



الدورة التاسعة والسبعون  
البند 152 من جدول الأعمال  
إقامة العدل في الأمم المتحدة

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

### تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية

#### أولاً - مقدمة

1 - نظرت اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية في تقرير الأمين العام عن إقامة العدل في الأمم المتحدة (A/79/127) وعن أنشطة مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (A/79/156). وكان معروضاً على اللجنة أيضاً تقرير مجلس العدل الداخلي عن إقامة العدل في الأمم المتحدة (A/79/121). وتلقت اللجنة خلال نظرها في التقارير معلومات وتوضيحات إضافية، اختتمت برودود خطية مؤرخة 4 تشرين الأول/أكتوبر 2024.

2 - ويقدم الأمين العام، في تقريره عن إقامة العدل في الأمم المتحدة، معلومات عن أداء نظام إقامة العدل في عام 2023، بما في ذلك بيانات إحصائية واستجابة موحدة لطلبات الجمعية العامة الواردة في قرارها 248/78. ويتضمن التقرير المتعلق بأنشطة مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة معلومات عن أنشطة المكتب في عام 2023.

#### ثانياً - إقامة العدل في الأمم المتحدة

##### ألف - الاتجاهات والملاحظات بشأن النظام الرسمي لإقامة العدل في عام 2023

3 - يقدم الأمين العام في الفرع الثاني من تقريره (A/79/127) معلومات وبيانات واتجاهات تتعلق بعمليات النظام الرسمي لإقامة العدل في عام 2023، بما في ذلك ما يلي:



(أ) في الأمانة العامة، تلقى قسم المشورة والتقييم الإداريين (وحدة التقييم الإداري سابقاً) ما عدده 401 طلب للتقييم الإداري في عام 2023، مقارنة بما عدده 368 طلباً في عام 2022. وكانت أغلبية الطلبات التي تلقاها القسم خلال العام تتعلق بالتعيينات والترقيات (نحو 29 في المائة)، وإنهاء الخدمة (نحو 16 في المائة)، والمرتببات والبدلات ذات الصلة (15 في المائة). وكما في السنوات الماضية، ورد عدد كبير من الطلبات من الموظفين في الميدان (نحو 49 في المائة). وفيما يتعلق بالبت في الطلبات، تم تأكيد 277 قراراً، وإبطال 11 قراراً، وتسوية 97 طلباً بطريقة أخرى، والطعن في 69 قراراً، وترحيل 56 طلباً إلى عام 2024 (المرجع نفسه، الفقرة 4 والجدولان 1 و 2)؛

(ب) وفي عام 2023، سُجِلت 198 قضية جديدة لدى محكمة الأمم المتحدة للمنازعات، مقابل 235 في عام 2022. وعموماً، انخفض عدد الدعاوى التي وردت منذ الذروة التي بلغت 438 دعوى في عام 2015. وفي عام 2023، بنت محكمة المنازعات في 204 قضايا (بالمقارنة مع 251 قضية في عام 2022)، ونقلت قضيتين من أحد أقلام المحكمة إلى آخر وأصدرت 145 حكماً. ومن بين الدعاوى التي بنت فيها المحكمة في عام 2023، رُفض 138 دعوى إما استناداً إلى أسسها الموضوعية أو لكونها لا تستوفي شروط المقبولية. وانخفض عدد الدعاوى التي كانت قيد النظر في نهاية العام من 121 قضية في عام 2022 إلى 116 قضية في عام 2023 (المرجع نفسه، الفقرة 5، والجدولان 4 و 7، والشكل الثالث)؛

(ج) استمر عدد القضايا التي تتلقاها محكمة الأمم المتحدة للاستئناف في الانخفاض، حيث وردت 116 قضية في عام 2023، بالمقارنة مع 124 قضية في عام 2022 و 140 قضية في عام 2021، و 159 قضية في عام 2020. وفي عام 2023، أصدرت محكمة الاستئناف 97 حكماً بالمقارنة مع 124 حكماً في عام 2022. وأصدرت 45 أمراً بالمقارنة مع 46 أمراً في عام 2022، وبتت في 110 قضايا بالمقارنة مع 147 قضية في عام 2022. وانخفض عدد القضايا التي كانت قيد النظر في نهاية العام من 98 قضية في عام 2022 إلى 105 قضايا في عام 2023 (المرجع نفسه، الفقرة 32، والجدولان 8 و 11)؛

(د) وفي عام 2023، تلقى مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين 388 طلباً، بالمقارنة مع 202 طلب في عام 2022. وانخفض عدد الطلبات قيد النظر في نهاية العام من 248 طلباً في عام 2022 إلى 163 طلباً في عام 2023. ففي عام 2023، قدم المكتب 87 طلباً للتقييم الإداري باسم الموظفين، ورفع 34 دعوى أمام محكمة المنازعات، ومثّل واحداً من الموظفين أمام محكمة الاستئناف. وجرت تسوية ما مجموعه 91 في المائة من القضايا بالوسائل غير الرسمية أو تمكّن المكتب من حلها عن طريق توفير المشورة الموجزة أو بالتسوية، أو بالإشارة للموظفين المعنيين بأن الإجراءات القضائية لن تقابل بفرص نجاح معقولة (المرجع نفسه، الفقرتان 44 و 45، والجدول 13).

(هـ) وترد في المرفق الرابع من تقرير الأمين العام معلومات عن مدفوعات التسوية التي أوصى بها قسم المشورة والتقييم الإداريين والتعويضات النقدية التي قررتا المحكمتان في عام 2023 أو التي سُددت في عام 2023.

4 - وتأمّل اللجنة الاستشارية أن يواصل الأمين العام جمع الإحصاءات المتعلقة بعدد القضايا المرفوعة من مختلف الكيانات والإبلاغ عنها، بما في ذلك القضايا المرفوعة من الميدان، وأن يقدّم، في تقريره المقبل، تحليلاً وتقييماً معزّين بشأن الاتجاهات المتعلقة بأداء نظام إقامة العدل.

## باء - ردود على المسائل المتصلة بإقامة العدل

5 - يقدم الأمين العام، في الفرع ثالثاً من تقريره، ردوداً على طلبات الجمعية العامة الواردة في قرارها 248/78، تشمل ما يتعلق منها بتعدد اللغات، وإجراء تقييم شامل لأداء نظام إقامة العدل، والأدوات والآليات اللازمة للتقليل إلى أدنى حد ممكن من احتمال إقامة دعاوى قضائية غير ضرورية و/أو كيدية و/أو غير جدية، والحماية من الانتقام، وآلية التمويل الطوعي لمكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين.

### 1 - تعدد اللغات

6 - أثنى الجمعية العامة، في الفقرة 7 من قرارها 248/78، على الأمين العام لكفالاته إتاحة وثائق التوعية بجميع اللغات الرسمية الست، وطلبت إليه أن يكتف من جهوده في سبيل تنفيذ تعدد اللغات في إطار نظام إقامة العدل، وأن يبلغ في سياق تقاريره المقبلة عن جهوده الرامية إلى مواصلة تعزيز تعدد اللغات في نظام إقامة العدل.

7 - ويشير الأمين العام إلى أن تعيين القضاة الجدد الذين بدأوا فترات ولايتهم البالغة سبع سنوات في 1 تموز/يوليه 2023 يعزز التنوع الجغرافي واللغوي للمحكمتين، حيث توافرت بفضل ذلك قدرات قضائية إضافية باللغات الفرنسية والإسبانية والعربية والصينية في محكمة الاستئناف وقدرات قضائية جديدة باللغة الصينية في محكمة المنازعات. وفي دورة ربيع عام 2024، أصدرت محكمة الاستئناف ثلاثة أحكام قضائية باللغة العربية وحكماً قضائياً واحداً باللغة الفرنسية. وبالإضافة إلى ذلك، يجوز للأطراف الماثلة أمام المحكمتين طلب الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية إلى أي لغة تكون لازمة للإجراءات. فقد قُدمت الترجمة الشفوية الفورية في عدة جلسات من جلسات محكمة المنازعات في عام 2023. وفي أعقاب تعديل النظام الأساسي لمحكمة المنازعات لكي يتضمن المادة الجديدة 9 (4)، حُدث نص النظام الأساسي بجميع اللغات الرسمية الست. وعلاوة على ذلك، تُحدَّث بوابة السوابق القضائية "Caselaw" بانتظام بتضمينها موجزات جديدة باللغتين الإنكليزية والفرنسية. غير أن الأمين العام يشير أيضاً إلى أن التنفيذ الكامل لتعدد اللغات في نظام إقامة العدل سيتطلب تخصيص موارد (المرجع نفسه، الفقرات 51 إلى 54).

8 - وتقر اللجنة الاستشارية مرة أخرى بالجهود الكبيرة المبذولة وكذلك بالتحديات المتبقية، وبشكل خاص القيود المالية، في ما يتعلق بكفالة توافر الوثائق بجميع اللغات الرسمية الست، وتوصي بأن تطلب الجمعية العامة إلى الأمين العام أن يدرج، في تقريره المقبل، معلومات تفصيلية عن الموارد اللازمة لكفالة هذا التوافر بشكل تام داخل نظام إقامة العدل (انظر أيضاً A/78/580، الفقرة 18 و A/77/559، الفقرة 12).

### 2 - تقييم شامل لأداء نظام إقامة العدل

9 - أيدت الجمعية العامة، في قرارها 248/78، توصية اللجنة الاستشارية الداعية إلى إجراء تحليل أوفى للاتجاهات السائدة في حجم القضايا في نظام إقامة العدل، بسبل منها دمج البيانات الواردة من مختلف الجهات الفاعلة في النظام بشكل أكثر انتظاماً، من قبيل كيفية ارتباط القضايا المعروضة على محكمة المنازعات بقضايا التقييم الإداري والوساطة، وكذلك تقديم تفسير أفضل للاتجاهات المشار إليها، من قبيل الزيادة في عدد ونسبة الإجراءات التأديبية التي يُطعن فيها أمام المحكمتين.

10 - ويرد في مرفق تقرير الأمين العام (A/79/127، المرفق الأول) تقييم شامل لأداء نظام إقامة العدل للفترة 2009-2023. ويُظهر التقييم أن نظام إقامة العدل، من حيث عدد الطلبات والقضايا، بلغ ذروته بين عامي 2015 و 2018. وتلقت المحكمتان أكبر عدد من الدعاوى والقضايا السنوية في عام 2015 حيث بلغ عدد الدعاوى المرفوعة أمام محكمة المنازعات 438 دعوى وعدد القضايا المرفوعة أمام محكمة الاستئناف 191 قضية. وفي عام 2017، تلقت مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين ووحدة التقييم الإداري أكبر عدد سنوي من الطلبات منذ إنشائهما حيث بلغ عدد الطلبات 147 و 888 على التوالي. وفي عام 2018، تلقت مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة أكبر عدد من القضايا (577 3) (المرجع نفسه، الشكل ألف-1).

11 - وقد أكد التقييم التحليل الذي أجرته اللجنة الاستشارية في تقريرها السابق ما يلي: (أ) انخفض عدد الدعاوى التي تلقتها محكمة المنازعات من أكثر بكثير من 300 طلب سنوياً خلال الفترة 2014-2019 إلى أقل من 250 طلباً خلال الفترة 2020-2023؛ و (ب) ظل عدد الدعاوى التي تلقتها محكمة الاستئناف في عام 2023 تقريباً عند نفس المستوى الذي كان عليه في عام 2013، وإن كان ذلك بعد تقلبات حدثت خلال فترة 10 سنوات؛ و (ج) بالرغم من تقلب عدد طلبات المساعدة القانونية، فقد ارتفع إلى 147 4 في عام 2017 قبل أن ينخفض إلى عدد تراوحت قيمته بين 1 000 و 2 000 وظل عندها في الفترة من عام 2019 إلى عام 2023 (A/78/580، الفقرة 4).

12 - ووفقاً للأمين العام، أسهمت مكاتب أمناء المظالم، وقسم المشورة والتقييم الإداريين في الأمانة العامة، ومكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين إسهاماً كبيراً بعملها باعتبارها آليات للفرز تقلل من حالات التقاضي أمام المحكمتين. وفيما يتعلق بالتقلب في عدد الطلبات على مر السنين، يُلاحظ أن إحدى السمات الهامة للنظام هي ارتفاع عدد الطلبات والدعاوى الناشئة عن القرارات الإدارية التي تؤثر على أعداد كبيرة من الموظفين. ففي عام 2017، على سبيل المثال، بلغ عدد طلبات التقييم الإداري وعدد طلبات الاستعانة بخدمات مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، على السواء، أعلى مستوياتها المسجلة حتى الآن. ويعزى الكثير من هذه الطلبات إلى التغييرات في تسوية مقر العمل في جنيف، وتعديلات جداول المرتبات، وحالات عدم تحويل التعيينات إلى تعيينات دائمة، وإلى حالات إلغاء الوظائف ومسائل أخرى في العديد من بعثات حفظ السلام (A/79/127، الفقرتان 57 و 67، والمرفق الأول، الفقرتان 3 و 8).

13 - وفيما يتعلق بنوع القضايا المرفوعة من قبل الموظفين، يشير التقييم إلى أن معظم القضايا التي تلقتها محكمة المنازعات تتعلق بالتعيينات أو المزايا أو الاستحقاقات أو إنهاء الخدمة. وبالمثل، منذ إنشاء آلية التقييم الإداري، كان نصف طلبات التقييم الإداري تقريباً في الأمانة العامة يتعلق بمسائل إنهاء الخدمة، أو التعيينات والترقيات، أو المرتبات والبدلات ذات الصلة. ففي عام 2023، قُدّم نحو 40 طلباً للتقييم الإداري وتعليق تنفيذ قرارات إدارية من جانب موظفين متضررين من تقليص قوام بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي، اعترضوا على إنهاء خدمتهم دون إيلانهم الأولوية في التقدم لملء شواغر وعلى عدم اختيارهم لشغل وظائف شاغرة في فريق تصفية البعثة (المرجع نفسه، الفقرة 62، والمرفق الأول، الفقرة 17).

14 - وبالإضافة إلى ذلك، تُظهر الإحصاءات زيادة مطردة في عدد التدابير التأديبية المفروضة، بالرغم من أن معظم هذه التدابير لا يجري الطعن فيه. ولا تتطلب القضايا التي تنطوي على مسائل تأديبية إجراء تقييم إداري كخطوة أولى في العملية الرسمية لإقامة العدل. ففي الأمانة العامة، في الفترة ما بين

عامي 2019 و 2023، ومن بين 364 عقوبة مفروضة، جرى الطعن في 79 عقوبة (أو 22 في المائة) (المرجع نفسه، المرفق الأول، الفقرتان 35 و 36، والشكل ألف-10 والجدول ألف-1).

15 - وتلاحظ اللجنة الاستشارية المعلومات والتحليلات المقدمة في التقييم وتشجع الأمانة العامة على أن تدرج في تقريرها المقبل مزيداً من التحليل للاتجاهات في عدد القضايا، بسبل منها دمج البيانات الواردة من مختلف الجهات الفاعلة في النظام بشكل أكثر انتظاماً (انظر أيضاً A/78/580، الفقرة 6).

3 - الأدوات والآليات اللازمة للتقليل إلى أدنى حد من الدعاوى القضائية غير الضرورية و/أو الكيدية و/أو غير الجدية

16 - أيدت الجمعية العامة، في قرارها 248/78، توصية اللجنة الاستشارية بأن يقدّم الأمين العام في تقريره المقبل معلومات عن الأدوات والآليات اللازمة للتقليل إلى أدنى حد من الدعاوى القضائية غير الضرورية و/أو الكيدية و/أو غير الجدية، بما في ذلك ما يتعلق منها بدور الفرز الذي يقوم به قسم المشورة والتقييم الإداريين، وعن المستوى الحالي للجوء إلى النظام غير الرسمي لإقامة العدل، وعن قرارات المحكمتين القاضية بتغريم الأطراف التي تسيء بشكل سافر استعمال إجراءات التقاضي، وفقاً لنظامهما الأساسيين، وكذلك بيانات أكثر تفصيلاً عن قرارات عدم المقبولية الصادرة عن المحكمتين (المرجع نفسه، الفقرة 11).

17 - وفيما يتعلق بدور الفرز الذي يضطلع به مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، جرت من خلال المشورة الموجزة في عام 2023 معالجة 164 طلباً، أو 84 في المائة، من بين ما مجموعه 388 طلباً. وفي الفترة من 2009 إلى 2023، ارتفعت نسبة القضايا التي يمثل فيها المتقاضون أنفسهم وترفض محكمة المنازعات الدعاوى المتصلة بها باعتبارها لا تستوفي شروط المقبولية (42 في المائة من جميع قضايا التمثيل الذاتي) مقارنةً بنسبتها في أنواع التمثيل القانوني الأخرى (15 في المائة في التمثيل من قبل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، و 22 في المائة في التمثيل عن طريق محامٍ خاص أو متطوع) (A/79/127، الجدول 13 والمرفق الأول، الفقرة 32). وفيما يتعلق بدور الفرز الذي يضطلع به قسم المشورة والتقييم الإداريين، يشير الأمين العام إلى أن القسم يتبع نهجاً حذراً إزاء تحديد ما إذا كانت المسألة المقدمة للاستعراض غير ضرورية أو غير جدية. ومنذ عام 2009، تلقى القسم طلباً واحداً فقط يمكن وصفه بأنه غير جدي. غير أن عدد الطلبات التي اعتبرت غير مستوفية لشروط المقبولية بلغت نسبتها 38 في المائة من مجموع عدد الطلبات (المرجع نفسه، الفقرتان 70 و 71). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن القسم يخصص جزءاً من عملية تواصله مع الموظفين لإنهاء الوعي لديهم بالإجراءات المتعلقة برفع اعتراضهم على القرارات الإدارية في النظام الرسمي وبالخيارات المتاحة في النظام غير الرسمي. ويتضمن هذا الجزء تشجيع الموظفين الذين ينظرون في طلب إجراء تقييم إداري على التشاور مع مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين.

18 - وفيما يتعلق بدور المحكمتين في التقليل إلى أدنى حد من الدعاوى القضائية غير الضرورية، تُظهر البيانات أن ما مجموعه 303 دعاوى إلى محكمة المنازعات لم تستوف شروط المقبولية في الفترة من 2009 إلى 2023. ومعظم الدعاوى التي خلص إلى عدم استيفائها شروط المقبولية عزى إلى عدم طلب إجراء تقييم إداري أو عدم صدور قرار إداري. وبالإضافة إلى ذلك، تتمتع المحكمتان بسلطة تغريم طرف ما على سوء استعماله الإجراءات القضائية. غير أن هذه الصلاحية لم تُمارَس إلا فيما ندر: فطوال الفترة من 2009 إلى 2023، أصدرت المحكمتان حكماً نهائياً بإداء المصاريف المتعلقة بإساءة استخدام

الإجراءات القضائية ضد الجهات المدعية في 16 قضية. ويرى الأمين العام أن هناك صلة ضئيلة أو معدومة بين القضايا غير المستوفية شروط المقبولية والدعاوى غير الجدية أو الكيدية المرفوعة أمام محكمة المنازعات، وأن عدد الدعاوى غير الجدية أو الكيدية لا يكاد يذكر (المرجع نفسه، الفقرات 77 و 79 و 81 و 82، والمرفق الثاني).

19 - وتشجع اللجنة الاستشارية نظام إقامة العدل على مواصلة جهوده الرامية إلى التقليل إلى أدنى حد من الدعاوى القضائية غير الضرورية و/أو الكيدية و/أو غير الجدية.

#### 4 - الحماية من الانتقام

20 - أيدت الجمعية العامة، في قرارها 248/78، توصية اللجنة الاستشارية التي أكدت فيها أهمية التوعية بسياسة الحماية من الانتقام، وأعربت عن أملها في أن يقدم الأمين العام في تقريره المقبل عن إقامة العدل معلومات أكثر تفصيلاً عن الحماية من الانتقام (A/78/580، الفقرة 28).

21 - ويشير الأمين العام إلى أن المعلومات المطلوبة ترد في تقرير مكتب الأخلاقيات (انظر A/79/76). وأبلغت اللجنة الاستشارية، بناء على طلبها، بأن المعلومات ذات الصلة بتنفيذ هذه السياسة ستقدم في التقارير المقبلة للأمين العام إلى الجمعية العامة عن إقامة العدل. وفيما يتعلق بعام 2023، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن مكتب الأخلاقيات تلقى 184 استفساراً تتعلق بسياسة المنظمة بشأن الحماية من الانتقام. وكان الغرض من 115 استفساراً من هذه الاستفسارات هو التماس المشورة وليس طلب الحماية الفعلية. فيما كان الغرض من أربعة وخمسين استفساراً هو طلبات حماية أسفرت عن الشروع في إجراء استعراضات أولية، وكانت سبعة استفسارات عبارة عن طلبات لإجراء استعراض ثانٍ من جانب مديرة مكتب الأخلاقيات، بصفتها رئيسة فريق الأمم المتحدة للأخلاقيات، لمراجعة ما خلصت إليه مكاتب الأخلاقيات التابعة للأجهزة والبرامج ذات الإدارة المستقلة من قرارات بشأن مسألة التعرض للانتقام. وأخيراً، تمثلت ثماني مسائل في إحالات واردة من مكتب خدمات الرقابة الداخلية لاتخاذ تدابير وقائية من الانتقام. وفي عام 2023، أكمل مكتب الأخلاقيات 40 استعراضاً أولياً. ولم يثبت في 38 استعراضاً من هذه الاستعراضات وجود أدلة ظاهرة الواجهة وموثوقة تفيد بوجود حالات انتقام. وكانت غالبية مزاعم سوء السلوك التي سُرع في التحقيقات لتبني صحتها تتعلق بمنازعات في مكان العمل أو منازعات شخصية. وأحال مكتب الأخلاقيات النتيجتين اللتين خلص فيهما إلى توافر أدلة ظاهرة الواجهة تشير إلى حدوث انتقام، إلى جانب حالة أخرى ظاهرة الواجهة بدأت إجراءاتها في عام 2022، إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية لكي يشرع في التحقيق فيها. وكانت نسبة 65 في المائة من الاستعراضات الأولية المنجزة تتعلق بشكاوى بشأن التعرض للانتقام وردت من موظفين ميدانيين. وأبلغت اللجنة أيضاً أن الموظفين الذين أثاروا شواغل غير مشمولة بسياسة المكتب أحيلوا إما إلى قسم المشورة والتقييم الإداريين، أو مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، أو مكتب أمانة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، أو مكتب الموارد البشرية حسب انطباق الحال. وأسديت المشورة إلى الموظفين أيضاً بشأن إبلاغ مكتب خدمات الرقابة الداخلية بحالات سوء السلوك المحتمل، أو إبلاغ المسؤول الرسمي بها مع إرسال نسخة إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية.

22 - وأبلغت اللجنة الاستشارية كذلك بأنه أُجري في عام 2023 استعراض وتقييم سنويين لسياسة الحماية من الانتقام. وقدم مكتب الأخلاقيات المساعدة التقنية تحديداً بشأن استعراض هذه السياسة إلى الفريق العامل بين الدورات المعني بالتحقيقات والمسائل التأديبية وإقامة العدل التابع للجنة المشتركة بين

الموظفين والإدارة. وفي 21 تموز/يوليه 2023، أنجز الفريق العامل تقريره عن استعراض نشرة الأمين العام المعنونة "الحماية من الانتقام بسبب الإبلاغ عن سوء السلوك والتعاون مع عمليات التدقيق أو التحقيق المأذون بها حسب الأصول" (ST/SGB/2017/2/Rev.1). وفي هذا التقرير، يقدم الفريق العامل توصيات تستند إلى توافق الآراء لتعزيز فعالية السياسة. وفي 30 آب/أغسطس 2023، اعتمد التقرير من جانب اللجنة المشتركة بين الموظفين والإدارة. وتعمل إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومساائل الامتثال على تنفيذ التوصيات من خلال إجراء مراجعة للسياسة.

23 - وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن المعلومات المتعلقة بتنفيذ السياسة المتعلقة بالحماية من الانتقام بسبب الإبلاغ عن سوء السلوك والتعاون مع عمليات التدقيق أو التحقيق المأذون بها حسب الأصول قد قُدمت بناء على طلبها، وتأمل اللجنة الاستشارية أن تقدّم المعلومات ذات الصلة بتنفيذ هذه السياسة، عملاً بقرار الجمعية العامة 248/78، في التقارير المقبلة التي سيقدمها الأمين العام إلى الجمعية العامة عن إقامة العدل.

#### 5 - آلية التمويل التكميلي الطوعي لمكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين

24 - أيدت الجمعية العامة، في قرارها 248/78 توصية اللجنة الاستشارية بأن يقدّم الأمين العام معلومات تفصيلية عن آلية التمويل التكميلي الطوعية الحالية في تقريره المقبل، تشمل ما يتعلق منها بمعدلات عدم الانضمام إلى آلية التمويل الطوعي، وحجم الإيرادات المتحققة، والخدمات المقدمة ورضا العملاء، إلى جانب تحليل شامل لخيارات التمويل المحتملة في المستقبل (A/78/580، الفقرة 33).

25 - وترد في مرفق تقرير الأمين العام المتعلق بإقامة العدل (A/79/127، المرفق الثالث) معلومات عن مساهمات الموظفين في الآلية ومعدلات عدم الانضمام من عام 2019 إلى عام 2023. وتُظهر البيانات أن المساهمات المتحققة من خلال الآلية ازدادت باطراد من 1 194 100 دولار في عام 2019 إلى 1 443 400 دولار في عام 2023. وفيما يتعلق بمعدلات عدم الانضمام، يمكن ملاحظة اتجاهات مختلفة حسب الكيانات المعنية: فبين كانون الأول/ديسمبر 2019 وكانون الأول/ديسمبر 2023، انخفض معدل عدم الانضمام في الأمانة العامة (من 34 في المائة إلى 31,5 في المائة) وفي مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (من 49 في المائة إلى 38 في المائة)؛ بينما كانت تلك المعدلات متقلبة في مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (بين 30 في المائة و 35 في المائة) وارتفعت في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (من 40 في المائة إلى 47 في المائة) وكذا في منظمة الأمم المتحدة للطفولة (من 42 في المائة إلى نحو 46 في المائة) (المرجع نفسه، الجدول باء-1، والأشكال من باء-2 إلى باء-6).

26 - وسعى الأمين العام إلى تعزيز الحوافز لتشجيع الموظفين على عدم رفض الانضمام إلى آلية التمويل التكميلي الطوعي. ويواصل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين الاضطلاع بأنشطة توعية والعمل مع الإدارة العليا وممثلي الموظفين على تشجيع الدعم لآلية التمويل. ويغتم الموظفون القانونيون التابعون للمكتب كلَّ فرصة سانحة لتشجيع الموظفين على الانضمام إلى الآلية لتقديم مساهمات اختيارية إذا كانوا ممن اختاروا في السابق عدم الانضمام إليها، بسبب منها نشر مقالات في هذا الصدد على الشبكة الداخلية للأمم المتحدة (iSeek) وتوزيع مواد إعلامية وتنفيذ أنشطة للتوعية (A/79/127، الفقرة 91).

27 - وتكتسي الموارد المتأتية من الآلية أهمية فيما يتعلق بالموارد البشرية. ويضم مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين 10 وظائف ممولة من الميزانية العادية (وظيفة واحدة برتبة ف-5 لرئيس/كبير موظفين

قانونيين، وخمس وظائف برتبة ف-3 لموظفين قانونيين، ووظيفة واحدة برتبة ف-2 لموظف قانوني، ووظيفة واحدة برتبة خ ع-6 لمساعد قانوني، ووظيفتان برتبة خ ع-5 لمساعدين قانونيين؛ وتمول وظيفة واحدة لموظف قانوني برتبة ف-3 من حساب الدعم؛ وهناك سبع وظائف ممولة من آلية التمويل التكميلي الطوعي (وظيفتان برتبة ف-4 لموظفين قانونيين، إحداهما في جنيف والأخرى في نيروبي، وخمس وظائف برتبة ف-3 لموظفين قانونيين، في بيروت وعنتيبي وجنيف ونيروبي ونيويورك) (المرجع نفسه، الفقرة 90). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن الموظفين الممولين من الآلية يُمنحون تعيينات مؤقتة في الوقت الراهن، نظرا لعدم انتظام التمويل. وهذا ما يؤثر على كفاءة المكتب، وتوزيع عبء القضايا بين الموظفين الحاليين، والحاجة المستمرة لإجراء عمليات توظيف منتظمة. ويتلقى الأفراد الذين يُستقدمون بتعيينات مؤقتة التدريب على يد المكتب في كثير من الأحيان قبل أن يُستقدموا للعمل في أماكن أخرى بتعيينات محددة المدة أو أن يتركوا الأمم المتحدة تماما. ويترتب على تناقص أعداد الموظفين فقدان المعرفة المؤسسية وتعطيل العملاء، الذين يمكن أن يروا قضاياهم في عهدة عدة موظفين قانونيين.

28 - ويلاحظ الأمين العام أن الآلية لا تزال في طور التجريب وقد جرى، منذ الدورة الثالثة والسبعين للجمعية العامة، تمديداتها لمدة ثلاث سنوات في كل مرة، وكان آخر تمديد لها حتى 31 كانون الأول/ديسمبر 2024. ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن الآلية أنشئت في عام 2014 باعتبارها خصما طوعيا من مرتبات الموظفين لا يتجاوز 0,05 في المائة من الراتب الأساسي الشهري الصافي للموظف (من الموظفين الذين لم يرفضوا الانضمام إلى الآلية) لتكميل تمويل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين.

29 - وأفاد الأمين العام أن تمديد الآلية إلى أجل غير مسمى من شأنه أن يتيح تعيين الموظفين لأجل طويلة. ولذلك فهو يطلب أن تمدد الجمعية العامة الآلية إلى أجل غير مسمى، دون المساس بأي قرار نهائي بشأن ما إذا كانت النفقات المتكبدة بموجب ولاية المكتب تشكل "نفقات للمنظمة" في إطار المعنى الوارد في ميثاق الأمم المتحدة (ال فقرات 94 إلى 96 والفقرة 109 (ب)).

30 - وتلاحظ اللجنة الاستشارية أن آلية التمويل الطوعي لمكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين أنشئت في عام 2014 وساهمت بشكل كبير في أداء عمل المكتب. ولذا، فإن اللجنة توافق على طلب الأمين العام تمديد الآلية إلى أجل غير مسمى لأنها ترى وجاهة في الجهود المبذولة لزيادة استقرار مصدر التمويل هذا.

31 - وبالإضافة إلى ذلك، تلاحظ اللجنة الاستشارية أن الجانب الطوعي للمساهمات يمكن أن يوجد تصورات بعدم الإنصاف بالنظر إلى أن الموظفين الذين يختارون عدم الانضمام إلى الآلية قد يقررون، مع ذلك، الاستفادة من خدمات مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، في حين أن الموظفين الذين يساهمون فيها قد لا يستفيدون أبدا من خدمات المكتب. وفي هذا السياق، تشجع اللجنة الاستشارية الأمين العام على مواصلة تعزيز الحوافز المقدمة للموظفين لكيلا يرفضوا الانضمام إلى آلية التمويل الطوعي، والإبلاغ عن هذه المسألة في تقريره المقبل.

## جيم - توصيات مجلس العدل الداخلي

32 - يقدم مجلس العدل الداخلي في تقريره عن إقامة العدل في الأمم المتحدة (A/79/121) مجموعة من التوصيات. وترى اللجنة الاستشارية أن معظم هذه التوصيات ذو طابع قانوني. غير أن اللجنة ترى وجاهة في توصية المجلس بأن يعفى نظام إقامة العدل من قيود الميزانية (A/79/121، التوصية 1).

ويعتبر المجلس أن هذا الإعفاء ينبغي أن يتيح للنظام تعيين شاغلي الوظائف اللازمة للحفاظ على حسن أداء مهامه، من خلال كفالة أن يواصل النظام العمل في ظل التقيد الصارم بالقانون الدولي ومبادئ سيادة القانون ومراعاة الأصول القانونية.

33 - ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن المرشح الذي اختير في تموز/يوليه 2023 لشغل وظيفة كبير الموظفين القانونيين (ف-5) في نيروبي، التحق بالوظيفة في أواخر آب/أغسطس 2024، بسبب القيود على السيولة، بعد فترة تأخير دامت 13 شهراً تقريباً منذ أن أصبحت الوظيفة شاغرة في 1 آب/أغسطس 2023. وبالإضافة إلى ذلك، ستصبح وظيفة أمين السجل (ف-5) في جنيف شاغرة في تشرين الثاني/نوفمبر 2024. ويتفاقم الوضع في جنيف بسبب شغور وظيفة الموظف القانوني (ف-3) منذ تشرين الثاني/نوفمبر 2023، وقد لا تسمح حالة السيولة بشغل الوظيفة.

34 - وتدرك اللجنة الاستشارية ضرورة شغل الوظائف في نظام إقامة العدل على وجه السرعة.

35 - وفيما يتعلق بالتوصية بتعيين رئيسي المحكمتين لمدة سبع سنوات (المرجع نفسه، التوصية 2)، تشير اللجنة الاستشارية إلى أن الجمعية العامة طلبت في الفقرة 18 من قرارها 242/76 إلى الأمين العام أن يقدم، بالتشاور مع المحكمتين، آراءه بشأن هذه التوصية (انظر A/77/130، الفقرتان 17 و 18 و A/77/559، الفقرة 25). وكان الأمين العام قد أشار في تقرير سابق إلى أن قضاة محكمة المنازعات لا يؤيدون التوصية؛ فهم يرون أن فترة ولاية مدتها سبع سنوات هي طويلة جداً ومن شأنها أن تحول دون أي تناوب. ويعارض قضاة محكمة الاستئناف أيضاً هذه التوصية. فهم يرون أن التناوب السنوي أو المنتظم على الرئاسة يتيح للقضاة أن يكتسبوا الإلمام بدورها الفريد قبل أن يصبحوا رئيساً لها، وعادة ما يكون ذلك بعد شغل ولاية نائب الرئيس. ويرى القضاة أن النظام الحالي يكفل أن تكون للرئيس الخبرة السابقة المناسبة ويعزز روح الزمالة والتضامن بين قضاة محكمة الاستئناف. وأعربت الأمانة العامة عن دعمها اتباع نهج أكثر مرونة بناء على فترات ولاية أقصر قابلة للتجديد (انظر A/77/156، الفقرات 75 إلى 77، و 80، و 82، و 83، و A/77/559، الفقرة 26). ويمكن ملاحظة أن الجمعية العامة لم تتخذ أي إجراء لتنفيذ هذه التوصية. ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن الأمانة العامة لا تزال تؤيد اتباع نهج أكثر مرونة اعتباراً من أيلول/سبتمبر 2024، في حين لا يزال رئيسا المحكمتين يعترضان على التوصية.

36 - وفيما يتعلق بالتوصية بإنشاء برنامج تجريبي مدته 18 شهراً في مجال الوساطة القضائية، بقيادة المحكمتين (A/79/121، التوصية 4)، أبلغت اللجنة الاستشارية، لدى الاستفسار، بأن الأمين العام استجاب في السابق لتوصيات مماثلة قدمها مجلس العدل الداخلي في دورات الجمعية العامة السادسة والسبعين والسابعة والسبعين والثامنة والسبعين. وأفادت الأمانة العامة بأن هذه التوصية لا تتطابق مع نظام إقامة العدل حيث تكون أدوار العناصر الرسمية وغير الرسمية للنظام محددة جيداً ومصممة للعمل بطرق متكاملة.

37 - وفيما يتعلق بالتوصية ذات الصلة بإنشاء مكتب مستقل لخدمات الوساطة، يكون منفصلاً عن مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (التوصية 7)، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن المجلس رأى، بعد ثلاث سنوات من المناقشات، عدم جدوى من مواصلة التشاور مع المكتب. وأحيطت اللجنة علماً أيضاً بالقلق الذي أعربت عنه أمينة المظالم بشأن عدم فهم المجلس الواضح لولاية المكتب التي لا تشمل سلطة التحقيق في الشكاوى وتقديم التوصيات التي تتطلب مستوى عالياً من الشفافية والمساءلة أمام المشتكين (المرجع نفسه، الفقرة 45).

38 - وترى اللجنة الاستشارية أن هناك ضرورة في توسيع نطاق التشاور وتحسين الاتصال فيما بين كيانات نظام إقامة العدل، بما في ذلك بين مجلس العدل الداخلي ومكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، من أجل توفير فهم كلي شامل للنظام وتحسين أدائه.

### ثالثاً - أنشطة مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

#### ألف - لمحة إحصائية عامة عن القضايا واتجاهاتها في الأمانة العامة

39 - يشير الأمين العام، في تقريره عن أنشطة مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، إلى أن المكتب فتح في عام 2023 ما عدده 2 014 قضية بما في ذلك قضايا الوساطة، وهو ما يمثل زيادة قدرها 454 قضية بالمقارنة مع عام 2022 (A/79/156، الفقرة 12 والشكل الأول). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن المعدل العام للاستفادة من خدمات مكتب أمين المظالم والوساطة في الأمانة العامة للأمم المتحدة، الذي يتراوح بين 4 و 6 في المائة من مجموع الموظفين الذين يقدم خدماتهم لهم، مماثل للمنظمات الأخرى التي توفر للموظفين خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية. وأبلغت اللجنة أيضاً بأن الزيارات الشخصية، بالإضافة إلى جهود التواصل، هي الطريقة الأكثر فعالية لمعالجة المنازعات بسرعة وزيادة عدد القضايا. وتشمل العوامل الأخرى المساهمة في ذلك تقليص حجم البعثة أو إعادة هيكلة الكيان، والتغييرات في السياسات التي تؤثر على ظروف عمل الموظفين، والمعالم الرئيسية في دورة إدارة الأداء، ولا سيما في نهاية الدورة.

40 - وفيما يتعلق بزيادة عدد القضايا في عام 2023 مقارنة بعام 2022، أبلغت اللجنة الاستشارية، لدى الاستفسار، بأن العوامل المحددة التي ساهمت في ذلك شملت استئناف الزيارات الشخصية إلى بعثات حفظ السلام؛ وقيام المكتب بتقديم مزيد من الإحاطات والعروض عن دوره والخدمات التي يقدمها؛ وتعزيز التعاون مع أصحاب المصلحة الذين يعززون استخدام العمليات غير الرسمية ويشجعون عليها؛ وإغلاق بعثة الأمم المتحدة المتكاملة متعددة الأبعاد في مالي وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة لتقديم المساعدة خلال الفترة الانتقالية في السودان، فضلاً عن التقليص المستمر في حجم مختلف الكيانات. ويتوقع المكتب أن يكون عدد القضايا التي فُتحت في عام 2024 هو نفسه تقريباً عددها في عام 2023.

41 - وفيما يتعلق بتوزع القضايا حسب الموقع، يشير التقرير إلى أنه وردت في عام 2023، ما نسبته 21 في المائة (414) من القضايا من موظفين في المقر، و 37 في المائة (751) من موظفين في العمليات الميدانية، و 42 في المائة (849) من موظفين في المكاتب الموجودة خارج المقر، وهو ما يتماشى مع الاتجاهات في السنوات السابقة. وفيما يتعلق بفئات المشاكل، يشير الأمين العام إلى أن فئات المشاكل الأربعة الأكثر تكراراً من حيث الإبلاغ عنها هي: "العلاقات التقييمية" (31 في المائة)؛ و "الوظيفة والحياة المهنية" (19 في المائة)؛ و "التعويضات والاستحقاقات" (10 في المائة)؛ والعلاقات بين "الأقران والزملاء" (10 في المائة). وعلى عكس السنوات السابقة، كانت هناك زيادة في القضايا المتعلقة بفئة "السلامة والصحة والرفاه والإجهاد والتوازن بين العمل والحياة الشخصية"؛ وأشار في عدد من هذه القضايا إلى الإجهاد الناجم عن التوتر المرتبط بالعمل أو المنازعات الطويلة (المرجع نفسه الفقرتان 15 و 17، والشكلان الثاني والرابع، والفقرة 56 أدناه).

42 - وفيما يتعلق بمعدل الاستفاد من خدمات المكتب حسب نوع الجنس، يشير الأمين العام إلى أن عدد أكبر من الموظفين استفاد من الخدمات التي يقدمها المكتب في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية مقارنة بنظرائهن من الرجال، في مراكز العمل الميدانية وغير الميدانية على حد سواء، وذلك مقارنة بالخصائص الديمغرافية العامة على نطاق الأمانة العامة. فعلى سبيل المثال، كانت النساء، في العمليات الميدانية حيث لا يمثلن سوى 29 في المائة من مجموع عدد الموظفين، تمثل 38 في المائة من القضايا التي تلقاها المكتب (المرجع نفسه، الفقرة 16، والشكل الثالث). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن الموظفين يتوجهون إلى مكتب أمين المظالم بانتظام بشأن شواغل مكان العمل التي تتضمن عنصرا جنسانيا. وقد تتعلق هذه الشواغل بعدم وجود تكافؤ بين الجنسين أو بيئة تمكينية وغيرها من المشاكل التي تواجهها الموظفين العاملات في مراكز العمل الشاقة. وقد بذلت جهود من خلال استراتيجية الأمين العام على نطاق المنظومة بشأن المساواة بين الجنسين لتحسين ظروف الموظفين العاملات في مراكز العمل المذكورة.

43 - وتلاحظ اللجنة الاستشارية زيادة عدد القضايا التي فتحها مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الامم المتحدة في عام 2023. وتشير اللجنة إلى أن الجمعية العامة سلمت بأن النظام غير الرسمي لإقامة العدل خيار يتسم بالكفاءة والفعالية لكل من الموظفين الذين يلتزمون بالانتصاف من المظالم والمديرين الذين تُتاح لهم المشاركة فيه، وشددت مرارا على ضرورة الاستعانة إلى أقصى حد ممكن بالنظام غير الرسمي لإقامة العدل من أجل تجنب الدعاوى القضائية غير الضرورية (انظر القرار 248/78، الفقرتان 9 و 10، و 242/76، الفقرتان 11 و 12، و 248/75، الفقرتان 14 و 15، و 258/74، الفقرتان 13 و 14، و 276/73، الفقرتان 12 و 13).

## باء - الوساطة

44 - في ما يتعلق بخدمات الوساطة، يشير الأمين العام إلى أن مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة فتح 124 قضية وساطة في عام 2023، مما يعكس انخفاضاً بنسبة 24 في المائة مقارنة بعام 2022. وفي عام 2023، أحالت محكمة المنازعات ثلاثاً من قضايا الوساطة إلى المكتب. ومن بين هذه القضايا، سُحبت قضية واحدة لاحقاً لعملية الوساطة؛ وفي القضيتين الأخرين، اختار المدعيان مواصلة الإجراءات أمام محكمة المنازعات. وفيما يتعلق بنوع المشاكل التي جرى التوسط فيها ونتائج عمليات الوساطة، يشير الأمين العام إلى أن معظم القضايا (55 في المائة) تضمن مشاكل تتعلق بالعلاقات التقييمية، تليها الوظيفة والحياة المهنية (14 في المائة)، ثم العلاقات بين الأقران والزملاء (12 في المائة)، وأن 86 في المائة في هذه القضايا جرت تسويته بنجاح (A/79/156، الفقرات 20 و 21 و 25).

45 - وفيما يتعلق بالفرص المتاحة لزيادة عدد حالات الوساطة، يشير الأمين العام إلى أن مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة قدم عروضاً منتظمة للجمهور العالمي، بلغات مختلفة، لزيادة الوعي بخدمات الوساطة في المنظمة وتعزيز فهمها. وقد حضر أكثر من 500 مشارك هذه الجلسات الإعلامية في عام 2023 (المرجع نفسه، الفقرة 23). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية، نقلاً عن أمينة المظالم، بأن عدد حالات الوساطة يمكن أن يكون أعلى من ذلك. وأبلغت اللجنة أيضاً بأن الموظفين المعنيين بتسوية المنازعات في المكتب يتلقون التدريب على تقديم مجموعة كاملة من خيارات تسوية المنازعات في مكان العمل، فيما يتلقى جميع كبار الموظفين المعنيين بتسوية المنازعات من الرتبة ف-5 التدريب على الوساطة ويتحملون المسؤولية الرئيسية عن إجراء عمليات الوساطة في مناطقهم. وفي مواقع

المحكمتين (نيويورك وجنيف ونيروبي)، يقدم الموظفون المعنيون بتسوية المنازعات دعماً إضافياً في مجال الوساطة. وأبلغت اللجنة كذلك بأن أنشطة الوساطة التي يضطلع بها المكتب تخضع للرصد المركزي من قبل رئيس الدائرة بدعم من كبير الموظفين المعنيين بالوساطة (ف-5)، الذي يكفل أيضاً موازنة الممارسات.

46 - وتشدد اللجنة الاستشارية على أهمية نهج استخدام "الوسائل غير الرسمية" أولاً كوسيلة لتجنب الدعاوى القضائية غير الضرورية، من خلال الوساطة وغيرها. ولذلك تشجع اللجنة الأمين العام على بذل مزيد من الجهود، بسبل منها تكثيف أنشطة التوعية وتعزيز التنسيق مع أصحاب المصلحة المعنيين، وذلك بهدف زيادة استخدام خدمات الوساطة غير المستغلة حالياً استغلالاً كافياً كخطوة أولى، حيثما أمكن، قبل تقديم شكوى رسمية (انظر أيضاً A/78/580، الفقرة 54).

### جيم - الأفراد من غير الموظفين

- 47 - قررت الجمعية العامة، في الفقرة 11 من قرارها 248/78، إضفاء الطابع الرسمي على المشروع النموذجي المتعلق بتمكين الأفراد غير الموظفين من الحصول على خدمات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، في حدود الموارد المتاحة.
- 48 - ويشير الأمين العام إلى أن المكتب تلقى في عام 2023 ما عدده 224 قضية من أفراد غير موظفين، مقارنة بما عدده 182 قضية في عام 2022، و 114 قضية في عام 2021 (A/79/156)، الشكل الخامس). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن الاتجاه السائد هو استمرار الزيادة في عدد القضايا منذ أن أنشأت الجمعية العامة المشروع التجريبي في قرارها 276/73. ومن المتوقع أن يستمر هذا الاتجاه في المستقبل نظراً لأن البرنامج خضع للتنظيم. ويعتزم المكتب مراجعة البيانات التي جُمعت على مدار فترة خمس سنوات لتحديد ما إذا كان من الممكن الاستمرار في تقديم الخدمات في حدود الموارد الحالية أو طلب موارد إضافية.
- 49 - وفيما يتعلق بمواقع الأفراد من غير الموظفين الذين يتصلون بالمكتب ونوع المشاكل التي يثيرونها، يشير الأمين العام إلى أن غالبية هؤلاء الزوار من غير الموظفين موجودون في عمليات السلام، وأن الفئات الأكثر شيوعاً من المشاكل المبلغ عنها هي العلاقات التقييمية (23 في المائة)، والوظيفة والحياة المهنية (19 في المائة)، والتعويضات والاستحقاقات (17 في المائة) (A/79/156، الفقرة 26).
- 50 - وتأمل اللجنة الاستشارية أن تدرج في التقرير القادم معلومات تفصيلية عن إمكانية وصول الأفراد من غير الموظفين إلى خدمات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة.

### دال - إذكاء الوعي وإتاحة إمكانية الوصول إلى تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية

- 51 - طلبت الجمعية العامة، في قرارها 260/77، إلى الأمين العام أن يعمل على زيادة وعي الموظفين بإمكانية إجراء محادثات مع مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة للبحث عن الحلول غير الرسمية، بما فيها الوساطة، كخطوة أولى، حيثما تسنى ذلك، قبل تقديم شكوى رسمية. ويشير الأمين العام إلى أن من المعالم البارزة في هذا الصدد تقديم مذكرة مؤرخة 16 شباط/فبراير 2023 موجهة من رئيس ديوان الأمين العام إلى رؤساء الكيانات على نطاق الأمانة العامة بعنوان "تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية: الخطوة الأولى المفضلة في تسوية المشاكل في مكان العمل". وطوال ذلك العام، عمل المكتب

طوال العام عن كُتُب مع كبار المديرين من أجل تحديد استراتيجيات لتعزيز نهج "الوسائل غير الرسمية أولاً" (المرجع نفسه، الفقرتان 9 و 10).

52 - ولدى الاستفسار، أُبلغت اللجنة الاستشارية بأن المبادرة أُسفرت عن إنشاء "مؤيدي البدء بالنهج غير الرسمي"، وهو ما نُوقِش بعد ذلك في اجتماع لجنة الإدارة المعقود في تشرين الأول/أكتوبر 2023، مما أدى إلى موافقة رؤساء الكيانات في الأمانة العامة على الاضطلاع بدور مؤيدي البدء بالنهج غير الرسمي. وعلاوة على ذلك، قدمت أمانة المظالم "مجموعة أدوات اتصالات لمؤيدي البدء بالنهج غير الرسمي" بغية تعزيز نهج "الوسائل غير الرسمية أولاً" إزاء تسوية المنازعات في المنظمة. وأُبلغت اللجنة أيضاً أنه بالرغم من أن نهج الوسائل غير الرسمية أولاً يشجّع المشتكين بقوة على التماس تسوية غير رسمية من خلال مكتب أمانة المظالم وخدمات الوساطة أولاً، فهو نهج غير إلزامي؛ وربما يفضل الموظف تقديم شكوى رسمية في المقام الأول.

53 - وفيما يتعلق بتيسير إمكانية الوصول إلى تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية، يشير الأمين العام إلى أن المكتب أنشأ، من خلال هيكله اللامركزي في نيويورك وبنكوك وعتيبي وجنيف وغوما ونيروبي وسانتياغو وفيينا، وجوداً راسخاً في معظم اللجان الإقليمية ومكاتب الأمم المتحدة أو بالقرب منها باستثناء تلك الموجودة في الشرق الأوسط (المرجع نفسه، الفقرة 76). ولدى الاستفسار، أُبلغت اللجنة الاستشارية بأن المكتب نشر مؤقتاً وظيفة قائمة لموظف معني بتسوية المنازعات (ف-4) في بيروت. وأن تجربة المكتب في مساعدة وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى على إنشاء وظيفة لأمين مظالم قد أكدت كذلك الحاجة إلى فرع إقليمي مخصص يكون مقره في منطقة الشرق الأوسط. وأُبلغت اللجنة أيضاً بأن تكاليف البدء الأولية للمكتب الذي سيكون مقره في بيروت ستبلغ نحو 100 805 دولار، بما في ذلك تكاليف الملاك الوظيفي المؤلف من كبير الموظفين المعنيين بتسوية المنازعات (ف-5)، وموظف معني بتسوية المنازعات (ف-4)، وموظف دعم (من فئة الخدمة الميدانية أو فئة الخدمات العامة (الرتب الأخرى))، وكذلك الاحتياجات التشغيلية.

54 - وتأمل اللجنة الاستشارية أن تدرج في التقرير المقبل معلومات تفصيلية عن الإنشاء المقترح لوجود دائم لمكتب أمانة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة في منطقة الشرق الأوسط وأن تقدّم معلومات مستكملة عنه.

## هاء - ملاحظات عامة

55 - تشمل الملاحظات المنهجية الواردة في الفرع الرابع من تقرير الأمين العام عن أنشطة مكتب أمانة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة الملاحظات الواردة في الفقرات من 56 إلى 58 أدناه.

### قلة الموارد والصحة العقلية والنفسية

56 - يشير الأمين العام إلى أن حماية الموظفين من عواقب أزمة السيولة كانت من الأولويات المعلنة للمنظمة في عام 2023، ففي الوقت الذي أدى فيه إغلاق الكيانات وتقليص حجمها إلى زيادة المخاوف بشأن الأمن الوظيفي، فقد زاد هذا الأمر من القلق بين الموظفين. وفي عام 2023، ظلت أمانة المظالم تلاحظ زيادة في المشاكل المتعلقة بالسلامة والصحة والرفاه والإجهاد والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وهو اتجاه تقاوم منذ ظهور جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19). وتتضمن استراتيجية منظومة الأمم

المتحدة للصحة العقلية والنفسية لعام 2024 وما بعده العديد من الملاحظات العامة التي قدمها مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة في السنوات السابقة. وتشمل هذه الملاحظات الحاجة إلى ما يلي: إتاحة خدمات تقديم المشورة للموظفين، خاصة في مراكز العمل الشاقة؛ والجهود المبذولة للحد من الوصمة المتعلقة بتحديات الصحة العقلية؛ وتحسين إدماج اعتبارات الصحة العقلية في مكان العمل من خلال تحسين المعرفة بالصحة العقلية، لا سيما بالنسبة للموظفين الذين يشغلون مناصب إشرافية (المرجع نفسه، الفقرات 44، و 46، و 50، و 51). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن نسبة القضايا المتعلقة بفئة "السلامة والصحة والرفاه والإجهاد والتوازن بين العمل والحياة" (التي تشمل القضايا المتعلقة بالصحة العقلية والسلامة النفسية) وصلت، في عام 2023، إلى 9 في المائة من إجمالي عدد القضايا التي تلقاها المكتب.

#### معالجة التحيز والتمييز العنصريين

57 - يشير الأمين العام إلى أنه بينما تبذل المنظمة مزيداً من الجهود للتصدي للعنصرية والتمييز العنصري في مكان العمل، أصبح الموظفون يتقدمون بشكل متزايد لإثارة هذه المخاوف ومعالجتها. فبموجب نهج عدم التسامح إطلاقاً، يُشجّع الموظفون في معظم القضايا المتعلقة بمزاعم التمييز العنصري على المضي قدماً في قناة الشكاوى الرسمية. ومع ذلك، لجأ بعض الموظفين إلى مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة عندما تعرضوا لسلوك عنصري مدفوع بمعتقدات وتحيزات واعية أو غير واعية. وفي مثل هذه الحالات، تمكن المكتب من تيسير المحادثات لتعزيز الفهم والوعي، مما أدى إلى تغيير في التفكير والسلوك من قبل المخالفين المزعومين (المرجع نفسه، الفقرة 72). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة الاستشارية بأن الزوار، في سياق عرض شواغلهم في مكان العمل على الممارسين من مكتبة أمينة المظالم، وصفوا السلوكيات الأساسية أو المسيبة التي ربما كان مصدر التوتر أو الخلاف. ويمكن أن ترقى بعض هذه السلوكيات إلى مستوى السلوك العنصري الذي غالباً ما ينبع من التحيزات الواعية أو غير الواعية للجاني. غير أن الزوار لا يأتون بالضرورة إلى المكتب بشكاوى تتعلق بالعنصرية. وعندما يثير الزوار مسائل تتعلق بالتمييز العنصري، يشرح الممارسون من مكتبة أمينة المظالم للزوار الموارد ذات الصلة المتاحة لمعالجة الشواغل المحددة التي يثيرونها. وقد يكون الاتصال بمكتب مكافحة العنصرية خياراً متاحاً في هذا الصدد. وأبلغت اللجنة أيضاً بأن مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة يعمل مع مكتب مكافحة العنصرية على تقديم رؤى متعمقة عامة في إطار خطة العمل الاستراتيجية بشأن التصدي للعنصرية والنهوض بكرامة الجميع في الأمانة العامة للأمم المتحدة.

58 - وتكرر اللجنة الاستشارية تأكيد أملها في أن يستمر في التقرير المقبل تقديم معلومات عن الاتجاهات ذات الصلة والملاحظات العامة لمكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة (انظر A/78/580، الفقرة 59).

#### واو - تقديم التقارير المقبلة بوصفها تقارير لأمانة المظالم إلى الجمعية العامة

59 - أيدت الجمعية العامة، في قرارها 252/78، توصية اللجنة الاستشارية بأن يستقرئ الأمين العام وأمينة المظالم إمكانية تقديم تقارير المكتب في المستقبل بوصفها تقارير لأمانة المظالم إلى الجمعية العامة، مع تقديم أي تعليقات ترد من الأمين العام في تقرير منفصل (A/78/7، الفقرة 7-أولاً-25). ولدى الاستفسار، أبلغت اللجنة بأنه من المتوقع تقديم توصية بشأن هذه المسألة للنظر فيها خلال الجزء الرئيسي من الدورة الثمانين للجمعية العامة.