

Distr.: General
15 July 2020
Arabic
Original: English



الدورة الخامسة والسبعون
البند 152 من القائمة الأولية*
إقامة العدل في الأمم المتحدة

أنشطة مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

تقرير الأمين العام

موجز

يغطي هذا التقرير أنشطة مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، الذي يقدم الخدمات إلى الأمانة العامة، خلال الفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2019. وفيما يتعلق بأمينة المظالم المعنية بصناديق منظومة الأمم المتحدة وبرامجها، وأمين المظالم المعني بمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ترد معلومات إحصائية في مرفق هذا التقرير، وترد معلومات مفصلة عن أنشطتهما في التقارير السنوية المتاحة على موقعيهما الشبكيين.

ويتضمن هذا التقرير، بناء على طلب الجمعية العامة، معلومات مفصلة عن أنشطة مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، والأولويات التشغيلية، وأنشطة التوعية الرامية إلى تحسين كفاءة الموظفين والمديرين في مجال تسوية النزاعات، وملاحظات بشأن المسائل البنوية.

ويتضمن أيضا لمحة عامة عن سير المشروع التجريبي الذي يتيح للأفراد من غير الموظفين إمكانية الوصول إلى الخدمات غير الرسمية لتسوية المنازعات حتى وقت تقديم هذا التقرير.



أولاً - مقدمة

- 1 - في وقت كتابة هذا التقرير، تستعد المنظمة للاحتفال بالذكرى السنوية الخامسة والسبعين لإنشائها، وذلك في خضم تفشي جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) وانتشار الاحتجاجات على نطاق واسع في جميع أنحاء العالم ضد آفة العنصرية. واليوم أكثر من أي وقت مضى، اشتدّت الحاجة إلى التضامن العالمي لضمان عدم ترك أي أحد خلف الركب، كما لم يكن قط دور المنظمة في مواجهة هذه التهديدات الجسيمة أكثر أهمية منه في الوقت الراهن.
- 2 - وجدير بالذكر ما شهده عام 2019 من أزمة مالية حادة وتدفقات نقدية محدودة. وفي خضم أجواء التغيير وانعدام اليقين التي اكتتفت الفترة المشمولة بالتقرير، لم يدخر أمناء المظالم والوسطاء جهداً في المساعدة على نسج أواصر التماسك داخل الأفرقة، وكفالة التواصل الفعال وتعزيز الترابط والإحساس بالانتماء المجتمعي، بغية تهيئة بيئة عمل إيجابية للجميع.
- 3 - وتجسد مبادرة الكياسة، التي أطلقها مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم في عام 2019، بجلاء الكيفية التي يسعى بها المكتب لتحقيق أهدافه من خلال تقديم الأنشطة والعمل مع أصحاب المصلحة لتعزيز الكياسة واحترام الكرامة في مكان العمل.

ثانياً - لمحة عامة عن مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

ألف - التطورات التشغيلية

- 4 - لقد حرصت أمينة المظالم على تمكين موظفيها من استكشاف طرق جديدة للاضطلاع بالأعمال المنوطة بهم. وأظهرت نتائج الدراسة الاستقصائية عن انخراط موظفي الأمم المتحدة لعام 2019 معدلات عالية من الرضا عن المكتب في مجالات الموازنة والتمكين والإشراك، الأمر الذي يؤكد ترحيب الموظفين بالجهود الجارية.
- 5 - وإدراكاً منها للحاجة إلى تعزيز وترشيد وتبسيط العمليات البرنامجية، شرعت أمينة المظالم في تنفيذ مجموعة من التغييرات في عام 2019 باستخدام الموارد المتاحة. واستحدثت دوراً للإشراف على التنسيق وتعزيز التعاون ومواءمة الممارسات بين المكاتب الإقليمية⁽¹⁾. وبالإضافة إلى ذلك، أسندت مهام نائب(ة) أمينة المظالم إلى رئيس(ة) المكتب لتوجيه أعمال المكتب تحت إشراف فريق القيادة. كما قامت بإعادة تنظيم الموارد المتاحة من خلال إنشاء مكتب إقليمي جديد في نيويورك اعتباراً من 1 كانون الثاني/يناير 2019 لتوفير قدرة مخصصة في مجال المظالم للموظفين العاملين في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا ومنطقة البحر الكاريبي.
- 6 - وفي أيار/مايو 2019، دعت أمينة المظالم جميع أمناء المظالم والوسطاء الذين يقدمون خدمات إلى كيانات تابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين لمنظمة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق إلى تشكيل شبكة. وهذه الشبكة هي بمثابة منتدى لأمناء المظالم والوسطاء العاملين في منظومة الأمم المتحدة لتبادل المعارف والآراء فيما بين المنظمات الأعضاء في مجلس الرؤساء التنفيذيين بشأن الأولويات المؤسسية الهامة وتعزيز

(1) ترد في مرفق هذا التقرير إحصاءات عن الصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

معايير الممارسة والمسؤوليات الأساسية عن المهام غير الرسمية لتسوية المنازعات. ويُدعى أمين مجلس الرؤساء التنفيذيين بانتظام إلى تقديم إحاطة للشبكة بشأن منظوراتها وأولوياتها.

7 - وقد وقعت كل من محكمة العدل الدولية والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية اتفاقات مع الأمم المتحدة تتيح لموظفيهما إمكانية الوصول إلى نظام العدل الداخلي.

8 - وازداد أيضا تعداد الفئة المستفيدة من خدمات فريق أمناء المظالم عقب إصلاح المنظومة الإنمائية وانتقال إدارة شؤون موظفي نظام المنسقين المقيمين من الصناديق والبرامج إلى الأمانة العامة. وقد وفر مكتب تنسيق العمليات الإنمائية أموالا من خارج الميزانية لتمويل وظيفة لموظف معني بتسوية المنازعات برتبة ف-4 في نيروبي.

باء - تعدد اللغات

9 - واصل المكتب إدماج تعدد اللغات في الأنشطة الأساسية في جميع مكاتبه الإقليمية. وعملا بقرار الجمعية العامة 346/73 بشأن تعدد اللغات، بُذلت جهود مكرسة لتخطيط الأنشطة للاحتفال بأيام اللغات الرسمية. فعلى سبيل المثال، واحتفالا باليوم الدولي للغة الأم في 21 شباط/فبراير 2019، أطلق المكتب مبادرة "ما هي الحكمة المفضلة لديك في لغتك الأم"، التماسا لمدخلات تتعلق بمواضيع محددة مثل السلام والانسجام والاستغراق الذهني والقدرة على الصمود والرفاه وحل النزاعات.

10 - وقد دأبت الجمعية العامة على الاعتراف، بما في ذلك في القرار 346/73، بأهمية القدرة على التواصل مع شعوب العالم بلغاتها. ويتمسك المكتب بهذا المبدأ من خلال ضمان إلمام موظفيه، كمجموعة، بلغات متعددة، ومن ثم قدرتهم على تقديم الخدمات بجميع اللغات الرسمية الست. ويتمتع بعض الموظفين بالقدرة على التكلم بلغات إضافية، وهي ملكة أثبتت جدواها القيمة في تفاعلاتهم مع الموظفين المحليين في مناطق عملهم.

11 - وفي مجال التوعية والتدريب، تتوفر لدى المكتب مجموعة واسعة من المنتجات المتاحة باللغات الرسمية. وعلى الصعيد العالمي، يجري المكتب دراسات استقصائية وينظم عددا كبيرا من حلقات العمل المتعلقة بالكفاءة وبناء المهارات في مجال تسوية النزاعات. وفي عام 2019، عُقد ما مجموعه 142 جلسة بثلاث لغات (الإسبانية والإنكليزية والفرنسية).

ثالثا - الحضور العالمي والأنشطة الإقليمية

ألف - بعثات أمناء المظالم

12 - في عام 2019، اضطلعت المكاتب الإقليمية لأمناء المظالم ببعثات إلى إثيوبيا وأفغانستان والبرازيل وبنما والجزائر وجمهورية أفريقيا الوسطى وجنوب السودان والسودان (إقليم دارفور) والصومال وغينيا - بيساو والفلبين وقبرص وكازاخستان وكولومبيا والمكسيك وهندوراس واليابان. وزار أمناء المظالم والموظفون المسؤولون مراكز العمل الميدانية، بما فيها تندوف (الجزائر)؛ ونديلي (جمهورية أفريقيا الوسطى)؛ وبيني وأفيرا وبونيا ودونغو ولوبومباشي وكانانغا (جمهورية الكونغو الديمقراطية)؛ والرباط؛ ومقديشو؛ وزالنجي والفاشر (السودان)؛ وبانتيو وواو (جنوب السودان)؛ وأبيي.

13 - وفي حين يبذل المكتب جهوداً كبيرة في مجال التخطيط والنشر للارتقاء بوجوده إلى المستوى الأمثل على الصعيد العالمي، تظل قدراته من الموظفين والموارد جد محدودة نسبياً، مما يتعذر معه الوصول إلى جميع الأفراد وتزويدهم بالخدمات على قدم المساواة. ونتيجة لذلك، لا تتلقى بعض مراكز العمل زيارات منتظمة أو لا تتلقى أي زيارات على الإطلاق. وهذا بدوره يؤدي إلى عدم المساواة بين أفراد الأمم المتحدة المنتشرين في مختلف أنحاء العالم فيما يتعلق بالوصول الشخصي المباشر والمهني إلى خدمات أمناء المظالم والوسطاء. كما أثر النقص في الأموال المخصصة للسفر في جهود التواصل التي يبذلها المكتب: حيث ألغيت عدة بعثات مقررة، ولم تُوفد سوى 35 بعثة في عام 2019 مقابل 50 بعثة في العام السابق.

باء - المكاتب الإقليمية وحملة الأمين العام لتشجيع الكياسة: ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكياسة

14 - تهدف مساهمة المكتب في حملة الكياسة التي ينظمها الأمين العام إلى إذكاء الوعي وإشراك الموظفين في الحوار وتعزيز العمل لتحسين السلوك في مكان العمل وتهيئة بيئة متناغمة يمكن للجميع أن يزدهر فيها بكرامة وفي إطار من الاحترام المتبادل. وقد روج المكتب لحملة الكياسة في عام 2019 في جميع مكاتبه الإقليمية الثمانية، الموجودة في بانكوك؛ وعنتيبي، أوغندا؛ وجنيف؛ وغوما، جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ ونيروبي؛ ونيويورك؛ وسانتياغو؛ وفيينا.

1 - الأنشطة

15 - تتضمن الحملة عنصرين اثنين: حلقات عمل عن المجتمعات المحلية والكياسة والتواصل، ومقاهي الكياسة.

16 - وعلى نطاق المنظمة، تولى موظفو المكتب وشركاؤه، كل في كيانه، عقد حلقة عمل تفاعلية عن المجتمعات المحلية والكياسة والتواصل. وقد ساهمت حلقة العمل، التي استمدت أسسها الراسخة من ميثاق الأمم المتحدة، في توضيح دينامية جديدة للتفاعلات في مكان العمل، وتزويد المشاركين بلغة لوصف هذه الدينامية، وتحويل العقلية نحو الكياسة واحترام الكرامة، وإلهام المشاركين لاتخاذ إجراءات ملموسة. ومن التوصيات المتكررة الصادرة عن المشاركين جعل حلقات العمل هذه إلزامية بالنسبة للمديرين.

17 - وقد أتاحت مقاهي الكياسة فرصة فريدة للموظفين على جميع المستويات للاجتماع ومناقشة مسائل الكياسة والكرامة والتنوع والسلوك في مكان العمل. ومن خلال اعتماد أسلوب أثبت نجاعته في المحادثة، تطرح المقاهي أسئلة تتيح للمشاركين الاعتراف بتنوعهم الهائل وتبادل وجهات النظر لاكتشاف القواسم المشتركة التي يمكنهم الانطلاق منها. وارتأى الكثيرون أن هذه المقاهي (التي تُنظم بأربع لغات رسمية، هي الإسبانية والإنكليزية والعربية والفرنسية) تستثير التفكير وتتسم بالصدق وتشكل نقطة بداية لحوار مهم.

2 - التواصل

18 - تجري هذه الحملة مدعومة باستراتيجية تواصلية تشمل نشر مقالات باللغتين الإنكليزية والفرنسية عن الكياسة بشكل عام وعن مواضيع محددة معروفة بإسهامها في نشوب النزاعات، مثل آداب صياغة رسائل البريد الإلكتروني والصراخ وغير ذلك من السلوك الفظ. وقد خلّفت السلسلة الأولى من المقالات عن موضوع المراسلة بالبريد الإلكتروني صدى كبيراً لدى قراء الشبكة الداخلية للأمانة العامة (iSeek).

3 - إحصاءات الكياسة

- 19 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، جرى تنظيم ما مجموعه 115 حدثاً بأربع لغات في 24 مركزاً من مراكز العمل، بمشاركة أكثر من 2 800 فرد. وشملت هذه الأحداث حلقات عمل عن المجتمعات المحلية والكياسة والتواصل، ومقاهي الكياسة. وكشفت نتائج استقصاءات الآراء عن ارتفاع مستوى الرضا بشأن حلقات العمل: حيث ذكر أكثر من 95 في المائة من المجيبين أنهم سينصحون آخرين بحضور الدورة.
- 20 - وبالإضافة إلى ذلك، ذكر 97 في المائة من المجيبين في استقصاءات الآراء التي أجريت لجميع الأحداث مجتمعةً أنهم سينصحون زملاءهم بحضور الدورة، وأجابت نسبة ملحوظة بلغت 79 في المائة من مجموع المشاركين الذين أتموا استقصاء الآراء المتعلق بمقاهي الكياسة، وعددهم 100 مشارك، على النحو التالي عند سؤالهم عما إذا كانوا يرغبون في استضافة مقهى من مقاهي الكياسة: "نعم" (3 في المائة) أو ربما (40 في المائة).

4 - الخطوات التالية

- 21 - حرصاً على ضمان استمرار حملة الأمين العام على نطاق المنظمة، تعاون مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة تعاوناً وثيقاً مع مكتب الأخلاقيات بشأن الأعمال التحضيرية ومضمون حوار القيادة المقبل الذي سيعقد في عام 2020 بشأن موضوع "ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكياسة". وسيقدم الأمين العام في تقريره المقبل إلى الجمعية العامة معلومات مستكملة عن هذا النشاط الهام.

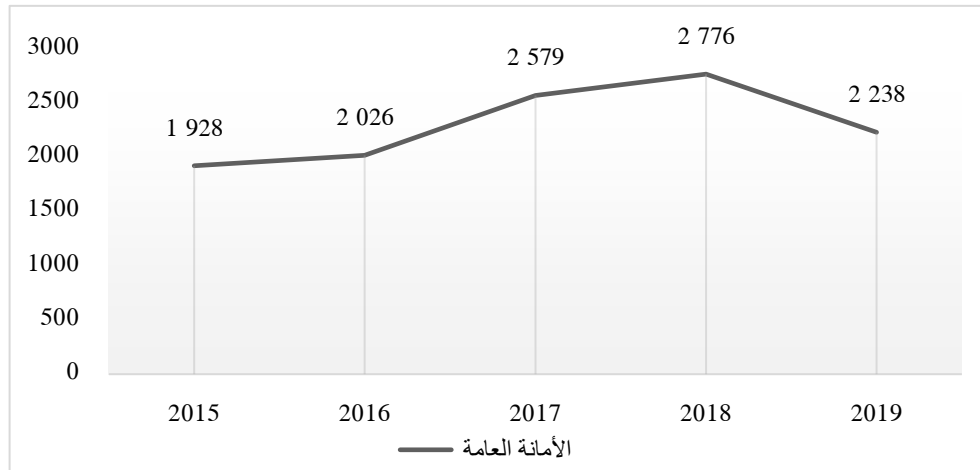
رابعاً - لمحة إحصائية عامة عن القضايا وأنماطها في الأمانة العامة

ألف - حجم القضايا وأنماطها

- 22 - في عام 2019، فتح مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة ما مجموعه 2 238 قضية، بما في ذلك قضايا الوساطة، على مستوى مكاتبه الإقليمية الثمانية (انظر الشكل الأول).
- 23 - ولأول مرة منذ خمس سنوات، انخفض حجم القضايا انخفاضاً طفيفاً في الأمانة العامة، ليصل إلى نسبة 19 في المائة. وتعين إلغاء أو تأجيل عدة بعثات رسمية. وتم أيضاً تقليص تخطيط البعثات لأن العديد من الكيانات المستقبلية واجهت صعوبات مالية مماثلة ولم يكن بوسعها تمويل البعثات التي يضطلع بها المكتب.
- 24 - وبدورها ساهمت التغييرات التي أُدخلت على عملية الإبلاغ عن الحالات في الانخفاض المذكور، حيث أصبحت كل قضية جماعية تُحسب كقضية واحدة، بغض النظر عن عدد الأفراد المشاركين في القضية أو المستفيدين من مساعدة أمين(ة) المظالم. وتأثر حجم القضايا الجديدة أيضاً بارتفاع معدل التنقل في المكاتب الإقليمية، وبالتغييرات العديدة في ملاك الموظفين خلال الفترة المشمولة بالتقرير في جنيف ونيروبي وغوما وكنيتي ونيويورك.

الشكل الأول

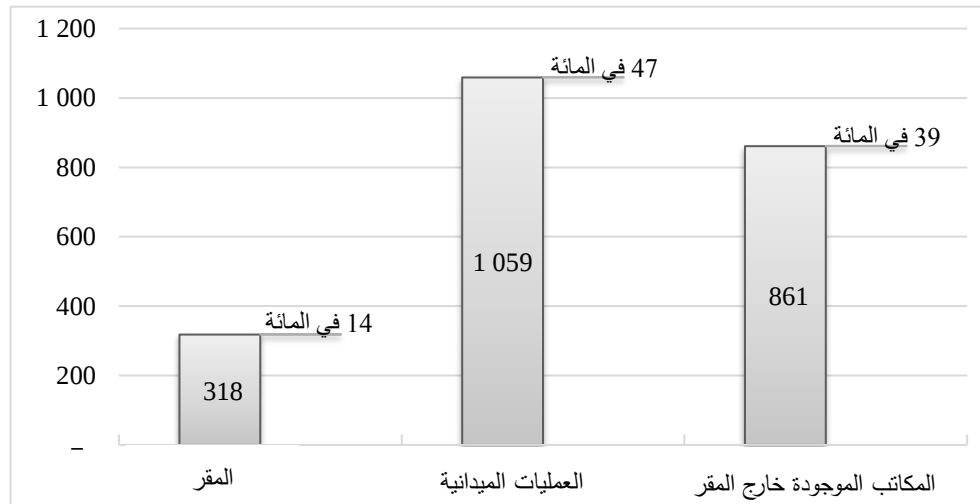
عدد القضايا المفتوحة في الأمانة العامة، 2015-2019



25 - في عام 2019، أبلغ موظفو المقر عن نسبة 14 في المائة من القضايا (318) وأبلغ عن نسبة 39 في المائة من القضايا (861) في المكاتب الموجودة خارج المقر وعن نسبة 47 في المائة من القضايا (1 059) في العمليات الميدانية (انظر الشكل الثاني).

الشكل الثاني

توزيع القضايا حسب الموقع في الأمانة العامة، 2019



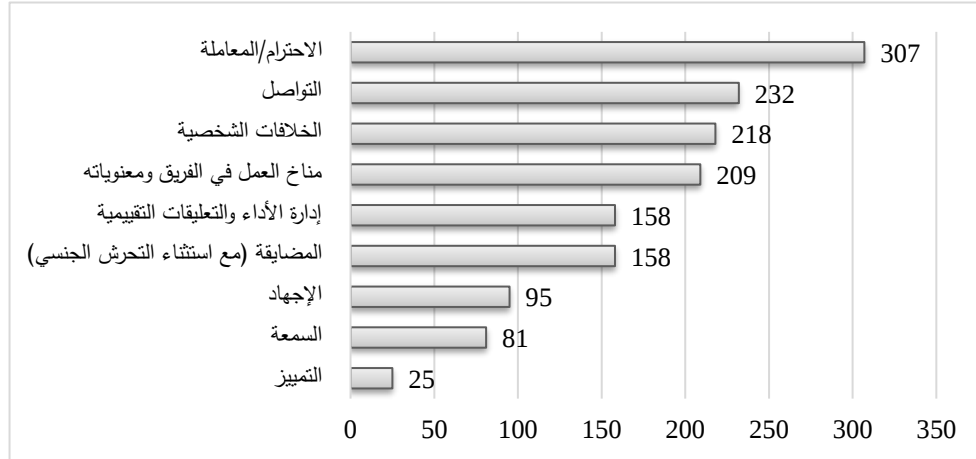
باء - المسائل والاتجاهات

26 - منذ إنشاء المكتب في عام 2002، ظلت المسائل الأكثر شيوعاً من ضمن المسائل المبلغ عنها، بما في ذلك في عام 2019، تنقسم إلى ثلاث فئات، هي العلاقات تقييمية؛ والوظائف والمهن؛ ومسائل التعويضات والاستحقاقات. وتجدر الإشارة إلى أن أي قضية يمكن أن تنطوي على مسائل متعددة أو مسائل فرعية، ومن ثم فإن مجموع عدد المسائل يكون دائماً أكبر من مجموع عدد القضايا.

27 - وفي الأمانة العامة، شكلت المسائل المتعلقة بالفظاظة 45 في المائة من مجموع عدد المسائل المسجلة في عام 2019 (انظر الشكل الثالث).

الشكل الثالث

عرض مفصل للمسائل الرئيسية المتصلة بالفظاظة والتي أُبلغ بها المكتب، 2019



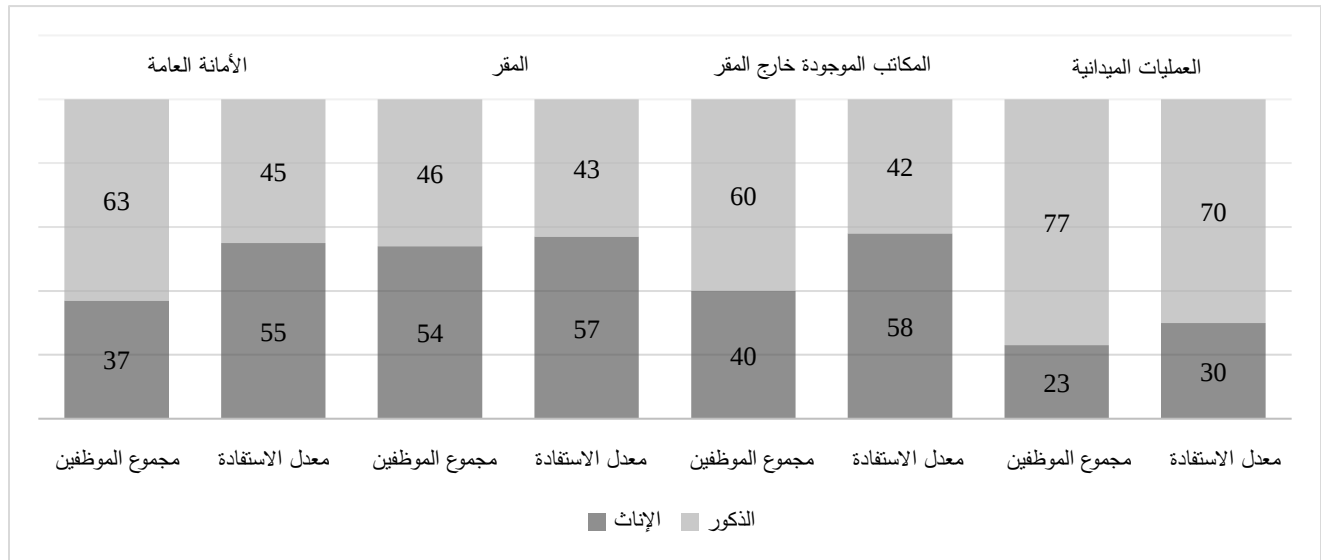
جيم - معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب نوع الجنس والموقع

28 - يعكس الشكل الرابع أحدث الأرقام الديمغرافية المتاحة (انظر A/74/82، المرفق، الجدول 1 - باء)، ويبين أن استعانة الموظفين الذكور بخدمات المكتب أقل احتمالاً من نظرائهم الإناث، مقارنة بأعدادهم عموماً على نطاق الأمانة العامة، سواء في مراكز العمل غير الميدانية أو في الميدان. وقد أثّرت ملاحظة مماثلة في التقرير السابق للأمين العام (A/74/171).

الشكل الرابع

معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب نوع الجنس والموقع، 2019

(النسبة المئوية)



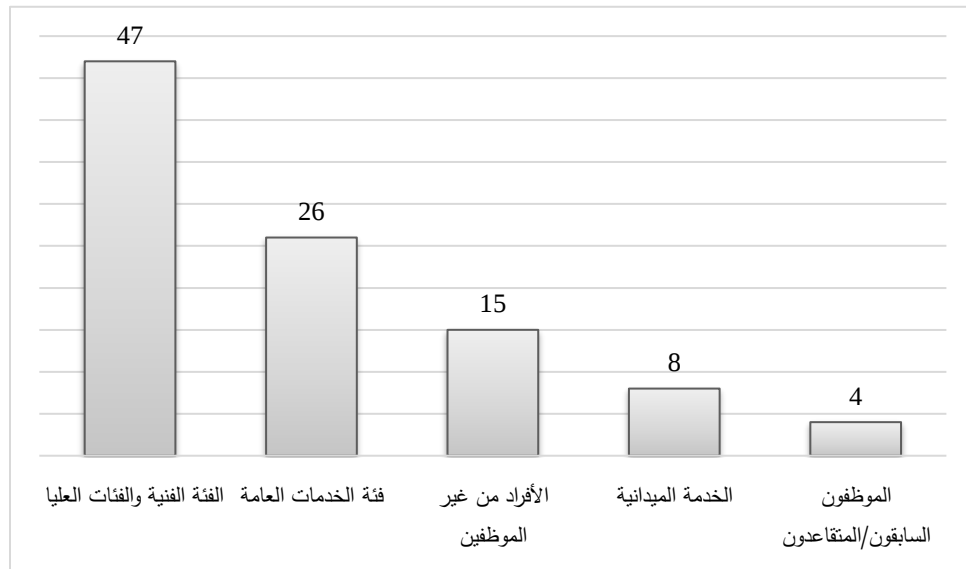
دال - معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب فئة الموظفين

29 - يبين الشكل الخامس أن معظم القضايا (47 في المائة) المسجلة في الأمانة العامة خلال الفترة المشمولة بالتقرير هي قضايا رفعها موظفون من الفئة الفنية والفئات العليا. وتعزى نسبة 26 في المائة من القضايا إلى فئة الخدمات العامة، وتعزى نسبة 15 في المائة منها إلى أفراد من غير الموظفين، بينما تعزى إلى موظفي فئة الخدمة الميدانية والموظفين السابقين أو المتقاعدين النسبة المتبقية (8 في المائة و 4 في المائة على التوالي).

الشكل الخامس

معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب فئة الموظفين، 2019

(النسبة المئوية)

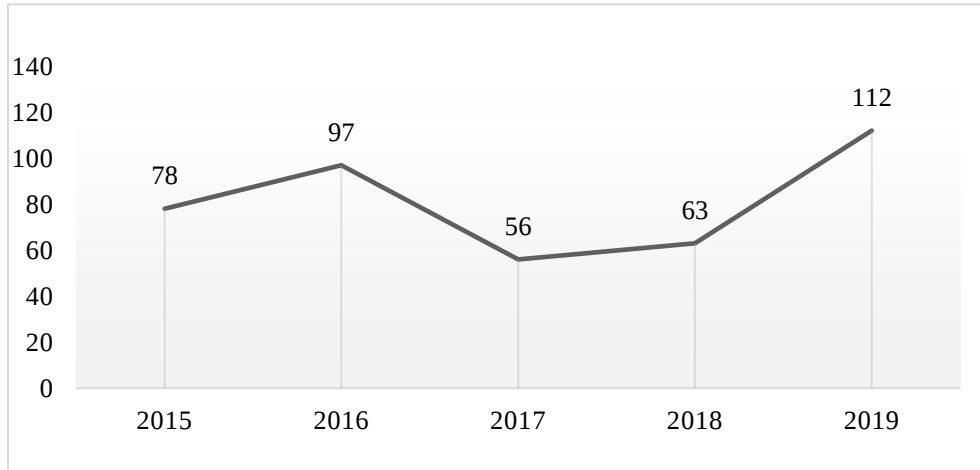


خامسا - لمحة إحصائية عامة عن قضايا الوساطة في الأمانة العامة

30 - في عام 2019، فتحت 112 قضية وساطة في الأمانة العامة، أي ما يقرب من ضعف قضايا الوساطة التي فتحت في عام 2018 وعددها 63 قضية (انظر الشكل السادس). ويعزى ذلك جزئياً إلى الجهود المكرسة التي يبذلها المكتب لفرز القضايا التي تكون أساليب الوساطة المنظمة أو الحوار الميسر هي الأنسب لحلها. وبالإضافة إلى ذلك، أغلقت 14 قضية في عام 2019 (يذكر أن القضايا التي تفتتح في فترة إبلاغ معينة كثيراً ما لا تُغلق في الفترة نفسها).

الشكل السادس

عدد قضايا الوساطة التي فُتحت في الأمانة العامة، 2015-2019



31 - وبالإضافة إلى قضايا الوساطة، تولى المكتب أيضا النظر في 78 قضية من قضايا الحوار الميسر، جرى معظمها في المكاتب الإقليمية الثمانية لأمناء المظالم. والتركيز على الحوار الميسر إنما يدل على ظهور الحاجة إلى توحيد صفوف الموظفين لمناقشة مدى تأثيرهم بمسائل معينة وإجراء تلك المحادثات الصعبة بمساعدة ميسر محايد.

32 - وقد تولت دائرة الوساطة التابعة للمكتب أيضا معالجة أربع قضايا جماعية شملت عددا يناهز 70 مشاركا في المجموع. وقد تم دعم هذه المجموعات وهي تمر بحالات نزاع أو بمراحل انتقالية لإجراء المناقشات اللازمة من أجل المضي قدماً على نحو بناء. وتُحسب كل قضية من هذه القضايا الجماعية كقضية واحدة وإن كانت آثارها تمس 50 شخصاً أو أكثر وعلى الرغم من الجهود التي يبذلها الممارسون في إدارة هذه التدخلات.

ألف - مصادر الإحالة وفئات الموظفين

33 - لا تزال المصادر الرئيسية لإحالة القضايا إلى الوساطة هي الإحالات الذاتية ومكتب أمينة المظالم الإقليمية في نيويورك، التي تولت المسؤولية عن إسناد القضايا اعتباراً من كانون الثاني/يناير 2019. ومن مصادر الإحالة الأخرى وحدة الرصد والتقييم (12 قضية) ومحكمة الأمم المتحدة للمنازعات (قضية واحدة)⁽²⁾. ويعزى تحريك أكثر من 46 في المائة من عمليات الوساطة إلى موظفين من الفئة الفنية والفئات العليا، ويعزى 20 في المائة منها إلى موظفي فئة الخدمات العامة، و 14 في المائة إلى موظفين في رتبة مدير ورُتب أعلى.

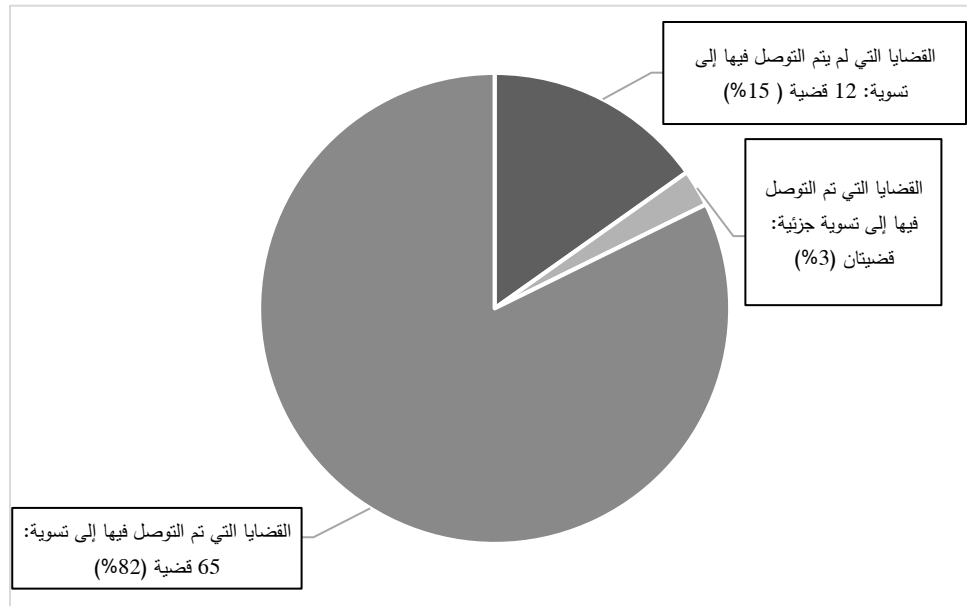
(2) كانت هناك في المجموع أربع إحالات من محكمة الأمم المتحدة للمنازعات: إحالة واحدة إلى مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، وإحالتان إلى أمين المظالم المعني بمفوضية شؤون اللاجئين، وإحالة واحدة إلى أمينة المظالم المعنية بصناديق منظومة الأمم المتحدة وبرامجها.

باء - معدل التسوية

34 - ظل معدل تسوية القضايا التي توسط فيها المكتب مرتفعاً. ومن بين 114 قضية وساطة أُغلقت في عام 2019، خضعت 79 قضية (69 في المائة) للوساطة، وأنجزت قضيتان جماعيتان. ومن بين القضايا المغلقة التي خضعت لإجراءات الوساطة، تحققت تسوية كاملة في 65 قضية وتم التوصل إلى تسوية جزئية في قضيتين اثنتين، ليصل بذلك معدل التسوية إلى 85 في المائة؛ وبالإضافة إلى ذلك، عولجت ثماني قضايا من خلال مناقشات ميسرة لم تتطلب التوصل إلى تسوية. ولم يتم التوصل إلى تسوية في اثنتي عشرة قضية (15 في المائة). ومن ضمن القضايا المتبقية، وعددها 31 قضية، تعذر إجراء الوساطة في 12 قضية بسبب رفض أحد الطرفين المشاركة؛ وتسنت تسوية المسألة المطروحة في 4 قضايا قبل الانتقال إلى مرحلة الوساطة؛ واعتُبرت 7 قضايا غير مناسبة لإجراءات الوساطة بعد مناقشة المسألة مع الأطراف وأحيلت إلى مكاتب أخرى معنية. وفي قضيتين اثنتين، لم تكتمل عملية الوساطة بسبب رفض الطرفين مواصلة إجراءات الوساطة (انظر الشكل السابع).

الشكل السابع

مآل قضايا الوساطة التي أُغلقت خلال الفترة المشمولة بالتقرير، 2019



سادسا - الأفراد من غير الموظفين

ألف - لمحة عامة عن المشروع التجريبي الرامي إلى إتاحة إمكانية لجوء الأفراد من غير الموظفين إلى خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية والنتائج التي حققها هذا المشروع

35 - طلبت الجمعية العامة في الفقرة 22 من قرارها 258/74 إلى الأمين العام أن يعد لمحة عامة عن سير المشروع التجريبي المتعلق بتوفير إمكانية حصول الأفراد من غير الموظفين على خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية حتى وقت إعداد التقرير.

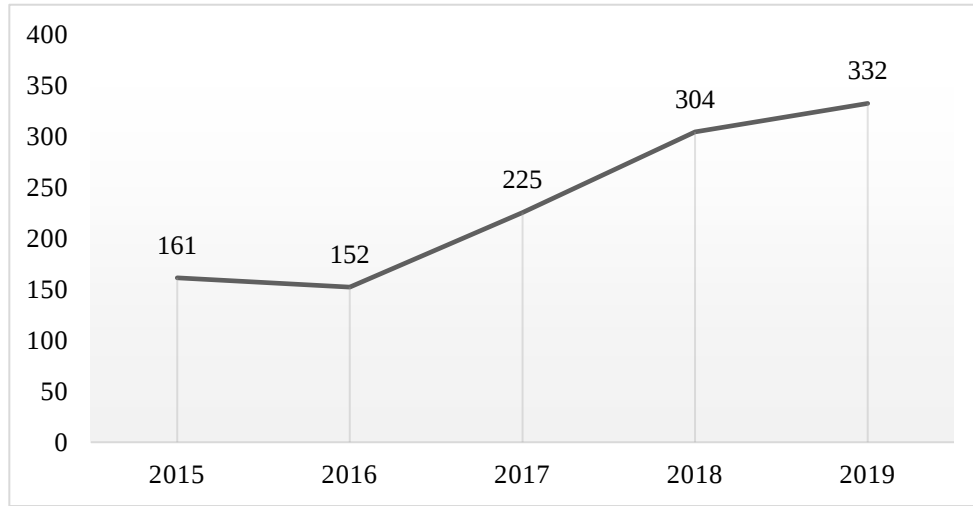
36 - وقد ازداد عدد القضايا المتعلقة بأفراد من غير الموظفين في الأمانة العامة زيادة مطردة على مدى السنوات الخمس الماضية (انظر الشكل الثامن). وازداد مجموع عدد القضايا المقدمة من أفراد من غير الموظفين بنسبة 9 في المائة من 304 قضايا في عام 2018 إلى 332 قضية في عام 2019. وفي اقتراحه الأولي للمشروع التجريبي، أشار الأمين العام إلى أنه إذا أدى المشروع التجريبي إلى زيادة في عدد القضايا المقدمة من الأفراد من غير الموظفين بما يتجاوز 350 قضية سنوياً، فستكون هناك حاجة إلى رصد موارد إضافية كي يستمر المشروع.

37 - وجدير بالإشارة أن من بين القضايا المتعلقة بالأفراد من غير الموظفين وعددها 332 قضية، كانت هناك قضية جماعية شملت أكثر من 300 فرد في بعثة من بعثات حفظ السلام.

38 - وفي الربع الأول من عام 2020، قدم المكتب خدماته إلى 64 من الأفراد من غير الموظفين، مقابل 104 أفراد خلال الفترة نفسها من عام 2019. وسيكون من السابق لأوانه التكهّن بطبيعة الاتجاهات في عام 2020 في ظل استمرار التطورات المتعلقة بجائحة كوفيد-19 حتى وقت كتابة هذا التقرير.

الشكل الثامن

عدد القضايا المفتوحة للأفراد من غير الموظفين في الأمانة العامة، 2015-2019



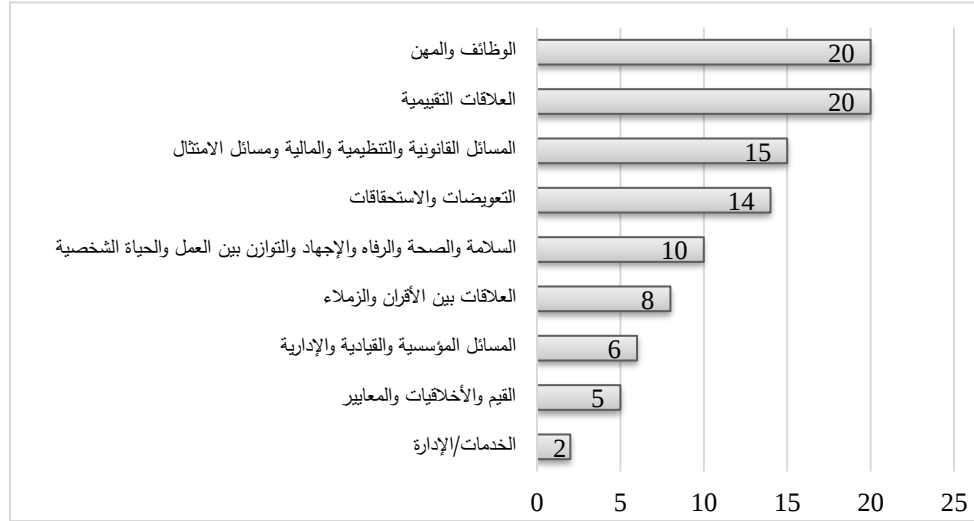
باء - المسائل المثارة من قبل أفراد من غير الموظفين

39 - كانت المسائل الأكثر شيوعاً من بين المسائل التي أثارها الأفراد من غير الموظفين في عام 2019 تنقسم إلى الفئات الأربع التالية: الوظائف والمهن؛ والعلاقات التقييمية؛ والمسائل القانونية والتنظيمية والمالية ومسائل الامتثال؛ ومسائل التعويضات والاستحقاقات (انظر الشكل التاسع).

الشكل التاسع

عرض مفصل للمسائل التي قام أفراد من غير الموظفين بإبلاغ المكتب بها، 2019

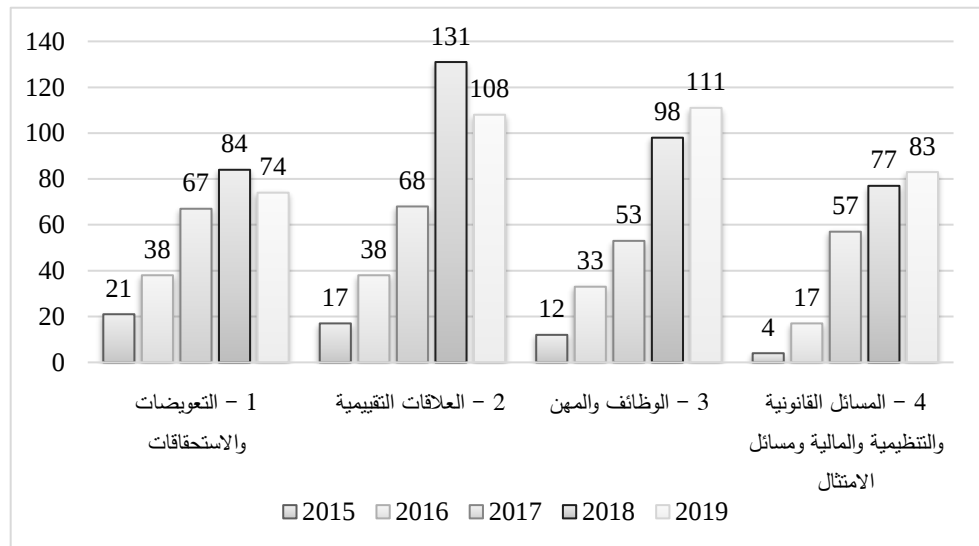
(النسبة المئوية)



40 - وفي الربع الأول من عام 2020، كانت الفئتان الرئيسيتان من المسائل المعروضة على المكتب هما العلاقات التقييمية والوظائف والمهن، تليهما في المركز الثالث وبالتبادل العلاقات بين الأقران والزملاء، والمسائل القانونية والتنظيمية والمالية ومسائل الامتثال. ويبين الشكل العاشر الفئات الأربع الأولى من المسائل في السنوات الخمس السابقة.

الشكل العاشر

الفئات الأربع الأولى من المسائل التي أبلغ عنها الأفراد من غير الموظفين، حسب عدد القضايا، 2019-2015



جيم - معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب الموقع ونوع الجنس وفئة الأفراد من غير الموظفين

41 - يتبين من إجراء مزيد من التحليل أن معظم القضايا، أو 62 في المائة منها (206)، وردت من عمليات ميدانية؛ ووردت نسبة 36 في المائة منها (118) من المكاتب الموجودة خارج المقر؛ أما النسبة المتبقية، وهي 2 في المائة (8) فقد وردت من المقر. وفي الربع الأول من عام 2020، كان معظم الأفراد من غير الموظفين الذين اتصلوا بالمكتب للحصول على المساعدة، أو نسبة 69 في المائة منهم (44)، من المكاتب الموجودة خارج المقر؛ وكانت نسبة 26 في المائة منهم (17) من العمليات الميدانية و 5 في المائة (3) من المقر.

42 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، كانت نسبة 57 في المائة من الزوار من فئة الأفراد من غير الموظفين من الذكور (190) و 43 في المائة (142) من الإناث. وفي الربع الأول من عام 2020، كانت نسبة 36 في المائة (23) من الذكور و 64 في المائة (41) من الإناث.

43 - وفي عام 2019، كانت نسبة 45 في المائة (150) من القضايا تعزى إلى المتعاقدين؛ وكانت نسبة 28 في المائة (92) تعزى إلى متطوعي الأمم المتحدة؛ ونسبة 14 في المائة (45) إلى الأفراد العسكريين/شرطة الأمم المتحدة؛ ونسبة 10 في المائة (32) إلى خبراء استشاريين. وللاطلاع على البيانات المصنفة حسب نوع الجنس بشأن فئات الموظفين الذين تلقوا خدمات المكتب، انظر الجدول أدناه.

فئات الأفراد من غير الموظفين الذين تلقوا خدمات المكتب في الأمانة العامة، مصنفة حسب نوع الجنس، 2019

فئة الموظفين	الإناث	الذكور	المجموع
المتعاقدون	68	82	150
متطوعو الأمم المتحدة	40	52	92
الأفراد العسكريين/شرطة الأمم المتحدة	8	37	45
الخبراء الاستشاريون	19	13	32
المتدربون الداخليون	7	6	13
المجموع	142	190	332

44 - وفي الربع الأول من عام 2020، كانت نسبة 50 في المائة من القضايا (32) تعزى إلى متعاقدين؛ ونسبة 23 في المائة (15) إلى خبراء استشاريين؛ ونسبة 17 في المائة (11) إلى متطوعي الأمم المتحدة؛ ونسبة 6 في المائة (4) إلى متدربين داخليين؛ ونسبة 3 في المائة (2) إلى الأفراد العسكريين/شرطة الأمم المتحدة.

دال - اختلاف المعاملة بين الموظفين والأفراد من غير الموظفين

45 - لدى النظر في القضايا التي تشمل أفراداً من غير الموظفين، لاحظت أمانة المظالم حالات يمكن فيها للمنظمة أن تعالج على نحو أفضل أوجه التفاوت في المعاملة بين الموظفين وغير الموظفين.

1 - الاستخدام غير المناسب للأفراد من غير الموظفين

46 - تدعي المنظمة أنها لم تُعد تستخدم العاملين الذين يتقاضون أجورهم باليوم أو بالساعة، ولكن أمانة المظالم لاحظت وجود مثل هذه الحالات في الميدان وأثارتها مع المديرين المعنيين. وفي حالات أخرى، يقوم الأفراد من غير الموظفين بمهام لا تختلف عن مهام الموظفين، مما يتعارض مع قواعد المنظمة فيما يتعلق بالخبراء الاستشاريين والمتعاقدين. وعلاوة على ذلك، فإن تقديم الوعود الكاذبة أو الإيحاءات التي تزيد أو تعزز التوقعات على نحو غير واقعي فيما يتعلق باستمرار التوظيف هي ممارسات غير سليمة تؤثر سلباً في الأفراد المعنيين وقد تعرض المنظمة للمسؤولية.

47 - وينطبق الشيء نفسه على سوء إدارة العقود، حيث هناك حالات لا توجد فيها منازعة بشأن الحقوق والالتزامات، وإنما تكمن المشكلة ببساطة في عدم دفع الأجور المستحقة للأفراد المتعاقدين أو دفعها بتأخيرات غير مقبولة. وكثيراً ما لا تكون الاختصاصات والأدوار والمسؤوليات والتسلسلات الإدارية واضحة، الأمر الذي يؤدي إلى حالات من سوء الفهم وانعدام الفعالية والمنازعات. ومن خلال القيام مؤخراً بإنشاء الوحدة الجديدة المعنية بالأفراد من غير الموظفين، أبدت المنظمة الإرادة اللازمة لمعالجة هذه المسائل على مستوى المنظمة. وقد استجابت الوحدة بشكل كبير للتعليقات المنتظمة الصادرة عن أمانة المظالم. وهناك سبب وجيه للاعتقاد بأن الاهتمام بهذه المسائل من شأنه أن يقلل من الحاجة إلى اللجوء إلى خدمات أمين المظالم في هذا الصدد. وينبغي بوجه خاص إيلاء الاهتمام لزيادة فهم مختلف فئات الأفراد من غير الموظفين والظروف التي ينبغي فيها الاستعانة بخدماتهم وتحسين إدارة العقود من خلال تحسين التدريب، وتوضيح مسؤوليات الإشراف وإعمال المساءلة.

2 - واجب العناية تجاه الأفراد من غير الموظفين

48 - لقد سُجّلت المسائل المبينة أدناه في السنوات السابقة أيضاً. غير أنه كلما زاد اعتماد المنظمة على الأفراد من غير الموظفين، بما في ذلك في مراكز العمل الشاقة، زادت المسائل التي تنشأ.

49 - وعقود الأفراد من غير الموظفين لا تنص على الاعتبارات ذاتها الممنوحة للموظفين، كما أن علاقة الأفراد من غير الموظفين بالمنظمة هي علاقة أكثر هشاشة ومؤقتة بطبيعتها. وفي حين قد تكون هناك أسباب وجيهة لاستخدام طرائق تعاقدية شتى مع الأفراد، فقد لاحظت أمانة المظالم أن ذلك يستتبع عواقب غير مقصودة. وتتخذ هذه العواقب أبعاداً قصوى في علاقة مباشرة مع قساوة الظروف السائدة في مركز العمل. فعلى سبيل المثال، لا يتمتع الأفراد من غير الموظفين باستحقاقات الإجازات، ناهيك عن فترات الراحة والاستجمام. وينطبق هذا أيضاً على المواقع التي يتوقع فيها من الموظفين مغادرة مركز العمل في فترات معينة حرصاً على صحتهم العقلية والبدنية، والتي يتناوب فيها أفراد القوات ووحدات الشرطة المشكلة. وفي الوقت نفسه، لا يملك الأفراد من غير الموظفين في معظم الحالات الوسائل اللازمة من أجل الترتيب لأي نوع من الاستراحة حفاظاً على صحتهم البدنية والعقلية. وفي جميع الحالات تقريباً التي يتوقع فيها أن يتمتع الأفراد من غير الموظفين بفترة استراحة، يتعين عليهم العمل لمدة لا تقل عن ستة أشهر متتالية، حتى في مراكز العمل البالغة الخطورة.

50 - وتختلف التدابير الأمنية العامة المطبقة على الأفراد من غير الموظفين، بما في ذلك المعايير الأمنية للسكن، عن تلك المطبقة بالنسبة للموظفين. فعلى سبيل المثال، عرضت المنظمة على الأفراد من غير الموظفين مساكن مؤقتة في الحالات التي طُلِب فيها منهم إخلاء موقع لأسباب أمنية. وفي حين

قد لا يكون هذا الإجراء غير قانوني من الناحية الفنية بسبب وجود أطر مختلفة لأنواع مختلفة من الأفراد، فإن النتيجة المترتبة عنه بالنسبة للأشخاص المعنيين، وما يتصل بذلك من مسائل تتعلق بالسمعة، قد تختلف عن النتيجة التي تنتجها المنظمة.

51 - وتطبق اعتبارات مماثلة على الرعاية الطبية التي تقدمها عيادات الأمم المتحدة وبرامج رعاية الموظفين. ولا يحق للأفراد من غير الموظفين الاستفادة من خدمات العيادات أو البرامج كما لا يؤخذون في الحسبان عن تحديد نطاق هذه المرافق أو إنشائها. وتحدث المشاكل عندما لا يكون هناك بديل محلي متاح للأفراد أو عندما لا تكون البدائل المتاحة في متناولهم.

52 - وفي حين يستفيد العديد من الأفراد من غير الموظفين، بموجب شرط تعاقد، من استحقاقات الضمان الاجتماعي عن الإصابات أو حالات المرض أو الوفاة المتصلة بالعمل بالنسبة لهم أو لورثتهم، فقد لاحظت أمانة المظالم حالات لا يطالب فيها بهذه الاستحقاقات لعدم إلمام الأفراد من غير الموظفين بالنظام، الذي لا يوفر لهم الدعم الكافي. وكثيراً ما تُعرض هذه القضايا على أمين(ة) المظالم أثناء الزيارات الميدانية، وهو ما يؤكد أهميتها. إذ تمكّن الزيارات الأفراد المتضررين من عرض شواغلهم على أمين(ة) المظالم. ولولا هذه الزيارات، ربما ظل المعنيون على غير علم بحقوقهم في طلب الدعم. ولوحظ في بعض الحالات أن أفراداً يعانون من عجز ما يُجبرون أنفسهم على مداومة العمل لأن أسرهم تعتمد عليهم.

53 - وتوضح أوجه التفاوت في مجال الرعاية بشكل صارخ للغاية بعد الحوادث الخطيرة. إذ يستفيد الموظفون من خدمات الإجراء الطبي أو الاستحقاقات الصحية أو إمكانية اللجوء إلى العيادات المحلية التابعة للأمم المتحدة، أو استحقاقات الورثة، حسب الحالة، وهي خدمات واستحقاقات غير متاحة للأفراد من غير الموظفين أو لا تتوافر لهم إلا على أساس استثنائي. وتدرك أمانة المظالم أن هذه الحالات هي حالات غير مقصودة البتة، ولكن المنظمة شهدت للأسف عدة أزمات اعتُبرت فيها خدمات التغطية والرعاية المتاحة للأفراد من غير الموظفين في فترة ما بعد الحادث غير كافية.

3 - النهج التبادلي في غياب واجب العناية

54 - يتمثل الاستنتاج العام الذي يمكن استخلاصه مما تقدم في أن بعض الزملاء يعملون في المنظمة في ظروف لا يستحبها أحد. وعلاوة على ذلك، فقد سُمح لهذه الظروف بأن تنتشأ في بيئة تتسم باحتياجات تبادلية مؤقتة، دون وجود نظام للرعاية أو الدعم، وحيث يُتوقع من الأفراد تحمّل ذلك العبء بأنفسهم. وفي بعض السياقات، قد يكون هذا النهج عملياً أو حتى منصفاً لجميع المعنيين. غير أنه في حالات أخرى، ولا سيما في مراكز العمل الشاقة ومع مرور الوقت، تم التغاضي عن حالات تطورت إلى درجة أصبحت فيها غير متوافقة مع مُثل الأمم المتحدة ومعاييرها.

4 - الفرص المتاحة

55 - تعكف شعبة خدمات الموارد البشرية التابعة لإدارة الدعم العملياتي على إعداد دراسة عن استخدام الأفراد من غير الموظفين في الأمانة العامة. وستتيح الدراسة للأمانة العامة التوصل إلى فهم أفضل لطرائق الاستعانة بفئات مختلفة من الأفراد من غير الموظفين.

56 - وترى أمانة المظالم هنا فرصة هامة أمام المنظمة للاطلاع على الصورة الكاملة وغير المجزأة للحالة بغية تيسير اتخاذ قرارات وإجراءات مدروسة، وتواصل تقديم تعليقاتها عن المسائل البنوية التي تلاحظها بشأن الأفراد من غير الموظفين.

سابعا - التوعية وبناء القدرات

ألف - لمحة عامة

57 - شجعت الجمعية العامة في الفقرة 19 من قرارها 258/74 المكتب على مواصلة أنشطة التوعية التي يضطلع بها، لا سيما في الميدان، من أجل الترويج لتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية. وبناء على ذلك، اعتمد المكتب نهجاً ثلاثي المحاور في عام 2019، يركز على زيادة الوعي، وتعزيز الكفاءة في مجال تسوية النزاعات، والتعاون مع الإدارة للمساعدة في تحديد الاتجاه على مستوى القيادة.

58 - وزاد المكتب من وجوده الافتراضي في مراكز العمل التي لم يكن فيها الحضور الشخصي ممكناً بسبب القيود الأمنية أو نقص أموال السفر. فعلى سبيل المثال، قدم المكتب الإقليمي لأمين المظالم في بانكوك حلقات عمل إلكترونية عن موضوع تسوية النزاعات. وقام المكتبان الإقليميان لأمين المظالم في عنتيبي وغوما بإعداد حزم من المعلومات كي تقوم وحدة التدريب السابق للنشر بتوزيعها على الموظفين المدنيين الجدد. وكوّنت أمانة المظالم أيضاً جهداً خاصاً في مجال التواصل من أجل توفير حزمة من المعلومات لجميع مكاتب نظام المنسقين المقيمين، وقدمت عرضاً في الاجتماع العالمي للمنسقين المقيمين لعام 2019.

59 - وفي عام 2019، قدم المكتب 113 دورة إعلامية وأنشطة لبناء المهارات بثلاث لغات لما عدده 841 3 شخصاً. وشملت الأنشطة تقديم معلومات عن نظام إقامة العدل. وفي بعض الحالات، استُخدمت الدراسات الاستقصائية السابقة للبعثات مع أفرقة معينة لإعداد بعثات مخصصة لأغراض محددة. فعلى سبيل المثال، أظهرت نتائج مستخلصة من بعثة أوفدت إلى المكتب القطري التابع لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة في كولومبيا، أن معدل الارتياح للعمل الذي قام به المكتب الإقليمي لأمين المظالم في سانتياغو بشأن النزاعات المتصلة بمكان العمل تجاوز نسبة 90 في المائة.

باء - النقاط الرئيسية

1 - تعزيز الوجود الرقمي على المنصات العالمية

60 - يحتفظ المكتب بحضور فعال ثنائي اللغة على موقع الشبكة الداخلية للأمانة العامة (iSeek). وفي عام 2019، أعد المكتب محتوى إضافياً للشبكة الداخلية ونشر 20 مقالة لاسترعاء انتباه الموظفين إلى خدماته. وقد بلغ عدد زيارات الموظفين للصفحات والمقالات ما يقرب من 17 000 زيارة، وهو ما يزيد ثلاث مرات عن عدد الزيارات المسجلة عام 2018. وقد تكلفت بنجاح كبير السلسلة المعنونة "تعرف على أمين المظالم في منطقتك"، التي تعرّف أمناء المظالم الإقليميين في جميع أنحاء العالم بطريقة شخصية، حيث أعرب الموظفون عن إعجابهم بالمقالات وعلقوا عليها عدة مرات.

2 - التثقيف وبناء المهارات من خلال المقالات المواضيعية

- 61 - بناء على الملاحظات المنهجية المتكررة بشأن الأسباب الجذرية للنزاعات، أعد المكتب سلسلة من المقالات المواضيعية مشفوعة بنصائح بشأن سبل منع نشوب النزاعات. وفي حين يُعدّ البريد الإلكتروني أحد أكثر أدوات الاتصال شعبية، فإنه يشكل أيضاً مصدراً لسوء الفهم ونشوب النزاع. وقدمت السلسلة نصائح بسيطة للموظفين بغية تمكينهم من التواصل بفعالية عن طريق البريد الإلكتروني وتجنب الأخطاء الشائعة التي يمكن أن تُؤخذ على أنها انتقاص من الاحترام وتؤدي إلى خلق التوترات. وقدم المكتب أيضاً نصائح عملية بشأن تقديم وتلقي التعليقات في إطار تقييمات الأداء التي تجري في نهاية الدورة.
- 62 - وبالإضافة إلى الإسهام في محتوى الشبكة الداخلية (iSeek)، شرع المكتب في إجراء إصلاح شامل لموقعه الشبكي (www.un.org/en/ombudsman) باللغات الرسمية الست للأمم المتحدة. وارتفع عدد الزيارات للموقع الشبكي بنسبة 28 في المائة في عام 2019، ليزيد عن 59 000 زيارة. وبيّن تحليل للمحتوى أُجري بناء على طلب المستخدمين أن معظمهم يبحثون عن معلومات باللغتين الإسبانية أو العربية، ومعلومات عن الخدمات المقدمة وطرق الاتصال بأمين(ة) المظالم.

ثامنا - الملاحظات العامة

ألف - معلومات أساسية

- 63 - تلاحظ أمانة المظالم أن المسائل التي تتسبب في نشوء النزاع لم تتغير تغيراً يُذكر منذ عام 2002. وتوجد أمام المنظمة تحديات وفرص في ثلاث فئات رئيسية: الوظائف والمهن؛ والعلاقات التقييمية؛ ومسائل التعويضات والاستحقاقات. ولا تزال النزاعات الناشئة في هذه الفئات الثلاث تعرقل كفاءة المنظمة، إلى جانب مسائل متكررة أخرى تُعرض عليها بانتظام، مثل تلك التي تنطوي على القيادة، والخوف من الخروج عن الصمت، وواجب العناية، والصحة العقلية، والإدارة⁽³⁾.
- 64 - وفي حين تشعر أمانة المظالم بالتفاؤل إزاء اعتراف الجمعية العامة بأن النظام غير الرسمي هو خيار يتسم بالكفاءة والفعالية بالنسبة للموظفين والمديرين، لا يزال هناك الكثير مما ينبغي عمله على المستوى المؤسسي لتعميم ملاحظات أمانة المظالم في السياسات والإجراءات. وفي معرض العمل مع أصحاب المصلحة لتحقيق هذه الغاية، يستعين المكتب بخبرته العالمية المكتسبة في الميدان. وفي حالات كثيرة، كان للحوار أثره في وضع السياسات وفقاً لمسؤولية أمانة المظالم المتمثلة في توضيح الاتجاهات التي يمكن أن تُترجم إلى إجراءات عملية على مستوى السياسات.
- 65 - والحالات الفردية التي يتم فيها إنهاء المنازعات على نحو منصف هي حالات تساعد على تعزيز المنظمة على المستوى الجزئي، ولكنها يجب أن تظل قيد السرية وفقاً لمبادئ المكتب. ومع ذلك، بمقدور أمانة المظالم، من خلال دمج عناصر القضايا الفردية في ملاحظات عامة، أن تحافظ على السرية وتقدم توصيات تستند إلى قضايا من الواقع.
- 66 - وقد شكلت هذه التوصيات أيضاً عنصراً هاماً في الحوارات السياسية التي عقدتها أمانة المظالم مع كبار صانعي القرار وواضعي السياسات في المنظمة. ومن خلال هذه الجهود، يجري سد الفجوة بين

(3) A/72/138، الصفحتان 23 و 24.

تلقي توصيات أمينة المظالم وترجمتها إلى إجراءات عملية، وذلك باعتماد سياسات تعزز التدابير الإيجابية لتسوية النزاعات.

باء - ملاحظات عامة

1 - المضايقات التي يتعرض لها المدراء على المستوى المؤسسي

67 - من النتائج الإيجابية التي تمخض عنها اقتراب المنظمة من تحقيق هدف تكافؤ الجنسين ترقية المزيد من النساء لتولي مسؤوليات إدارية أعلى بصورة متزايدة. ومن المؤسف أن أحد الآثار السلبية لهذا الإنجاز هو زيادة المضايقات المهنية التي يتعرض لها المديرون من جانب الموظفين، أو المضايقات الموجهة إلى المديرات في المستويات العليا وغيرها. ووفقاً لمسؤوليتها عن تنبيه المنظمة إلى الاتجاهات الناشئة، تلاحظ أمينة المظالم هذا النمط الحديث من المضايقات التي تتعرض لها القيادات النسائية على أيدي الموظفين.

68 - ويواجه العديد من المديرين الجدد معارضة من بعض أعضاء الفريق. ففي بعض الحالات، على سبيل المثال، قد يكون أحد أعضاء الفريق قد تقدم بطلب الحصول على المنصب الإداري ويشعر بالاستياء لعدم اختياره لشغل ذلك المنصب. وقد يتمكن هذا الشخص من حشد دعم سائر أعضاء الفريق لمضايقة المدير(ة) الجديد(ة)، بطرق منها على سبيل المثال حجب المعلومات الحيوية، أو تقديم معلومات خاطئة أو ناقصة، أو استخدام تكتيكات التأخير أو نشر معلومات مغلوطة عن المدير(ة) الجديد(ة).

69 - وهذه المديرية الجديدة المعرضة للمضايقة لا تحصل دائماً على الدعم اللازم من الإدارة العليا، ولا سيما عندما يتم توظيفها من خارج المنظمة. وقد تضطر لبناء شبكة عمل بينما يجري نشر المعلومات السلبية عنها من قبل الساخطين على تعيينها. وإذا انتهى إلى أسماع المديرية الجديدة أنها غير قادرة على القيام بالمهام الموكولة إليها لمجرد أنها امرأة، فيكون عليها التصدي لكل من التمييز الجنساني والمضايقات في آن واحد.

70 - ويجب على المنظمة أن توفر التدريب الكافي لشاغلي الوظائف الجدد كي يشعروا بأنهم مدعومون دعماً كاملاً. وفي حالة تعيين أشخاص من خارج المنظمة، من الضروري وضع برنامج توجيهي في هذا الصدد. وفي حين ينبغي أن يكون بوسع شاغلي الوظائف الجدد الاعتماد على دعم أعضاء فريقهم وقدراتهم، ينبغي ألا يضطروا إلى اكتشاف تعقيدات سياسات وإجراءات منظومة الأمم المتحدة بطريقة مجزأة أو بمفردهم. وهذا أمر هام بصفة خاصة في سياق سياسة المنظمة المتعلقة بتكافؤ الجنسين. ويكتسي العمل الجماعي في هذا المجال أهمية قصوى، وقد قدمت أمينة المظالم توصيات عديدة، ووضعت دورات تدريبية تهدف إلى بناء الروح المعنوية للفريق، وتحسين مهارات التواصل، ثم في الآونة الأخيرة التوعية بقيمة الكياسة في مكان العمل.

71 - وبالإضافة إلى الجوانب التي نوقشت أعلاه، تلاحظ أمينة المظالم أن المكتب، في هذه الحالات المعقدة، قد تلقى أيضاً شكاوى بشأن السلوك التعسفي لبعض المديرات. وتؤكد أن المكتب يعالج كل شكوى تُعرض عليه بطريقة محايدة، بما يتماشى مع المعايير المهنية. فالنساء لسن معفيات من ضرورة التقيد بمعايير إشرافية فعالة لمجرد أنهن نساء؛ والتفوق الإداري هو هدف ينبغي السعي إلى تحقيقه في جميع أنحاء منظومة الأمم المتحدة ولا يختلف باختلاف نوع جنس المدير.

2 - السلوك المحظور مقابل السلوك غير اللائق

72 - إن العديد من الزملاء الذين يستشيرون أمانة المظالم يبلّغون عن حوادث تتعلق بسلوك غير لائق أو محظور. والسلوك الذي لا يكون محظوراً ولكنه في الوقت نفسه سلوكاً غير لائق يشمل الملاحظات العابرة التي يمكن اعتبارها غير مقبولة أو غير ذلك من التعبيرات والتعليقات التي قد تؤوّل على أنها موجهة ضد الشخص نفسه أو غير متسقة مع مستويات المهنية المتوقعة. وفي بعض الحالات، لجأ إلى أمانة المظالم أيضاً زملاء كانوا شهداء على هذا السلوك أو تأثروا به بشكل غير مباشر وذلك لاستكشاف الخيارات المتاحة لهم للتعامل مع تداعيات هذا السلوك. وقد أثّرت أيضاً في مقاهي الكياسة ومع سائر أصحاب المصلحة مسألة السلوك غير اللائق والسلوك المحظور. ويمكن أن يشمل الأفراد المتأثرون بهذا السلوك الأفراد المتضررين، والحاضرين، بما في ذلك الشهود على السلوك المحظور المحتمل أو على تأثيره على الشخص المتضرر، وأي زميل يتدخل في الحالة التي تنطوي على سلوك محظور محتمل (انظر ST/SGB/2019/8، الفقرة 1-12).

73 - وعندما يخلص تحقيق رسمي إلى أن سوء السلوك قد حدث، يمكن اتخاذ تدابير تصحيحية لجبر الضرر الذي لحق بالأفراد المتضررين أو بالفريق. وكثيراً ما تُطلب خدمات أمانة المظالم في هذه الجهود الرامية إلى تنمية روح الفريق. ولكن عندما لا يجري التحقيق في الحادث لأن السلوك المزعوم لا يرقى إلى مستوى سوء السلوك، قد يكون من الواضح أن هذا السلوك قد أفرز ولا يزال يفرز عقبات تحول دون تهيئة بيئة عمل لائقة ومتناغمة والحفاظ عليها. وترى أمانة المظالم أنه ينبغي للمنظمة أن تنتظر في اتخاذ خطوات استباقية لمنع مثل هذا السلوك في الحالات التي لا ترقى إلى عتبة سوء السلوك ولكنها يمكن أن تخلف آثاراً بعيدة المدى على روح الفريق ومعنوياته.

74 - وقد تحدثت أمانة المظالم مع أشخاص من الحاضرين تضرروا بشكل غير مباشر من سلوك يعتبرونه غير لائق في البيئة المهنية للأمم المتحدة حتى عندما لا يكون الشخص المتضرر مباشرة راعياً في إثارة المسألة. وفي بعض الحالات، يرتأي شخص من الحاضرين أن زميلاً أو زميلة قد استُهدف(ت) بملاحظة غير لائقة ذات طابع جنسي أو شخصي أو مدحي (أو غير مدحي بشكل صريح) ويتكلم/تتكلم إلى الزميل(ة) المستهدف(ة). وقد يتغاضى/تتغاضى الزميل(ة) عن هذه الملاحظة حتى وإن أقر(ت) بأنها غير لائقة، ويترحمها/تترحمها جانباً باعتبارها غير ذات أهمية وأمر لا يستحق الاهتمام؛ وعلاوة على ذلك، قد لا يعتبر/تعتبر الزميل(ة) نفسه(ا) ضحية. ومع ذلك، يشعر الشخص الحاضر بالإهانة بشكل غير مباشر من جراء هذه الملاحظة ويرى أنها تقوض بيئة العمل. ومعظم الملاحظات التي نمت إلى علم أمانة المظالم هي ملاحظات تشير إلى المظهر الخارجي أو اللباس وتكون خارجة تماماً عن السياق في الحالة المعنية. وفي بعض الأحيان، تكون هذه الملاحظات محشوة عمداً بالمعاني المبطنة أو التلميحات ذات الطبيعة الجنسية. ومرة أخرى، قد تعتقد المتلقي أنها قادرة على التعامل مع هذه الملاحظات وقد تؤكد أنها لا تعتبر نفسها ضحية. وللأسف، وكما أبلغت أمانة المظالم، فإن الأشخاص الآخرين الذين يشهدون تلك الوقائع يعتبرون أنفسهم متضررين بشكل غير مباشر من هذا النوع من السلوك، وهم بالتالي ضحايا.

75 - ويمكن أن يكون للحالات التي لا يحدث فيها إبلاغ من جانب الضحية أثر ضار على مكان العمل لأنها كثيراً ما تدل على وجود أجواء من عدم الاحترام. وفي هذه الحالات، كثيراً ما يُدعى عدم وقوع أي ضرر لأن الشخص المستهدف لم يتقدم بأي شكوى، وأن كل ما قيل إنما كان من باب المزاح ولم يؤخذ على محمل الجد. وعلى العكس من ذلك، تعتقد أمانة المظالم أن الضرر يكون قد حدث، وأنه لا ينبغي تبرئة أحد على أساس أن الأمر لم يؤخذ على محمل الإهانة في الوقت الذي يكون فيه مبدأ الاحترام المتبادل قد فُوض بالفعل.

وعلاوة على ذلك، كثيراً ما يكون هناك اختلال في ميزان القوى بين الجاني المزعوم والضحية، الأمر الذي يضاعف من الصعوبة التي يواجهها الشخص المستهدف في الإعراب بحرية عن مشاعره.

76 - وإذ تبُلَّغ أمانة المظالم عن هذا الجانب من المضايقات غير المباشرة، فإنها لا تقصد بذلك أن مكان العمل ينبغي أن يكون خالياً من التفاعل الإنساني الطبيعي والمهني ومن روح المودة، كما أنها لا تقصد الإفراط في تقرير السلوكيات فيما يتعلق بالتفاعل الاجتماعي. غير أنه من المهم أن يتم التمسك بمبادئ الكرامة والاحترام في جميع الأوقات، وهو ما يمنع استخدام المعاني المبطنة والتلميحات المتعمدة، ولا سيما من النوع الذي يكاد يندرج في خانة التحرش الجنسي. ويمكن أن تكون أنشطة زيادة الوعي بأسباب المضايقة غير المباشرة وآثارها أداة قوية لتخليص المنظمة من هذا السلوك بالذات. وقد شرع المكتب بالفعل في معالجة هذه المسائل في سياق مقاهي الكياسة التي ينظمها وفي المقالات التي ينشرها على الشبكة الداخلية (iSeek)، وبأمل أن تساعد هذه المبادرات في تبيان حدود السلوك المقبول. فتوفير مكان عمل لائق للجميع في الأمم المتحدة هدف جدير بالاهتمام.

3 - مسائل الصحة العقلية

77 - لئن كان من الواضح أن دور المكتب لا يشمل توفير الرعاية الصحية، فقد تناول مسائل تتعلق بالدعم المؤسسي لرفاه الموظفين. ويمكن أن تتحول النظم والعمليات التي يقدم الدعم من خلالها إلى مصدر لمشاكل الموظفين ونزاعاتهم. وقد أجرى المكتب حواراً مثمراً للغاية مع مجلس التنفيذ المعني بالصحة العقلية والرفاه، وهو يشيد بما أوجده من زخم لإحداث تغيير إيجابي. وفي حين أن معالجة أولويات مجلس التنفيذ على نحو كامل عملية ستستغرق بعض الوقت، حيث تتمثل في توفير رعاية عالية الجودة في مجال الصحة العقلية، ودعم الموظفين الذين يواجهون تحديات في مجال الصحة العقلية، وتهيئة مكان عمل يعزز الصحة العقلية، فقد قدمت أمانة المظالم ملاحظات يمكن أن توفر حلاً على المدى القصير في ثلاثة مجالات رئيسية مبينة أدناه وهي: (أ) العودة إلى المكاتب بعد المرض، بما في ذلك في أعقاب جائحة كوفيد-19؛ و (ب) السلامة النفسية في مكان العمل؛ و (ج) المهارات التي يحتاجها المديرون للتعامل مع المسائل السلوكية. وفيما يلي تفاصيل هذه المجالات:

(أ) العودة إلى المكاتب

'1' الأوقات غير فترة الجائحة

78 - في إطار الإجراءات الحالية لتوفير التسهيلات فيما يتعلق بالعودة إلى العمل، تقدم شعبة إدارة الرعاية الصحية والسلامة والصحة المهنية توصيات إلى المديرين بشأن بعض الحلول العملية، مثل العمل عن بعد لفترة معينة، على أساس مبررات طبية لا يمكن الكشف عنها لأسباب تتعلق بالسرية. ومن ثم تقع على عاتق المديرين مسؤولية تحديد ما هو ممكن في سياق الظروف المحددة لكل حالة، على حد فهمهم لها. ويمكن أن تنشأ توترات بين المديرين، الذين يتعين عليهم اتخاذ القرار النهائي، والشعبة التي توجد لديها وحدها المعلومات الطبية عن التسهيلات التي يجب على المديرين توفيرها، وعن التسهيلات البديلة التي يمكن أن تكون مفيدة. وفي ظل هذا السيناريو، يجب على كلا الجانبين استكشاف وتقييم جدوى البدائل المتاحة عندما يرتئي المديرون أن الاقتراح الأولي للدائرة الطبية غير عملي. ويتجلى هذا التوتر بدرجة أكبر في الحالات التي تنطوي على مشاكل صحية غير بدنية وغير مرئية، بما في ذلك مشاكل الصحة العقلية.

79 - وقد طرح المكتب خيارات على بعض المديرين الذين واجهوا صعوبات في جعل الفريق يتفهم إجراء تسهيلات مقدما لموظف(ة) ما دون توضيح أنه اتخذ لأسباب طبية. وفي بعض الأحيان، اعتُبرت التسهيلات بمثابة محاباة محتملة في الحالات التي تكون قد رُفِضت فيها طلبات زملاء آخرين ترمي إلى الاستقادة من ترتيبات خاصة لأسباب أخرى. وفي بعض الحالات، اعتبر الزملاء المحاولات المبذولة بحسن نية لتوفير تسهيلات معينة بمثابة ممارسات إدارية غير شفافة.

2' التصريح الجزئي بالسلامة الصحية

80 - سعياً لكفالة عودة الموظفين إلى العمل، يجوز لشعبة إدارة الرعاية الصحية والسلامة والصحة المهنيين أن تصدر للموظف تصريحاً للعودة إلى العمل، حتى وإن لم تكن تلك العودة إلى وظيفته أو إلى مكان عمله تحديداً. فعلى سبيل المثال، قد يصدر تصريح للموظف بالعودة إلى عمله في المجال الإنساني أو الأمني، ولكن ليس في مركز العمل الذي تعرض فيه لحادث مؤلم والذي يوجد فيه مقر عمله. والتوقع الضمني في مثل هذه الحالات، على الأقل من جانب الموظف، هو أن تعينه المنظمة في وظيفة تتناسب مع وظيفته الحالية. ومع ذلك، كانت هناك حالات صدر فيها التصريح للموظفين بالعمل ولكن دون أن يُسند إليهم عمل فعلي يمكنهم العودة إليه. وبالنسبة للموظفين الذين كانوا يضطرون بمهام أمنية أو بمسؤوليات في المكاتب الأمامية، على سبيل المثال، من الصعب جداً تكليفهم بمهام أخرى.

81 - وقد أسفرت بعض الجهود الفردية عن نتائج إيجابية ويبدو أن هناك انخفاضاً في هذا النوع من الحالات. ومع ذلك، لا تزال هناك مشكلة هيكلية في هذا الصدد: فقد يحقق جزء من النظام نتائج لا يستطيع جزء آخر من النظام إدارتها بطريقة منهجية، وكل ذلك في غياب سلطة تنسيق مركزية تصحيحية مجدية.

3' أوقات ما بعد فترة الجائحة

82 - ستتسأ بعض المسائل المشار إليها أعلاه عندما تبدأ عملية العودة إلى المكاتب بعد مرور فترة الجائحة. وفي الوقت الراهن، تتابع أمانة المظالم عن كثب النهج التدريجي للعودة إلى أماكن العمل وتستجيب للمخاوف التي أعرب عنها الموظفون تحسباً للعودة.

(ب) السلامة النفسية في مكان العمل

83 - ينبغي ألا يُتوقع من الموظفين أن يعملوا في بيئة مفعمة بالخوف. وينبغي أن توفر أماكن العمل في الأمم المتحدة بيئة تعزز التبادل الحر للآراء والأفكار والشواغل المهنية. وقد تناولت أمانة المظالم مسألة الخوف من الخروج عن الصمت في سبعة تقارير سنوية سابقة؛ ومسألة القيادة وواجب العناية في تسعة تقارير سابقة؛ ومسألة الصحة العقلية في ثمانية تقارير سابقة. وبالإضافة إلى ذلك، قدم الأمين العام دعماً قوياً لتشجيع "ثقافة عدم السكوت". وكانت الرسالة الموجهة دائماً واضحة وفحواها أن مكان العمل الصحي والمتناغم يُلهم الموظفين ويحقق المزيد من الكفاءة.

84 - ورغم كل هذه الجهود، يفيد كثير من الأشخاص الذين يلتمسون المساعدة من المكتب أنهم يخشون الخروج عن صمتهم بسبب الانتقام أو غيره من العواقب السلبية، وأنهم لا يشعرون بالأمان النفسي في مكان العمل. وفي حين أن السلوك التهديدي الذي يسبب انعدام السلامة النفسية قد لا يرقى إلى مستوى سوء السلوك، فإنه يمكن أن يؤدي بالتأكيد إلى مشاكل تتعلق بالصحة العقلية. ويتضح من الروايات والأدلة

المتناقلة أن هناك حالات يكون فيها المكتب على علم بالمسائل السلوكية القائمة في مكتب ما بينما تكون الدوائر الطبية المعنية على علم بالمسائل الطبية. ومع ذلك، لا يمكن دائماً الربط بين الجانبين حتى يتسنى اتخاذ تدابير تصحيحية منهجية. وتنتظر أمانة المظالم في السبل التي يمكن بها اتخاذ إجراءات تعاونية لمواصلة استكشاف الصلات القائمة بين المضايقة والصحة العقلية.

85 - ويجري أيضاً بذل الجهود لتحسين توقيت وفعالية التدخلات في مكان العمل كلما حدثت مثل هذه الحالات. فعلى سبيل المثال، يوفر المكتب خدمات التوجيه الفوري للمديرين الذين لا يدركون الأثر الجارح لسلوكهم على الآخرين والذين قد يكونوا هم أنفسهم في حالة تقرر عليهم التصدي لتهديدات معينة وتحجب عنهم وقع سلوكهم على الآخرين. وقد تكمن إحدى المسائل البنوية التي تسهم في ذلك في كون معالجة قضايا المضايقة، بما في ذلك التحرش الجنسي والتمييز وإساءة استعمال السلطة، تجري في إطار قانوني دون أن يكون هناك برنامج تدخل مصاحب يركز على الإنسان ويتضمن عنصراً خاصاً بالصحة العقلية. ومن شأن برنامج من هذا القبيل أن يوفر الدعم المناسب لجميع الأفراد، دون تحيز وبغض النظر عن اعتبارات الذنب أو البراءة التي يؤخذ بها في الإطار العقابي للتحقيقات والإجراءات التأديبية.

(ج) المهارات التي يحتاجها المديرون للتعامل مع المسائل السلوكية

86 - المديرون ليسوا مهنيين في مجال الرعاية الصحية، ولكن يقع عليهم واجب العناية بأعضاء فريقهم. وكما هو الحال في جميع جوانب الإدارة، فإن مهارات التواصل الجيدة شرط أساسي ينبغي توافره في المديرين الذين يتعين عليهم معالجة التغيرات السلوكية التي يلاحظونها في أعضاء الفريق. وقد يلاحظ المديرون أنفسهم هذا التغير السلوكي، أو قد يُلفت انتباههم إليه أعضاء آخرون في الفريق. وثمة عوامل مترابطة التعقيد تسبب التوتر في أماكن العمل الحديثة، وخاصة في أثناء جائحة كوفيد-19، ويجب أن يكون المديرون مجهزين لاتخاذ الإجراءات المناسبة. والوعي بالعوامل التي قد تتسبب أو تساهم في مشاكل الصحة العقلية هو أيضاً جزء من مسؤولية جميع الموظفين. وقد شهد المكتب مسائل ناشئة عن حالات ربما تمت فيها معالجة تغير السلوك بصورة غير ملائمة من جانب الموظفين أو المديرين بسبب غياب التدريب والوعي المناسبين. وكانت هناك أيضاً حالات ربما كان من الأجدر أن تعالج من منظور الصحة العقلية ولكن ذلك لم يحدث.

87 - ويتمثل أحد الخيارات المتاحة لمعالجة الافتقار إلى التدريب المناسب على المهارات المتصلة بهذا المجال في التوعية وتوفير التدريب على المهارات الإدارية العملية على أعلى المستويات. وبالإضافة إلى المبادرات الحالية، يفكر المكتب في التعاون مع المهنيين العاملين في مجال الصحة العقلية من أجل زيادة التركيز على هذه الحاجة. ويقدم المكتب بالفعل دورة تدريبية للموظفين على جميع المستويات لتنمية المهارات اللازمة لإجراء المحادثات الصعبة، وهي دورة لقيت استحسان المشاركين.

88 - والمديرون العاملون في مراكز العمل التي تتطوي على تحديات يحتاجون بوجه خاص إلى المهارات اللازمة لمعالجة المسائل السلوكية. ولا توجد لدى المنظمة حالياً آلية لرصد رفاه الموظفين في مراكز العمل الصعبة بصورة منهجية حتى تتمكن من اتخاذ تدابير سريعة عندما تبدأ الظروف في التأثير على صحة الموظفين بطريقة تمنعهم من مواصلة العمل في ذلك الموقع. ولن يكون من باب التقصير في تحمل المسؤولية أن تطلب المنظمة من الموظفين المتضررين البقاء في وظائفهم في ظل تلك الظروف. وواجب العناية يقتضي من المنظمة أن تحمي ليس فقط سلامة الفرد المتضرر بل أيضاً سلامة الآخرين. ويجب على المنظمة أيضاً أن تخفف من تعرضها للمخاطر. ولسوء الحظ، شهد المكتب حالات أطلق فيها

الموظفون صفارات الإنذار، ولكن شيئاً لم يحدث لمعالجتها إلى أن أثبتت بشهادة رسمية وقائع تم فيها الإجلاء ودخول المستشفى لأسباب تتعلق بالصحة العقلية. وتشكل هذه الحالات ضغطاً لا داعي له على الموظفين المتضررين كما أنها تستنزف موارد المنظمة. وتُطرح أحياناً إمكانية تنقل الموظفين في هذه الحالات، ولكن التنقل ليس سوى أداة واحدة من ضمن مجموعة من الأدوات الممكنة ولا تفيد في الحالات التي يُنقل فيها الموظفون إلى بيئات صعبة مماثلة.

تاسعا - آفاق المستقبل

ألف - التركيز على أولويات تسوية النزاعات في عهد ما بعد جائحة كوفيد-19

89 - لقد كشفت جائحة كوفيد-19 عن مدى أهمية القيادة والإدارة، ليس فقط من منظور استمرارية العمل والمرونة والفعالية في ظل ظروف متطورة، ولكن أيضاً من حيث تولي زمام الريادة والحرص على رفاه أعضاء الفريق الخاضع للإشراف وعلى صحتهم العقلية وقدرتهم على الإسهام.

90 - وقد أبدى المديرون والموظفون قدرات مختلفة في التعامل مع أوجه عدم اليقين والضغط التي تكتنف الوضع الراهن. وأدت الأزمة إلى تفاقم سوء الإدارة والسلوك الرسمي الأمر من جانب البعض، نتيجة للضغوط المرتبطة بالعمل عن بعد. واستطاع آخرون، وكثيرون منهم في الميدان، إبداء درجة عالية من القدرة على التكيف والمرونة وسرعة الاستجابة، مما قد يشير إلى أن المهارات والتدريبات والتجارب المكتسبة في الميدان عوامل ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار على نحو مدروس بقدر أكبر عند اختيار المرشحين لقيادة وإدارة الموظفين والأفراد.

باء - الإجراءات المقبلة بشأن العنصرية

91 - في 9 حزيران/يونيه 2020، وفي أعقاب لقاء مفتوح مع الموظفين عُقد في 4 حزيران/يونيه، أصدر الأمين العام رسالة إلى الموظفين أكد فيها من جديد أن موقف الأمم المتحدة من العنصرية واضح وضوح الشمس وأن هذه الآفة تنتهك الميثاق وتحط من القيم الأساسية لمجتمع الأمم المتحدة. وتم التشديد على الحاجة إلى إجراء حوار صادق بشأن العنصرية داخل المنظمة. ومن هذا المنطلق، طلب الأمين العام إلى أمانة المظالم أن تقوم، بالاشتراك مع مكتب الموارد البشرية وبالتعاون الوثيق مع ممثلي الموظفين، بإعداد خطة عمل لحملة مدتها سنة واحدة تهدف إلى تعزيز المعرفة والوعي والعمل بشأن العنصرية داخل المنظمة، والتوصل إلى استنتاجات تمكن الأمين العام من اتخاذ الإجراءات المناسبة.

جيم - الاستمرار في تزويد الأفراد من غير الموظفين بخيار التماس التسوية بالوسائل غير الرسمية

92 - في ضوء الواقع المؤسسي الذي يؤثر في استخدام الأفراد من غير الموظفين والحاجة إلى ضمان استمرار تمكن هذه الفئة من الأفراد من الوصول إلى النظام غير الرسمي، يمكن توسيع نطاق ولاية المكتب لتشمل أيضاً الأفراد من غير الموظفين الذين لهم صلة تعاقدية مباشرة بالأمانة العامة أو الذين يعملون في الأمانة العامة.

93 - ويتضمن الاقتراح الأولي الذي قدمه الأمين العام بشأن المشروع التجريبي الرامي إلى إتاحة إمكانية لجوء الأفراد من غير الموظفين إلى خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية بندا ينص على أن زيادة عدد القضايا المقدمة من أفراد من غير الموظفين إلى ما يتجاوز 350 قضية في السنة سيستلزم الحصول على موارد إضافية لمواصلة هذه الخدمات وتقديمها على نطاق أوسع. وأي قرار تتخذه الجمعية العامة بشأن توسيع الولاية رسميا ينبغي أن يراعي هذا الاعتبار الهام لأغراض التنفيذ.

دال - زيادة الخدمات المقدمة للموظفين الميدانيين

94 - أكدت الجمعية العامة من جديد في الفقرة 15 من قرارها 258/74، أهمية العملية غير الرسمية لتسوية المنازعات وطلبت إلى الأمين العام أن يدرج في تقريره المقبل توصيات لمعالجة نقص ما يقدم من خدمات حاليا للموظفين العاملين في الميدان. ومعظم القضايا التي عالجها المكتب منذ إنشائه في عام 2002 هي قضايا نشأت في الميدان وفي المكاتب الموجودة خارج المقر. وقد ذكر الفريق المعني بإعادة تصميم نظام الأمم المتحدة لإقامة العدل في تقريره إلى الجمعية العامة أن فعالية المكتب وإمكانية الوصول إلى خدماته تتوقفان على توافر الموارد الكافية لإتاحة قدرات كافية من الموظفين والنمو والسفر اللازم إلى مراكز العمل.

95 - وفي ضوء البيئة المالية الحرجة الناجمة عن أزمة كوفيد-19، يدرك الأمين العام أن الوقت قد لا يكون مناسباً لمعالجة هذه المسألة بطلب موارد إضافية. وكما ذكر أعلاه، استعرض المكتب عملياته لتحديد الحلول الممكنة في حدود الموارد المتاحة له حالياً. وقد اقترح المكتب في مشروع ميزانيته تعزيز لامركزية الخدمات التي يقدمها في مجال الوساطة بعيداً عن المقر من أجل تقريب المزيد من تلك الخدمات إلى الموظفين في الميدان. وفي هذا الصدد، اقترح المكتب إلغاء الوظيفة المؤقتة لرئيس الوساطة برتبة مد-1 والموافقة على إنشاء وظيفتين من الوظائف المؤقتة لموظفين مبتدئين لشؤون الوساطة/حل النزاعات من الرتبة ف-3، يكون مقرهما في جنيف ونيروبي.

96 - ومن المتوقع أن يؤدي التدبير المقترح إلى زيادة القدرات المتاحة في الميدان، وتحسين مواعيد توزيع الخدمات غير الرسمية لتسوية المنازعات على المواقع القائمة لمحكمة الأمم المتحدة للمنازعات، وزيادة القدرة على معالجة الإحالات الصادرة عن المحكمة. ومن شأن ذلك أن يتماشى أيضاً مع التوصية الأولية للفريق المعني بإعادة التصميم بأن يقدم لكل أمين(ة) مظالم إقليمي(ة) موظف(ة) قانوني(ة) أو موظف(ة) لشؤون القضايا برتبة ف-2/3 لتقديم المساعدة اللازمة لأنشطة المكتب الإقليمي.

97 - وإذا قررت الجمعية العامة في وقت ما في المستقبل، عندما تتحسن الحالة المالية، معالجة الشواغل المتعلقة بالاحتياجات من الموارد، فإن الأمين العام سيقترح كذلك إنشاء وجود إقليمي في الشرق الأوسط (بيروت أو عمان) وفي أديس أبابا أو جوهانسبرغ، بجنوب أفريقيا، من أجل الارتقاء بقدرات المكتب إلى المستوى المطلوب. وسيكفل ذلك إتاحة فرص متساوية لجميع اللجان الإقليمية للوصول إلى خدمات أمين(ة) المظالم والوساطة، على نحو ما توخاه أصلاً الفريق المعني بإعادة التصميم.

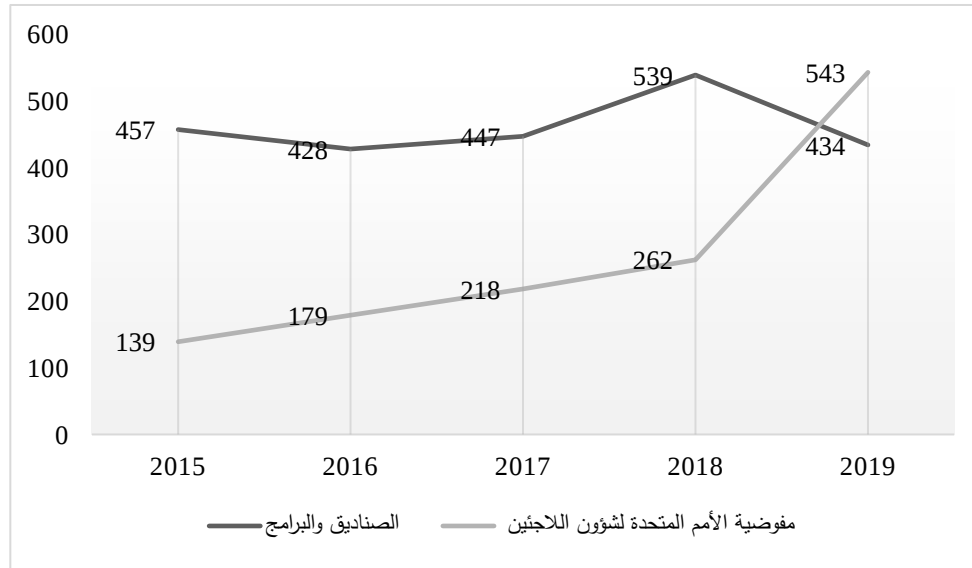
98 - وكما يتبين من الممارسة العملية المتمثلة في التدخلات الشخصية والافتراضية التي أجريت على مدى أكثر من عقد، فحتى عندما تكون التدخلات الافتراضية ضرورية، يكون التدخل الأمثل هو ذلك الذي يقوم به في الميدان الممارسون المحليون العاملون في نفس منطقة التوقيت، والمطلعون على الظروف والثقافة السائدة في المنطقة، والذين يتكلمون اللغة المحلية و/أو المتداولة في الغالب.

المرفق

بيانات إحصائية مقدمة من أمانة المظالم المعنية بصناديق منظومة الأمم المتحدة وبرامجها، ومن أمين المظالم المعني بمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الشكل الأول

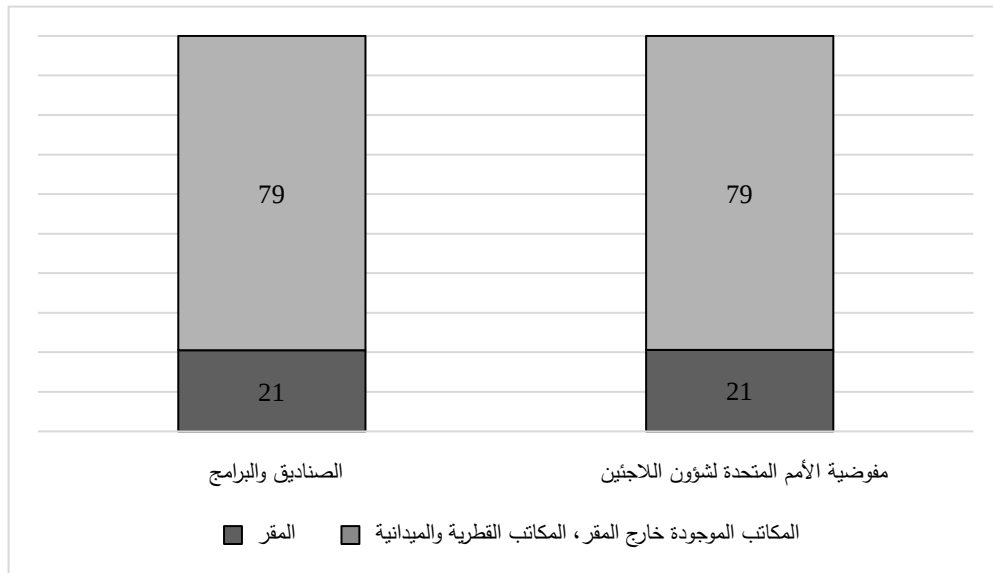
عدد القضايا المفتوحة، الصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2015-2019



الشكل الثاني

توزيع القضايا حسب الموقع، الصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2019

(النسبة المئوية)



الشكل الثالث

عدد قضايا الوساطة المفتوحة، الصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، 2016-2019

