Всемирная организация здравоохранения

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
Сто сорок четвертая сессия **EB144/INF./2**
Пункт 9.4 предварительной повестки дня **18 декабря 2018 г.**

Доклад омбудсмена[1]

1. Настоящий информационный документ представлен Исполнительному комитету согласно принятым на прошедшей в мае 2017 г. Сто сорок первой сессии Исполкома[2] решениям относительно рекомендации Объединенной инспекционной группы Организации Объединенных Наций: «директивным органам организаций системы Организации Объединенных Наций следует предусмотреть возможность предоставления омбудсменам на регулярной основе доклада о выявленных системных вопросах»[3].

2. Настоящий документ содержит второй доклад омбудсмена, представляемый Исполнительному комитету. Его целями являются: (1) описание деятельности Канцелярии за прошедший год, в частности с указанием характера полученных дел; (2) описание наиболее актуальных системных проблем, выявленных за этот период; и (3) рассмотрение мер, принятых Администрацией для выполнения рекомендаций, содержащихся в предыдущем докладе[4]. В Приложении 1 к настоящему докладу приводится справочная информация о роли обмудсмена и структуре услуг обмудсмена.

3. На основании конфиденциальных бесед, проведенных с сотрудниками, посетившими Канцелярию омбудсмена[5], омбудсмен осуществляет мониторинг тенденций в целях своевременного выявления проблем, имеющих потенциально важное значение для Организации. Затем омбудсмен информирует и консультирует старшее руководство по вопросам надлежащих коррективных и профилактических мер. Соответственно, в целях нахождения эффективных путей решения в неформальном порядке вопросов, вызывающих озабоченность, поддерживались регулярные контакты

---

[1] Настоящий документ подготовлен Канцелярией омбудсмена и посреднических услуг в консультации со всеми региональными омбудсменами ВОЗ. Таким образом, он отражает взгляды всех омбудсменов ВОЗ, и, соответственно, любое упоминание омбудсмена касается также работы как Канцелярии омбудсмена и посреднических услуг, так и региональных омбудсменов.

[2] См. документ EB141/2, принятый к сведению Исполкомом на его Сто сорок первой сессии, и документ EB141/2017/REC/1, протоколы заседаний, первое заседание, раздел 6.

[3] Анализ внутриорганизационных услуг омбудсмена в масштабах системы Организации Объединенных Наций. Женева: Объединенная инспекционная группа Организации Объединенных Наций; 2015 г. (http://undocs.org/ru/JIU/REP/2015/6, по состоянию на 25 ноября 2018 г.).

[4] Документ EB142/INF./2.

[5] Далее именуемые «посетители».

со старшим руководством, включая Генерального директора, региональных директоров и другие заинтересованные стороны, в частности с ассоциациями персонала.

4. Таким образом, системные проблемы и рекомендации, представленные в настоящем докладе, подготовлены по результатам конфиденциальных бесед с посетителями и другими заинтересованными сторонами. По своему содержанию и характеру они, как представляется, указывают на серьезные организационные проблемы; некоторые из них могут выходить за рамки деятельности других вспомогательных служб ВОЗ.

5. Условия работы в ВОЗ носят сложный характер и принимаются во внимание во всех предложенных рекомендациях. Проблемы, связанные с делами, которые рассматривались обмудсменом в течение прошлого года, отражают системные проблемы, которые, как представляется, касаются не только ВОЗ, поскольку они фигурируют в докладах большинства наших коллег-обмудсменов из других международных организаций. Кроме того, следует признать, что старшее руководство ВОЗ под руководством Генерального директора проявляло полную готовность к взаимодействию и решению этих проблем, что нередко давало положительные результаты. Такое взаимодействие должно продолжаться.

АКТУАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И ТЕНДЕНЦИИ

6. В настоящее время омбудсмены ВОЗ не придерживаются единых процедур сбора и публикации статистических данных. Омбудсмены в штаб-квартире и Региональном бюро для стран Америки публикуют такие данные в ежегодном отчете, направляемом всем сотрудникам. Эти отчеты содержат статистическую информацию о количестве и характере рассмотренных дел, а также результаты проведенной омбудсменом оценки потенциальных системных проблем и путей их разрешения. Информация компонуется в соответствии с предложенными Международной ассоциацией омбудсменов категориями, что обеспечивает согласованное представление данных. В Региональном бюро для стран Африки и Европейском региональном бюро омбудсмены планируют в ближайшее время представлять старшему руководству ежегодные отчеты.

7. В Канцелярии обмудсмена и посреднических услуг в штаб-квартире за последние годы количество рассмотренных дел было следующим: 149 дел в 2014 г.; 333 в 2015 г.; 345 в 2016 г.; и 333 в 2017 году[1]. В Региональном бюро для стран Америки число дел выросло со 107 в 2015 г. до 123 в 2016 г. и 138 в 2017 году. Возрастающее число обращений отмечается во всех организациях, обслуживаемых Канцелярией обмудсмена и посреднических услуг, которыми являются: ВОЗ, Объединенная программа Организации Объединенных Наций по ВИЧ/СПИДу, Международное агентство по изучению рака и Международный вычислительный центр Организации Объединенных Наций. Этот факт не обязательно свидетельствует о росте числа конфликтов в ВОЗ, но

[1] В соответствии с этими данными количество дел, связанных с обращениями сотрудников ВОЗ в Канцелярию омбудсмена и посреднических услуг, является следующим: 120 в 2014 г.; 288 в 2015 г.; 287 в 2016 г.; и 301 в 2017 году.

может быть следствием более широкого доступа, роста доверия к омбудсмену и понимания его роли.

8. Исходя из характера дел, полученных за последние месяцы, выявленные проблемы и тенденции очень схожи с теми, которые были отмечены в предыдущем докладе. Большинство дел, рассмотренных омбудсменом, связаны с проблемами, возникающими между начальниками и подчиненными в ситуациях, когда начальник ставит подчиненному неудовлетворительную оценку в рамках ежегодной служебной аттестации, причем зачастую причина кроется в неэффективной коммуникации. Еще одна заметная категория дел связана с вопросами работы и карьеры, а именно набора персонала, классификации должностей и, что особенно важно, продвижения по службе. Третья актуальная категория в менее значительной степени касается вопросов безопасности, здоровья, благополучия и физической среды, включая стрессовые условия и баланс между работой и личной жизнью. Далее следует категория юридических, нормативных, финансовых вопросов и вопросов соблюдения требований, включая дела, касающиеся, в частности, предполагаемых случаев домогательств и дискриминации.

ТРУДНОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

9. Одной из основных задач омбудсмена является отслеживание тенденций для раннего выявления потенциально важных для Организации проблем. Роль омбудсмена как «механизма раннего предупреждения» заключается в предоставлении замечаний и рекомендаций старшему руководству и другим основным партнерам, что позволяет им принимать соответствующие коррективные и профилактические меры. На основе работы, проведенной за прошлый год, основными системными проблемами, выявленными омбудсменом и доведенными до сведения старшего руководство, являлись, в частности, необходимость обеспечения большего многообразия и инклюзивности, а также механизмов борьбы с отсутствием взаимодействия со стороны ряда сотрудников, которые перед лицом проблем, связанных с неэффективным функционированием, и из страха негативных последствий предпочитают не предпринимать каких-либо действий и вести себя как пассивные наблюдатели. Эти проблемы подробно описаны в последующих разделах.

Уважение и поощрение многообразия

10. Омбудсмен рассматривал дела, связанные с обращениями сотрудников, которые полагали, что они подвергаются дискриминации по признакам расовой принадлежности, пола или возраста со стороны своих руководителей или Организации. По своему характеру рассматриваемые ситуации касались найма на работу, отношений к работе данных сотрудников или реакции на его или ее вклад в работу группы, иногда в общественных местах. Хотя возможно, что, предпринимая некоторые из этих действий, ответственные руководители не имели в виду каких-либо дискриминационных мотивов, люди могут воспринимать это иначе, что оказывает пагубное влияние на рабочую среду. Поскольку принцип отсутствия дискриминации является одним из основных принципов корпоративной культуры ВОЗ, эти ситуации нельзя просто игнорировать и они заслуживают внимания.

11. Призывы к обеспечению большего многообразия и инклюзивности являются актуальными темами нашего времени, и они касаются многих общественных и частных организаций, включая систему Организации Объединенных Наций. Секретариат занимается решением этих задач с помощью инициатив, заслуживающих одобрения. Омбудсмену известно о том, что администрацией уже приняты меры, направленные на достижение большего многообразия, особенно в области найма на работу[1], и он желал бы обратить внимание членов групп по отбору кандидатов на возможные скрытые проявления тенденциозности. Кроме того, в рамках Программы ВОЗ по чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения были проведены открытые обсуждения проблемы многообразия на совещаниях кластеров и создана рабочая группа по вопросам многообразия на рабочем месте. Эти важные инициативы должны быть усилены в рамках всей Организации для достижения большего многообразия, особенно в отношении постов высшего звена. Кроме того, поскольку многообразие и инклюзивность являются основополагающими элементами организационной культуры ВОЗ, дальнейшие усилия, направленные на изменение ненадлежащих взаимоотношений в работе, потребуют участия всех сотрудников, особенно на руководящих должностях.

12. Омбудсмен рекомендовал Организации в дальнейшем заняться решением данной проблемы путем признания ее наличия и последующего открытого обсуждения путей ее решения. Соответствующие обращения со стороны старшего руководства, а также обсуждения в целевых группах на уровне кластеров, департаментов и групп могут значительно способствовать осознанию значимости проблем такого рода всеми сотрудниками, в результате чего пострадавшие смогут открыто высказывать свое мнение, не опасаясь мести или травли, особенно со стороны своих руководителей. Руководители, являясь первой инстанцией, несут особую ответственность за недопущение создания атмосферы, в которой могут процветать дискриминационные отношения, слова или действия. Руководители отвечают за создание рабочей среды, в которой со всеми сотрудниками обращаются с уважением и беспристрастно, особенно если различия базируются на такой неприемлемой основе, как расовая принадлежность, пол или возраст. Наконец, поскольку отношения такого рода могут являться результатом подсознательных суждений или предвзятого мнения, нередко имеющих культурные корни, сотрудникам следует разъяснять суть этих суждений в качестве первого шага к их изменению. Это может быть сделано с помощью обсуждений в целевых группах и конкретных учебных курсов, участие в которых не ограничено только лицами, вовлеченными в процесс отбора кандидатов и найма на работу.

Побуждение сотрудников отказаться от позиции сторонних наблюдателей

13. Посетители нередко высказывали опасения по поводу возможных репрессий, если их руководство узнает об их обращении к омбудсмену, а некоторые полагали, что беседы с омбудсменом могут привести к стигматизации. Некоторые посетители беспокоились по поводу отрицательных последствий для своей карьеры, если они позволят себе критиковать или высказывать озабоченность в отношении существующих проблем. В этой связи некоторые посетители также неохотно

[1] Информационная записка 08/2018.

взаимодействовали с другими сотрудниками в целях улучшения своей рабочей среды и делали это только от имени или в поддержку третьей стороны. Таким образом, эти коллеги становились пассивными наблюдателями, избегая любого активного взаимодействия для решения проблем, связанных с работой, в неформальном порядке. Кроме того, некоторые руководители проявляли нежелание взаимодействовать со своими сотрудниками для устранения противоречий, которые настраивали коллег друг против друга или влияли на работу всей команды, включая предполагаемые случаи домогательств, и вместо этого игнорировали эти конфликты или выжидали, пока они будут решены путем официальных жалоб.

14. В этой связи омбудсмен принимает во внимание, что Секретариат предпринимал значительные усилия, направленные на создание культуры открытости и прозрачности, чтобы люди могли свободно высказывать свои опасения без страха ответных репрессий. В этих целях в 2016 г. была создана новая система внутреннего правосудия, которая рассматривала профилактику, своевременное реагирование и разрешение в неформальном порядке основными принципами политики в этой области[1]. Кроме того, Генеральный директор взял на себя личное обязательство проводить встречи с сотрудниками на регулярной основе в рамках политики открытых дверей, чтобы дать сотрудникам возможность обсуждать любые вопросы без излишних формальностей. Хотя эти инициативы заслуживают одобрения, необходима дальнейшая работа в этом направлении, принимая во внимание характер данной проблемы. Руководители должны отвечать не только за технические результаты деятельности своей группы, но также за создание для сотрудников рабочей среды, характеризующейся открытостью и свободным обменом взглядами и мнениями. Однако ответственность за решение сложных проблем лежит не только на руководителях, но и на всех сотрудниках. Каждый сотрудник обязан отстаивать основные ценности ВОЗ, если действия коллег или руководства могут подрывать эти принципы, не боясь ответных репрессий.

15. Омбудсмен рекомендовал в дальнейшем, чтобы примеру, который подает Генеральный директор своей политикой открытых дверей, последовали руководящие работники как в штаб-квартире, так и в регионах. Все руководители должны регулярно уделять время для встреч с отдельными членами групп на добровольной и конфиденциальной основе, чтобы услышать их взгляды, идеи, оценки, а также волнующие их вопросы и проблемы. Важно, чтобы руководство открыто поощряло сотрудников высказывать свое мнение и искать неформальные пути решения проблем без страха преследований, подчеркивая, таким образом, важное значение открытости и прозрачности для функционирования Организации на всех уровнях. Кроме того, чтобы побуждать коллег к участию в решении служебных проблем, не оставаясь пассивными наблюдателями, сотрудники должны быть лучше знакомы с официальными механизмами, позволяющими решать различные проблемы, и с тем, как применять наиболее эффективные меры с нанесением минимального ущерба. В этой связи Секретариат может рассмотреть возможность проведения общеорганизационных обсуждений по группам, информирования и обучения тому, как сотрудники могут наиболее эффективно взаимодействовать в целях предупреждения или разрешения проблемных ситуаций в работе команд.

[1] Правила о персонале 1215.1−1215.7.

ОБНОВЛЕННАЯ СИТУАЦИЯ О ПРОГРЕССЕ В ВЫПОЛНЕНИИ ПРОШЛОГОДНИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

16. Принимая во внимание, что проблемы, выявленные в делах, рассмотренных омбудсменом в первом докладе, очень схожи с проблемами, выявленными за прошедший год, может быть целесообразно напомнить о системных тенденциях и соответствующих рекомендациях, сделанных омбудсменом в первом докладе, чтобы оценить, проводятся ли существенные преобразования, а также насколько они эффективны. В этой связи важно подчеркнуть, что, как было отмечено в докладе Объединенной инспекционной группы в 2015 г., в задачу омбудсмена не входит определение конкретного порядка действий в отношении системных проблем и последующего контроля за ними; он должен лишь обращать внимание на эти проблемы и этим побуждать руководство к принятию надлежащих ответных мер.

17. В первом докладе омбудсмен выявил следующие четыре системные проблемы.

ВОЗ нужно больше вкладывать в руководителей

18. Как представляется, целый ряд руководителей не обладают базовыми навыками межличностного общения для эффективной коммуникации со своими сотрудниками и, при необходимости, урегулирования конфликтов. Соответственно, Омбудсмен рекомендовал Секретариату работать с сотрудниками руководящего звена, предоставляя им инструменты, которые позволили бы им лучше разрешать служебные конфликты, включая следующие:

- проведение в обязательном порядке обучения по вопросам, связанным с управлением, с уделением особого внимания навыкам межличностного общения (эффективная коммуникация, урегулирование конфликтов и учет культурной специфики); и
- программы, позволяющие ответственным руководителям получать конфиденциальные комментарии от подчиненных, коллег и руководителей более низкого уровня об их стиле руководства.

ВОЗ следует на практике реализовывать свои основные ценности, в первую очередь уважение

19. Как представляется, среди посетителей распространено мнение о том, что Секретариат терпимо относится к неуважительному поведению на различных уровнях и делает недостаточно для того, чтобы улучшить положение дел в этой области. В этой связи обмудсменом было рекомендовано:

- применять новые подходы к борьбе с домогательствами и их предупреждению, такие как изменение политики и обязательное обучение; и
- все стороны, которые могут получать от персонала информацию о возможных случаях преследований (включая омбудсмена), должны объединить усилия как в штаб-квартире, так и в региональных бюро для проведения оценки положения дел и обсуждения возможных вариантов разрешения таких ситуаций.

Обязанность ВОЗ проявлять заботу о сотрудниках

20. Целый ряд сотрудников, как представляется, не получают достаточной поддержки со стороны Организации, особенно коллеги, которые, выполняя одни и те же функции без повышения уровня должности на протяжении многих лет, ощущают отсутствие мотивации и бесперспективность дальнейшей работы. В этой связи обмудсменом было рекомендовано Секретариату:

- повысить роль мер по признанию и поощрению усилий сотрудников в рамках корпоративной культуры Организации; и

- рассмотреть дополнительные инструменты стимулирования продвижения по службе и более активно вовлекать руководителей в развитие карьеры своих подчиненных.

Равный доступ к неформальным механизмам разрешения споров в ВОЗ

21. Все сотрудники, независимо от их географического местонахождения или уровня должности, должны иметь равный доступ к возможностям неформального урегулирования конфликтов. В этих целях профессиональные омбудсмены в регионах, выполняющие только присущие омбудсменам функции, являются ресурсом для всех сотрудников, в том числе относящихся к руководящему звену. В этой связи обмудсменом было рекомендовано:

- Секретариат должен обеспечить наличие во всех структурах Организации аналогичных возможностей для неформального урегулирования проблем на рабочем месте; и

- все региональные бюро должны располагать собственными омбудсменами, выполняющими только соответствующие функции и действующими согласно аналогичным профессиональным стандартам.

22. В ответ на рекомендации омбудсмена Секретариат представил подробную информацию о проведенной до настоящего времени работе. Эта информация приводится в Приложении 2 к настоящему докладу. Омбудсмен отмечает с признательностью, что Секретариатом проведена значительная работа по выполнению этих рекомендаций. Поскольку в отношении нерешенных вопросов может потребоваться дополнительная работа, омбудсмен готов взаимодействовать с Секретариатом в целях изучения дальнейших возможностей для улучшения ситуации в этих областях.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

РОЛЬ ОМБУДСМЕНА

1. Как изложено в существующих Правилах о персонале, предотвращение конфликтов, оперативное реагирование и неформальное правосудие являются основополагающими элементами стандартизированной системы внутреннего правосудия в ВОЗ. В этой системе омбудсмен играет важную роль главной опоры для неформального урегулирования споров. Согласно разработанным Международной ассоциацией омбудсменов международным стандартам практики, омбудсмен является независимым и нейтральным посредником, оказывающим конфиденциальную помощь при неформальном урегулировании связанных со службой проблем. Омбудсмен непредвзято выслушивает обратившихся за помощью, разрабатывает варианты неформального решения проблем, предоставляет конфиденциальные, неформальные, независимые и непредвзятые консультации, выступает посредником при урегулировании споров и выявляет системные тенденции. Омбудсмен не выступает на стороне или в пользу какого бы то ни было конкретного лица, вопроса или интереса, а отстаивает справедливые и беспристрастные процедуры. Омбудсмен не представляет какую-либо одну из сторон спора, не проводит официальные расследования и не участвует в официальных процессах.

2. Основной функцией омбудсмена, таким образом, является оказание сотрудникам помощи в решении связанных с работой проблем неофициальным путем и, соответственно, предотвращение развития конфликтов и усугубления проблем. Кроме того, путем конфиденциального обмена информацией с посетителями и другими заинтересованными сторонами в рамках Организации, омбудсмен может выполнять функцию механизма «раннего предупреждения», выявляя проблемы, которые выходят за рамки отдельных вопросов и касаются более широких вопросов системного характера. В этой роли омбудсмен информирует старшее руководство и консультирует по вопросам надлежащих коррективных и профилактических мер в целях решения этих системных проблем, что позволяет Организации избегать непредвиденных рисков.

3. Таким образом, основными функциями омбудсмена являются: (1) выступать посредником и содействовать урегулированию конфликтов; (2) отслеживать тенденции в целях раннего обнаружения потенциально важных проблем и информировать старшее руководство; (3) обеспечивать превентивные действия; и (4) содействовать формированию профессиональной среды, базирующейся на фундаментальных ценностях ВОЗ, таких как уважительные отношения на рабочем месте.

4. Создание Канцелярии омбудсмена отражает приверженность Организации обеспечению благополучия своих сотрудников и совершенствованию политики, правил и процедур, влияющих на профессиональную среду.

УСЛУГИ ОМБУДСМЕНА В ВОЗ

5. Услуги омбудсмена в ВОЗ децентрализованы. Помимо Канцелярии омбудсмена и посреднических услуг в штаб-квартире, большинство региональных бюро создали в своей структуре должность омбудсмена, который занимается неформальным разрешением конфликтов в соответствующем географическом регионе и доступ к которому имеют все сотрудники ВОЗ, независимо от типа контракта и местонахождения.

6. Канцелярия омбудсмена и посреднических услуг в штаб-квартире состоит из двух омбудсменов, обладающих профессиональным опытом и посвящающих все рабочее время выполнению соответствующих этой должности служебных обязанностей, а также одного помощника. Канцелярия предоставляет услуги по неформальному урегулированию сотрудникам ВОЗ, а также сотрудникам Объединенной программы Организации Объединенных Наций по ВИЧ/СПИДу, Международного агентства по изучению рака и Международного вычислительного центра Организации Объединенных Наций.

7. Региональные бюро для стран Африки, Америки и Европы учредили специальные должности профессиональных омбудсменов. Этому примеру в будущем могут последовать региональные бюро стран Юго-Восточной Азии и Восточного Средиземноморья. Региональное бюро для стран Восточного Средиземноморья имеет одного омбудсмена, работающего на полставки, который выполняет эти функции в дополнение к ее обязанностям технического характера. Региональное бюро для стран Западной части Тихого океана располагает двумя омбудсменами, работающими на полставки, которые выполняют соответствующие функции при помощи внешнего консультанта в дополнение к их обязанностям технического характера.

8. ВОЗ ставит своей целью формирование в Организации практики оказания услуг омбудсменов в соответствии с международными профессиональными стандартами. Для этого Канцелярия омбудсмена и посреднических услуг в штаб-квартире предоставляет поддержку всем региональным омбудсменам и координирует их работу. В штаб-квартире в настоящее время рассматривается новый стандартизированный круг ведения для должностей всех омбудсменов ВОЗ, и ожидается, что другие региональные бюро последуют этому примеру.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

РЕКОМЕНДАЦИИ ОМБУДСМЕНА: ХОД ВЫПОЛНЕНИЯ

ДОКЛАД СЕКРЕТАРИАТА

1. В настоящем документе приводится обновленная информация о действиях, предпринятых администрацией для выполнения рекомендаций, сделанных в первом докладе омбудсмена[1], представленном на Сто сорок второй сессии Исполнительного комитета. В нем также описаны некоторые из основных мер, осуществленных за последнее время.

2. Секретариат признает важное значение доклада омбудсмена и отмечает, что рекомендации основаны на вопросах, поднятых лицами, обратившимися в Канцелярию омбудсмена, и посреднических услуг, а также в ходе других встреч, включая, в частности, официально зарегистрированные посещения в штаб-квартире (333 в 2017 г.) и Региональном бюро для стран Америки (138 в 2017 г.). Данные в отношении других региональных бюро отсутствуют, хотя отмечается, что вопросы, обсуждавшиеся на региональном уровне, также приняты во внимание в докладе.

ОБНОВЛЕННАЯ СИТУАЦИЯ О ПРОГРЕССЕ В ВЫПОЛНЕНИИ ПРОШЛОГОДНИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

3. В первом докладе омбудсмен выявил четыре системные проблемы, требующие особого внимания.

ВОЗ нужно больше вкладывать в руководителей

4. Администрация признает необходимость более активно работать с сотрудниками руководящего звена, предоставляя им инструменты, которые позволили бы им лучше разрешать служебные конфликты. В рамках сотрудничества между Канцелярией омбудсмена, Департаментом управления кадровыми ресурсами и ассоциацией персонала штаб-квартиры были организованы двухдневные семинары для руководителей и сотрудников на тему «Улучшение коммуникации и профессиональных взаимоотношений на рабочем месте». Эти семинары проводились в ноябре 2018 г. и основывались на замечаниях и предложениях, полученных от участников. В будущем возможно их дальнейшее проведение на более регулярной основе. Целью этой инициативы является предоставление участникам эффективных инструментов, позволяющих разрешать сложные ситуации на рабочих местах более уважительным образом. Это позволит участникам также лучше понимать свои коммуникационные навыки и эффективность своего стиля общения.

5. Кроме того, администрация разработала и приступила к проведению ряда семинаров по выработке у руководителей навыков наставничества. Некоторые из

[1] EB142/INF./2.

рассмотренных тем касаются усиления диалога путем проведения совместных обсуждений, а также с помощью активного слушания, эффективной обратной связи, управления ожиданиями и рассмотрения противоположных точек зрения. Навыки наставничества для руководителей являются одним из основных элементов укрепления кадрового потенциала, расширения сотрудничества и создания мотивирующей рабочей среды. Четыре семинара были проведены с октября по конец ноября 2018 г. и будут вновь предложены к проведению в 2019 г. на регулярной основе. Участвовать в этих же семинарах будет также предложено сотрудникам, не выполняющим руководящие функции для развития навыков коммуникации и личностного роста. На конец ноября 2018 г. в число участников семинаров по наставничеству были включены 20 руководителей и 22 сотрудника.

6. Администрация также предлагает участвовать в мероприятиях по укреплению группового взаимодействия с помощью вопросников по развитию группы и инструментов, которые способствуют развитию самоосознания и коллективного осознания различий между членами группы и их взаимодополняемости. На данный момент 83 сотрудника приняли участие в одном из таких мероприятий, направленных на улучшение взаимоотношений и коммуникации между членами группы. В штаб-квартире на регулярной основе проводятся также семинары и индивидуальные занятия для руководителей в целях их обучения простому и структурированному подходу, с помощью которого они могут помогать своим сотрудникам в изучении возможностей и планировании своего карьерного развития путем постановки конкретных целей. В этих целях были разработаны типовые модели и руководящие принципы.

7. Одной из приоритетных задач для руководителей является наращивание потенциала в области администрирования в условиях выполнения программы преобразований ВОЗ для обеспечения того, чтобы сотрудники, выполняющие функции руководства, обладали соответствующими навыками и квалификацией. В настоящее время пилотная программа, разработанная в Региональном бюро для стран Африки, пересматривается перед тем, как она будет предоставлена всем сотрудникам уровня P4–P6 или руководителям бюро ВОЗ. Эта комбинированная учебная программа будет предназначена для классных занятий и онлайнового обучения, а также полного 360-градусного цикла обратной связи для подготовки кадров и наставничества; она будет введена в действие в 2019 году.

ВОЗ следует на практике реализовывать свои основные ценности, в первую очередь уважение

8. Поскольку уважительные отношения и открытый диалог имеют основополагающее значение для Секретариата, Генеральный директор незамедлительно подал личный пример, выделив время для проведения встреч с любыми сотрудниками, которые имеют возможность обратиться непосредственно к Генеральному директору по любому вопросу. Политика открытых дверей в настоящее время принята многими работниками руководящего звена, которые этим демонстрируют свое желание выслушать сотрудников и развивать открытый диалог.

9. Поскольку омбудсмен рекомендовал новые подходы к недопущению и предупреждению случаев преследований и домогательств, включая изменение политики и обязательное обучение, администрация приняла следующие меры: учебные курсы Организации Объединенных Наций стали обязательными для всех сотрудников – курс по предупреждению случаев преследований, сексуальных домогательств и злоупотребления служебным положением и курс на тему «Служить с достоинством: политика абсолютной нетерпимости в отношении сексуальной эксплуатации и насилия со стороны собственных сотрудников». Действующим сотрудникам было предложено пройти эти курсы в течение трех месяцев, и показатели участия в них являются высокими (по состоянию на 1 октября 2018 г. 94,80% для первого курса и 91,70% для второго). Новые сотрудники должны пройти оба курса в течение трех месяцев после начала работы в Организации. Начато проведение широкомасштабной информационной кампании по предупреждению сексуальной эксплуатации и насилия. Кроме того, Секретариат будет сотрудничать с Глобальным центром Организации Объединенных Наций по предоставлению кадровых услуг (OneHR) для обеспечения того, чтобы кандидатам, виновным в сексуальной эксплуатации или сексуальных домогательствах, не предлагались какие-либо возможности трудоустройства в системе Организации Объединенных Наций, включая ВОЗ. Параллельно с этим, в рамках программы преобразований сотрудникам предлагается внести вклад в разработку четкого набора корпоративных ценностей ВОЗ в качестве дополнения к видению и миссии ВОЗ, с тем чтобы закрепить наши основные решения и дать ясно понять, кем мы являемся и за что мы выступаем. Кроме того, Департамент управления кадровыми ресурсами выпустил документ, озаглавленный «Инструментарий», в котором приводится ясная и подробная информация о той разнообразной поддержке, которую могут получить сотрудники в зависимости от того, что их волнует.

Обязанность ВОЗ проявлять заботу о сотрудниках

10. Секретариат отмечает, что в рамках этого раздела в докладе омбудсмена фактически имелся в виду карьерный рост, когда было рекомендовано повысить роль мер по признанию усилий сотрудников в рамках культуры Организации, рассмотреть дополнительные инструменты стимулирования продвижения по службе и более активно вовлекать руководителей в развитие карьеры своих подчиненных.

11. В ответ на рекомендацию омбудсмена в дополнение к различным инициативам в поддержку управления карьерным ростом в марте 2018 г. администрация ввела в действие политику краткосрочных назначений в интересах профессионального развития – инициативу, которая помогает сотрудникам получить ценный международный опыт работы. Этот механизм позволяет сотрудникам всех категорий временно менять места службы, даже на должностях высокого уровня, что дает возможность повышать уровень своей квалификации и расширять свой опыт. По состоянию на конец ноября 2018 г. 20 сотрудников изменили свое географическое местоположение в связи с краткосрочными назначениями в интересах профессионального развития в другом месте службы; еще пять назначений находились в процессе оформления.

12. В целях повышения квалификации и обучения сотрудников начато осуществление глобальной программы наставничества, в которой в качестве наставников в настоящее время участвуют 70 сотрудников старшего звена (включая 11 сотрудников, вышедших на пенсию). В результате этого, взаимоотношения наставничества установлены между 20 парами наставников и их подопечных. Эта инициатива была встречена с большим энтузиазмом и поддержкой и уже продемонстрировала большой потенциал в области удержания талантливых сотрудников в ВОЗ.

13. В целом, с января 2018 г. в различных мероприятиях по управлению карьерным ростом, организованных Секретариатом, включая индивидуальные консультации по вопросам карьеры, приняли участие 696 сотрудников. Поддержка в области управления карьерным ростом предлагается также страновым и региональном бюро дистанционно, что в 2017–2018 гг. позволило 534 сотрудникам получить услуги обучения и профессиональной подготовки, такие как навыки проведения собеседований с учетом квалификационных требований, навыки составления биографических справок и индивидуальное консультирование по вопросам карьерного роста.

Равный доступ к неформальным механизмам разрешения споров в ВОЗ

14. Омбудсмен рекомендовал Секретариату обеспечить наличие аналогичных возможностей разрешения проблем, связанных с работой, в неформальном порядке в рамках всей Организации. Он также рекомендовал, чтобы все региональные бюро располагали региональными омбудсменами, занимающимися выполнением только данной функции и действующими согласно единым профессиональным стандартам практики.

15. В ответ на рекомендации омбудсмена администрация отмечает, что в региональных бюро, включая отдаленные и субрегиональные бюро, проводится значительная работа, направленная на увеличение численности сотрудников, выполняющих функции омбудсмена, о чем свидетельствует Приложение 1 доклада омбудсмена. Администрация подчеркивает также, что неформальный механизм разрешения проблем касается не только функции омбудсмена, но охватывает всех – от старшего руководства, включая Генерального директора и региональных директоров, до рядовых сотрудников. Многообразные и рассредоточенные людские ресурсы требуют разных подходов, которые учитывают специфику рабочей среды, сохраняя при этом глобальную сеть омбудсменов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МЕРЫ, ПРИНЯТЫЕ ЗА ПОСЛЕДНЕЕ ВРЕМЯ

Обеспечение большего многообразия и инклюзивности

16. Секретариат намерен обеспечивать достижение большего многообразия и инклюзивности, особенно в отношении найма на работу[1], и обращает внимание членов групп по отбору кандидатов на возможные скрытые проявления тенденциозности. Всем членам групп по отбору кандидатов перед началом процесса отбора демонстрируется видеоролик для лучшего понимания ими проблемы подсознательных суждений.

[1] Информационная записка 08/2018.

17. В июне 2018 г. в рамках Программы ВОЗ по чрезвычайным ситуациям была создана рабочая группа по вопросам многообразия на рабочем месте. Группа рассмотрела передовой опыт, накопленный учреждениями Организации Объединенных Наций и другими организациями, который может быть использован в целях руководства. Она действует в качестве референтной группы, в рамках которой могут высказываться мнения и вопросы, вызывающие озабоченность, и которая предлагает решения, направленные на расширение многообразия. Помимо проведения регулярных совещаний, группа подготавливает ежеквартальные отчеты с представлением статистических данных по вопросу многообразия для целей повышения уровня информированности и отслеживания хода работ в этой области. В 2019 г. целевые показатели по обеспечению многообразия будут включены в систему организации и развития служебной деятельности для руководителей, и было предложено расширить практику назначений сотрудников в интересах профессионального развития, чтобы дать им возможность получить опыт работы в различных условиях. Эта инициатива получила одобрение сотрудников и указывает на желание старшего руководства принимать участие в преобразованиях, направленных на обеспечение большего многообразия.

Обеспечение вовлеченности сотрудников и определение основных ценностей ВОЗ

18. Своей политикой открытых дверей Генеральный директор дал ясно понять, что он поддерживает этот подход. Секретариат отмечает, что его придерживаются многие руководители в штаб-квартире и в регионах, которые информировали своих сотрудников о том, что ими выделено время, когда их двери для них открыты.

19. Важнейшее значение имеет информация о различных официальных возможностях решения проблем и о том, как обеспечить максимальную эффективность принимаемых мер с тем, чтобы наносили минимальный ущерб. В этих целях инициатива, с которой выступила Канцелярия Генерального директора, была доработана Департаментом управления кадровыми ресурсами в сотрудничестве с Канцелярией омбудсмена и рядом других заинтересованных сторон. Был разработан документ, именуемый «Инструментарием». Он содержит информацию, инструменты и сведениях об услугах, которые могут быть предоставлены сотрудникам, и был опубликован в июне 2018 года.

20. Все сотрудники принимают полноценное участие в выполнении Программы преобразований ВОЗ и, в частности, инициативы по совместному определению и согласованию корпоративных ценностей Организации. С июля 2018 г. осуществляется широкий и всесторонний процесс консультаций, кульминацией которого стало проведение консультативного совещания «Values Jam» в ноябре 2018 г., на котором все руководители и рядовые сотрудники ВОЗ участвовали в открытом и прозрачном обсуждении того, какие ценности лучше всего отражают особый характер деятельности ВОЗ и поддерживают миссию Организации. Итоги этих консультаций будут служить основой для выработки проекта Хартии ценностей ВОЗ, которая будет представлена на рассмотрение Группы по глобальной политике в конце 2018 года. После принятия этой Хартии будет проведена важная работа по планированию и внедрению этих ценностей в официальные системы и нормы поведения во всех подразделениях ВОЗ.

= = =