

Distr.: General  
14 October 2013  
Arabic  
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الثامنة والستون

البنود ١٣٤ و ١٤٣ و ١٤٧ من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٤-٢٠١٥

إقامة العدل في الأمم المتحدة

الجوانب الإدارية والمتعلقة بالميزانية لتمويل عمليات

الأمم المتحدة لحفظ السلام

## إقامة العدل في الأمم المتحدة وأنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

أولاً - مقدمة

١ - نظرت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقرير الأمين العام عن إقامة العدل في الأمم المتحدة (A/68/346) وأنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (A/68/158). وكان معروضاً على اللجنة الاستشارية أيضاً تقرير مجلس العدل الداخلي عن إقامة العدل في الأمم المتحدة (A/68/306). واجتمعت اللجنة الاستشارية، أثناء نظرها في التقارير، مع ممثلي الأمين العام الذين قدموا لها معلومات وتوضيحات إضافية اختتمت برودود خطية وردت بتاريخ ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١٣.

٢ - ويقدم الأمين العام تقريره عملاً بقرار الجمعية العامة ٦٧/٢٤١ الذي طلبت فيه الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً عن عدة مسائل متصلة بإقامة العدل في دورتها الثامنة والستين. ويقدم الجزء الأول من التقرير (A/68/346) إحصاءات بشأن سير عمل نظام



الرجاء إعادة استعمال الورق



إقامة العدل في عام ٢٠١٢، ويستجيب الجزء الثاني منه إلى طلبات الجمعية العامة الواردة في القرار ٢٤١/٦٧.

## ثانياً - إقامة العدل في الأمم المتحدة

اعتبارات عامة

٣ - ترد في الفقرات ٨ إلى ٢٢ من التقرير المتعلق بإقامة العدل ملاحظات الأمين العام بشأن سير عمل النظام الرسمي لإقامة العدل استناداً إلى إحصاءات عام ٢٠١٢ ومنذ إنشاء هذا النظام. ويلاحظ الأمين العام أن هناك انخفاضاً في عدد طلبات التقييم الإداري الجديدة التي تلقتها وحدة التقييم الإداري بإدارة الشؤون الإدارية وفي عدد القضايا الجديدة المعروضة أمام محكمة المنازعات، مقارنة بعام ٢٠١١. إلا أن زيادة قد سجلت أثناء الفترة نفسها في عدد طلبات التقييم الإداري في الصناديق والبرامج، وفي عدد القضايا المعروضة أمام محكمة الاستئناف، ومكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، وقسم القانون الإداري، ومكتب الشؤون القانونية. وما زالت المسائل المتصلة بالتعيين (عدم الاختيار وعدم الترقية بشكل أولي) تشكل معظم القضايا. ويجري تسليط الضوء على المزيد من الإحصاءات المفصلة بشأن أداء مختلف العناصر المكونة لنظام إقامة العدل في الفقرات من ٥ إلى ٩ أدناه.

٤ - وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن عدد القضايا الجديدة الواردة من جميع العناصر المكونة لنظام إقامة العدل، منذ إنشائه، شهد زيادة من سنة إلى أخرى. غير أنه قد يستدل من إحصاءات عام ٢٠١٢ على أن هناك تحولاً جزئياً في هذا الاتجاه، حيث انخفض عدد القضايا الجديدة الواردة إلى وحدة التقييم الإداري والمعروضة أمام محكمة المنازعات. وبما أنه يلزم توافر مزيد من المعلومات وكذلك ينبغي أن يعمل هذا النظام لمدة أطول للحصول على تحليل أكثر جزمًا، تثق اللجنة في أن الأمين العام سيواصل تتبع البيانات بشأن عدد القضايا لتحديد الاتجاهات الناشئة، وفي أنه سيضمّن تقاريره المقبلة ملاحظاته بشأن تلك الإحصاءات.

## ألف - استعراض النظام الرسمي لإقامة العدل

وحدة التقييم الإداري

٥ - يرد في التقرير أن وحدة التقييم الإداري تلقت ٨٣٧ طلباً لإجراء تقييم إداري عام ٢٠١٢ (بالمقارنة مع ٩٥٢ طلباً عام ٢٠١١)، من بينها ٣٢٧ طلباً لا يستوفي شروط المقبولية، و ٢٤١ قراراً أبطل، و ١٠٦ طلبات كانت محل جدل، و ٨٤ طلباً مرحلاً

(انظر A/68/346، الفقرتان ٢٤ و ٣٠ والجدول ١). وبحلول ٣٠ حزيران/يونيه ٢٠١٣، كان قرار محكمة المنازعات في ٨٧ في المائة من طلبات الموظفين التي نظرت فيها بعد التقييم الإداري مؤكداً لتوصية وحدة التقييم الإداري إما بشكل تام أم على أسس مختلفة أو بشكل جزئي (انظر A/68/346، الفقرة ٢٩). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن وحدة التقييم الإداري تعتبر الطلب غير ذي موضوع إذا ما لبت المنظمة مطالبة الموظف أو إذا انتفت جدوى المطالبة خلاف ذلك، وقلما يطعن الموظفون في هذا القرار الذي تتخذه الوحدة. وأبلغت اللجنة أيضاً بأن القضية تُعلق بوصفها لا تستوفي شروط المقبولية إذا ما رفعها الموظف بعد انقضاء المهلة الزمنية القانونية، أو إذا لم يوفق الموظف في الإثبات بأنه يطعن في قرار إداري فعلي اتخذته المنظمة، لا في إجراء رسمي آخر اتخذته.

### محكمة المنازعات

٦ - يشير التقرير إلى أن محكمة المنازعات تلقت ٢٥٨ قضية جديدة عام ٢٠١٢ بالمقارنة مع ٢٨١ قضية عام ٢٠١١. وفي عام ٢٠١٢، بُنت المحكمة في ٢٦٠ قضية (بالمقارنة مع ٢٧٢ قضية عام ٢٠١١) وأحالت ١٠ قضايا إلى خدمات الوساطة في مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، لإجراء وساطة (انظر A/68/346، الفقرتان ٣٧ و ٤٢؛ والجدول ٢). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة بأن متوسط المدة الزمنية التي تستغرقها المحكمة للبت في قضية ما سجل انخفاضاً طفيفاً بالمقارنة مع عام ٢٠١١ وبلغ قرابة ١٢ شهراً عوضاً عن مدة تتراوح بين ١٢ و ١٤ شهراً. وأبلغت اللجنة أيضاً بأن وتيرة العمل أصبحت كذلك أسرع مما كانت عليه في إطار النظام السابق الذي كان البت في القضايا يستغرق بموجبه خمس سنوات في المتوسط.

### محكمة الأمم المتحدة للاستئناف

٧ - تلقت محكمة الأمم المتحدة للاستئناف ١٤٢ قضية جديدة عام ٢٠١٢ (بالمقارنة مع ٩٦ قضية عام ٢٠١١)، بما في ذلك ١٠٩ قضايا طعن بأحكام صادرة عن محكمة المنازعات. وأصدرت محكمة الأمم المتحدة للاستئناف ٩١ حكماً عام ٢٠١٢ (بالمقارنة مع ٨٨ حكماً عام ٢٠١١) تعلق ٨٢ منها بأحكام صادرة عن محكمة الأمم المتحدة للمنازعات (٥٨ طعناً مقدماً من الموظفين و ٣٤ طعناً مقدماً بالنيابة عن الأمين العام؛ والعدد الإجمالي للطعون المقدمة من الموظفين والأمين العام لا يطابق العدد الإجمالي لأحكام الاستئناف التي تتناول أحكام محكمة المنازعات لأن هذه الأرقام تشمل الدفع المضادة للاستئناف والطعون الموحدة معاً). ومن أصل الطعون المقدمة من الموظفين البالغ عددها ٥٨ طعناً، رفض ٤٨ طعناً و قبلت ١٠ طعون إما كلياً أو جزئياً. ومن أصل الطعون المقدمة بالنيابة عن الأمين

العام البالغ عددها ٣٤ طعنا، رفضت ٨ طعون وقبل ٢٦ طعنا كلياً أو جزئياً، وأعيدت قضية واحدة إلى محكمة المنازعات (انظر A/68/346، الفقرة ٥٤ والقرارات من ٥٨ إلى ٦٠ والجدولان ٤ و ٥). وتلاحظ اللجنة الاستشارية التفاوت بين الطعون المقبولة إما كلياً أو جزئياً في القضايا المقدمة بالنيابة عن الأمين العام مقارنة بالقضايا المقدمة من الموظفين. وتطلب اللجنة أن يحلل الأمين العام أسباب هذا التفاوت وأن يقدم تقريراً بشأن ذلك إلى الجمعية العامة في دورتها التاسعة والستين.

#### مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين

٨ - يذكر التقرير أن مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين تلقى ١٠٤٩ قضية جديدة عام ٢٠١٢، تمثل زيادة بنسبة ٦٠ في المائة مقارنة بعام ٢٠١١ (انظر A/68/346، الفقرة ٧٠ والجدول ٦). ومن بين مختلف أنواع المساعدة التي قدمها مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين عام ٢٠١٢، يشير الجدول ٧ في التقرير إلى أن هناك ٦٤٨ قضية تشمل إسداء مشورة موجزة، تمثل زيادة بالمقارنة مع ٣٤٥ قضية عام ٢٠١١، مما يفسر أيضاً معظم الزيادة الإجمالية في حجم عمل المكتب خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة بأن المكتب يقدم مشورة موجزة عندما يستشير أحد الموظفين بشأن مسألة قانونية، أو عندما يرفض المكتب طلب الموظف الحصول على مساعدة المكتب لتمثيله في منازعة رسمية، مما يستتبع عادة إسداء المشورة للموظف بشأن واجباته أو مزاياه أو استحقاقاته. وأبلغت اللجنة بأن الزيادة قد تعزى إلى جملة عوامل منها العدد الكبير للدعاوى الجماعية بحكم الواقع، وتحسين حفظ السجلات داخل المكتب، وزيادة الوعي لدى الموظفين بوجود المكتب ودوره.

٩ - ويلاحظ الأمين العام أن الجمعية العامة قررت في قرارها ٢٤١/٦٧ الإبقاء على الموارد المخصصة عموماً لمكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين بمستواها الحالي لحين اتخاذ الجمعية قراراً بشأن إقامة نظام يموله الموظفون (A/68/346، الفقرة ٨١). وترد ملاحظات اللجنة بشأن إقامة نظام يموله الموظفون في الفقرات ٢٣ إلى ٢٨ أدناه.

#### باء - الاستجابة لطلبات الجمعية العامة الواردة في القرار ٢٤١/٦٧

##### ١ - إضفاء الطابع المؤسسي على الممارسات السليمة للإدارة

١٠ - طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً عن الجهود التي بذلها لإضفاء الطابع المؤسسي على الممارسات السليمة للإدارة من أجل معالجة العوامل الكامنة التي تؤدي إلى حدوث منازعات في مكان العمل (انظر القرار ٢٤١/٦٧، الفقرة ١٣).

١١ - ويشير الأمين العام في تقريره إلى أن وحدة التقييم الإداري تقوم بتجميع أدلة تتضمن الدروس المستفادة ومذكرات توجيهية تُعمَّم على المديرين، بما في ذلك بشأن إلقاء/عدم تحديد العقود واختيار الموظفين والتدابير التأديبية، تتضمن أيضاً استعراضاً للسوابق القضائية لمحكمة المنازعات ومحكمة الأمم المتحدة للاستئناف (انظر A/68/346، الفقرة ١١٣). ولقد حددت بعض العوامل الكامنة وراء حدوث منازعات في مكان العمل، ومن هذه العوامل عدم وجود حوار مفتوح وحسن التوقيت بين المديرين والموظفين بشأن المسائل المتعلقة بتقييم الأداء، وعدم إلمام المديرين بالقوانين والإجراءات الداخلية للمنظمة، وعدم وضوح بعض عناصر هذه القوانين، والتحديات التي يواجهها المديرون عموماً فيما يتعلق باتخاذ القرارات الإدارية وإشعار الجهات المعنية بها (انظر A/68/346، الفقرة ١١٤).

١٢ - وعند الاستفسار عن الإجراءات المتخذة في هذا الصدد في عام ٢٠١٢، أُبلغت اللجنة الاستشارية بأن وحدة التقييم الإداري أوصت بإجراء تسع تسويات، تتعلق بعدم تطبيق المديرين للقواعد تطبيقاً سليماً، الأمر الذي أسفر عن تلقي الموظفين لمدفوعات كانت ستكون مستحقة لهم لو طبق المديرون القواعد تطبيقاً سليماً. وأبلغ المديرون رؤسائهم بالأخطاء كتابياً، وأقروا بتلقي التسوية وما يتصل بها من دروس مستفادة. وتؤكد اللجنة الاستشارية أهمية تزويد المديرين بأدلة تتضمن الدروس المستفادة بشأن الاجتهادات القضائية للمحكمة، وتوقع اللجنة أن تسفر هذه الدروس المستفادة عن نتائج ملموسة في مجال الإجراءات الإدارية.

## ٢ - تقييم مرحلي مستقل للنظام الرسمي لإقامة العدل

١٣ - في الفقرتين ١٩ و ٢٠ من القرار ٢٤١/٦٧، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم اقتراحاً بإجراء تقييم مرحلي مستقل للنظام الرسمي لإقامة العدل، ينبغي إجراؤه بطريقة فعالة من حيث التكلفة وفي حدود الموارد القائمة، لكي تنظر فيه الجمعية العامة في دورتها الثامنة والستين.

١٤ - ويعرض المرفق الثاني لتقرير الأمين العام تفاصيل المقترح. وبحسب الاختصاصات المقترحة، سوف يفحص التقييم جميع الجوانب التنفيذية في النظام الرسمي ويقيم ما إذا كان يتم في الواقع تحقيق أهداف النظام ومقاصده. وسيترتب على التقييم استعراض الوثائق ذات الصلة والتشاور مع الموظفين والإدارة، بما في ذلك النظر في المسائل التالية: (أ) عبء القضايا في الكيانات التي يتألف منها النظام الرسمي لإقامة العدل والاتجاهات ذات الصلة؛ (ب) الدروس المستفادة من السوابق القضائية المتعلقة بتنفيذ الممارسات الإدارية السليمة؛ (ج) تحديد أسباب اللجوء إلى النظام الرسمي والوسائل الكفيلة بمعالجة هذه الأسباب؛

(د) التدابير الاستباقية الكفيلة بتسوية المنازعات تسوية مبكرة وبوسائل غير رسمية؛ (هـ) فرص تحقيق الكفاءة؛ (و) إتاحة فرصة الاستفادة الفعلية من النظام الرسمي لإقامة العدل للموظفين في جميع مراكز العمل؛ (ز) احتياجات النظام الرسمي من الموارد وفعالية تكلفته. وسيتم تعميم مشروع التقرير الذي يتضمن النتائج والتوصيات على الجهات المعنية ذات الصلة للتعليق عليه وستدرج تعليقاتها كتذييل للتقرير النهائي الذي سيُعد لتتظر فيه الجمعية العامة في دورتها التاسعة والستين (انظر A/68/346، المرفق الثاني، الفقرات من ٥ إلى ٧). وعند الاستفسار عن التدابير الاستباقية الكفيلة بتسوية المنازعات تسوية مبكرة وبوسائل غير رسمية، أُبلغت اللجنة الاستشارية بأن ذلك يشير إلى تحديد التدابير الرامية إلى الإسراع في تسوية المنازعات المعروضة بالفعل على النظام الرسمي لإقامة العدل، والتي يمكن أن تشمل، في جملة أمور، التدابير الرامية إلى إحالة القضايا إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، رغم أنه لا يتوخى أن يخضع المكتب لتقييم مرحلي مستقل.

١٥ - وأبلغت اللجنة عند الاستفسار بأن الاختصاصات المقترحة للتقييم المؤقت لا تتضمن استعراضا للسوابق القضائية، إذ أن هذا العمل يُنجز على أفضل وجه إذا تولاه فريق من المحققين البارزين والمتمرسين. وإثر مزيد من الاستفسار بشأن ما إذا كانت الاختصاصات المقترحة ستضمن معايير لقياس الأداء مقارنة بأفضل الأمثلة والممارسات في نظم العدالة الداخلية المماثلة الأخرى، أُبلغت اللجنة بأن الجمعية العامة قد ترغب في توسيع نطاق الاختصاصات المقترحة في هذا الصدد.

١٦ - وفيما يتعلق بالكيان المقترح لإجراء التقييم، يذكر التقرير أن الأمين العام أخذ في الحسبان اعتبارين، ألا وهما أن الكيان يجب أن يكون مستقلا، وأن التقييم يجب إجراؤه في حدود الموارد القائمة. واستُبعد خيار إجراء استعراض خارجي من قِبَل فريق مماثل للفريق السابق المعني بإعادة التصميم، لأنه اعتُبر غير ممكن في حدود الموارد القائمة. أما عن الكيانات المستقلة الداخلية، فيذكر التقرير أنه لما كانت ولاية مجلس مراجعي الحسابات تتمثل في مراجعة البيانات المالية للمنظمة، فقد اعتُبرت وحدة التفتيش المشتركة أنسب كيان بالنظر إلى الخلفيات القانونية لبعض المفتشين وخبرتهم، ونظرا لإمكان إجراء الاستعراض في حدود الموارد القائمة (انظر A/68/346، المرفق الثاني، الفقرات من ٨ إلى ١٥).

١٧ - ولدى الاستفسار، أُبلغت اللجنة بأن المجلس اعتُبر أيضا أقل ملاءمة لأن ولايته تركز على المسائل المالية ولأنه لا يضم أي خبير قانوني رسمي، في حين أن بعض أعضاء وحدة التفتيش المشتركة لديهم بعض الخبرة القانونية وكذلك الموارد اللازمة لجلب خبرات إضافية ذات صلة عند الاقتضاء. أما بشأن التكلفة التقديرية للخيار الخارجي، أُبلغت اللجنة بأن

تكلفة الفريق المعني بإعادة التصميم في عام ٢٠٠٦ بلغت ٥٠٠ ٠٠٠ دولار، وأن اعتماد خيار خارجي لإجراء هذا التقييم ستترتب عليه تكلفة مماثلة.

١٨ - وترى اللجنة الاستشارية أنه من المستصوب في هذا الظرف إجراء تقييم مرحلي مستقل للنظام الرسمي لإقامة العدل بغية تقييم أداء النظام حتى الآن وكفالة تحقيقه لأهدافه باعتباره آلية للتسوية الفعالة لمنازعات العمل داخل المنظمة. ولما كانت المحكمتان تشكلان جزءاً لا يتجزأ من النظام الرسمي، فإن اللجنة تعتبر أن أي تقييم فني للاتجاه الذي يسير فيه النظام الرسمي ينبغي أن يشمل ضمن اختصاصاته استعراض تطور وتطبيق الاجتهادات القضائية للمحكمتين وتقييمهما لتطور الاجتهادات القضائية من خلال مقارنتها بأفضل الأمثلة والممارسات في نظم العدالة الداخلية المماثلة الأخرى. ومن أجل تقييم كفاءة النظام وفعاليته، ينبغي أن يشمل التقييم تحليلاً لتنظيم وسير أعمال المحكمتين في مختلف مراكز العمل، مثل عدد الخبراء القانونيين والقضاة اللازم توافرهم لكل قضية، وعدد الساعات التي يقضيها القضاة فيما يتعلق بكل قضية، وعدد الاجتماعات ومدتها.

١٩ - وعند الموازنة بين الخيارات المتعلقة بإنشاء هيئة ملائمة لإجراء التقييم على النحو الوارد أعلاه، أحاطت اللجنة علماً باعتزام الجمعية العامة إجراء التقييم في حدود الموارد القائمة، وهو ما يستبعد خيار الهيئة الخارجية. وفيما يتعلق بالهيئتين الداخليتين اللتين جرى النظر فيهما، ألا وهما مجلس مراجعي الحسابات ووحدة التفتيش المشتركة، تلاحظ اللجنة أن وحدة التفتيش المشتركة تتحمل بالفعل عبء عمل كبير، الأمر الذي قد يقتضي استعراض احتياجاتها المتعلقة بالميزانية (انظر A/68/7، الفقرة عاشرًا-٢١). وفي هذه الظروف، قد يكون من الصعب على وحدة التفتيش المشتركة استيعاب هذا التقييم في إطار خطة عملها ومواردها الراهنة. وفيما يتعلق بمجلس مراجعي الحسابات، تلاحظ اللجنة أيضاً أن ولاية المجلس قد لا تكون واسعة بما يكفي لتغطية جميع جوانب التقييم ذات الصلة.

٢٠ - وراعت اللجنة الاستشارية الطابع الموضوعي لهذا التقييم الذي يسعى إلى تقييم أداء النظام الرسمي لإقامة العدل، وكذلك إلى تقييم ما إذا كان النظام الرسمي يحقق هدفه الرئيسي كنظام لإقامة العدل يتسم بالاستقلالية والشفافية والمهنية وكفاية الموارد واللامركزية، ويتسق مع قواعد القانون الدولي ذات الصلة ومبدأي سيادة القانون ومراعاة الأصول القانونية، بغية كفالة احترام حقوق الموظفين وواجباتهم ومساءلة كل من المديرين والموظفين، حسبما قررت الجمعية العامة بموجب قراراتها ٢٦١/٦١ و ٢٢٨/٦٢ و ٢٥٣/٦٣. ومع أخذ هذا في الاعتبار، ترى اللجنة أن التقييم من شأنه

أن يستفيد من خبرة الخبراء القانونيين المتمرسين والمستقلين الملمين بالآليات الداخلية لمنازعات العمل. كما أن تقييم النظام الرسمي الذي يشارك فيه خبراء قانونيون من شأنه أيضا أن يُنظر إليه بوصفه أكثر مصداقية وحجية. وتقر اللجنة بأن تقييما من هذا النوع ستترتب عليه آثار مالية. وقد ترغب الجمعية العامة في إعادة النظر في احتياجات التقييم من الموارد.

### ٣ - مدونة سلوك الممثلين القانونيين الخارجيين

٢١ - بموجب الفقرة ٤٤ من قرارها ٢٤١/٦٧، طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يعد، بالتشاور مع مجلس العدل الداخلي وسائر الهيئات المختصة، مدونة سلوك للممثلين القانونيين ممن هم من الأفراد الخارجيين ومن غير الموظفين، وأن يوافي الجمعية العامة في الجزء الرئيسي من دورتها الثامنة والستين بتقرير في هذا الصدد.

٢٢ - ويشير الأمين العام إلى أن العمل جارٍ على إعداد مدونة سلوك للممثلين القانونيين الخارجيين، وأن المدونة ستكون جاهزة لعرضها على الجمعية العامة في دورتها التاسعة والستين (انظر A/68/346، الفقرة ١١٩).

### ٤ - تمويل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين

٢٣ - طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يقدم إلى الجمعية العامة، في الجزء الرئيسي من دورتها الثامنة والستين، بالتشاور مع جميع الجهات المعنية، بما فيها مجلس العدل الداخلي وممثلو الموظفين، اقتراحا واحدا مفضلا بشأن تمويل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين (انظر A/RES/67/241، الفقرة ٤٨).

٢٤ - ويشير التقرير إلى أن الأمين العام يرى أنه سيكون من الأجدى للمنظمة أن تواصل تمويل التكلفة الكاملة لمكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، بما في ذلك الموارد الإضافية التي يحتاجها، حيث يعود المكتب بالنفع على الموظفين والمنظمة على السواء، وكذلك في ضوء أهمية المساعدة القانونية المهنية في الاستخدام الفعال والسليم للآليات المتاحة داخل نظام إقامة العدل (انظر A/68/346، الفقرات من ١٢١ إلى ١٢٣). وتشمل الموارد الإضافية المطلوبة موظفين قانونيين اثنين برتبة ف-٤، وأربعة مساعدين إداريين من فئة الخدمات العامة، ومبلغ ٥٢ ٠٠٠ دولار للموارد غير المتعلقة بالوظائف، بتكلفة تناهز ٨٩٥ ٠٠٠ دولار سنويا وفقا لمستوى الأجور في عام ٢٠١٢ (انظر A/68/346، الحاشية ١٢).

٢٥ - وتذكر الفقرة ١٣٢ من التقرير أنه إذا رغبت الجمعية العامة في الشروع في وضع نظام لمساهمة الموظفين في الموارد الإضافية لمكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، وإذا

كان من الضروري انتقاء خيار واحد، فإن الأمين العام يقترح اقتطاعا شهريا تلقائيا من المرتب الأساسي الصافي، وذلك ما لم يختار الموظف صراحة إعفاءه من هذا الاقتطاع. ويرد في الحاشية ١١ من التقرير أن الخيارات التي نظر فيها الأمين العام استندت إلى فرضية أن المنظمة سوف تستمر في تمويل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين عند المستويات الراهنة، وأن الإسهام المقدم من الموظفين سوف يُستخدم في تمويل الموارد الإضافية التي يحتاجها المكتب. ويبين المرفق الثالث للتقرير أنه من أجل إدراج مبلغ ٨٩٥ ٠٠٠ دولار للموارد الإضافية المطلوبة، وبافتراض عدم رفض أي موظف لهذا الاقتطاع، يتراوح الاقتطاع من المرتب الأساسي الصافي بين ٠,١٦ دولار شهريا لموظف محلي من الدرجة ٣ في دبليو وبين ٤,٣٢ دولارات شهريا لموظف برتبة مد-١ من الدرجة ٥ في فيينا. وبافتراض معدل رفض للاقتطاع بنسبة ٤٠ في المائة، فإن الاقتطاع من المرتب الأساسي الصافي يتراوح بين ٠,٢٦ دولار شهريا لموظف محلي من الدرجة ٣ في دبليو وبين ٧,٢٠ دولارات شهريا لموظف برتبة مد-١ من الدرجة ٥ في فيينا (انظر A/68/346، المرفق الثالث، الفقرات من ٢ إلى ٤).

٢٦ - ووفقا للفقرات من ١٢٨ إلى ١٣١ من التقرير، جرى النظر في الخيارات الأخرى ورأى الأمين العام أنها تنطوي على عيوب كبيرة. ففي رأيه، يمكن لخيار الاقتطاع الإلزامي من مرتبات الموظفين أن يدر الإيرادات المطلوبة لكفالة تأمين موارد إضافية لمكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، غير أن الأمين العام يبيّن أن هذا الخيار ينطوي أيضا على خطر تقديم طعون قانونية من جانب الموظفين؛ ومن شأن خيار الدفع مقابل الاستخدام أن يمول الموارد الإضافية من خلال الموظفين الذين يعتمدون على المكتب من أجل الحصول على المساعدة القانونية، ولكن المبلغ الذي يمكن أن يتأتى غير مؤكد وقد تتجاوز المبالغ المطلوبة للحصول على الخدمات القانونية القدرة المالية للعديد من الموظفين، الأمر الذي يؤدي إلى شواغل خطيرة بشأن إمكانية اللجوء إلى القضاء؛ كما أن خيار المدفوعات الإلزامية من جانب رابطات واتحادات الموظفين لم يُعتبر خيارا ممكنا أيضا وذلك للأسباب المبينة في المرفق الثاني من التقرير السابق للأمين العام عن إقامة العدل (A/67/265 و Corr.1).

٢٧ - وأبلغت اللجنة، لدى الاستفسار عن الخيار المتصل بإنشاء نظام تأمين على النحو الذي طلبته اللجنة الاستشارية في تقريرها السابق (انظر A/67/547، الفقرة ٤٤)، بأن الأمين العام لا يعلم بأي نظام تأمين تجاري متاح حاليا يوفر تمثيلا قانونيا لأي موظف يرغب في الطعن في قرار إداري أمام محاكم الأمم المتحدة. وأبلغت اللجنة أيضا بأنه لم يتم النظر في خيار الدفع مقابل الاستخدام لأن مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين سيتطلب دعما إداريا إضافيا للإحاطة بالخدمات المقدمة والوقت المنفق على كل حالة وأخذ هذه العناصر

بعين الاعتبار وتقديم فاتورة بالنفقات إلى الموظف على أساس الأجر بالساعة، الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى نشوء منازعات بشأن مدى معقولية عدد الساعات المنفقة أو الأجر الذي تم تحديده بالساعة. وعلاوة على ذلك، استنادا إلى الرد المقدم من الأمين العام عند الاستفسار، ستكون هناك صعوبة في توفير تدفق مستمر ويمكن الاعتماد عليه من الإيرادات من أجل توليد الموارد اللازمة لتمويل الموارد الإضافية التي يحتاجها المكتب.

٢٨ - وبعد أن نظرت اللجنة الاستشارية في مختلف الخيارات المطروحة لتمويل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، فإنها ترى أن الاقتطاع الشهري التلقائي من مرتبات الموظفين مع إمكانية اختيار عدم القبول يشكل الخيار الأنسب، إذ أنه يأخذ في الاعتبار مساهمات الموظفين للحصول على التمثيل القانوني، مع إتاحة فرصة عدم المشاركة للموظفين إذا كانوا يرغبون بذلك (مع إمكانية اختيار العودة في وقت لاحق). وترى اللجنة أن مساهمات الموظفين ينبغي أن تغطي جميع التكاليف المتصلة بالتمثيل من قبل المكتب، في حين أن الأنصبة المقررة ينبغي أن تغطي تكلفة الخدمات الأخرى التي يقدمها المكتب. وتلاحظ اللجنة أيضا أن هذا المشروع قد يسمح بتمويل احتياجات المكتب بمعدل شهري يمكن تحمّله للموظفين على أساس الافتراضات الحالية، مع التسليم بأنه ينبغي تعديل المعدل الفعلي للاقتطاعات من المرتبات استنادا إلى جملة أمور منها معدل طلبات عدم المشاركة، وعبء القضايا، وكمية الاحتياجات من الموارد اللازم تمويلها من مساهمات الموظفين للحصول على خدمات التمثيل من جانب المكتب، والتي قد تتأثر بمعدل الاقتطاعات من مرتباتهم. وتشدد اللجنة على ضرورة أن يحصل الموظفون الذين يساهمون في تكاليف الخدمات القانونية على ما يكفي من المساعدة والتمثيل القانونيين بطريقة احترافية.

٥ - مساءلة الأفراد حيثما أفضت أي انتهاكات للقواعد والإجراءات المتبعة في المنظمة إلى خسارة مالية

٢٩ - طلبت الجمعية العامة، في الفقرة ٥٥ من قرارها ٢٤١/٦٧، إلى الأمين العام أن يقدم إليها في الجزء الرئيسي من دورتها الثامنة والستين مقترحات بشأن مساءلة الأفراد حيثما أفضت أي انتهاكات للقواعد والإجراءات المتبعة في المنظمة إلى خسارة مالية.

٣٠ - ويتناول الأمين العام في الفقرات من ١٥٤ إلى ١٥٩ من تقريره مساءلة المديرين والتدابير التي قد يتخذها الأمين العام لتحقيق المساءلة. وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن التقرير لا يلبي بالكامل طلب الجمعية العامة فيما يتعلق بمساءلة الأفراد بخلاف المديرين، وتوصي بأن يُطلب إلى الأمين العام تقديم هذه المعلومات في الدورة التاسعة والستين.

## ٦ - الاختصاصات المنقحة لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

٣١ - كررت الجمعية العامة، في الفقرة ٢٧ من قرارها ٢٤١/٦٧، طلبها إلى الأمين العام أن يقدم إليها تقريراً عن الاختصاصات المنقحة لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، وطلبت إلى الأمين العام أن يكفل إعلان اختصاصات المكتب ومبادئه التوجيهية في أقرب وقت ممكن.

٣٢ - ويبين تقرير الأمين العام أنه يجري حالياً إتمام المشاورات وأن الاختصاصات المنقحة ستعلن في الجزء الأخير من عام ٢٠١٣ (انظر A/68/346، الفقرتان ١٧٣ و ١٧٤). وتلاحظ اللجنة الاستشارية مع القلق أن الجمعية العامة قد تقدمت بطلب مماثل من الأمين العام أربع مرات في السابق، على النحو المشار إليه في الفقرة ٦٧ (أ) من القرار ٢٢٨/٦٢، والفقرة ٢١ من القرار ٢٥٣/٦٣، والفقرة ١٧ من القرار ٢٥١/٦٥، والفقرة ١٩ من القرار ٢٣٧/٦٦. وتحت اللجنة الأمين العام على كفالة إعلان الاختصاصات المنقحة في أقرب وقت ممكن.

## ٧ - الامتثال لأحكام اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

٣٣ - تشير اللجنة إلى طلبها إلى الأمين العام أن يتخذ جميع الإجراءات التصحيحية اللازمة لكفالة الامتثال للأحكام ذات الصلة من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مكان العمل (انظر A/67/547، الفقرة ٥٩). وجاء في المرفق السادس من التقرير أن الأمانة العامة أعدت مشروع نشرة للأمين العام بشأن إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة في الأمم المتحدة، وستنشئ هذه النشرة إطاراً شاملاً لكي تجري في الأمانة العامة للأمم المتحدة تهيئة بيئة عمل ملائمة لذوي الإعاقة، فضلاً عن كفالة توفير ترتيبات تيسيرية معقولة للموظفين ذوي الإعاقة. وبالإضافة إلى ذلك، يتناول الأمر الإداري بشأن شهادات السلامة الصحية (ST/AI/2011/3) توفير ترتيبات تيسيرية للموظفين ذوي الإعاقة أثناء عملية التحقق من السلامة الصحية (انظر A/68/346، المرفق السادس). وتنص الفقرتان ٨-١ و ٨-٣ من الأمر الإداري على أنه، استناداً إلى نتائج التقييم الطبي، يزود المدير الطبي للدائرة الصحية بالأمم المتحدة أو الطبيب المفوض حسب الأصول من المدير الطبي المكتب الذي يقوم بالاستقدام بشهادة السلامة الصحية للمرشح أو الموظف و/أو أي ملاحظات يمكن أن تكون ذات صلة، بما في ذلك العوائق أو حالات الإعاقة المحددة التي يلزم توفير ترتيبات تيسيرية معقولة لها. وعندما يلاحظ مدير الدائرة الطبية عوائق أو حالات إعاقة محددة يلزم توفير ترتيبات تيسيرية معقولة لها، يتخذ مكتب إدارة الموارد البشرية القرارات النهائية المتعلقة بالتوظيف/النشر (كما هي الحال مع سائر قرارات التوظيف).

٣٤ - وتبني اللجنة الاستشارية على الخطوات التي اتخذها الأمين العام لكفالة الامتثال للأحكام ذات الصلة من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مكان العمل، ويتطلع إلى صدور نشرة الأمين العام.

٨ - المشروع النموذجي المتعلق بمجدي الأخذ باللامركزية في بعض عناصر المسائل التأديبية المتعلقة بالميدان

٣٥ - أيدت الجمعية العامة في قرارها ٢٣٧/٦٦ الاستنتاجات والتوصيات الواردة في تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/66/7/Add.6)، بما في ذلك الاقتراح القائل بعرض نتائج تنفيذ المشروع التجريبي لاختبار جدوى الأخذ باللامركزية في بعض عناصر نظام إقامة العدل والإجراءات الأخرى القصيرة الأجل التي اقترحتها الأمين العام على الجمعية العامة لتنظر فيها في دورتها الثامنة والستين.

٣٦ - ويسلط المرفق السابع من تقرير الأمين العام الضوء على عدد من المبادرات الأخرى التي تهدف إلى تعزيز أداء المنظمة وكفاءتها في معالجة بعض جوانب المراحل التي تسبق العملية التأديبية والتي حققت هذا الهدف بالفعل. ويعد مجموع الآثار المترتبة على هذه المبادرات إيجابيا بالنسبة للكيفية التي يتم بها التعامل مع القضايا، وبالنسبة لمدى كفاءة المضي قدما بهذه القضايا خلال المرحلة السابقة للإجراءات التأديبية ومرحلة الإجراءات التأديبية. ويرى الأمين العام أن الحكمة تقتضي إعطاء فترة من الزمن للنظر في ما إذا كان الأثر التراكمي للمبادرات الجارية يمكن أن يحقق الأهداف الاستراتيجية الشاملة المتوخاة في إطار المشروع التجريبي، وذلك من أجل تفادي الازدواجية وكفالة أكبر قدر من الاستخدام المهادف للموارد الموجودة. وبالتالي، يوصى بإجراء تنفيذ المشروع التجريبي لمدة سنتين (انظر A/68/346، المرفق السابع، الفقرات ١١ إلى ١٣).

٣٧ - وفي ضوء المبادرات الجارية التي قد تؤدي إلى أهداف مماثلة لتلك المتوخاة في إطار المشروع التجريبي، توافق اللجنة على الإجراء المقترح للمشروع التجريبي لمدة سنتين.

٣٨ - وفيما يتعلق بالقيام، على أساس تجريبي، بتفويض سلطة وضع الموظفين في إجازة إدارية مدفوعة الأجر إلى حين اكتمال التحقيق والعملية التأديبية من الأمين العام المساعد لإدارة الموارد البشرية إلى وكيل الأمين العام للدعم الميداني، أبلغت اللجنة عند الاستفسار بأن هذا التفويض قد دخل حيز النفاذ في كانون الثاني/يناير ٢٠١٣. وفي ١ أيلول/سبتمبر ٢٠١٣، كان قد تم النظر في ستة طلبات وتم تجهيزها، وفي ١٩ أيلول/سبتمبر ٢٠١٣، كان هناك خمسة طلبات أخرى قيد الاستعراض. وفي هذه المرحلة المبكرة من التنفيذ، ركزت إدارة الدعم الميداني، بالتعاون الوثيق مع مكتب إدارة الموارد البشرية، على توفير التوجيه في

بمجال السياسات والتوجيه التشغيلي إلى البعثات الميدانية، ونظمت اجتماعات عن طريق التداول بالفيديو مع رؤساء الأفرقة المعنية بالسلوك والانضباط وجهات التنسيق. كما أُبلغت اللجنة كذلك بأن الإدارة والمكتب يقومان عن كثب برصد التنفيذ وباستيعاب الدروس المستفادة من أجل تقديم المزيد من التوجيهات للبعثات الميدانية.

## جيم - قضاة محاكم الأمم المتحدة

### مستوى مرتبات قضاة محكمة الأمم المتحدة للمنازعات

٣٩ - تشير الفقرة ١٨٤ من التقرير إلى أن شروط خدمة قضاة محكمة الأمم المتحدة للمنازعات، المبينة في مرفق الوثيقة A/63/314، والتي أقرتها الجمعية العامة في قرارها ٢٥٣/٦٣، تنصّ على أن يعادل مرتّب وبدلات قضاة محكمة المنازعات "المرتّب وبدلات المدفوعة لموظفي الأمم المتحدة في الرتبة مد-٢، الدرجة الرابعة". وبسبب خطأ إداري، مُنح أربعة قضاة في مكاتب الأمم المتحدة في نيروبي وجنيف علاوات دورية إلى الرتبة مد-٢، الدرجة ٥، اعتباراً من ١ تموز/يوليه ٢٠١١. وفي آذار/مارس ٢٠١٣، أُبلغ القضاة الأربعة المعنيون بأنه سيجري استرداد المدفوعات الزائدة نتيجة الخطأ المذكور. ويرد وضع القضاة في المرفق التاسع لهذا التقرير. وفي ضوء الآراء التي أعرب عنها القضاة، قرّر الأمين العام تأجيل إجراءات الاسترداد حتى تسنح للجمعية العامة فرصة توضيح ما إذا كان مرتّب وبدلات القضاة تشمل العلاوات الدورية، أو ما إذا كانت المرتبات وبدلات تظل عند مستوى ثابت يعادل المستوى المدفوع لموظفي الأمم المتحدة في الرتبة مد-٢، الدرجة ٤ (انظر A/68/346، الفقرات ١٨٥-١٨٧ والمرفق التاسع).

٤٠ - وأبلغت اللجنة، عند استفسارها، أنه يجري التماس توضيح من الجمعية العامة نظراً إلى الاختلاف في الرأي بين الأمانة العامة والقضاة، ونظراً إلى أن القضاة ليسوا موظفين في الأمم المتحدة ولا يخضعون بالتالي لنظامي موظفي الأمم المتحدة الإداري والأساسي، وإلى أن الجمعية العامة هي التي تعيّن القضاة وتحدّد شروط خدمتهم. وعند الاستفسار عن كيفية وقوع الخطأ، أُبلغت اللجنة أن المكاتب المعنية بإدارة شروط خدمة القضاة في جنيف ونيروبي لم توقف الزيادة الآلية للدرجات في نظام المعلومات الإدارية المتكامل وقت وصولهم، مما أدى إلى تلقي هؤلاء القضاة، خطأً، زيادة إلى الدرجة ٥ بعد سنتين من الخدمة.

٤١ - وترى اللجنة الاستشارية أن هذه مسألة إدارية روتينية على الأمانة حلّها، وعليها استرداد المدفوعات الزائدة، كما تفعل عادة عند استرداد مبالغ أخرى زائدة، وتأسف لضرورة إحالة المسألة إلى الجمعية العامة. كذلك يساور اللجنة قلق إزاء إمكانية حدوث مدفوعات زائدة من هذا القبيل وبقائها غير مكتشفة لمدة عامين تقريباً. ولذلك ترى

اللجنة أن على الأمين العام التحقيق في كيفية بقاء هذه الخطأ الإداري غير مكتشف لمدة سنتين تقريبا، واتخاذ تدابير لضمان عدم تكرار مثل هذه الحالة.

### وضع قضاة محكمة الأمم المتحدة للمنازعات ومحكمة الأمم المتحدة للاستئناف

٤٢ - كان معروضا على اللجنة الاستشارية، للعلم، التقرير الأول لمجلس العدل الداخلي الثاني (A/68/306). وتلاحظ اللجنة أن المجلس يوصي في تقريره بمنح قضاة المحكمتين، سواء كانوا بدوام كامل أو جزئي، الامتيازات والحصانات المذكورة في الجزء ١٩ من اتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها. ويوصي المجلس كذلك أن تكون الرتبة المناسبة لقضاة محكمة الأمم المتحدة للاستئناف هي رتبة وكيل الأمين العام والرتبة المناسبة لقضاة محكمة المنازعات هي رتبة الأمين العام المساعد، مع الاعتراف بأن هذا القرار يندرج ضمن قرارات الجمعية العامة المتصلة بالسياسة العامة (A/68/306)، الفقرات من ٦٣ إلى ٦٥). وبما أنه سيترتب على أي قرار بشأن وضع القضاة ورتبتهم آثار إدارية ومالية، نظرت اللجنة الاستشارية في المسألتين. وفيما يتعلق بامتيازات القضاة وحصاناتهم، ترى اللجنة الاستشارية وجاهة في منح القضاة الامتيازات والحصانات الواردة في الجزء ١٩ من اتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها، لضمان أدائهم مهامهم بفعالية. وفيما يتعلق برتبة القضاة، أخذت اللجنة في الاعتبار قرار الجمعية العامة ٢٥٣/٦٣ بشأن شروط خدمة القضاة، وهي لا ترى أي سبب للتوصية بتغيير رتبة القضاة.

### ثالثا - أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

٤٣ - خلال العام ٢٠١٢، نظر مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة في ما مجموعه ٢٠٣٩ قضية جديدة، من بينها ١٤٩٦ قضية من الأمانة العامة و ٣٨٣ من الصناديق والبرامج (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وصندوق الأمم المتحدة للطفولة، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة)، و ١٦٠ قضية من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. ويشير التقرير إلى أنه منذ إنشاء نظام إقامة العدل الجديد عام ٢٠٠٩، ارتفع العدد الإجمالي للقضايا التي عاجلها المكتب من ٢٨٧ قضية عام ٢٠٠٩ إلى ٢٠٣٩ عام ٢٠١٢، مما يمثل زيادة قدرها ٥٨ في المائة، أما في السنوات الخمس من عام ٢٠٠٨ وإلى عام ٢٠١٢، فقد بلغ متوسط الزيادة السنوية ٩ في المائة. وبالنسبة لفئات القضايا التي عاجلها المكتب، ظلت تلك المتعلقة بالوظائف والحياة الوظيفية تشكّل الجزء الأكبر من

القضايا (٣١ في المائة)، وتلتها تلك المرتبطة بالعلاقات التقييمية (٢٣ في المائة)، ومن ثم فئة التعويضات والاستحقاقات (١٣ في المائة) (انظر A/68/158، الفقرات ١٨ إلى ٢٣).

٤٤ - وعند الاستفسار، أُبلغت اللجنة الاستشارية أن من بين ٤٩٦ قضية مذكورة أعلاه مرتبطة بالأمانة العامة، كانت ٦١ قضية مقدمة من أفراد من غير الموظفين، بما في ذلك المتدربون والاستشاريون وفردى المتعاقدون. وعلى الرغم من أن هذه الحالات شملت أفراداً من غير الموظفين، كان للمسائل التي أثّرت تأثيراً على الموظفين، وبالتالي فقد استلمها المكتب. وتوصي اللجنة بأن تبين بوضوح المعلومات عن عدد وطبيعة القضايا التي يقدمها أفراد من غير الموظفين في التقارير المقبلة.

٤٥ - ووفقاً للتقرير، نظرت دائرة الوساطة في ٣٦ قضية جديدة في عام ٢٠١٢، بما في ذلك ٣٠ قضية من الأمانة العامة و ٦ قضايا من الصناديق والبرامج، وهو ما يمثل زيادة قدرها ٢٤ في المائة مقارنة بعام ٢٠١١، وشهدت دائرة الوساطة منذ إنشائها، في عام ٢٠٠٩، معدل نمو سنوي في عدد القضايا المفتوحة يبلغ متوسطه ١٣ في المائة. ومن بين الإحالات، بلغت نسبة الإحالات الذاتية ٤٢ في المائة، وأحالت محكمة المنازعات ٢٧ في المائة من هذه القضايا، وكان مصدر ٢٥ في المائة من القضايا مسائل معروضة على أمين المظالم (انظر A/68/158، الفقرات من ٢٥ إلى ٢٧).

٤٦ - ويتضمن الجزء الرابع والخامس والسادس من التقرير معلومات عن جهود التوعية التي يبذلها المكتب (بما في ذلك تطوير القدرة على تسوية النزاعات بهدف إدارة الشواغل المتعلقة بمكان العمل بفعالية وفي الوقت المناسب، وزيادة الوعي بالخدمات التي يقدمها المكتب، وإقامة شراكات عمل مع أصحاب المصلحة)، وأسباب النزاع الجذرية، والحوافز لحل النزاعات بالوسائل غير الرسمية.

٤٧ - وعند الاستفسار عن توزيع الموارد على ركائز المكتب الثلاث، وهي حل النزاعات والمسائل العامة والقدرة على تسوية النزاعات، أُبلغت اللجنة بأن جميع الموظفين يشاركون باستمرار في المجالات الثلاثة. وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تحدّد البيانات بشأن توزيع عبء العمل بين هذه الركائز الثلاث بوضوح، وأن تدرج في التقارير المقبلة.

٤٨ - وفيما يتعلق بتحليل التكاليف والفوائد المتصلة بحل النزاعات، أُبلغت اللجنة عند استفسارها أن المكتب يعزّز الوعي بشأن التكاليف المالية وغير المالية المترتبة على النزاعات من خلال جهود التوعية التي يبذلها وفي المناقشات مع الإدارة. وتطلب اللجنة الاستشارية أن يقدم الأمين العام مزيداً من المعلومات بشأن هذه المسألة في التقارير المقبلة.

٤٩ - وعند الاستفسار، أُبلغت اللجنة بأن لموظفي المكتب خلفيات متباينة بما في ذلك خلفيات قانونية وسياسية وإدارية، ويُطلب منهم أن يتمتعوا بالمعرفة والخبرة بأنظمة تسوية النزاعات. وأُبلغت اللجنة أيضا أنه، إضافة إلى الاستعراضات الدورية التي تقوم بها لجان الخبراء الخارجيين، شرع المكتب مؤخرا بسلسلة من الدراسات الاستقصائية بين المستفيدين من خدماته لقياس جودة الخدمات التي يقدمها وفعاليتها. وتشدّد اللجنة على أهمية وجود اختصاصيين مؤهلين يؤدّون مهام مكتب أمين المظالم.

٥٠ - وتواصل اللجنة اعتبار العملية غير الرسمية جزءا مهما من تسوية المنازعات في المنظمة، ولا تزال ترى أن ثمة حاجة إلى بذل جهود أكثر لتشجيع حل المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

#### رابعاً - خلاصة

٥١ - ترد الإجراءات التي يتعيّن على الجمعية العامة أن تتخذها في الفقرة ١٩٠ من تقرير الأمين العام (A/68/346). وتوصي اللجنة الاستشارية بأن تحيط الجمعية العامة علما بتقرير الأمين العام رهنا بتعليقها وتوصياتها في الفقرات ذات الصلة أعلاه.