدم تقدير الجهود المبذولة؛ وقصور المشاركة المزدوجة الاتجاه في العملية؛ والإحساس بوقوع تجاوزات ومظالم في التقييم. وتشمل الشواغل التي أعرب عنها المديرون عدم كفاية الدعم الهيكلي والإجرائي في تقديم تعقيبات صريحة ونزيهة للمرؤوسين.

الجهود الجارية والفرص المتاحة

- ٦٣ - واصل المكتب التعامل مع ممثلي الموظفين والإدارة فيما يتعلق بتأثير إدارة الأداء على المنازعات التي تحدث في أماكن العمل. وقدم تعليقات من المرؤوسين إلى المسؤولين الكبار المعنيين؛ وواصل التعامل مع مكتب إدارة الموارد البشرية؛ وشارك في منتدى المديرين واجتماعات مجلس الأداء الإداري وفي مؤتمر شبكة الموارد البشرية.

٦٤ - وعقد المكتب حلقات عمل تفاعلية للموظفين بوجه عام، ولكيانات من قبيل إدارة الدعم الميداني؛ وقُدِّم عروضاً في الدورة التوجيهية لكبار القادة بشأن الروابط بين إدارة الأداء والنزاع في سياق نظام إقامة العدل؛ وقدم إسهامات في الوحدات التدريبية للمنظمة، بغية معالجة المنازعات المتصلة بإدارة الأداء معالجة فعالة. وتعامل مع إدارة الشؤون الإدارية، وساهم في وضع دليل الدروس المستفادة للمديرين فيما يتعلق بإدارة الأداء.

٦٥ - ويُقرّ المكتب بالجهود الكبيرة التي يبذلها مكتب إدارة الموارد البشرية فيما يتعلق بإدارة الأداء، بما في ذلك مواصلة تعزيز الأدوات المتاحة في ذلك المجال. ويلاحظ أنه على الرغم من أن إدارة الأداء تمثل مسؤولية مشتركة بين المديرين والموظفين، فإن المسار غالباً ما يحدّد في الأعلى.

٦٦ - ويرحب، في هذا السياق، بالدورة التوجيهية الجديدة لكبار القادة بوصفها وسيلة من شأنها تعزيز الثقافة الإدارية. ويحيط علماً أيضاً بالاختصاصات المنقحة لمجلس الأداء الإداري (انظر ST/SGB/2010/2، الفقرة ١-١ (د))، الذي سيُجري استعراضات سنوية لنظام إدارة الأداء وتطويره. وذلك النهج قادر على معالجة المسائل المتعلقة بإدارة الأداء بصورة منهجية على أعلى المستويات.

التحقيقات والحالات التأديبية: معلومات مستكملة

٦٧ - طرح المكتب مسألة التحقيقات والحالات التأديبية في تقارير الأمين العام السابقة^(٢). وعلى الرغم من الجهود الطيبة التي تبذلها المنظمة، يبدو أن إرسال بعثة للتحقيق الفوري رداً على كل شكوى رسمية تستحق التحقيق فيها لا يزال يشكل تحدياً. وقد أعرب الموظفون والمديرون على السواء للمكتب عن شواغلهم في هذا الصدد.

الجهود الجارية والفرص المتاحة

٦٨ - إضافة إلى الجهود الجارية الرامية إلى تحسين عمليات التحقيق، فإنه توجد فرصة لبحث الادعاءات القائلة بحصول سوء تصرف في السياق الأوسع لإدارة السلوك. ويتيح وضع المسائل في هذا الإطار نهجاً مؤسسياً أوسع لتعزيز السلوك الراقي في مكان العمل.

٦٩ - وفي عام ٢٠١٢، تعاون المكتب مع وحدات السلوك والانضباط في المقر وفي الميدان. فوجد أنه من الممكن اللجوء إلى تسوية المنازعات في وقت مبكر وبالوسائل غير

(٢) انظر A/64/314، الفقرتان ٧٢ و ٧٣؛ و A/65/303، الفقرة ٨٣؛ و A/66/224، الفقرتان ٨٢ و ٨٣؛ و A/67/172، الفقرات ١٤٠-١٤٦.

الرسمية في العديد من قضايا ادعاء التعرض للمضايقة أو التمييز أو إساءة استعمال السلطة، وبالتالي الحيلولة دون رفعها إلى قنوات التحقيق الرسمية.

٧٠ - ووجد المكتب أيضا أن تأطير المسائل والخوف من الانتقام يشكّلان عقبتين محتملتين أمام تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

٧١ - وتحدد طريقة تأطير أي مشكلة المحفل الذي تُعالج فيه والأسلوب الذي تعالج به. وغالبا ما يؤثر الزملاء والمديرون وغيرهم من "المستجيبين الأول" على تأطير المسائل، وخاصة في المراحل الأولى من النزاع (انظر A/67/172، الفقرتان ١٢٠ و ١٢١). وتأطير المسائل المتصلة بالغُلظة أو الفظاظَة باعتبارها مسائل تتعلق بالمضايقة أو إساءة استعمال السلطة يمكن أن يؤثر على الطريقة التي تتم بها معالجة تلك المسائل.

٧٢ - ولدى التعامل مع أصحاب المصلحة، يلاحظ المكتب وجود اعتقاد راسخ إلى حد ما بأن التدخل الإداري لا ينبغي، أو لا يمكن، أن يتم إلا بوجود شكاوى رسمية. وفي الواقع، فإن الإجراءات الإدارية العاجلة في حالات المنازعات أو إحالتها في وقت مبكر إلى أطراف ثالثة يمكن أن تحول دون التصعيد إلى درجة التحقيقات الرسمية. وتوجد فرصة لبلورة فهم على جميع المستويات بشأن دور الموظفين والإدارة في تسوية المنازعات في وقت مبكر وبالوسائل غير الرسمية، ولتحويل محور الخطاب من الإجراءات العقابية إلى تعزيز مناخ للعمل موجه نحو الحوار.

٧٣ - وغالبا ما يتعامل المكتب مع موظفين لا يجدون حرجا في أن يناقشوا في السر مسائل متصلة بعدم الاحترام أو ضعف التواصل أو الغُلظة، إلا أنهم لا يرغبون في أن يقوم أمناء المظالم بمعالجة الأمور خشية الانتقام، مما يشير إلى أن هذا قد يشكل عاملا من العوامل التي تمنع الموظفين من السعي إلى تسوية غير رسمية، مما يصعّد الأمور إلى درجة اتخاذ الإجراءات الرسمية.

٧٤ - وتوجد فرصة للمديرين لإبداء دعمهم لتسوية المنازعات بوسائل غير رسمية، ولتشجيع موظفيهم على التماس مساعدة طرف ثالث محايد في وقت مبكر، وللتعامل البناء مع المكتب عند الطلب. وتوجد فرصة للإدارة لتوضح بأنه لن يتم التسامح بشأن الانتقام من أي موظف يلتمس المساعدة من أي جهة دعم تتيحها له المنظمة، بما في ذلك مكتب أمين المظالم.

التعرض لإصابات أو لمرض أثناء الخدمة

٧٥ - في عام ٢٠١٢، عالج المكتب حالات متصلة بمطالبات التعويض عن الإصابة والمرض الناجمين عن الخدمة. وتتعلق تلك الحالات بمسائل من قبيل طول المدة التي احتاجتها المنظمة لتجهيز المطالبات بالاستحقاقات المراد بها التخفيف من حدة فقدان القدرة على العمل،

أو النفقات الطبية الخاصة ومطالبات التأمين^(٣). ومن خلال العمل مع أصحاب المصلحة المعنيين، أصبح من الواضح أن مختلف الخطوات اللازمة لإثبات أي مطالبة والموافقة عليها، في جميع الإدارات والمواقع الجغرافية، تجعل النظام، اعتباراً لبنيته، معرضاً لحدوث تأخيرات. وإضافة إلى ذلك، يقتصر عمل جهات التنسيق على العمل ضمن مسؤولياتها داخل الإدارات، ولا يتم تنسيق الاحتياجات الإجمالية اللازمة لتجهيز المطالبات. ويبدو أن توسيع نطاق حفظ السلام، مع ما يرافقه من حالات إضافية من هذا النوع، لم يؤخذ في الاعتبار في إنشاء المجلس الاستشاري المعني بطلبات التعويض في المقر، ولا في قدرة الدائرة الطبية على توفير ما يلزم من الخبرة.

الجهود الجارية والفرص المتاحة

٧٦ - ما فتى المكتب يعمل مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك إدارة الدعم الميداني وإدارة الشؤون الإدارية وفريق الدعم للتأهب للطوارئ في مكتب إدارة الموارد البشرية، فيما يتعلق بهذه المسألة. وفي بعض الحالات، وبموافقة الموظفين، عُقدت اجتماعات لبحث حالات مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين، وثبت أن تلك طريقة عمل تعاونية في مصلحة كل من الفرد المعني والمنظمة. ويجري العمل حالياً في مجالات التدريب، والتوعية، ووضع المبادئ التوجيهية والقوائم المرجعية، استناداً إلى المشاورات مع مختلف الإدارات.

٧٧ - ويمكن أن يشكل التحول من تجهيز المعاملات المتعلقة بالمطالبات بالاستحقاقات إلى تقديم رعاية أشمل للموظفين المصابين أو المرضى، نهجاً قائماً على الرعاية^(٤). وإضافة إلى ذلك، يمكنه أن يحد من احتمال تصعيد المنازعات إلى درجة تقتضي اللجوء إلى قنوات رسمية، بما في ذلك التقاضي، مما قد تكون له آثار جسيمة قانونية ومالية ومن حيث المس بالسمعة. ومعلوم أنه من الضروري وجود ضوابط وموازن حين يتعلق الأمر بمالية المنظمة. غير أن هذه الضوابط والموازن ينبغي تمويلها تمويلاً ملائماً وإلا فإنها ستضبط الإفراط في الإنفاق من جهة، وستترتب عليها تكاليف من جهة أخرى. فأى مطلب يستغرق النظر فيه عدة سنوات يُرجح أن يكلف المنظمة تكاليف إدارية ويعرضها للإجراءات القانونية أكثر مما لو عولج بسرعة أكبر.

(٣) شملت المسائل المترابطة التعويض عن الإصابة أو المرض الناجمين عن الخدمة؛ ومعاش العجز؛ ومطالبات التأمين؛ والتأمين الصحي بعد انتهاء الخدمة.

(٤) يمكن أن يرتبط هذا النهج بالتطورات المستجدة فيما يتعلق بسياسات العودة إلى العمل في إطار سياسات السلامة والصحة المهنية. انظر مذكرة الأمين العام التي يحيل فيها تعليقاته وتعليقات مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق بشأن "إدارة الإجازات المرضية في منظومة الأمم المتحدة" (A/67/337/Add.1).

الإجازات المرضية، والعجز الكلي أو الجزئي عن أداء المهام

٧٨ - عمل المكتب مع الزوار بشأن المسائل المتعلقة بالإجازة المرضية والعجز الكلي أو الجزئي عن أداء مهام الوظيفة لأسباب صحية، وبالأثار المترتبة على شهادات اللياقة الطبية الجزئية. وقد كانت المسألة العامة التي برزت هي مسألة الطريقة التي يتم بها التوفيق بين مختلف العناصر وكيفية التنسيق فيما بينها على نطاق المنظومة. وهذه العناصر الفردية، في طبيعتها وفي حد ذاتها، لا يبدو أنها تسبب إشكالات وهي لأول وهلة مشمولة بالإجازة المرضية أو معاش العجز.

٧٩ - وعلى سبيل المثال، فإن من الصعب على النظام تجسيد شهادة لياقة طبية الجزئية، حتى ولو أنها قد تكون النتيجة الطبية الأنسب، في إجراءات إدارية ملائمة. وكذلك فإن حدوث صدمة نفسية في أي بعثة، على سبيل المثال، يمكن، في رأي الخبير الطبي، أن يجعل الموظف غير قادر على العمل في نفس الموقع لأسباب تتعلق بالصحة العقلية. بيد أن لا شيء يمنع من إعفاء الموظف وتكليفه بأداء مهام مماثلة في موقع آخر. وعندما تتوفر وظيفة مناسبة في مواقع أخرى ويمكن للموظف أن يتنافس بشكل سليم على الحصول عليها، فلا تطرح أي شواغل عندئذ. ولكن في الحالات التي يحتمل أن ينتهك فيها التعيين حق موظفين آخرين في أن يُنظر في أمر تعيينهم، فإنه توجد ثغرة فيما يتعلق بالوضع والحقوق والضمان الاجتماعي للموظف ذي شهادة اللياقة الطبية الجزئية الذي لم يعد قادراً، لأسباب صحية، أن يؤدي مهمته الأصلية. ففي مثل هذه الحالات، لا يفقد الموظف القدرة على الاستمرار في القيام بالمهام الأصلية فحسب، بل لا يستطيع أيضاً الحصول على معاش للعجز عند استفاد استحقاقات الإجازة المرضية بسبب شهادة اللياقة الجزئية للخدمة.

٨٠ - وإضافة إلى ذلك، ليس من الواضح هنا ما ينبغي للمنظمة أن تبذله من مساع، أو ما يمكن منطقياً أن يطلب إليها بذله من مساع، لمعالجة هذه الحالات.

٨١ - وفي سياق المناقشة الدائرة بشأن إدارة الإجازات المرضية (انظر A/67/337)، توجد فرصة لاستعراض تأثير جو العمل وحالات النزاع على التغيب عن العمل والإجازات المرضية المتصلة بالإجهاد.

الجهود الجارية والفرص المتاحة

٨٢ - تعاون المكتب مع أصحاب المصلحة فيما يتعلق بالصلة بين الآراء الطبية والآثار الإدارية المترتبة عليها. وتوفر معالجة الحلقات المفقودة فرصة قصيرة الأجل لتبسيط العمليات

وتحقيق مكاسب في الكفاءة ودعم الموظفين المتضررين في الوقت ذاته. وتكمن فرصة أطول أجلاً في وضع سياسة للعودة إلى العمل يستفيد منها كل من الموظفين والمنظمة^(٥).

الاستجابة لطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة

٨٣ - عالج المكتب حالات كان الموظفون فيها يرغبون في مواصلة العمل رغم أن قدرتهم على النهوض به طرأ عليها تغيير. وفي غياب توجيه تنظيمي بشأن ما يشكل استجابة معقولة في هذا الصدد، تم التفاوض حول هذه الحالات أو إجراء وساطة بشأنها على أساس كل حالة على حدة.

الجهود الجارية والفرص المتاحة

٨٤ - يقر المكتب بالجهود الجارية لوضع إطار بشأن التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة، بما في ذلك توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة. وثمة فرصة لتقديم مشورة بهذا الشأن للمديرين فيما يتعلق بالجهود التي يمكن أن تبذلها المنظمة في حدود المعقول لتلبية احتياجات الموظفين ذوي الإعاقة. وهذا يمكن أن يظهر طابع المنظمة الشامل للجميع بوصفها رب عمل، وأن يكفل المساواة في المعاملة بين الحالات المتشابهة بحكم طبيعتها.

سادساً - حوافز لتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية

ألف - قيمة تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية

٨٥ - في عام ٢٠١٢، كانت نسبة الاستفادة من خدمات المكتب ٢,٥ في المائة من مجموع الموظفين: وبلغت على وجه التحديد ٣,٢ في المائة بالنسبة للأمانة العامة، و ١,٣ في المائة بالنسبة للصناديق والبرامج، و ١,٦ في المائة بالنسبة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين^(٦).

٨٦ - ولا يدل عدد الحالات الواردة لأجل تسويتها بالوسائل غير الرسمية على إجمالي حالات تعرض المنظمة لآثار ومخاطر النزاع، التي يمكن أن تكون بعيدة الأثر حتى في حالة وقوع نزاع واحد لم تتم إدارته. كما أنه لا يدل على مدى انتشار المنازعات داخل المنظمة،

(٥) وردت التوصية بوضع وتنفيذ سياسة للعودة إلى العمل في الوثيقة A/337/Add.1. ودعمت مؤسسات منظومة الأمم المتحدة هذه التوصية.

(٦) تستند التقديرات إلى المعلومات الواردة في الوثيقة A/67/329. ويقدر العدد الإجمالي للموظفين في الأمانة العامة والصناديق والبرامج ومفوضية شؤون اللاجئين بـ ١٥٤ ٧٤ موظفاً.

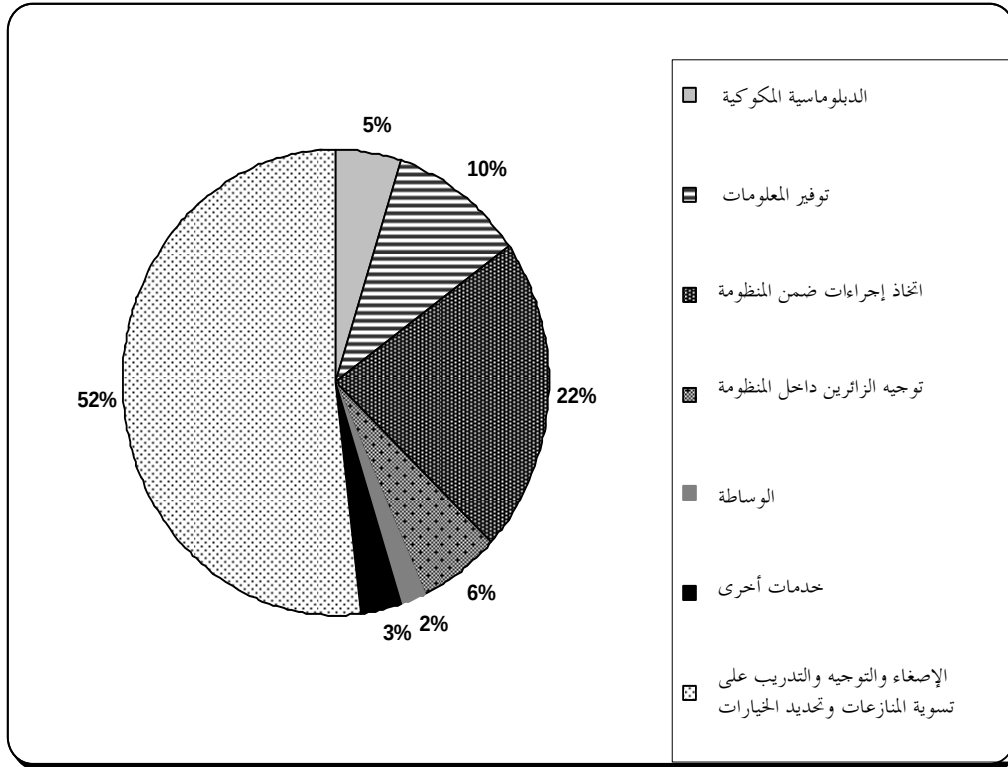
التي غالبا ما تظل مستترة نظرا لعدة عوامل، من بينها الخوف من الانتقام، وانقطاع التواصل، والعوامل الثقافية، وعدم الثقة، وقد لا يكون من اليسير تقييم مداها.

٨٧ - ويمكن أن يؤدي النزاع الخفي إلى إفساد بيئة العمل، وهو يرتبط بانخفاض المعنويات ونقص الإقبال على العمل، والمشاكل الصحية، والغياب عن العمل والحضور المُقنَّع، وفساد العلاقات، ويؤثر على ناتج العمل. وفي هذا الصدد، فإن تسوية المنازعات في الوقت المناسب له مردود إصلاحي. ويقوم المكتب، من خلال جهود التوعية وحشد التأيد التي يضطلع بها، بتعزيز الكفاءة في مجال تسوية المنازعات بهدف تمكين الموظفين من معالجة الشواغل على نحو فعال، ويشجع القوة العاملة بالمنظمة على طرح شواغل واسعة النطاق.

٨٨ - ومن المهم الإشارة إلى أنه قد لا تكون هناك قواعد أو أنظمة أو إجراءات معمول بها أو إجراءات إدارية محددة للتصدي للعديد من الشواغل والمعضلات التي يواجهها الموظفون، مما يعني أن هذه الحالات لا يمكن معالجتها في منتدى رسمي. وبوجه عام، وخاصة في هذه الحالات، يواصل المكتب توفير منتدى يمكن أن يستفيد الموظفون منه فيما يتعلق بأي نوع من الشواغل.

٨٩ - وما الإصغاء والتعاطف ومشاعر الرأفة، واحتواء المشاعر الهدامة وتعزيز المشاعر الإيجابية، وتشجيع الحوار والتواصل إلا بعض من طرق متعددة يتبعها المكتب لكي يضيف قيمة من خلال الشواغل التي يتناولها - وهي قيمة من الصعب قياسها كميا. ومن بين أمثلة التعليقات التي تقوم شاهدا على قيمة هذه الخدمات ما يلي: "لا أستطيع مطلقا أن أعبر عن شعوري بالامتنان لوجود مؤسسة كمؤسستكم داخل منظومتنا"؛ و "أشعر بالارتياح لأنه بوسعنا الآن أن نطوي هذه الصفحة وأستطيع أن أركز على المهمة الجديدة المسندة إلى دون التعامل مع هذا الإرث مطلقا"؛ و "كلمة شكر بسيطة أهديها إليكم لما أنفقتموه من وقت في مقابلي والإصغاء إلى ما يؤرقني. أقدر ما أبديتموه من صبر"؛ و "كانت نصيحتكم بعقد نقاش مع المشرف مفيدة للغاية وآتت ثمارها". وتُمثل الخدمات التي قدمها المكتب في عام ٢٠١٢ في الشكل السادس.

الشكل السادس
الخدمات المقدمة من مكتب أمين المظالم إلى زائريه في عام ٢٠١٢



٩٠ - وتعتبر التسوية غير الرسمية ذات طابع تشاركي، حيث تتيح للأطراف في النزاع أن يكون لها صوت وأن تُمثل وأن تملك قدرا كبيرا من السيطرة على العمليات والقرارات التي تؤثر عليها. وعلى هذا النحو، فإن الحلول والاتفاقات التي يتم التوصل إليها في إطار التسوية غير الرسمية تتسم بقدر كبير من الديمومة وتحول غالبا دون تفاقم المشكلات، بما في ذلك التصعيد إلى حد المقاضاة. وفي عملية تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية، يتم تجنب إنشاء السوابق وتتاح الفرص لإيجاد طرق مبتكرة لحل المسائل التي تنشأ في مكان العمل.

٩١ - ويلاحظ المكتب أن تقييم مساهمته تقييما كميا فقط والمبالغة في التأكيد على دوره في الحد من دعاوى التقاضي هما عقبتان داخل المنظمة يمكن أن تعوقا إحراز تقدم في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية. ويمكن أن تركز المبادرات الرامية إلى توجيه التحول إلى ثقافة الحوار على المزايا الأخرى لتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

٩٢ - وتعتبر قناة تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية عنصرا رئيسيا من عناصر إطار المساءلة في المنظمة. وتنفيذ المكتب لولايته، فإنه يؤدي دورا في المساءلة المؤسسية والمساءلة

الفردية أيضا. وكما أشارت وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها بشأن أطر المساءلة في منظومة الأمم المتحدة (A/66/710) فإن "الوصول إلى إجراءات التظلم المستقلة الرسمية وغير الرسمية داخل المنظمة هو، في جملة أمور، عامل أساسي من عوامل المساءلة الصارمة"، ويمثل إحدى المعايير المرجعية لنظام مساءلة فعال. ويتيح المكتب، في حدود الموارد المتاحة له، لجميع الموظفين الاستفادة من إمكانية أفضل للوصول الشخصي إلى خدماته. ونظرا لاعتبارات متعلقة بالموارد، كثيرا ما يستخدم المكتب قنوات الاتصال عن بعد (من قبيل البريد الإلكتروني والهاتف والتداول بالفيديو وبرنامج "سكايب"). وتلاحظ وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها أنه يفضل أن تتاح للموظفين إمكانية الوصول الشخصي إلى خدمات المكتب، نظرا للطبيعة السرية والشخصية للمعلومات في حالات التراع (المرجع السابق الفقرات ١٢٨-١٣٠ و ١٣٥).

باء - آخر المستجدات بشأن حوافز تشجيع تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية

٩٣ - أكدت الجمعية العامة في الفقرتين ٢٢ و ٢٤ من قرارها ٢٤١/٦٧، ضرورة الاستعانة إلى أقصى حد ممكن بالنظام غير الرسمي لتفادي الدعاوى القضائية غير الضرورية، وطلبت إلى الأمين العام أن يوصي باتخاذ تدابير إضافية لتشجيع اللجوء إلى تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

٩٤ - واقترح الأمين العام عددا من التدابير الرامية إلى تشجيع اللجوء إلى تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية في تقريره عن أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (A/65/303)، تشمل ما يلي: إذكاء الوعي بقيمة التسوية غير الرسمية، وبناء الكفاءة في مجال تسوية المنازعات، وتحسين إمكانية وصول الموظفين في المواقع الميدانية بصورة شخصية إلى خدمات المكتب، وتوفير نطاق واسع من الخدمات التي يمكن أن تفيد المنظمة.

٩٥ - وبالاقتراح مع التوصيات، ألقى المكتب الضوء أيضا على الحاجة إلى الدعم من الإدارة العليا وممثلي الموظفين في المنظمة، من أجل أن تتخذ توصياته شكلا عمليا. ويعرب المكتب عن عرفانه وتقديره للجهود التي بذلتها المنظمة لاحقا (بما في ذلك جهود الإدارة العليا وممثلي الموظفين والوحدات التنظيمية الأخرى) لتعزيز التسوية المبكرة للمنازعات. ويقر المكتب على وجه الخصوص بإصدار نائب الأمين العام ووكيل الأمين العام للشؤون الإدارية توجيهات تحت المديرين على التجاوب مع المكتب؛ والدعم المقدم من رئيس مكتب الأمين العام لإشراك المكتب في اجتماعات لجنة الإدارة ومجلس الأداء الإداري. ويؤكد المكتب مجددا ضرورة المشاركة في الجهود التعاونية مع إدارة المنظمة وموظفيها بوصفها وسيلة جوهرية للترويج لثقافة الحوار وحل المنازعات بطريقة ودية.

٩٦ - وقد بذل المكتب جهوداً في تلك المجالات بمفرده وبالتعاون مع الشركاء والجهات المعنية داخل المنظمة، على النحو الوارد في التقارير السابقة عن أنشطته (A/66/224 و A/67/172). وعلى النحو المبين في الفقرات من ٣٨ إلى ٤٥ من هذا التقرير، واصل المكتب إذكاء الوعي خلال الفترة المشمولة بالتقرير بقيمة التسوية غير الرسمية، وتطوير الكفاءة في مجال تسوية المنازعات باعتبارها ممارسة متبعة. وواصل تقديم تعليقات بشأن المسائل المؤسسية من خلال المشاركة مع أصحاب المصلحة والاستخدام الاستراتيجي للتدخل الشخصي من أجل توفير أكثر الوسائل فعالية وكفاءة للحيلولة دون تصعيد المنازعات والتخفيف من المخاطر المتصلة بذلك.

سابعاً - آفاق المستقبل

الكفاءة في مجال تسوية المنازعات

٩٧ - يقر المكتب بالجهود التي تبذلها المنظمة في تطوير الكفاءة في مجال تسوية المنازعات ويواصل التماس هذه الجهود في الطريق إلى الأمام. وفي السنوات المقبلة، سيواصل المكتب التركيز على مجال الكفاءة في تسوية المنازعات.

البعثات السياسية الخاصة

٩٨ - كما لاحظ الأمين العام في تقريريه السابقين (A/67/172 و A/66/224)، يقر المكتب بضرورة قيام الموظفين في البعثات السياسية الخاصة بتعزيز الوصول الشخصي إلى خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية. وشددت الجمعية العامة، في قرارها ٢٣٧/٦٦، على "أهمية كفاءة أن يستفيد جميع الموظفين من النظام الجديد لإقامة العدل، بصرف النظر عن مراكز عملهم". وتعكس الملاحظات التي أبدتها مكتب أمين المظالم خلال الزيارات إلى البعثات الحاجة إلى زيادة كبيرة في التدخل الشخصي في الميدان. ويلاحظ المكتب أن الموارد المحدودة المخصصة لتقديم الخدمات للموظفين في البعثات السياسية الخاصة تشكل عقبة تعترض فعالية تقديم الخدمات في الميدان.

تقديم الدعم للموظفين في مراكز العمل الشاقة

٩٩ - يقر المكتب بحاجة الموظفين والإدارة إلى إيجاد حلول مشتركة مقبولة للمسائل الجارية المتعلقة بالموظفين العاملين منذ فترة طويلة في مراكز العمل الشاقة، وهو يقف على أهبة الاستعداد لتيسير هذه العملية. ويلاحظ المكتب التحديات التي يواجهها الموظفون في أماكن

العمل الشاقة والآثار السلبية لتلك التحديات على الصحة والرفاه، ولا سيما الصحة العقلية لبعض الموظفين الذين خدموا لفترات طويلة.

التغيير والإصلاح التنظيمي

١٠٠ - في السنوات المقبلة، سيواصل المكتب تقديم الدعم للموظفين والمديرين في الإعداد للإصلاح والتغيير وإدارتهما والتأهب للنتائج المترتبة على ذلك. وستتطلب العديد من المبادرات الجديدة والقائمة، بما في ذلك نظام أوموجا وتنفيذ المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام وتعميم مراعاة المنظور الجنساني، التكيف مع بيئة سريعة التغيير. وفي هذا الصدد، يقف المكتب على أهبة الاستعداد لدعم الموظفين والمديرين بالأمم المتحدة.