



## **Доклад омбудсмена**

### **Рекомендации омбудсмена: ход выполнения**

#### **Доклад Генерального директора**

1. Настоящий документ содержит обзор действий, предпринятых администрацией в связи с рекомендациями, вынесенными омбудсменом в его докладе<sup>1</sup> 144-й сессии Исполнительного комитета; он также дополняет доклад омбудсмена текущей сессии Исполкома<sup>2</sup>. В документе «Людские ресурсы: обновленная информация»<sup>3</sup> содержатся дополнительные сведения о мерах и инициативах по решению некоторых из проблем, поднятых в докладе омбудсмена, и выполнению соответствующих рекомендаций.

2. Как отмечается в приложении 1 к докладу омбудсмена 2018 г., создание Канцелярии омбудсмена свидетельствует о приверженности Организации обеспечению благополучия своих сотрудников за счет совершенствования политики, правил и процедур. Поддерживая тесные рабочие отношения с Канцелярией омбудсмена, Организация получает более полное представление о системных проблемах, что позволяет оперативно принимать корректирующие меры.

#### **ПОКАЗАТЕЛИ И ТЕНДЕНЦИИ**

3. Администрация с удовлетворением отмечает, что сотрудники ВОЗ не стесняются обращаться к омбудсмену, чтобы обсудить связанные с работой проблемы и попросить о помощи. Это позволяет Канцелярии омбудсмена играть свою роль в предотвращении конфликтов и выявлении системных вопросов, на которые Организации необходимо обратить внимание. За 2018 г. число сотрудников, воспользовавшихся услугами омбудсмена («посетителей»), в процентах от общей численности персонала увеличилось с 4,2% до 4,8%. Администрация совместно с Канцелярией омбудсмена анализирует, какая доля обращений привела к удовлетворительным результатам, полагая, что это послужит стимулом для сотрудников обращаться за поддержкой в эту службу.

---

<sup>1</sup> Документ EB144/INF./2 (2018 г.)

<sup>2</sup> Документ EB146/INF./2.

<sup>3</sup> Документ EB146/48.

## **КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПРОШЛОГО ГОДА**

### **Уважение и поощрение многообразия**

4. В связи с рекомендацией омбудсмена о том, что Организации следует «заняться решением данной проблемы [дискриминации] путем признания ее наличия и последующего открытого обсуждения путей ее решения», уже приняты некоторые меры.

5. В июне 2018 г. в рамках Программы ВОЗ по чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения была создана рабочая группа по вопросам многообразия на рабочем месте. Группа рассмотрела передовую практику учреждений Организации Объединенных Наций и других структур, которая может служить ориентиром. Группа дает возможность высказывать мнения и поднимать вопросы, вызывающие озабоченность, а также предлагает решения, направленные на расширение многообразия. Она регулярно проводит совещания, а также начала ежеквартально представлять статистические данные по многообразию для целей повышения информированности и отслеживания хода работы в этой области. Кроме того, одному из старших должностных лиц канцелярии Исполнительного директора было поручено содействовать Программе ВОЗ по чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения в достижении целевых показателей по многообразию, а также способствовать выполнению других рекомендаций рабочей группы. Независимый надзорный и консультативный комитет Программы ВОЗ по чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения в своем докладе<sup>1</sup>, представленном семьдесят второй сессии Всемирной ассамблеи здравоохранения в мае 2019 г., отметил, что Программа может служить пилотным проектом, результаты которого Организация будет учитывать в дальнейшей работе по расширению многообразия.

6. В штаб-квартире в настоящее время проводится тестирование внутренней информационной панели для мониторинга ключевых показателей эффективности. Панель позволяет отслеживать тенденции в области географического разнообразия по отделам, а также ход достижения целевых показателей. Программа стажировок регулярно стимулирует руководителей расширять географическую представленность, с тем чтобы к 2022 г. из стран с низким и средним уровнем развития отбиралось 50% стажеров. Одной из ценностей ВОЗ, совместно определенных ее сотрудниками (см. ниже), является «готовность к сотрудничеству с коллегами и партнерами». Признавая эту ценность, сотрудники ВОЗ обязуются «ценить и использовать потенциал многообразия, чтобы вместе достигать большего».

### **Стимулирование вовлеченности сотрудников и определение основных ценностей ВОЗ**

7. Все сотрудники принимают полноценное участие в осуществлении программы преобразований ВОЗ и, в частности, инициативы по совместному определению и согласованию корпоративных ценностей Организации. По итогам широкого и всестороннего процесса консультаций, включавшего онлайн-совещание «Values

---

<sup>1</sup> Документ A72/6.

Jam» с участием более чем 2700 сотрудников на всех уровнях Организации, была сформулирована и в мае 2019 г. принята Хартия ценностей ВОЗ<sup>1</sup>. Согласно Хартии, сотрудники ВОЗ признают ценности «неизменного служения интересам здоровья людей; приверженности высочайшим профессиональным стандартам в области здравоохранения; принципиальности и честности; готовности к сотрудничеству с коллегами и партнерами; равнодушия к другим людям». Для воплощения этих ценностей в жизнь были предложены различные инициативы: например, они обсуждаются во время вводного инструктажа для сотрудников и стажеров, кроме того, они стали одной из тем учебных мероприятий по вопросам лидерства и управления в Африканском регионе. В политику признания профессиональных успехов была добавлена новая номинация «Поборник ценностей» – эта награда может присуждаться как отдельным лицам, так и коллективам.

### **ВОЗ нужно больше вкладывать в руководителей**

8. В течение 2019 г. в штаб-квартире по-прежнему проводились мероприятия по управлению карьерным ростом, а сотрудникам предоставлялась как очная, так и дистанционная поддержка в виде индивидуального обучения, наставничества, укрепления группового взаимодействия и консультирования по вопросам карьеры. Программа наставничества, реализация которой официально началась в декабре 2019 г., была расширена: на сегодняшний день в качестве наставников зарегистрировано более 200 сотрудников категории специалистов и категории общего обслуживания. Кроме того, разрабатывается курс подготовки для наставников и их подопечных, который будет проводиться в рамках программы наставничества начиная с января 2020 г. Эти инициативы направлены на развитие компетенций и самоанализа, подготовку сотрудников к выполнению обязанностей более высокого уровня и к принятию общеорганизационных изменений в плане отношения к работе и менталитета.

9. В разделе интранет-сайта ВОЗ, посвященном вопросам карьеры, размещен пилотный проект по развитию карьеры административных работников<sup>2</sup>. В нем предлагаются сведения и рекомендации, позволяющие сотрудникам принимать обоснованные карьерные решения. Секретариат и Канцелярия омбудсмана совместно разработали новые семинары-практикумы по урегулированию конфликтов, в которых может участвовать любой сотрудник. Эти практикумы направлены на улучшение рабочих отношений и содействие более уважительным отношениям между коллегами.

## **РАБОТА ПО ВОПРОСАМ, ПОДНЯТЫМ В ДОКЛАДЕ ЭТОГО ГОДА**

### **Проведение в жизнь ценностей ВОЗ**

10. Продолжаются изменения в области приема на работу, адаптации и подготовки персонала. В то же время были внедрены процессы введения в должность, управления

---

<sup>1</sup> Хартия ценностей ВОЗ. Женева: Всемирная организация здравоохранения; 2019 г. ([https://www.who.int/docs/default-source/documents/values-charter-ru.pdf?Status=Temp&sfvrsn=4ed75cec\\_12](https://www.who.int/docs/default-source/documents/values-charter-ru.pdf?Status=Temp&sfvrsn=4ed75cec_12), по состоянию на 3 декабря 2019 г.).

<sup>2</sup> Дополнительная информация размещена по ссылке: <https://workspace.who.int/sites/mobility/careerpaths/SitePages/Welcome.aspx> (по состоянию на 6 декабря 2019 г.).

служебной деятельностью и поощрения/признания заслуг сотрудников для достижения нарастающего долгосрочного эффекта на всех уровнях Организации. Есть понимание того, что устойчивые изменения в этой области потребуют дальнейших усилий.

11. Принятие Хартии ценностей ВОЗ в мае 2019 г. не может мгновенно изменить модели поведения. Тем не менее, высшее руководство твердо привержено проведению в жизнь закрепленных в Хартии ценностей. Генеральный директор регулярно информирует персонал о своей политике открытых дверей и рекомендует всем руководящим сотрудникам Организации практиковать такой же подход.

12. В настоящее время прорабатывается новая программа индивидуального обучения старших руководителей, которая будет развернута в течение 2020 г. Она призвана обеспечить руководящим работникам ВОЗ надлежащую поддержку в решении задач преобразований и широкого круга повседневных управленческих вопросов, а также служить им подспорьем, помогая успешно руководить, наставлять и служить примером для сотрудников и коллективов, чтобы они могли добиться высокого уровня профессионализма. Главной особенностью инициативы по индивидуальному обучению является ее согласованность с предложенной Генеральным директором концепцией развития Организации и программой преобразований ВОЗ: она ориентирована на расширение сотрудничества, связей и открытой коммуникации между сотрудниками.

13. Как и прежде, будут регулярно проводиться опросы персонала, позволяющие «держать руку на пульсе» и проводить необходимые изменения, с тем чтобы ВОЗ продолжала держаться правильного пути.

#### **Упрощение перевода на другую должность сотрудников, оказавшихся в невыносимых условиях**

14. Руководство признает важность наличия политики перевода сотрудников с текущей должности, если подтверждается, что на рабочем месте сложилась неприемлемая обстановка. В докладе омбудсмена справедливо отмечается, что нынешняя политика предотвращения притеснений предусматривает временные меры, которые директор Департамента управления людскими ресурсами может принимать до окончания неформального урегулирования ситуации или до принятия решения по официальной жалобе. Однако могут возникать и другие сложные ситуации, заставляющие сотрудников обращаться с просьбой о переводе, и такие ситуации текущая политика не учитывает. Для устранения этого пробела начата разработка дополнительных принципов и механизмов, к которым относятся оценка среднего количества таких случаев в год, установление четких критериев для принятия специальных мер, включая перевод на другую должность, и обеспечение предсказуемого финансирования, позволяющего принимать оперативные меры.

= = =