

Distr.: General
23 September 2005
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الستون

البند ١٣٣ من جدول الأعمال

إقامة العدل في الأمم المتحدة

أنشطة أمين المظالم

تقرير الأمين العام

موجز

إن الجمعية العامة بعد أن أكدت في قرارها ٢٨٣/٥٩، المؤرخ ١٣ نيسان/أبريل ٢٠٠٥ والمعنون "إقامة العدل في الأمم المتحدة" على أهمية مكتب أمين المظالم بوصفه الأداة الرئيسية لفض المنازعات بصورة غير رسمية، طلبت إلى الأمين العام أن يقدم في سياق تقريره السنوي عن إقامة العدل في الأمانة العامة، معلومات عن أنشطة أمين المظالم تشمل معلومات إحصائية عامة عن الاتجاهات والسياسات والإجراءات والممارسات التي وجه انتباه أمين المظالم إليها.

ويغطي هذا التقرير عمليات مكتب أمين المظالم في الفترة من ٢٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٢ إلى ٣١ آب/أغسطس ٢٠٠٥.



المحتويات

الفقرات الصفحة

أولا -	مقدمة		٨-١	٣
ثانيا -	الإطار التشغيلي للمكتب		١٢-٩	٤
ألف -	الاختصاصات		٩	٤
باء -	الملاك		١٢-١٠	٥
ثالثا -	العمليات والأنشطة		٣٥-١٣	٦
ألف -	تقديم الخدمات إلى الموظفين		١٥-١٣	٦
باء -	تحليل البيانات		٢٤-١٦	٧
جيم -	أنشطة التوعية والاتصال		٢٩-٢٥	١١
دال -	التواصل مع أمناء المظالم في المنظمات		٣١-٣٠	١٣
هاء -	مؤشرات التأثير		٣٥-٣٢	١٣
رابعا -	مسائل وتحديات تتعلق بالنظم		٣٧-٣٧	١٤
خامسا -	التوجهات المستقبلية		٤٦-٣٨	١٧
المرفق -	مكتب أمين المظالم: تعيين أمين المظالم واختصاصاته			٢٠

أولا - مقدمة

- ١ - هذا هو أول تقرير يقدمه الأمين العام إلى الجمعية العامة عن أنشطة أمين المظالم. وفي الفقرة ٢٢ من القرار ٢٨٣/٥٩ المؤرخ ١٣ نيسان/أبريل ٢٠٠٥ المعنون "إقامة العدل في الأمم المتحدة" طلبت الجمعية إلى الأمين العام أن يقدم، في سياق تقريره السنوي عن إقامة العدل في الأمانة العامة، معلومات عن أنشطة أمين المظالم تشمل معلومات إحصائية عامة عن الاتجاهات والسياسات والإجراءات والممارسات التي وجه انتباه أمين المظالم إليها.
- ٢ - وكان مكتب أمين المظالم قد أنشئ عملاً بقراري الجمعية العامة ٢٥٨/٥٥ المؤرخ ١٤ حزيران/يونيه ٢٠٠١ و ٢٥٣/٥٦ المؤرخ ٢٤ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠١. وقد جاء تعيين أول أمين مظالم للأمم المتحدة في ٢٦ نيسان/أبريل ٢٠٠٢، بعد مشاورات مع الموظفين، استجابة إلى حاجة تحددت منذ فترة طويلة لمواصلة استكمال نظام فض المنازعات القائم داخل الأمانة العامة عن طريق توفير خدمات شخص محايد ومستقل يقوم بمعالجة مشاكل الموظفين المتصلة بالعمل، كوسيلة لتفادي اللجوء إلى عملية التظلم الرسمية.
- ٣ - وقد اضطلع أمين المظالم بمهامه في ١٤ تموز/يوليه ٢٠٠٢، وبدأ المكتب عمله في ٢٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٢ كجزء من أنشطة يوم موظفي الأمم المتحدة.
- ٤ - واتساقاً مع ولاية أمين المظالم بالمنظمات، يتولى أمين المظالم تيسير فض المنازعات بصورة نزيهة ومنصفة، ويقدم توصيات ترمي إلى إحداث تغيير في السياسة العامة أو الممارسة التي يعكس فيها نظام معين أو مجموعة من المسائل مشكلة أكبر في النظم تفضي إلى زيادة حدة النزاع أو الاستياء في موقع العمل.
- ٥ - ويقدم أمين المظالم تقارير منتظمة إلى الأمين العام عن أنشطة المكتب، ويثير المسائل ذات الصلة مع الإدارة والموظفين، إذا ارتأى ذلك ملائماً، كي ييسر فض النزاع ويساهم في تحقيق التفوق الإداري.
- ٦ - ومنذ إنشاء مكتب أمين المظالم سعى زهاء ١٤٠٠ موظف إلى الحصول على مساعدته. ويمثل هذا الرقم نسبة ٤,٨ في المائة من مجموع دائرة اختصاصه (تقدر بنحو ٢٩ ٠٠٠ موظف)، ويتسق مع المعايير المعترف بها لمكتب أمين المظالم في المنظمات.
- ٧ - وخضع مكتب أمين المظالم، بعد مضي عام على بدء عمله، لعملية استعراض للأقران قام بها فريق من الأخصائيين الخارجيين في فض المنازعات، وذلك لتقييم الخدمات المتاحة للموظفين، وتحليل جوانب القوة والقصور في المكتب. وخلص الاستعراض إلى أمور منها أن المكتب قد دشن بصورة فعالة وأن شواغل الموظفين قد سويت في حينها عموماً. وفي حين

أنه من الصعب تقييم تأثير المكتب، فإن أحد المؤشرات الممكن الرجوع إليها هو انخفاض عدد القضايا المقدمة إلى مجلس الطعون المشترك في نيويورك بنسبة ٣٠ في المائة عام ٢٠٠٣، ثم ١٤ في المائة عام ٢٠٠٤. وفي الوقت ذاته، فإن ردود الأفعال الواردة من الموظفين الذين استعانوا بخدمات المكتب توضح أن الغالبية العظمى أعربت عن ارتياحها إزاء العملية وأنه تم إقفال ٧٠ في المائة من القضايا، على إثر ارتياح الموظفين إزاء ما تحقق من نتائج.

٨ - وتعزيزا للمواءمة بين الممارسات والإجراءات، أسهم المكتب في إنشاء شبكة لأمناء المظالم في منظومة الأمم المتحدة ومؤسسات بريتون وودز. ويتمثل أحد أهدافها في توحيد اختصاصات وممارسات أمناء المظالم داخل المنظومة، مع الاحتفاظ باستقلالية كل مكتب.

ثانياً - الإطار التشغيلي للمكتب

ألف - الاختصاصات

٩ - إن اختصاصات أمين المظالم، حسب المبين في نشرة الأمين العام ST/SGB/2002/12 المؤرخة ١٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٢، تنص على أن يكون لأمين المظالم سلطة النظر في أي نوع من المنازعات المتصلة بالعمل لدى الأمم المتحدة (انظر المرفق). ويشمل مصطلح "التزاع" عدة أمور منها المسائل المتصلة بظروف العمل، وتقرير الاستحقاقات، والممارسات الإدارية، فضلاً عن المسائل المتعلقة بالأمور المهنية وعلاقات الموظفين. وتشمل الاختصاصات أيضاً ما يلي:

١ - مبادئ العمل. يتمتع أمين المظالم باستقلالية عن جميع أجهزة الأمم المتحدة أو المسؤولين فيها. ويضطلع أمين المظالم، بوصفه جهة محايدة، بالمسؤولية عن المحافظة على السرية التامة فيما يتعلق بالمسائل التي يوجه انتباهه إليها. وليس بوسع أي مسؤول بالأمم المتحدة حمل أمين المظالم على الإدلاء بشهادته بشأن ما قد يوجه إليه انتباهه من شواغل. وليس من ضمن صلاحيات أمين المظالم سلطة اتخاذ القرارات، ولكنه يسدي المشورة ويقدم الاقتراحات والتوصيات، حسب الاقتضاء، عن الإجراءات اللازم اتخاذها لتسوية المنازعات، مع مراعاة الحقوق والالتزامات القائمة بين المنظمة والموظفين، ومبادئ العدالة في الحالة المعروضة.

٢ - خطوط الإبلاغ وإمكانية الاتصال بالأمين العام. بوسع أمين المظالم، فيما يتعلق بأداء وظائفه، أن يتصل مباشرة بالأمين العام، إذا اقتضت الحاجة،

كما يقدم تقارير منتظمة إليه عن أنشطته، ولديه الحق في إبداء تعليقات على السياسات والإجراءات والممارسات التي يوجه انتباهه إليها.

٣ - إمكانية الإطلاع على السجلات. يستطيع أمين المظالم الإطلاع على جميع السجلات المتعلقة بالموظفين، باستثناء السجلات الطبية.

٤ - إمكانية اللجوء إلى أمين المظالم. يوسع جميع الموظفين، إن أرادوا، اللجوء إلى أمين المظالم. ولا يتعرض أي شخص يوجه انتباه أمين المظالم إلى مسألة ما لأعمال انتقامية بسبب فعله هذا. ولا ينظر أمين المظالم في القضايا التي دخلت بالفعل في المسار الرسمي.

باء - الملاك

١٠ - أنشئ المكتب عام ٢٠٠٢ حيث تضمن وظيفة أمين للمظالم من رتبة أمين عام مساعد لفترة خمسة أعوام غير قابلة للتجديد، ووظيفة موظف قانوني (ف-٤) اضطلع بمهام وظيفته في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٣. وفي بداية الأمر أعارت منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) موظفا من الرتبة مد-١ على أساس ألا تسدد تكاليف الإعارة، كما أعيد توزيع موظفين من فئة الخدمات العامة وموظفين من الفئة الفنية مؤقتا لتمكين المكتب من بدء العمل. ثم وافقت الجمعية العامة على وظيفة جديدة من الرتبة مد-١ للفترة ٢٠٠٤ - ٢٠٠٥. وفي إطار حساب دعم عمليات حفظ السلام، ووفق على وظيفة موظف قضايا (ف-٤) للسنة ٢٠٠٤/٢٠٠٥، ثم جددت الموافقة للسنة ٢٠٠٥/٢٠٠٦.

١١ - وقد أنشئ فرع للمكتب في فيينا، كمشروع تجريبي، للمساعدة على تعزيز ولايته وتيسير إمكانية لجوء الموظفين من خارج المقر إليه. وقد استرشد هذا الفرع في عمله باختصاصات أمين مظالم الأمم المتحدة بصيغتها الواردة في الوثيقة ST/SGB/2002/12. ويقترح المكتب الآن دعم إنشاء فروع إقليمية خلفا للمشروع التجريبي كي تساعد أمين المظالم على الوفاء بولايته، لا سيما فيما يختص بالموظفين العاملين خارج المقر، وتكفل تقديم الخدمة في حينها وبشكل كاف إلى هذا القطاع الذي يشكل جزءا لا يتجزأ من دائرة اختصاصه.

١٢ - إن هذا الاقتراح يتفق مع توصيات الجمعية العامة الواردة في القرار ٢٨٣/٥٩، الذي أكدت فيه الجمعية أهمية مكتب أمين المظالم بوصفه الأداة الرئيسية لفض المنازعات بصورة غير رسمية، وطلبت أن يواصل مكتب أمين المظالم أنشطته الإرشادية وأن يوسع نطاقها بحيث تشمل على وجه الخصوص الموظفين المحليين والموظفين الوطنيين وموظفي فئة الخدمات

العامّة، وذلك من أجل تيسير التكافؤ في إمكانية الاستعانة بالنظام والوعي به. ووفقاً للفقرة ٢٠ من القرار، التي طلبت فيها الجمعية إلى الأمين العام القيام بأمر منها تقديم مقترحات لتعزيز مكتب أمين المظالم عن طريق تحسين السبل المتاحة للاستعانة بالمكتب أمام الموظفين العاملين في أماكن مختلفة، يشمل بيان الأمين العام عن الميزانية المنقحة للفترة ٢٠٠٦-٢٠٠٧ تعزيز مكتب أمين المظالم بالمقر وإنشاء ثلاثة وظائف رؤساء فروع في جنيف ونيروبي وفيينا لخدمة موظفي مكاتب الأمم المتحدة الكائنة في كل مركز من مراكز العمل المذكورة، وإذا لزم الأمر، موظفي بعثات حفظ السلام المجاورة.

ثالثاً - العمليات والأنشطة

ألف - تقديم الخدمات إلى الموظفين

١٣ - يسترشد مكتب أمين المظالم، وفقاً لاختصاصات أمين المظالم، بميثاق الأمم المتحدة والنظامين الأساسيين والإداريين للموظفين، فضلاً عن مبادئ العدالة والنزاهة. ويضطلع المكتب بالمسؤولية عن التقيد بالسرية التامة فيما يتعلق بما يوجه إليه انتباهه من مسائل. ولا يمكن حمل أمين المظالم على تقديم أدلة فيما يتصل بما يوجه إليه انتباهه من مسائل. ولا يتعرض أي شخص، يوجه انتباه أمين المظالم إلى مسألة ما أو يزوده بمعلومات، لأعمال انتقامية بسبب فعله هذا.

١٤ - ويتم التفاعل الأولي مع الموظف إما شخصياً أو عن طريق مكالمات هاتفية يتم الترتيب لها مسبقاً. ويسدي أمين المظالم المشورة ويتقدم باقتراحات وتوصيات، حسب الاقتضاء، عن الإجراءات المطلوبة لتسوية المنازعات. وقد اختار الموظفون في ٥٠ في المائة من القضايا، الإبقاء على عدم كشف هويتهم والاحتفاظ بالقدرة على مواصلة تسوية المسألة بأنفسهم مع استمرار الاتصال بأمين المظالم. ولا يقوم أمين المظالم، في هذه القضايا، بالتشاور مع طرف ثالث. أما في القضايا الأخرى، فيتم الاتفاق مع الموظف على أن أفضل مسار للعمل هو أن يساعد أمين المظالم على تسوية النزاع من خلال الاتصال بطرف ثالث. وتستلزم تسوية معظم هذه القضايا عدة مشاورات مع الموظف والمكتب المعني. ومن الجدير بالملاحظة أن مكتب أمين المظالم يحصل على تعاون تام في معظم الحالات من المسؤولين المعنيين، ومن ثم يساهم ذلك في التعجيل بتسوية القضايا.

١٥ - أما باقي القضايا فيما تبين أنها تقع خارج اختصاصات أمين المظالم أو تكون قضايا بدأ مجلس الطعون المشترك فعلاً في نظرها، مما يحول دون تدخل المكتب.

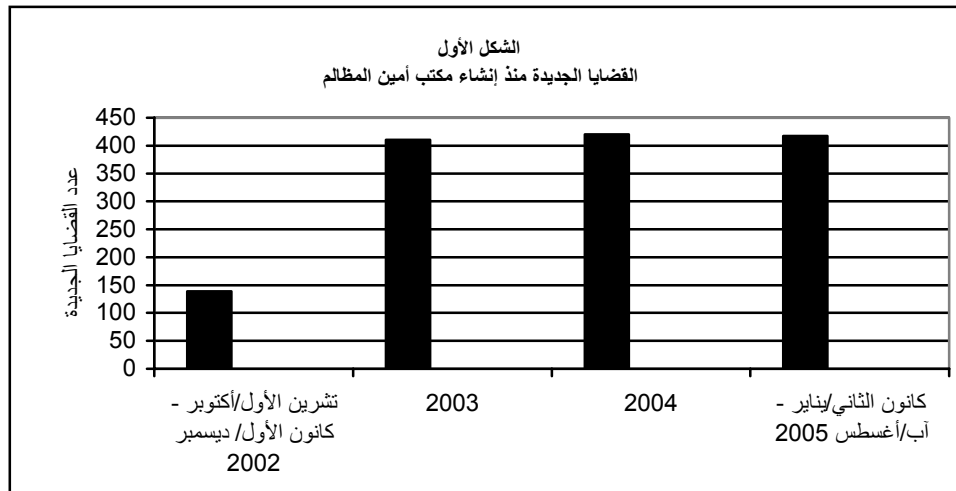
باء - تحليل البيانات

١٦ - تقدر دائرة اختصاص المكتب بحوالي ٢٩ ٠٠٠ موظف في جميع أنحاء العالم. ومنذ أن بدأ المكتب عملياته في ٢٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٢، قدم المساعدة إلى ما مجموعه ١ ٣٨٦ موظفا ينتمون إلى جميع الفئات الوظيفية والرتب.

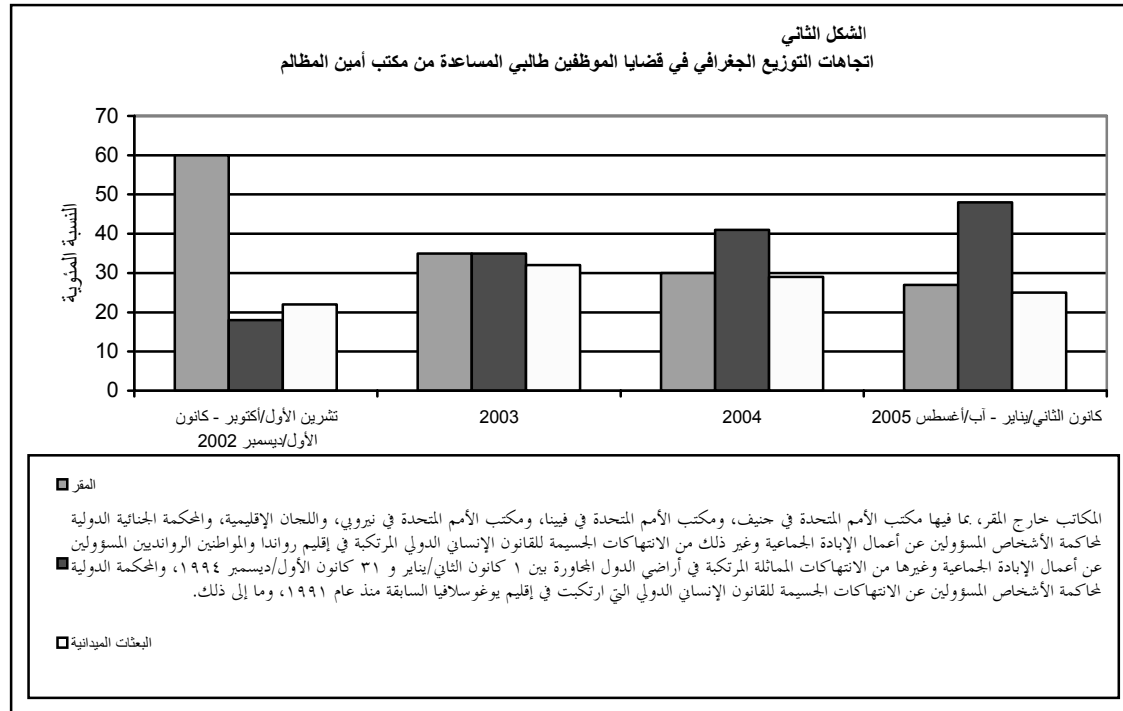
١٧ - وقد أنشئت قاعدة بيانات داخلية تتضمن معلومات لا يكشف عن هوية صاحبها بشأن القضايا المعروضة على المكتب لتسويتها.

١ - عدد الزوار ومواقعهم وفئاتهم الوظيفية

١٨ - يوضح الشكل الأول أن مكتب أمين المظالم قد لقي ترحيب الموظفين، بمجرد بدء عملياته: ١٣٩ شخصا، معظمهم من المقر، استعانوا بالمكتب على مدار فترة الثلاثة أشهر الأخيرة من عام ٢٠٠٢. وخلال عامي ٢٠٠٣ و ٢٠٠٤، تأكد الاهتمام الأولي بالمكتب بعرض قضايا جديدة بلغت ٤١٠ قضية و ٤٢٠ قضية على التوالي. وفي عام ٢٠٠٥، حدثت زيادة جوهرية في عدد القضايا الجديدة المعروضة على المكتب. ففي الفترة بين كانون الثاني/يناير و آب/أغسطس ٢٠٠٥، عرضت قضايا جديدة بلغت ٤١٧ قضية، بزيادة قدرها ٤٤ في المائة قياسا على أرقام نفس الفترة من عام ٢٠٠٤.

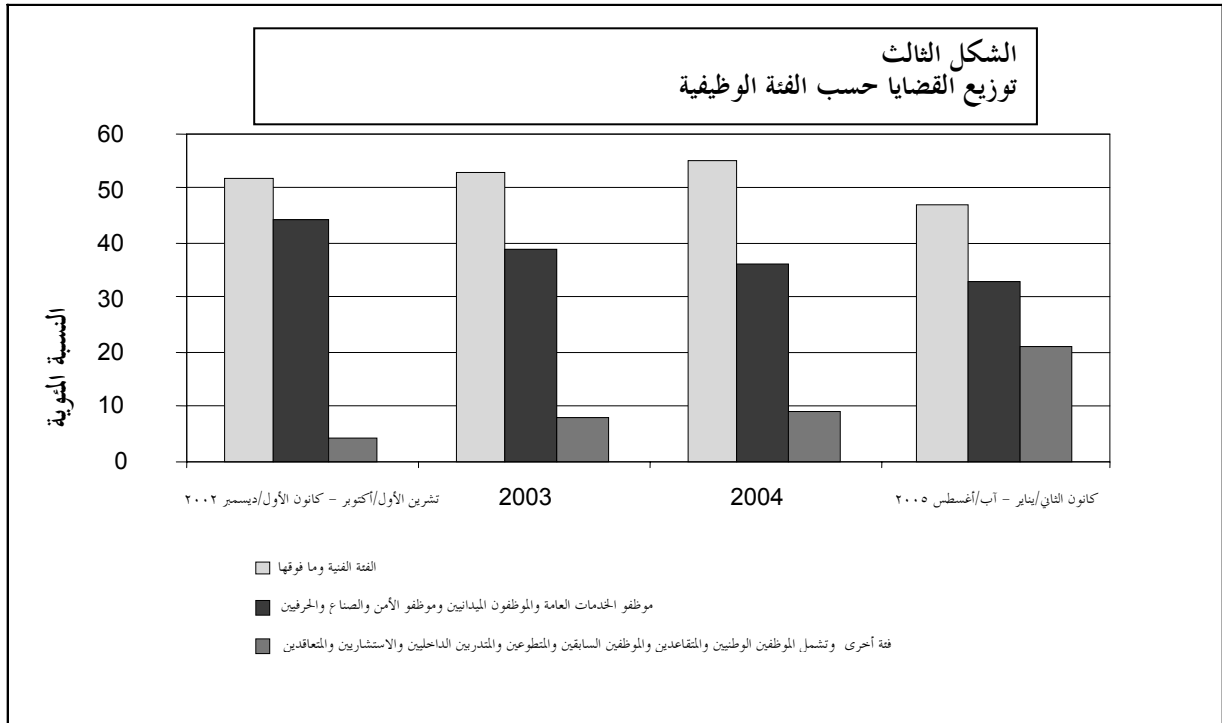


١٩ - وكما هو مبين في الشكل الثاني، في حين أن نحو ٦٠ في المائة من طلبات المساعدة من المكتب لعام ٢٠٠٢ قد قُدمت من موظفي المقر، ففي عام ٢٠٠٣ بلغت نسبة القضايا المقدمة من موظفي المقر ٣٥ في المائة، نظرا لزيادة جهود التوعية والاتصال الموجهة إلى الموظفين خارج المقر، بينما وردت ٣٨ في المائة من طلبات المساعدة من المكاتب خارج المقر، و ٢٧ في المائة من بعثات حفظ السلام. وفي عام ٢٠٠٤، ازداد عدد الموظفين من البعثات والمكاتب خارج المقر الطالبين للمساعدة مع اتساع نطاق معرفة دور المكتب في تسوية المنازعات بالسبل غير الرسمية. وانخفضت نسبة الموظفين من المقر الطالبين للمساعدة إلى ٣٠ في المائة، كنسبة إلى المجموع، في حين بلغت نسبة الموظفين من المكاتب خارج المقر وبعثات حفظ السلام ٤١ في المائة و ٢٩ في المائة تباعا. وفي عام ٢٠٠٥، بلغت نسبة الموظفين خارج المقر الطالبين للمساعدة ٤٨ في المائة، بينما انخفضت نسبة الموظفين من المقر والبعثات الميدانية إلى ٢٧ و ٢٥ في المائة تباعا.



٢٠ - ويوضح الشكل الثالث توزيع القضايا حسب الفئة الوظيفية. وكما يبين الشكل ذلك، ظلت نسبة الموظفين من الفئة الفنية وما فوقها الذين طلبوا المساعدة مستقرة ومرتفعة نسبيا حيث بلغت مستوى يناهز ٥٠ في المائة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. ويأتي في المرتبة الثانية من حيث العدد موظفو فئة الخدمات العامة، والصنائع والحرف، والخدمة الميدانية، وخدمات الأمن. وتراوحت نسبة الموظفين من هذه الفئة الطالبين للمساعدة من ٣٣ إلى ٤٤ في المائة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وحرصا من أمن المظالم على كفاءة تغطية مناسبة لهذه المجموعة الهامة والكبيرة، فإنه يسعى إلى تقديم المساعدة على المستوى الإقليمي. واختلف عن ذلك، فيما يتعلق بطلب المساعدة، مسار نسب الفئة الأخيرة، التي تضم جميع "الفئات الأخرى"، أي أساسا المتقاعدون والموظفون السابقون والموظفون الوطنيون. ففي عام ٢٠٠٢، كان عدد القضايا المعروضة من هذه الفئة محدودا في البداية حيث بلغت نسبتهم ٤ في المائة فقط من مجموع القضايا؛ ومنذ ذلك التاريخ، ازدادت تلك النسبة لتبلغ عام ٢٠٠٥ مستوى جوهريا يعادل ٢١ في المائة من مجموع عدد القضايا.

٢١ - أما فيما يتعلق بالتوزيع حسب نوع الجنس، فإن الأرقام تبين بشكل مطرد تساوي النسب بين الجنسين منذ إنشاء المكتب: ٥٠ في المائة من القضايا عرضت من موظفين و ٤٩ في المائة عرضت من موظفات. أما الفرق وهو ١ في المائة فإنه يمثل قضايا عرضتها مجموعات من الموظفين تضم شخصين أو أكثر.

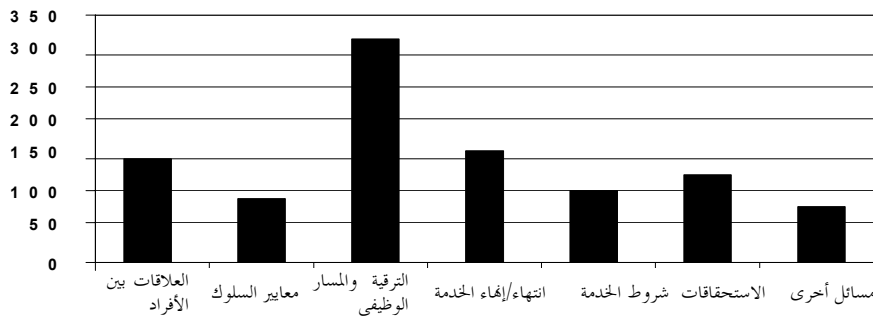


٢ - أنواع المسائل والخدمة المقدمة

٢٢ - كما ذكر سابقاً، تنص نشرة الأمين العام S/SGB/2002/12 على أن يكون من سلطة أمين المظالم النظر في أي نوع من المنازعات المتصلة بالعمل لدى الأمم المتحدة (الفقرة ٣-٦). ويشير مصطلح "نزاع"، إلى أمور منها، المسائل المتصلة بظروف العمل وإدارة الاستحقاقات والممارسات الإدارية، فضلاً عن المسائل المتعلقة بالأمور المهنية وعلاقات الموظفين.

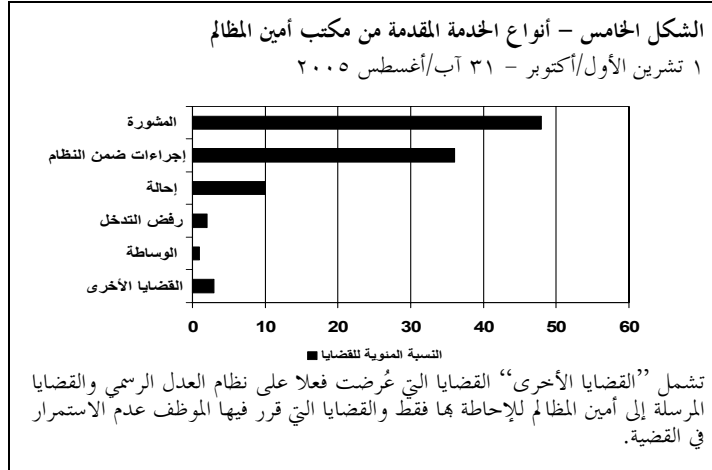
٢٣ - ويبين الشكل الرابع توزيع المسائل التي عرضها الأشخاص الذين طلبوا المساعدة من المكتب^(١). ويتعلق أهم نوع من تلك المسائل التي عرضها الموظفون بالترقية أو بالجوانب المتصلة بالمسار الوظيفي. وبلغ عدد القضايا المرتبطة بهذه المسائل ٣١٦ قضية، منها قضايا تظلمات تتعلق بعملية التوظيف والحرمان من الترقية، بالإضافة إلى مسائل متعلقة بالترتبة عند التوظيف، وتصنيف الوظائف، وبدل الوظيفة الخاص، وتغيير نوع عقد العمل. أما ثاني أهم نوع من المسائل المعروضة (١٦١ حالة) فقد تعلق بانتهاء وإنهاء العقود، حيث اتصل بعض الموظفين بمكتب أمين المظالم عندما أوشكت عقودهم على الانتهاء أو عندما انتهت فعلاً. وجاءت قضايا المنازعات المتصلة بالعلاقات بين الأفراد في المرتبة الثالثة من حيث العدد (١٤٨ قضية)، تليها قضايا المطالبة بالاستحقاقات (١١٩ قضية) المترتبة عن تطبيق النظامين الإداري والأساسي للموظفين فيما يتعلق بالأجازات والتأمين والمعاش التقاعدي ومنحة التعليم والسفر والتنقل والمشقة. وثمة نوعان آخران من المسائل لهما نفس الأهمية هما شروط الخدمة (١٠٣ قضايا) ومعايير السلوك (٨٣ قضية).

الشكل الرابع - توزيع القضايا حسب المسائل المعروضة
١ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٢ - ٣١ آب/أغسطس ٢٠٠٥



- مسائل العلاقات بين الأفراد، وتشمل المسائل الشخصية والمهارات الإدارية والمشاكل مع الزملاء في العمل.
- المسائل المتعلقة بمعايير السلوك، وتشمل انتهاك معايير السلوك المحددة من لجنة الخدمة المدنية الدولية، والمضايقة، والانتقام.
- مسائل تتصل بالترقية/المسار الوظيفي، وتشمل تقييم الأداء، والرتبة عند التوظيف، وبدل الوظيفة الخاص، والحرمان من الترقية.
- مسائل انتهاء/إنهاء الخدمة، وتشمل إلغاء الوظيفة وعدم التجديد.
- مسائل شروط الخدمة، وتشمل المسائل المتعلقة بالعمل/الحياة، والاختيار أو التعيين، والمرتبة عند التوظيف.
- مسائل الاستحقاقات، وتشمل الإجازات والتأمين والمعاش التقاعدي ومنحة التعليم والسفر والتنقل والمشقة.
- مسائل أخرى.

أمين المظالم إلى الزائر وتحديد خياراته ثم تقديم المشورة والإرشاد بشكل محايد في نهاية المطاف. ويؤدي هذا الدور الاستشاري في ظل السرية المطلقة. ويشمل النوع الثاني من الخدمة كل الإجراءات التي يقوم بها أمين المظالم، في إطار النظام، لحل المشكلة التي يوجه انتباهه إليها. وينفذ هذا الإجراء بعد الحصول على إذن الموظف. وقد قدم هذا النوع من الخدمة في ٣٦ في المائة من القضايا. أما الإحالة^(٢) فهو إجراء اتخذ في عدد جوهري من القضايا (١٠ في المائة)، في حين بلغت القضايا التي جرت فيها الوساطة نسبة ضئيلة (١ في المائة). أما القضايا الأخرى (٣ في المائة) فتشمل القضايا التي عرضت فعلا على نظام العدل الرسمي والقضايا المرسلة إلى مكتب أمين المظالم للإحاطة بها والقضايا التي قرر فيها الموظف عدم الاستمرار في القضية.



جيم - أنشطة التوعية والاتصال

٢٥ - انطلق عمل المكتب بالتوازي مع إنشاء موقع شبكي باللغات الرسمية الست وتوزيع مباشر لمواد تضم معلومات عن المكتب وكيفية الاتصال به. واستجابة للطلب الوارد في قرار الجمعية العامة ٢٨٣/٥٩ بأن يواصل مكتب أمين المظالم أنشطة التوعية التي يقوم بها وأن يعمل على توسيع نطاقها، تم تدشين موقع شبكي جديد بعد تحسينه في نيسان/أبريل ٢٠٠٥. وطلب إلى المكاتب خارج المقر وبعثات حفظ السلام التي تتوافر لها مواقع شبكية أن تدرج فيها روابط إلى هذا الموقع. وتم إعداد شريط مصور مدته سبع دقائق ("مقابلة مع أمين المظالم") باللغتين الانكليزية والفرنسية، بالتعاون مع إدارة شؤون الإعلام والأمانة العامة، وإرساله إلى جميع المكاتب خارج نيويورك وإلى معظم بعثات حفظ السلام. وكجزء أيضا

من أنشطة التوعية التي قام بها المكتب في الذكرى السنوية الثانية لإنشائه، نظّمت حلقة نقاش في نيويورك وجنيف لمناقشة دور أمين المظالم. وترأس الحلقة الأولى نائب الأمين العام أما الثانية فترأسها المدير العام لمكتب الأمم المتحدة في جنيف.

٢٦ - وعلاوة على عقد جلسات إحاطة منتظمة مع الأمين العام ونائب الأمين العام، أجرى أمين المظالم اجتماعات دورية مع رؤساء الإدارات وكبار المسؤولين فيها، بما في ذلك مكتب إدارة الموارد البشرية بالأمانة العامة. وشارك أمين المظالم أيضا في اجتماعات لموظفي الإدارات وفي لقاءات مفتوحة. وعقدت اجتماعات مع مجلس الموظفين وممثلي الموظفين في المقر وفي جميع مراكز العمل التي زارها أمين المظالم. وكانت هذه الاجتماعات فرصة سانحة لأمين المظالم لكي يشرح دوره ومهامه وليفهم المتطلبات التشغيلية لدى الإدارات والمكاتب المعنية.

٢٧ - وأجرى أمين المظالم أيضا اتصالات منتظمة مع جميع الوحدات التي تعنى بحل المنازعات، بما في ذلك المحكمة الإدارية للأمم المتحدة، ومجلس الطعون المشترك، وفريق الفتاوى، ومراكز تنسيق الشؤون الجنسانية، والفرق المعنية بالتمييز والمظالم الأخرى.

٢٨ - وفيما يتصل بالمسائل الميدانية، يعقد أمين المظالم اجتماعات منتظمة مع إدارة عمليات حفظ السلام، ودائرة إدارة شؤون الموظفين والدعم، كما عمم معلومات على البعثات الميدانية عن دور أمين المظالم من خلال الرسالة الإخبارية "شؤون الموظفين"^(٣). وبدعوة من إدارة عمليات حفظ السلام، شارك أمين المظالم في اجتماع عقد في سنغافورة في حزيران/يونيه ٢٠٠٤ بغرض وضع نماذج تدريبية عامة موحدة (المستوى ٣) موجهة لكبار الموظفين المدنيين وكبار ضباط الشرطة المدنية والضباط العسكريين في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام.

٢٩ - وزار أمين المظالم اللجان الإقليمية باستثناء اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (زيارتها مقررة في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٥)، والمحكمة الجنائية الدولية لمحكمة الأشخاص المسؤولين عن أعمال الإبادة الجماعية وغير ذلك من الانتهاكات الجسيمة للقانون الإنساني الدولي المرتكبة في إقليم رواندا والمواطنين الروانديين المسؤولين عن أعمال الإبادة الجماعية وغيرها من الانتهاكات المماثلة المرتكبة في أراضي الدول المجاورة بين ١ كانون الثاني/يناير و ٣١ كانون الأول/ديسمبر ١٩٩٤، الواقعة في أروشا، والمحكمة الدولية لمحكمة الأشخاص المسؤولين عن الانتهاكات الجسيمة للقانون الإنساني الدولي التي ارتكبت في إقليم يوغوسلافيا السابقة منذ عام ١٩٩١، الواقعة في لاهاي، وبعثات حفظ السلام (عما فيها بعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو وعملية الأمم المتحدة في بوروندي). وخلال هذه

الزيارات، نُظِّمَت لقاءات مفتوحة من أجل إحاطة الموظفين علما بدور أمين المظالم والرد على أسئلتهم. وعقد عدد من الموظفين، كل على حدة، جلسات خاصة مع أمين المظالم رتّب لها مسبقا مكتبه في نيويورك. وعلاوة على ذلك، التقى أمين المظالم بكبار المديرين وممثلي الموظفين وموظفين اختيروا عشوائيا في كل مركز عمل.

دال - التواصل مع أمناء المظالم في المنظمات

٣٠ - عُقد الاجتماع الرسمي الأول لأمناء المظالم في منظومة الأمم المتحدة ومؤسسات بریتون وودز في ٣٠ أيار/مايو ٢٠٠٣. بمقر الأمانة العامة للأمم المتحدة بنيويورك. وكان هدف الاجتماع استكشاف سبل بلورة فهم مشترك لدور أمين المظالم في منظومة الأمم المتحدة ومؤسسات بریتون وودز، وتنسيق الممارسات والعمليات المتصلة بهذا الموضوع، مع احترام استقلالية كل منظمة بذاتها. وعُقد الاجتماع السنوي الثاني في فيينا في جنيف في الفترة من ٢٨ إلى ٣٠ نيسان/أبريل ٢٠٠٤. وقد عُرض تقريراً هذين الاجتماعين على مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، وذلك للإحاطة به. وسيحضر أمين المظالم الاجتماع السنوي المقبل لأمناء المظالم والوسطاء في الأمم المتحدة ومؤسسات بریتون وودز، الذي سيعقد في جنيف في الفترة من ٣ إلى ٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٥.

٣١ - وقد حافظ المكتب منذ بدء عمله، على علاقة وثيقة مع رابطة أمناء المظالم، وهي الرابطة المهنية الرئيسية لأمناء المظالم العاملين في المؤسسات من شركات وحكومات ومنظمات دولية وجامعات في جميع أنحاء العالم. وشارك موظفو المكتب في تدريب تخصصي نظمته الرابطة، وفي تدريب بشأن الوساطة أتاحته مجاناً للمكتب جامعة كولومبيا والمراكز البلدية في نيويورك.

هاء - مؤشرات التأثير

٣٢ - تشمل مؤشرات الإنجاز التي يستخدمها المكتب: (أ) عدد المنازعات التي ييسر أمين المظالم تسويتها و (ب) خفض عدد الحالات الموجهة إلى نظام التظلم الرسمي.

٣٣ - من الصعب تقييم أثر مكتب أمين المظالم، كما ونوعاً. وترد المعلومات المتعلقة بالنواتج (المحددة كخدمات مقدمة) في القسم ثالثاً - بآء أعلاه، استناداً إلى قاعدة البيانات التي أنشأها المكتب. وستظل طبيعة قاعدة البيانات ثابتة خلال السنوات الخمس لولاية أمين المظالم، لإتاحة إجراء مقارنة للبيانات. وفي ٤٨ في المائة من القضايا، قدم أمين المظالم المشورة، وناقش مختلف البدائل المتاحة مع الموظف المعني بطريقة محايدة ومستنيرة.

٣٤ - وفي ٣٦ في المائة من القضايا، كانت هناك وساطة مؤجلة مع شخص ثالث. ووفقاً لتقدير متحفظ يستند إلى المعلومات المتلقاة، بلغت نسبة الموظفين الذين أبدوا الارتياح إزاء الخدمات المقدمة ما لا يقل عن ٧٥ في المائة. ويشعر الموظفون بامتنان عميق إزاء إمكانية الحصول على هذه الخدمة أياً كانت درجتهم الوظيفية أو موقع عملهم. ويقدم نموذج لإبداء التعليقات لا يكشف عن الهوية وذلك إلى كل زائر عند مدخل المكتب ويمكن ملء بياناته شخصياً أو عن طريق الحاسوب. وقد تم رصد هذه العملية عن قرب، وكانت ردود الفعل للخدمات التي يقدمها المكتب إيجابية تماماً في الأغلبية العظمى من القضايا المرفوعة. ومن المقرر إجراء المزيد من تقييمات استعراض الأقران الخارجية بحيث يمكن تقييم ورصد الأداء الشامل للمكتب بشكل مستقل.

٣٥ - وفي الوقت ذاته، حدث منذ إنشاء مكتب أمين المظالم، انخفاض جوهري في عدد القضايا المعروضة على مجلس الطعون المشترك بالمقر لتسويتها بطريقة رسمية بلغت نسبته ٣٠ في المائة بحلول عام ٢٠٠٣، بالإضافة إلى انخفاض آخر بنسبة ١٤ في المائة بحلول عام ٢٠٠٤. وتظهر البيانات المقدمة من المجلس أن عدد الطعون المقدمة عام ٢٠٠١ بلغ ٦٠ طعناً. وفي عام ٢٠٠٢ قدم ٧٢ طعناً، بينما بلغ عدد القضايا التي عرضت على المجلس لتسويتها ٥٠ قضية عام ٢٠٠٣ و ٤٢ قضية عام ٢٠٠٤ (ويشمل الرقم الأخير دعوى جماعية مرفوعة من ٢٣٢ طاعناً). وفي بعض الحالات، تم في وقت لاحق سحب القضايا، التي لم يكن المجلس قد بدأ النظر فيها بشكل رسمي، بمجرد أن تيسر تسويتها بشكل غير رسمي.

رابعاً - مسائل وتحديات تتعلق بالنظم

٣٦ - من شأن التشديد على إدارة المنازعات أن يسهم في انتفاء عدد كبير من المنازعات ويقلل الوقت الذي تستغرقه تسوية النزاع والتكلفة المتكبدة. لذلك يجب أن ينصب التركيز على إنشاء ثقافة تنظيمية، يتقيد الموظفون بموجباها بالقيم الأساسية للمنظمة. وينبغي أن يتم على نطاق المنظومة الاستعانة بالمقابلات الشخصية المستندة إلى الكفاءات والتي يجري من خلالها تحديد المرشحين وتعيينهم على أساس تلك القيم الأساسية. ويمكن زيادة رفع مستوى وعي الموظفين من خلال بيانات عن السياسة العامة تبلغ إليهم على نطاق واسع وبشكل منتظم، وتوعية الموظفين النشطاء، وتوفير تدريب منتظم.

٣٧ - لقد تم من خلال استعراض للقضايا، تحديد عدد من المسائل والتحديات المتعلقة بالنظم والتي تشمل

نشر معلومات واضحة ودقيقة - يحتاج الموظفون، في سائر الرتب إلى فهم معلومات أفضل عن السياسات والإجراءات والممارسات المتبعة. وقد لوحظ أن نسبة كبيرة من المنازعات التي عالجها المكتب كانت ناشئة عن عدم وجود فهم واضح أو شركات للقواعد والممارسات المتبعة في المنظمة.

الترتيبات التعاقدية - نظرا لأن المنظمة تستخدم عدة أنواع من العقود التي تتضمن أنماطاً مختلفة من المزايا والاستحقاقات، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى نشوء إحساس بوجود تباين وتفضيل في المعاملة فيما بين الموظفين. لذلك، ينبغي زيادة التفكير في تبسيط شتى أنواع العقود.

زيادة الشفافية. ينبغي رصد عملية اختيار الموظفين وتعيينهم وترقيتهم في جميع مراحلها بيقظة بغية زيادة الشفافية والثقة في المنظومة.

تعزيز التفوق الإداري. من الطبيعي النظر إلى المديرين كقدوة تحتذى. ومن ثم يقع عليهم التزام خاص بمراعاة أرفع معايير السلوك، ويجب أن يفهم المديرون أهمية مسائل التنوع في بيئة الأمم المتحدة، وأن يحترموا كرامة جميع الأشخاص وقدرهم وتساويهم دون تمييز. كما أن المهارات المتعلقة بإدارة المنازعات، التي يجب أن تكون جزءاً لا يتجزأ من الكفاءة الإدارية، يجب أيضاً أن تكون جزءاً لا يتجزأ من التدريب الإداري. وينبغي أن يستخدم المديرون والموظفون بوجه عام المهارات المحسنة في مجال الاتصالات المكتسبة من هذا التدريب في تسوية المنازعات في مكان العمل.

التدريب. كما هو مبين في ميثاق الأمم المتحدة، ينبغي أن يحافظ موظفو الخدمة المدنية الدولية على "أعلى مستوى من المقدرة والكفاءة والتزاهة" (المادة ١٠١ الفقرة ٣). ومن الضروري كفالة تدريب الموظفين الجدد بغض النظر عن نوع المعتقد أو رتبة الموظف المعين. ويجب إيلاء مزيد من النظر في جعل التدريب الزامياً لجميع الموظفين ذوي المسؤوليات الإشرافية.

تقدير الأداء المتفوق. تقدر جوائز الأمم المتحدة في القرن ٢١ الموظفين المسؤولين عن تحقيق إنجازات بارزة في تحسين الكفاءة. ومن الضروري استبانة سبل ووسائل تقدير الموظفين الذين يؤدون خدمات استثنائية في المنظمة، أو أمضوا حياة وظيفية طويلة ومتميزة في الأمم المتحدة.

تعزيز نظام تسوية المنازعات. من المسلم به أن جزءاً كبيراً من نظام العدالة الرسمي - أي مجلس الطعون المشترك/اللجنة التأديبية المشتركة وأفرقة الفتاوى والأفرقة المخصصة - يعتمد على المساهمة التطوعية من الموظفين. ويلزم أن تعترف المنظمة بالمساهمة التطوعية التي

يقدمها الأقران في إقامة العدل بشكل رسمي. ولئن كان أمين المظالم يقدم خدمات وساطة، فإنه ينبغي أن تتاح على نطاق أوسع خدمات الوساطة والتدريب المنظمة من خلال مكتب أمين المظالم وربما من خلال مكاتب أخرى أيضا. ومن شأن توفير التدريب المتخصص للمتطوعين في مجال الوساطة والتوفيق أن يعزز فعالية المجلس وآليات التوفيق الأخرى.

سياسة حماية المبلغين عن المخالفات. تعتبر سياسة توفير الحماية من الأعمال الانتقامية ضد المبلغين عن حالات سوء سلوك. وإقرار الحقوق والإجراءات التي تحول دون الانتقام من الأفراد الذين يكشفون أدلة عن حالات سوء تصرف داخلية عنصرا ضروريا يحفز على الشفافية وتعزيز مساءلة المديرين/القيادة في أي منظمة. ومن شأن إدخال سياسة حماية المبلغين عن المخالفات في الأمانة العامة للأمم المتحدة استكمال القيم الأساسية للمنظمة المتمثلة في النزاهة والقدرة المهنية واحترام التنوع.

التمييز. لا بد من معالجة القضايا الجنسانية، والتمييز العنصري وغيره من أشكال التمييز، لا سيما عندما لا تكون مستبانة بوضوح بسبب انتهاك صارخ. كما أن سياسة عدم التسامح إزاء التمييز، التي أعلنها الأمين العام يلزم نشرها وإنفاذها على نطاق واسع.

إقامة العدل بشكل شامل. طلبت الجمعية العامة، في الفقرة ٢٠ من قرارها ٣٠٧/٥٧ المؤرخ ١٥ نيسان/أبريل ٢٠٠٣ بشأن إقامة العدل في الأمانة العامة، إلى الأمين العام أن يقدم، بالتشاور مع أمين المظالم وممثلي الموظفين، مقترحات مفصلة بشأن دور وعمل الأفرقة المعنية بالتمييز وغير ذلك من المظالم، لتتضمن فيها الجمعية في دورتها الثامنة والخمسين. وقد شكل أمين المظالم فريقا من الممارسين المتخصصين في تسوية المنازعات لتقييم عمل الأفرقة القائمة وتقديم ما يلزم من توصيات. وتم تقديم تقرير الأمين العام المعنون "إقامة العدل في الأمانة العامة: دور الأفرقة المعنية بالتمييز والمظالم الأخرى" (A/59/414) إلى الجمعية العامة في دورتها التاسعة والخمسين. واستندت مساهمة أمين المظالم فيه، فيما يتعلق بدور وعمل الأفرقة (القسم ثالثا) إلى تقرير الممارسين. وسوف يقوم فريق من الخبراء الخارجيين والمستقلين باستعراض نظام إقامة العدل بمجمله وتقديم نتائجه وتوصياته ذات الصلة إلى الجمعية العامة قبل نهاية تموز/يوليه ٢٠٠٦.

التأهب للبعثات. يحتاج موظفوا الأمم المتحدة إلى مهارات وكفاءات ومواقف معينة - كالقدرة على معالجة المخاطر، ومراعاة الأعراف والثقافات المحلية والتحلي بالمرونة - من أجل العمل في بيئة تتسم بالتقلب والمهشاشة، تفرضها البعثات الميدانية. ويلزم لإعداد العاملين بالبعثات بغية نشرهم في الميدان تأهيل جميع الموظفين وتعزيز قدرتهم على معالجة الإجهاد

الناتج عن الحوادث الخطيرة. وينبغي أن يستند هذا الإعداد إلى المبادرات المماثلة الموجودة حاليا بالمقر مثل برنامج دعم توعية الموظفين.

الموظفون المعينون محليا. تحتاج التباينات في المرتبات وفي بعض الأحيان في الاستحقاقات والأحكام الأمنية بين الموظفين المعينين محليا والموظفين الدوليين إلى معالجة وإلى تصحيح عند الاقتضاء. ويظل من الشواغل الكبرى لدى الموظفين المعينين محليا انخفاض قيمة المعاشات التي تدفع إليهم نتيجة للخفض المفاجئ في قيمة العملات الوطنية.

خامسا - التوجهات المستقبلية

٣٨ - استنادا إلى الدروس المستفادة من التجربة في الفترة الأولى من عمل مكتب أمين المظالم ومن توصيات فريق استعراض الأقران، أدرج المكتب في خطة عمله لميزانية فترة السنتين ٢٠٠٦-٢٠٠٧ الأنشطة الموصوفة أدناه.

الاتصالات والتوعية

٣٩ - من الضروري أن يكون مكتب أمين المظالم معروفا بشكل أفضل لجميع الموظفين وأن تكون إمكانية اللجوء إليه أقرب منالا بالنسبة لهم جميعا. وسيواصل المكتب جهوده لتعزيز استراتيجيته المتعلقة بالاتصالات والتوعية وتوفير معلومات دقيقة عن دور أمين المظالم وغير ذلك من الإجراءات والموارد المتعلقة بإدارة المنازعات، بما في ذلك توفير التدريب التعريفي للموظفين الجدد.

تحسين إمكانية اللجوء إلى المكتب أمام الموظفين

٤٠ - يتزايد باطراد، كما تظهر البيانات، استخدام مكتب أمين المظالم، بما يشمل الموظفين من بعثات حفظ السلام والمكاتب الواقعة خارج المقر. وثمة حاجة إلى مد نطاق التوعية المتزايدة إلى الفئات الأقل تمثيلا من الزائرين، وخصوصا من الموظفين الوطنيين والموظفين من فئة الخدمات العامة خارج المواقع الرئيسية للأمم المتحدة.

٤١ - ويمكن للفروع الإقليمية أن تحسن بشكل كبير تقديم الخدمات التي يتيحها مكتب أمين المظالم وأن توسع نطاق خدماته. وعندئذ سيكون للموظفين الموجودين في مكاتب واقعة خارج المقر فرصة للوصول فورا إلى شخص يمكنهم التفاعل معه بشكل مباشر. وتظهر البيانات كذلك أن كل زيارة ميدانية يقوم بها أمين المظالم تؤدي إلى زيادة جوهريّة في عدد القضايا المرفوعة من الموظفين الوطنيين وإلى فهم أفضل لدور أمين المظالم.

٤٢ - وثمة خطة سفر شاملة لفترة السنتين ستراعى فيها حالة التعقد والتشتت التي تتسم بها دائرة اختصاص المكتب وكذلك الحاجة إلى ترسيخ المكتب كي يصبح آلية لتسوية المنازعات على نطاق المنظومة. وسيؤدي هذا إلى تمكين المكتب في أبكر وقت ممكن من كشف المشاكل والاتجاهات المحتمل نشوؤها عن النظم.

إدارة المنازعات وكفاءة النظم

٤٣ - من الأهداف الكبرى لأمين المظالم تعزيز كفاءة النظم - مع المحافظة على حيادها واستقلالها. وتحقيقاً لهذه الغاية، سيغتنم المكتب كل الفرص التي تتاح له للنهوض بنهج يقوم على نظم متكاملة لإدارة المنازعات وتقديم الدعم اللازم لتعزيز جميع الآليات غير الرسمية القائمة حالياً لتسوية المنازعات. ومن شأن ذلك أن يتيح توازناً أفضل بين خيارات التسوية الرسمية والتسوية غير الرسمية.

٤٤ - وسيواصل المكتب التشديد على أنشطة التدريب التعريفي لجميع الموظفين الجدد، والتدريب على تسوية المنازعات للمديرين والموظفين بوجه عام. كما أنه سيشجع المديرين والموظفين بشكل عام على استخدام مهاراتهم المحسنة في مجال الاتصال في مكان العمل، خصوصاً في حسم المنازعات.

٤٥ - وسيجري المكتب تقييماً للتكاليف غير الظاهرة للمنازعات. وسيغطي ذلك التكاليف المقدرة للوقت المهدر، وفقدان الموظفين ذوي المهارات، وتدني الروح المعنوية والإنتاجية فضلاً عن التكاليف الصحية ومن شأن هذا التقييم أن يتيح مؤشراً لما يمكن تحسينه في نظام إدارة المنازعات.

رصد الأداء

٤٦ - سيقوم المكتب بترشيد نظامه الحالي لتتبع المعلومات باعتباره أداة رئيسية لمعالجة القضايا وتحليل الاتجاهات والإبلاغ. وبالإضافة إلى ذلك، يعتزم المكتب رصد أدائه طوال فترة ولايته التي تمتد خمس سنوات. وفي عام ٢٠٠٣ أجرى تقييم خارجي للمكتب (تقييم سريع). وسيقوم المكتب بإجراء استعراض لمنتصف المدة في نهاية عام ٢٠٠٥، بالإضافة إلى تقييم شامل في نهاية فترة ولايته الحالية. ويجري وضع إجراءات تشغيل قياسية لتوجيه المكتب وفروعه التي ستنشأ في المستقبل. وستكون تلك الإجراءات متاحة للتشارك فيها في إطار شبكة أمناء المظالم والوسطاء لمنظومة الأمم المتحدة ومؤسسات بريتون وودز.

الحواشي

- (١) تشمل مسائل الترقية والتصنيف والتمويل للأمور المتصلة بتقييم الأداء، والرتبة الوظيفية عند الالتحاق، وبدل الوظيفة الخاص، والانتداب وما إلى ذلك. وتشمل مسائل انتهاء الخدمة وإنهاءها، إلغاء الوظيفة وعدم تجديدها. وتتضمن مسائل الاستحقاقات الإجازات والتأمين والمعاش التقاعدي ومنحة التعليم وبدل النقل والمشقة، واستحقاقات أخرى. وتشمل المسائل المتصلة بمعايير السلوك انتهاك معايير السلوك الصادرة عن لجنة الخدمة المدنية الدولية والمضايقات والتمييز والانتقام. والمسائل المتعددة هي التي تتناول اثنين أو أكثر من هذه الفئات أو المسائل الشاملة. وتشمل مسائل علاقات بين الأفراد نوعية الشخصية والمهارات الإدارية أو الأسلوب الإداري والمشاكل مع الزملاء العاملين. وتشمل شروط الخدمة المسائل المتصلة ببيئة العمل أو الاختيار أو التعيين والمرتب عند الالتحاق بالعمل وشروط العقد وما إلى ذلك.
- (٢) تشمل الإحالة جميع القضايا التي لا تندرج ضمن ولاية مكتب أمين المظالم، مثل القضايا المرفوعة من غير موظفين الأمانة العامة والقضايا التي بدأ مجلس الطعون المشترك نظرها.
- (٣) نشرة شهرية داخلية تصدرها إدارة شؤون الموظفين والدعم التابعة لإدارة عمليات حفظ السلام بالأمانة العامة للأمم المتحدة.

المرفق

مكتب أمين المظالم: تعيين أمين المظالم واختصاصاته

البند ١

إنشاء مكتب أمين المظالم

يُنشأ مكتب أمين المظالم بمكتب الأمين العام لتوفير خدمات شخص محايد ومستقل لمعالجة مشاكل الموظفين المتصلة بالعمل. ويسترشد أمين المظالم أدائه لعمله بالميثاق والنظامين الأساسيين والإداري للموظفين، وكذلك بمبدأي العدالة والنزاهة.

البند ٢

تعيين أمين المظالم

١-٢ يعين الأمين العام أمين المظالم بالمقر برتبة أمين عام مساعد، وذلك بعد التشاور مع الموظفين.

٢-٢ تكون فترة ولاية أمين المظالم خمس سنوات غير قابلة للتجديد، ولن يكون مؤهلاً للتعيين في أي منصب آخر بالأمم المتحدة بعد انتهاء فترة ولايته.

البند ٣

اختصاصات أمين المظالم

١-٣ بوسع أمين المظالم، فيما يتعلق بأداء وظائفه، أن يتصل مباشرة بالأمين العام إذا اقتضت الحاجة.

٢-٣ يكون أمين المظالم مستقلاً، في ممارسة واجباته عن أي جهاز أو مسؤول بالأمم المتحدة.

٣-٣ يضطلع أمين المظالم بوصفه جهة محايدة بالمسؤولية عن الحفاظ على السرية التامة بالنسبة للمسائل التي يوجه انتباهه إليها ما لم يسمح له بخلاف ذلك. والاستثناءات الوحيدة - التي تقتصر سلطة تقديرها على أمين المظالم - تنشأ عندما يلوح تهديد وشيك بوقوع ضرر جسيم.

٤-٣ تتاح لأمين المظالم إمكانية الاطلاع على جميع السجلات المتعلقة بالموظفين، باستثناء السجلات الطبية التي لا تتاح إلا بطلب صريح من الموظف المعني، والسجلات المتعلقة بتحقيق جارٍ إلى حين الانتهاء من جميع الإجراءات الرسمية واتخاذ قرار إداري بشأنه وترسل

تقارير مجالس الطعون المشترك بصورة اعتيادية، إلى أمين المظالم، ما لم يعترض مقدم الطعن على ذلك.

٣-٥ لا يجوز لأي مسؤول بالأمم المتحدة حمل أمين المظالم على الإدلاء بالشهادة بشأن ما قد يوجه إليه انتباهه من شواغل.

٣-٦ تكون لأمين المظالم سلطة النظر في أي نوع من المنازعات المتصلة بالعمل لدى الأمم المتحدة. ويفسر مصطلح "الزاع" بأوسع معنى له، ويشمل أموراً منها المسائل المتعلقة بظروف العمل، وتقرير الاستحقاقات، والممارسات الإدارية، فضلاً عن المسائل المتعلقة بالأمور المهنية وعلاقات الموظفين.

٣-٧ يجوز لأمين المظالم أن يستمع إلى أي طرف من أطراف نزاع ما يود أن يستفيد من خدماته وتكون جميع التعاملات مع أمين المظالم طوعية. ويحيل أمين المظالم الموظف، حسبما تقتضي الضرورة، إلى أي وسيلة أخرى من وسائل تسوية المنازعات.

٣-٨ يلتزم أمين المظالم بالحياد، ولا يقوم بدور المدافع عن أي طرف من الأطراف. ويقوم أمين المظالم، لدى إصدار قراره، بإفادة الموظف بالخيارات والسبل المختلفة المتاحة أمامه. ويعمل أمين المظالم على تيسير تسوية المنازعات، مستخدماً أي وسيلة مناسبة تحقق الهدف الرئيسي المتمثل في تسوية المنازعات بين الأطراف وتجنب اللجوء إلى عملية التظلم الرسمية. وليس من ضمن صلاحيات أمين المظالم اتخاذ القرارات، ولكنه يسدي المشورة ويقدم الاقتراحات أو التوصيات، حسب الاقتضاء، عن الإجراءات اللازم اتخاذها لتسوية المنازعات، مع مراعاة الحقوق والواجبات القائمة بين المنظمة والموظفين ومبادئ العدالة في الحالة المعروضة.

٣-٩ يجوز لأمين المظالم، حسب سلطته التقديرية، أن يرفض النظر في المنازعات التي لا يمكن تحقيق الانتصاف فيها إلا بإجراءات تمس الموظفين عموماً أو جميع أفراد فئة معينة من الموظفين، أو المنازعات التي لا تعرض عليه في حينها، أو التي تبدو غير جدية.

٣-١٠ يجوز لأمين المظالم أن يطلب إلى مجلس الطعون المشترك تمديد المهلة الزمنية العادية اللازمة لتقديم طعن ما في إطار القاعدة ١١١-٢ من النظام الإداري للموظفين.

٣-١١ يقدم أمين المظالم إلى الأمين العام تقارير منتظمة. وتتضمن تلك التقارير لمحة عامة عن أنشطة أمين المظالم وتعليقاته على السياسات والإجراءات والممارسات التي يوجه انتباهه إليها.

٣-١٢ يجوز استشارة أمين المظالم في مسائل السياسة العامة التي قد تفيد فيها آراؤه وخبرته.

البند ٤**إمكانية اللجوء إلى أمين المظالم**

٤-١ يبلغ جميع الموظفين بالطريقة التي يمكنهم بها توجيه انتباه أمين المظالم إلى المسائل التي تهمهم.

٤-٢ لا يتعرض أي شخص، يوجه انتباه أمين المظالم إلى مسألة ما أو يزوده بمعلومات، لأعمال انتقامية بسبب فعله ذلك.
