

Distr.: General  
16 September 2016  
Arabic  
Original: English



الدورة الحادية والسبعون  
البند ١٤٠ من جدول الأعمال  
وحدة التفتيش المشتركة

استعراض خدمات أمين المظالم التي توفرها المنظمات على نطاق  
منظومة الأمم المتحدة

مذكرة من الأمين العام

إضافة

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى أعضاء الجمعية العامة تعليقاته وتعليقات مجلس  
الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق على تقرير وحدة التفتيش  
المشتركة المعنون "استعراض خدمات أمين المظالم التي توفرها المنظمات على نطاق منظومة  
الأمم المتحدة" (انظر A/71/117).



موجز

تناولت وحدة التفتيش المشتركة في التقرير المعنون "استعراض خدمات أمين المظالم التي توفرها المنظمات على نطاق منظومة الأمم المتحدة"، دور خدمات أمين المظالم التي توفرها المنظمات التي لديها هذه الوظيفة، وتقترح ثماني توصيات ترمي إلى توضيح الأنشطة والوظائف المرتبطة بمنصب أمين المظالم.

وتعكس هذه المذكرة آراء مؤسسات منظومة الأمم المتحدة بشأن التوصيات الواردة في التقرير. وقد جُمعت تلك الآراء استناداً إلى المدخلات المقدمة من المؤسسات الأعضاء في مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، التي رحبت بالتقرير وأيدت بعض استنتاجاته.

## أولا - مقدمة

١ - تناولت وحدة التفتيش المشتركة في التقرير المعنون "استعراض خدمات أمين المظالم التي توفرها المنظمات على نطاق منظومة الأمم المتحدة"، دور خدمات أمين المظالم التي توفرها المنظمات التي لديها هذه الوظيفة، وتقدم ثنائي توصيات ترمي إلى توضيح الأنشطة والوظائف المرتبطة بمنصب أمين المظالم.

## ثانيا - تعليقات عامة

٢ - ترحب المؤسسات بالتقرير وتشير إلى أنه يكمل سلسلة من التقارير عن وظائف الرقابة و/أو الوظائف المستقلة من قبيل الأخلاقيات والتحقيق ومراجعة الحسابات والتقييم، وأنه يقدم تحليلا قيما لهذه الوظيفة الهامة.

٣ - ويشير بعض المنظمات إلى جانب واحد لم يركز عليه التقرير بشكل كاف وهو ضرورة وجود وظيفة أمين المظالم أيضا في ثقافة التعامل مع المنازعات في مكان العمل، وليس منعه المنازعات فحسب.

٤ - وعلاوة على ذلك، فإن توحي مزيد من التفصيل في مناقشة وتحليل أوجه التداخل بين الأدوار وتحديد الأدوار بدقة بين أمين المظالم، باعتباره الطرف المحايد، وغيره من الجهات الفاعلة في المؤسسات التي تشارك في تسوية النزاعات بصفة رسمية وغير رسمية (مثل وحدات التقييم الإداري، والمحققون، والمشرفون، وموظفو الموارد البشرية، والموظفون الإداريون أو الموظفون التنفيذيون) يمكن أن يكون موضع ترحيب، لأن التجربة أظهرت أن الغرض من هذه الوظائف والمهام المرتبطة بها غير واضحة تمام الوضوح لدى الموظفين.

٥ - وفيما يتعلق بالتوصيات، تلاحظ مؤسسات عديدة أن تطبيقها قد يتطلب دراسة متأنية من أجل الحفاظ على استقلالية مكتب أمين المظالم وحياديته مع عدم تعويق الجوانب التي تعزز وظيفة أمين المظالم.

٦ - وتشير المؤسسات الصغيرة المقيدة من حيث الوقت والميزانية إلى أن إنشاء منصب لأمين المظالم ليس مجديا بشكل دائم، ولا سيما عندما لا يكون هناك سوى عدد قليل من القضايا في السنة.

٧ - ويلاحظ بعض المؤسسات أن أمناء المظالم يعملون بصورة مستقلة، ولذا فليس في وسع الرؤساء التنفيذيين سوى الاقتراح بأن تقوم تلك المكاتب بتنفيذ التوصيات.

## ثالثاً - تعليقات محددة على التوصيات

### التوصية ١

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة القيام، بالتشاور مع ممثلي الموظفين ومكاتب أمناء المظالم الموجودة، باستعراض اختصاصات أمين المظالم وتحديثها وتعميمها على نطاق مؤسسات كل منهم، مع إيلاء الاعتبار الواجب للتوجيهات الواردة في هذا التقرير، واستخدام آلية للتشاور بين الموظفين والإدارة.

٨ - تؤيد المؤسسات التوصية، ويرتدي بعضها ضرورة أن تعكس الاختصاصات أيضاً، في جميع الأوقات، معايير الممارسة الدولية المقبولة عموماً لأمناء المظالم في المؤسسات ومبادئ العدل والإنصاف.

### التوصية ٢

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة القيام، بالتعاون مع مكاتب أمناء المظالم، بإدراج المسائل المتصلة بخدمات أمين المظالم في الدراسات الاستقصائية للموظفين، وينبغي أن تُستخدم الردود من جانب الإدارة، ورابطات الموظفين ومكتب أمين المظالم من أجل زيادة الوعي لدى الموظفين، وتحسين فهم وظيفة أمين المظالم في المؤسسات.

٩ - توفر المؤسسات الدعم للمبادرات، من خلال الدراسات الاستقصائية و/أو الآليات الأخرى، حسب الاقتضاء، لزيادة وعي الموظفين وتحسين الفهم لوظيفة أمين المظالم في منظومة الأمم المتحدة، على النحو المقترح في التوصية. ولكن بعض المؤسسات يلاحظ أن الدراسات الاستقصائية تمثل إحدى الوسائل المستخدمة لتوضيح الوظيفة على نحو أفضل، رغم إمكانية وجود آليات أخرى لزيادة الوعي والفهم ربما تكون أكثر ملاءمة أو فعالية في مؤسسة بعينها.

### التوصية ٣

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يطلبوا من أمناء المظالم في مؤسساتهم التأكد من أن لدى موظفيهم الميدانيين خيار التشاور شخصياً مع أمين مظالم تابع لمؤسسة أخرى في منظومة الأمم المتحدة في نفس الموقع (على سبيل المثال، أمين المظالم الإقليمي في مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، أو أمين المظالم الزائر من مؤسسة أخرى في منظومة الأمم المتحدة).

١٠ - رغم أن المنظمات تهتم بتيسير وصول جميع الموظفين الميدانيين إلى خدمات أمين المظالم، لكنها تنبّه من أن توسيع نطاق الوصول إلى تلك الخدمات ليشمل موظفي المؤسسات الأخرى في منظومة الأمم المتحدة الأخرى يحتاج إلى مزيد من النظر. وإلى جانب الشواغل المتعلقة بالآثار المترتبة في الموارد والجدوى العملية، تلاحظ المؤسسات أن أمين المظالم الذي يقدم الخدمة قد لا يكون على دراية كافية بسياسات المؤسسة الأخرى وإجراءاتها وثقافتها.

١١ - وفيما يتعلق بالأمثلة المحددة في التوصية، تشير المؤسسات إلى أنه قد تكون هناك مسائل إدارية وتنفيذية هامة تتطلب مزيداً من المشاورات إذا ما تطلبت الحالة توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات بما يتجاوز أحكام الاختصاصات الحالية لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة. وإذا ما كان هناك أي توسيع في نطاق الوصول إلى أمناء المظالم الإقليميين التابعين للمكتب، فسوف يتعين وضع طرائق لتنفيذ هذا الترتيب على صعيد ثنائي مع كل مؤسسة من المؤسسات المعنية.

#### التوصية ٤

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يطلبوا من مكاتب أمناء المظالم لديهم أن يدرجوا في برامج عملهم إعداد دليل لإدارة القضايا، وأن يسعوا إلى التعاون مع أمناء المظالم الآخرين في منظومة الأمم المتحدة، بغية تحقيق مستوى معين من التنسيق على نطاق المنظومة.

١٢ - يؤيد بعض المؤسسات هذه التوصية، مشيراً إلى أن إدارة القضايا تشكل جزءاً من العمل الأوسع نطاقاً الذي يضطلع به أمين المظالم. وتشير هذه المؤسسات إلى أن مهنة أمين المظالم حديثة نسبياً وأن وجودها في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أحدث، ولذا فإن تقييم النهج المتبعة لإدارة القضايا التي تلتزم بمعايير الممارسة الدولية المقبولة عموماً لأمناء المظالم في المؤسسات ومبادئ العدل والإنصاف هو عملية تجري باستمرار، ولذلك تدعم تلك المؤسسات إدراج إعداد دليل لإدارة القضايا بشكل منسق على جدول أعمال شبكة أمناء المظالم والوسطاء في الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ذات الصلة في اجتماعها في عام ٢٠١٦. وأعربت مؤسسات أخرى عن تفضيلها عدم التدخل في إدارة مكتب أمين المظالم، التي ينبغي أن تظل مستقلة، معترفة في الوقت ذاته أن من شأن هذه التدابير تعزيز الوظيفة.

## التوصية ٥

ينبغي للهيئات التشريعية التابعة لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة تمكين أمين المظالم من تقديم تقارير إليها عن المسائل المؤسسية التي يجري تحديدها بانتظام.

١٣ - تؤيد المؤسسات التوصية، مشيرة إلى أنها موجهة إلى الهيئات التشريعية. ولاحظ بعض المؤسسات، أثناء النظر في التوصية، أنه ليس من الواضح أي النهجين هو الأفضل لخدمة الإدارة والموظفين، فهل هو نهج أمين المظالم الذي يثير مع الرئيس التنفيذي مسائل مؤسسية بصورة غير رسمية وسرية، أو نهج أمين المظالم الذي يقدم أيضا بشكل رسمي التقارير إلى مجالس الإدارة، حيث تقوم الإدارة بالرد على هذه المجالس بصورة رسمية.

## التوصية ٦

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يطلبوا من أمين المظالم إدراج التدريب المتواصل وإصدار شهادات التصديق لأمناء المظالم الممارسين في خطط العمل الاستراتيجية لمكاتب أمناء المظالم التي يعملون فيها.

١٤ - يسلم بعض المؤسسات بقيمة التعلم المستمر لجميع الموظفين، ولذا فإنها تؤيد التوصية رغم إشارتها إلى أن الفوائد قد تكون محدودة بالنسبة لأمناء المظالم الممارسين داخل المنظومة نظرا لأنه لا توجد سوى مؤسسة واحدة لديها برنامج لإصدار شهادات التصديق. لكن تلك المؤسسات تشير إلى أن مناقشة مسألة زيادة تدويل الشهادات تجري مناقشتها حاليا داخل شبكة أمناء المظالم والوسطاء في الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ذات الصلة وأمانة المظالم الأوروبية. وأعربت مؤسسات أخرى عن تفضيلها عدم التدخل في إدارة مكتب أمين المظالم، التي ينبغي أن تظل مستقلة، معتبرة في الوقت ذاته أن هذه التدابير يمكن أن تعزز الوظيفة.

## التوصية ٧

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن ينشئوا نظاماً للمساءلة والتقييم في ما يتعلق بخدمات أمين المظالم، وإدراج الأحكام ذات الصلة في اختصاصات أمين المظالم. وينبغي أن يعكس النظام والأحكام المتطلبات المحددة لوظيفة أمين المظالم بجعل عملية المساءلة والتقييم شاملة وتشاركية بالنسبة لجميع الجهات المعنية.

١٥ - يوافق بعض المنظمات من حيث المبدأ على التوصية، مشيرة إلى أن أمين المظالم، وغيره ممن يؤديون مهام مماثلة في هذه المكاتب، ينبغي أن يخضعوا لنظام التقييم نفسه الذي يخضع له سائر الموظفين من المستويات نفسها. بيد أن هناك منظمات أخرى تشير إلى أن

نظام المساءلة والتقييم بالشكل المقترح، أي بمشاركة إدارة المؤسسة المعنية وموظفيها، قد يخلف أثرا سلبيا على استقلالية وفعالية وظيفة أمين المظالم، سواء في الواقع أو من حيث الفكرة. وترى تلك المنظمات أن من المستحسن النظر في وضع آلية استعراض خارجية استنادا إلى معايير الجودة والأداء، شبيهة بوظائف الرقابة من قبيل التقييم أو المراجعة الداخلية للحسابات أو التحقيق. وتؤيد مؤسسات أخرى هذا الرأي، مشيرة إلى أن أمناء المظالم غير دائمين في وظائفهم داخل مؤسساتهم إذ إن مدة ولايتهم مقيدة وتتراوح من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات. وبالنظر إلى طبيعة مهنة أمين المظالم، فإن الآمال المعقودة على المساءلة والأخلاقيات والأداء آمال عريضة. ومن أجل الحفاظ على استقلالية مكتب أمين المظالم، يجدر النظر في وضع آلية استعراض خارجية.

#### التوصية ٨

ينبغي للرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة أن يطلبوا من أمناء المظالم لديهم مناقشة النتائج والتوصيات المنبثقة عن هذا الاستعراض في اجتماع الأمم المتحدة والمنظمات الدولية المتصلة بها، المقرر عقده في عام ٢٠١٦، وأن يتتوا في مسار العمل الذي يعتزمون إدراجه في برنامج عملهم، سواء فرادى أو بصورة جماعية.

١٦ - يعرب بعض مؤسسات منظومة الأمم المتحدة عن تأييده للتوصية. غير أن مؤسسات أخرى أعربت عن تفضيلها عدم التدخل في إدارة مكتب أمين المظالم، التي ينبغي أن تظل مستقلة، معتبرة في الوقت ذاته أن هذه التدابير يمكن أن تعزز الوظيفة.