



## Доклад омбудсмена<sup>1</sup>

1. В рамках подотчетности омбудсмена омбудсмены ВОЗ представляют Исполнительному комитету годовой доклад о своей деятельности<sup>2</sup>. В настоящем докладе приводится информация о деятельности омбудсмена в 2022 г., излагаются наиболее актуальные проблемы системного характера, выявленные в течение этого периода, и рассматриваются меры, принятые администрацией в отношении вопросов, рассмотренных в предыдущих докладах<sup>3</sup>. Информация о мерах, которые были приняты администрацией в связи с рекомендациями омбудсмена, приводится в отдельном документе<sup>4</sup>.

2. Основная задача омбудсмена<sup>5</sup> в качестве независимого и нейтрального посредника заключается в том, чтобы оказывать конфиденциальную беспристрастную помощь добровольно обращающимся к нему сотрудникам и другим членам трудового коллектива<sup>6</sup>. В рамках оказания такой помощи омбудсмен выслушивает проблемы, доводимые до его/ее сведения посетителями; определяет их потребности и интересы; и проводит для них всесторонний обзор вариантов урегулирования и возможных последствий каждого варианта, включая «проверку реальности», с тем чтобы обеспечить более полное видение проблемы по сравнению с одним только мнением посетителей. После этого посетители могут принять решение действовать самостоятельно, что обычно предполагает проведение омбудсменом инструктажа в отношении способов

---

<sup>1</sup> Настоящий документ представлен в соответствии с принятыми на прошедшей в мае 2017 г. 141-й сессии Исполкома решениями относительно рекомендации Объединенной инспекционной группы Организации Объединенных Наций, заключающейся в том, что всем директивным органам организаций системы Организации Объединенных Наций следует «предоставлять омбудсмену возможность регулярно представлять им доклады по выявленным системным вопросам» (см. документ EB141/2, принятый к сведению Исполкомом на его 141-й сессии, и документ EB141/2017/REC/1, протокол первого заседания, раздел 6). Этот доклад представляется Исполнительному комитету с 2018 г.

<sup>2</sup> Настоящий документ подготовлен Канцелярией омбудсмена и посреднических услуг в консультации со всеми региональными омбудсменами ВОЗ. Он отражает взгляды всех омбудсменов ВОЗ, и, таким образом, любое упоминание омбудсмена касается работы как Канцелярии омбудсмена и посреднических услуг, так и региональных омбудсменов.

<sup>3</sup> Документы EB150/INF./4 и EB150/INF./5.

<sup>4</sup> Документ EB152/INF./4.

<sup>5</sup> Справочную информацию о роли омбудсмена и структуре оказываемых им услуг см. в приложении к настоящему документу.

<sup>6</sup> Далее именуются «посетителями».

урегулирования конфликтов в целях содействия посетителям в эффективном решении проблем. Применяются и другие варианты, такие как активное участие омбудсмена в обсуждениях с посетителями и другими сторонами или ключевыми заинтересованными лицами; его содействие в проведении обсуждений между сторонами; или проведение структурированных посреднических сессий.

3. При выполнении своего мандата омбудсмен должен обеспечить, чтобы сотрудники Организации не только понимали, что он является конфиденциальным и независимым ресурсом для трудового коллектива в соответствии со своими принципами<sup>1</sup>, но и воспринимали его в качестве такового. Поэтому важно, чтобы все обсуждения с омбудсменом оставались конфиденциальными<sup>2</sup>, если только посетитель не согласится на раскрытие информации, что позволит этому лицу сохранить контроль над вопросом, который он решил довести до сведения омбудсмена. Отличительные особенности роли омбудсмена — независимость, беспристрастность, неформальность и конфиденциальность — упоминаются посетителями в качестве основных причин, побудивших их обратиться к омбудсмену, несмотря на страх перед возможной мстью, о которой некоторые продолжают сообщать.

4. Кроме того, на основе конфиденциальных бесед с сотрудниками и частого общения с заинтересованными сторонами омбудсмен отслеживает тенденции, позволяющие на ранней стадии выявлять потенциально важные проблемы системного характера, обеспечивая обратную связь с руководством и консультируя высшее руководство по вопросам принятия надлежащих профилактических и корректирующих мер. Ключевой идеей данного доклада является «неформальный подход в первую очередь», применяя который сотрудники, руководители, отдельные коллективы и Организация будут рассматривать неформальные действия в качестве первой ответной меры в связи с возникающими на рабочем месте вопросами, проблемами или спорами.

## **ПРОБЛЕМЫ И ДАЛЬНЕЙШИЕ ДЕЙСТВИЯ**

5. На основании конфиденциальных бесед с посетителями и обсуждений с заинтересованными сторонами омбудсмен выделил три вопроса системного характера, которые стали предметом последующих обсуждений со старшим руководством:

- (i) место неформального урегулирования в системе внутреннего правосудия: неформальный подход в первую очередь;
- (ii) единый трудовой коллектив: уважительные взаимоотношения на рабочем месте; и
- (iii) комбинированные условия работы.

---

<sup>1</sup> Эти принципы соответствуют международным стандартам практики, разработанным Международной ассоциацией омбудсменов; см. правило 1215.5 Правил о персонале.

<sup>2</sup> За исключением вопросов, которые могут привести к телесным повреждениям данного лица или других лиц, с которыми это лицо находится в контакте.

## **МЕСТО НЕФОРМАЛЬНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ В СИСТЕМЕ ВНУТРЕННЕГО ПРАВОСУДИЯ: НЕФОРМАЛЬНЫЙ ПОДХОД В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ**

6. Надежный подход Организации к предупреждению и пресечению сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств заслуживает похвалы. Значительное увеличение числа расследованных заявлений и прозрачный подход к работе в этой области не остались незамеченными сотрудниками.

7. Кроме того, в подходах сотрудников к этим вопросам происходят постепенные изменения. Первое изменение заключается в том, что сотрудники стали гораздо лучше понимать, какое поведение квалифицируется Организацией как домогательства, и стали больше верить в то, что в отношении такого поведения будут приняты меры. Этому в значительной мере способствовала прозрачная отчетность о действиях, предпринятых для расследования жалоб. Вторым изменением является возросшая готовность сотрудников рассмотреть возможность использования имеющихся в их распоряжении формальных механизмов, таких как подача заявления, сигнализирующего о нарушениях, обращение в Бюро по обеспечению соблюдения, управлению рисками и этике или взаимодействие с Бюро служб внутреннего контроля, опять же в связи с большей уверенностью в том, что по их жалобам будут приняты меры<sup>1</sup>.

8. Полностью поддерживая реализацию мер по борьбе с сексуальной эксплуатацией, насилием и сексуальными домогательствами, сотрудники выразили надежду, что такая же энергия и приверженность будут направлены на устранение случаев поведения, которое делает их рабочую обстановку токсичной. В соответствии с комментариями сотрудников, которые выражают это мнение на внутренних совещаниях, остается большое число случаев, доведенных до сведения омбудсмена, когда посетители заявляют о злоупотреблении должностными полномочиями, домогательствах или общей токсичной рабочей обстановке.

9. Бюро омбудсмена является основной опорой для неформального устранения связанных с работой трудностей в рамках Организации. Поэтому неудивительно, что большинство сотрудников, обращающихся в наши бюро, выбирают «неформальный подход в первую очередь» для урегулирования ситуаций на рабочем месте, которые они считают токсичными или даже домогательствами или сексуальными домогательствами. Причины такого выбора включают желание предложить другой стороне возможность исправиться. Существует также мнение, что «эскалация» проблемы в рамках формального процесса может иметь негативные последствия. Помимо страха перед возможной мстостью внутри ВОЗ со стороны лица, в отношении которого подано

---

<sup>1</sup> Отмечая интерес, проявляемый к этим процессам, омбудсмен подчеркивает важность напоминания сотрудникам о презумпции невиновности до тех пор, пока не будут доказаны все утверждения, и обеспечения того, чтобы лица, в отношении которых проводится расследование, были полностью информированы не только о своих обязанностях, но и о своих правах, включая право на доступ к омбудсмену. Омбудсмен также настоятельно призывает Организацию проявлять бдительность на протяжении процесса защиты репутации всех заинтересованных сторон и обеспечивать, чтобы в тех случаях, когда утверждения не подтверждаются, особое внимание уделялось устранению любого нанесенного репутационного ущерба.

официальное заявление, существуют опасения по поводу мести во внешних сетях, которые находятся вне сферы действия мер защиты ВОЗ. Отдельные посетители, а также посетители с руководящими функциями, которые пытаются решить проблемы между коллегами в своих коллективах, также выбирают неформальное урегулирование, поскольку оно дает им определенный контроль над вариантами, которые предстоит рассмотреть. Определение того, может ли тот или иной вариант иметь такой результат, который наилучшим образом отвечает поднятой проблеме, является центральным компонентом неформального урегулирования — такой контроль зачастую утрачивается, когда вопросы рассматриваются на официальных форумах. В этой связи омбудсмен рекомендует поощрять «неформальный подход в первую очередь» для содействия неформальному урегулированию, которое обычно происходит быстрее и связано с меньшей психологической борьбой для затронутых сторон и меньшими издержками для Организации.

10. В то же время опыт, накопленный в ходе реализации неформального урегулирования в рамках Организации, высветил области, которым можно уделить особое внимание в целях дальнейшего укрепления этой формы разрешения споров.

11. Одной из таких проблемных областей является время, затрачиваемое на принятие и реализацию решений. Зачастую, даже если было найдено решение, которое могло бы разрешить ситуацию для всех вовлеченных сторон, процесс от нахождения разумного решения до его принятия и последующей реализации занимает много времени. К сожалению, в некоторых случаях такие задержки оказывают негативное воздействие на психическое здоровье затронутых лиц, ожидающих решения. Кроме того, неспособность быстрого урегулирования проблем усугубляет и без того сложные ситуации и часто в конечном итоге влияет на весь коллектив.

12. Омбудсмен отметил, что одним из препятствий на пути принятия оперативных мер является нежелание некоторых руководителей принимать решения зачастую из-за того, что они не чувствуют себя в достаточной степени уполномоченными (отсутствие информации об имеющихся вариантах и ресурсах для их реализации), или из-за того, что политика Организации не позволяет им принимать меры. Для решения этой проблемы омбудсмен предлагает делегировать полномочия по принятию решений более широкой группе руководителей разного уровня при наличии соответствующих сдержек и противовесов. Предоставление руководителям более дискреционных полномочий ускорило бы процесс принятия решений и в то же время сделало бы их подотчетными за эти решения. Более оперативное реагирование ключевых заинтересованных сторон также помогло бы облегчить страдания сотрудников, сталкивающихся с задержками в принятии решений. Определение типов соответствующих решений и надлежащего уровня делегирования полномочий могло бы стать предметом обсуждения в рамках Секретариата, поскольку необходимо будет учитывать правовые и политические соображения.

13. Еще одной областью, которую следует укрепить, является использование посредничества персоналом и руководством. Омбудсмен отвечает за координацию посреднических процессов в рамках Организации, в том числе путем назначения, в случае необходимости, дополнительных внутренних или внешних посредников.

Посредничество представляет собой неформальный, добровольный, конфиденциальный процесс, направленный на решение проблем, связанных с работой, прояснение разногласий и содействие общему пониманию того или иного вопроса, в рамках которого посредник – независимая, беспристрастная и нейтральная третья сторона — содействует эффективной коммуникации между сторонами в целях оказания им помощи в поиске взаимоприемлемого решения их проблем, связанных с работой. Этот механизм, доступный для всех сотрудников, не затрагивает их права отстаивать свои интересы с помощью официальных механизмов, как это предусмотрено в Электронном руководстве ВОЗ (глава III.12.2). Посредничество может также осуществляться после начала официального процесса урегулирования либо по просьбе сотрудника, либо после направления дела на урегулирование в порядке посредничества должностным лицом ВОЗ, участвующим в официальном процессе урегулирования<sup>1</sup>.

14. Использование посредничества, включая неофициальные беседы при содействии посредников, в настоящее время происходит редко и только по просьбе сотрудников. Недостаточное использование этого механизма было признано омбудсменом на разных форумах, в том числе в ходе обсуждений с высшим руководством, с тем чтобы лучше понять причины нежелания сторон прибегать к посредничеству. В число приведенных причин входит отсутствие доверия к намерениям другой стороны, которая будет одной из сторон в посредничестве; предыдущие неудачные попытки поговорить с другой стороной и поэтому отсутствие желания участвовать в дополнительных беседах; а также отказ другой стороны участвовать в том, что в настоящее время является добровольным процессом. Омбудсмен отметил, что после того, как начинается официальный процесс, продолжают использоваться методы урегулирования на основе переговоров без одновременной передачи дел на рассмотрение в рамках официального процесса посредничества.

15. Основные преимущества посредничества заключаются в возможности предотвращения эскалации конфликтов, что позволяет налаживать отношения на основе улучшенного взаимопонимания и общей приверженности сторон работе над обозначенными проблемами, а также в общем сокращении времени и затрат как для сторон, так и для Организации. Поэтому важно шире использовать посредничество в качестве средства урегулирования споров. Соответственно, помимо того, что омбудсмен продолжает систематически представлять посредничество в качестве варианта, который сотрудники могут рассматривать при решении проблемных вопросов, он начал изучать с руководством вопрос о том, каким образом оно может чаще рассматривать и использовать посредничество даже после начала официального процесса.

16. В перспективе омбудсмен активизирует свои информационно-разъяснительные усилия, направленные на углубление понимания сотрудниками посреднического процесса и его преимуществ, а также на изучение наиболее эффективных путей интеграции основных принципов посредничества в программу подготовки по вопросам

---

<sup>1</sup> В число руководителей, уполномоченных направлять дела на урегулирование в порядке посредничества, входят, в частности, директор Департамента кадровых ресурсов и развития кадрового потенциала, помощник Генерального директора по административно-финансовому обеспечению и председатель Глобального апелляционного совета.

урегулирования конфликтов для руководителей, зачастую являющихся «первой инстанцией», в которую обращаются лица, имеющие основание для недовольства. В этой связи омбудсмен отмечает, что существует мнение, согласно которому омбудсмен не принимает во внимание вопросы, беспокоящие руководителей, а вместо этого выступает в первую очередь в качестве инструмента для рассмотрения жалоб персонала. С помощью мер, направленных на укрепление потенциала руководителей в плане урегулирования конфликтных ситуаций, будь то с помощью методов посредничества, целевого инструктажа, поддержки в решении вопросов управления служебной деятельностью или целенаправленного подхода к урегулированию ситуаций в коллективе, омбудсмен будет и далее подчеркивать, что омбудсмен оказывает поддержку всем лицам, сталкивающимся с проблемами на работе, независимо от их места в иерархии Организации.

17. Ускоренный перевод сотрудников, оказавшихся в неприемлемой ситуации, на другую должность остается эффективным средством решения проблем, независимо от того, будет ли перевод на другую должность длительным или кратковременным. Вместе с тем, основываясь на опыте междепартаментской группы<sup>1</sup>, омбудсмен предлагает усилить контроль за теми, кто был переведен на другую работу, в том числе для обеспечения минимального негативного воздействия на развитие их карьеры. Предлагается также ввести в действие процесс рассмотрения и реализации мер по урегулированию ситуаций, которые привели к переводу на другую должность. И наконец, признавая, что в региональных или страновых бюро возможности для урегулирования могут быть разными, омбудсмен все же подчеркивает преимущества создания междепартаментской группы с участием соответствующих заинтересованных сторон, к каждой из которых, возможно, отдельно обращалось одно и то же лицо (лица). Соответственно, региональные омбудсмены совместно с Секретариатом изучат вопрос о том, каким образом и следует ли создавать аналогичные группы в регионах для рассмотрения вариантов неформального урегулирования и связанных с этим системных вопросов.

18. В целом омбудсмен твердо признает, что успех любых усилий по неформальному урегулированию зависит от тесного сотрудничества между заинтересованными сторонами, при этом признаками хороших рабочих отношений являются уважение, добросовестность и доверие. Исходя из этого, омбудсмен призывает Организацию принять «неформальный подход в первую очередь» к решению этих и всех других видов проблем на рабочем месте, используя имеющиеся возможности для напоминания всем сотрудникам о том, что неформальные контакты с бюро омбудсмена всегда являются безопасным первым шагом, который не исключает возможности использования официальных механизмов.

---

<sup>1</sup> См. документ EB150/INF./4.

## **ОДИН ТРУДОВОЙ КОЛЛЕКТИВ: УВАЖИТЕЛЬНЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

19. Ценность ВОЗ, заключающаяся в равнодушии к другим людям<sup>1</sup>, распространяется на всех членов трудового коллектива, и Организация разработала политику и руководящие принципы, определяющие надлежащее использование различных типов контрактов. Организация приступила к пересмотру условий существующих контрактов для обеспечения того, чтобы контракты, которые оформляет Организация, соответствовали поставленной цели и использовались надлежащим образом, признавая в этой связи, что некоторые члены трудового коллектива не являются штатными сотрудниками, и управление их деятельностью осуществляется с помощью целого ряда различных административных механизмов<sup>2</sup>. Некоторые лица вносят вклад в деятельность ВОЗ на протяжении многих лет и считают себя членами трудового коллектива ВОЗ, даже если они не имеют статуса штатного сотрудника.

20. Хотя статус внештатного сотрудника обеспечивает многие преимущества как для отдельных лиц (включая гибкость), так и для Организации (отсутствие долгосрочных обязательств, связанных со статусом штатного сотрудника), с ним связано и много ограничений. Среди многих вопросов, поднимаемых консультантами, фигурируют сложные отношения с их руководителями, в некоторых случаях доходящие до уровня злоупотребления должностными полномочиями; несоблюдение руководителями или консультантами условий контракта; и негативные последствия для личного и профессионального положения лиц, работающих по контрактам с внештатными сотрудниками в течение нескольких месяцев или даже лет.

21. Неформальное урегулирование остается одним из центральных механизмов для решения этих и других проблем на рабочем месте, касающихся как штатных, так и внештатных сотрудников, с тем чтобы своевременно находить разумные решения для заинтересованных сторон. Вместе с тем многие лица, не являющиеся штатными сотрудниками, не знают, что они имеют доступ к омбудсмену. В рамках информационно-разъяснительной работы омбудсмен предпринимает шаги для того, чтобы все члены трудового коллектива знали о поддержке, которая может быть им оказана для решения или освещения их конкретных проблем на рабочем месте.

22. На основе полученных откликов омбудсмен предлагает ряд дальнейших шагов, которые Организация могла бы предпринять для обеспечения надлежащего управления этими членами трудового коллектива, включая назначение координаторов в администрации, которые не связаны с каким-либо конкретным техническим подразделением и к которым можно было бы обращаться за ответами на вопросы, касающиеся выполнения их контрактов. Полезной была бы также программа для внештатных сотрудников, которая могла бы включать официальное руководство

---

<sup>1</sup> См. Хартию ценностей ВОЗ: наши ценности, наш генетический код ([https://www.who.int/docs/default-source/who-values/generic-russian-v2.pdf?Status=Temp&sfvrsn=a93de02f\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/who-values/generic-russian-v2.pdf?Status=Temp&sfvrsn=a93de02f_2)).

<sup>2</sup> Включая сотрудников, работающих по контрактам с консультантами, специальным соглашениям о предоставлении услуг, соглашениям с местными индивидуальными подрядчиками и в рамках Программы добровольцев Организации Объединенных Наций.

по условиям их службы и соответствующим обязательствам, а также стандарты в отношении конкретных результатов. Более строгое применение действующих мер по привлечению руководителей к ответственности за несоблюдение ими директивных положений привело бы к уменьшению числа сообщений о вызывающих сожаление ситуациях, описанных выше.

23. И наконец, создание в штаб-квартире совета консультантов, который позитивно взаимодействует с высшим руководством, является одним из ключевых инструментов взаимодействия с Организацией, который можно было бы воспроизвести в регионах для сбора информации и мониторинга улучшений в области управления этими членами трудового коллектива.

### **КОМБИНИРОВАННЫЕ УСЛОВИЯ РАБОТЫ**

24. Два года назад, начиная с марта 2020 г., Секретариат предложил коллегам в штаб-квартире работать из дома, за исключением тех, кто считается «критически важными сотрудниками». Все региональные бюро, а также многие страновые бюро приняли аналогичные меры. В начале 2022 г. многие сотрудники считали, что «возвращение к нормальной жизни» является лишь вопросом времени. Однако реальное положение дел в разных подразделениях Организации было различным, как и реакция сотрудников на различные предлагаемые варианты.

25. В течение прошлого года сотрудники постепенно перешли от дистанционной работы на полный рабочий день к некоторому сочетанию работы из дома и/или в бюро, руководствуясь новой политикой в отношении гибкого режима работы, принятой в конце 2022 г. Сотрудники выразили надежду, что автономия, приобретенная трудовым коллективом за этот период, будет сохранена.

26. Трудности, с которыми столкнулись Организация и ее сотрудники при адаптации к комбинированному режиму работы, представляют собой проблему, которая затрагивает организации во всем мире, поскольку не существует простых или быстрых решений, способных удовлетворить желания всех. Вместе с тем признается, что в рамках этой новой системы работы возникают некоторые ситуации, которые становятся более деликатными, такие как принятие мер в отношении недостаточной эффективности деятельности или укрепление сплоченности коллектива. В этом отношении узлы, связывающие коллег для формирования «социальной ткани», начали ослабевать в результате удаленности в сочетании с упущенными возможностями для неформального взаимодействия, которое способствует развитию связей и которое трудно воспроизвести в виртуальной среде.

27. Омбудсмен признает первый важный шаг, предпринятый Организацией для рассмотрения многих элементов этих новых условий работы на основе своей политики в отношении гибкого режима работы. Вместе с тем нельзя недооценивать конкуренцию между тем, что требуется Организации, и тем, как эта политика применяется к каждому отдельному человеку. В частности, на руководителей оказывается давление, с тем чтобы они работали в этих комбинированных условиях таким образом, чтобы учитывать



потребности сотрудников и в то же время обеспечивать управление отдельными коллективами для достижения результатов.

28. Ответственность за эффективное и постоянное информирование о том, как различные условия работы влияют на способность коллектива добиваться результатов, лежит как на руководителе, так и на подчиненных. Омбудсмен предлагает, чтобы для дальнейшего укрепления своих возможностей в этой области руководители получали конкретную поддержку и рекомендации, с тем чтобы избежать ситуаций, в которых некоторые сотрудники чувствуют себя исключенными, поскольку они имеют ограниченный доступ к рабочим местам или вообще его не имеют; помощь в определении инициатив в области развития в целях укрепления чувства сплоченности, а также поддержку в целях улучшения коммуникации в их коллективах, по мере необходимости. Омбудсмен будет продолжать активно участвовать в реализации Инициативы по формированию уважительных взаимоотношений на рабочем месте вместе с основными заинтересованными сторонами, в то время как в ближайшие месяцы Организация продолжит вносить коррективы в свою деятельность, удовлетворяя потребности трудового коллектива в этих меняющихся условиях. В частности, омбудсмен будет продолжать взаимодействовать с отдельными коллективами для оценки рабочей обстановки, выявления проблемных вопросов и предложения возможностей для изменений, в том числе путем расширения нынешних региональных усилий по созданию и поддержанию атмосферы психологической безопасности, проведения диалогов по вопросам уважения и содействия обучению методам претворения ценностей ВОЗ в жизнь.

## **СЕТЬ ОМБУДСМЕНОВ**

29. Со времени представления первого доклада омбудсмента Исполнительному комитету в январе 2018 г.<sup>1</sup> омбудсмен подчеркивает необходимость того, чтобы сотрудники ВОЗ имели равный доступ к омбудсмену, где бы они ни находились в Организации. На момент подготовки настоящего доклада в дополнение к Канцелярии омбудсмента и посреднических услуг в штаб-квартире, которая доступна для всех сотрудников ВОЗ независимо от типа контракта или местонахождения, региональные бюро для стран Африки, Европы, Восточного Средиземноморья и Западной части Тихого океана назначили омбудсменов на полный рабочий день.

30. Наряду с выполнением своей основной роли по оказанию поддержки сотрудникам в неформальном разрешении проблем, связанных с работой, омбудсмены регулярно взаимодействуют со старшим руководством, включая Генерального директора и региональных директоров, а также с другими заинтересованными сторонами, включая ассоциации персонала, Службу охраны здоровья и благополучия персонала, Бюро по обеспечению соблюдения, управлению рисками и этике и Департамент кадровых ресурсов и развития кадрового потенциала.

31. Сеть омбудсменов, координируемая омбудсменом в штаб-квартире, проводит регулярные совещания для обмена информацией, согласованного рассмотрения

---

<sup>1</sup> Документ EB142/INF./2.

вопросов, представляющих общий интерес, и выявления проблем системного характера, возникающих у омбудсменов в ходе их взаимодействия с сотрудниками. Были также определены передовые методы работы с ключевыми заинтересованными сторонами, и Сеть согласовала меры по обеспечению максимальной отдачи от инициатив омбудсмена на всех уровнях Организации, включая совместные миссии в целях использования различных навыков и опыта, обмена учебными и информационно-просветительскими материалами и накопления знаний.

32. Кроме того, омбудсмены ВОЗ активно участвуют в работе сети омбудсменов и посредников, обслуживающих организации, входящие в Координационный совет руководителей системы Организации Объединенных Наций, а также различных других международных и региональных сетей омбудсменов. Они служат форумом для обмена идеями и выявления передового опыта для внедрения в Организации в целях укрепления усилий по неформальному урегулированию.

### **ОБНОВЛЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОШЛОГОДНИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ**

33. Омбудсмен учитывает, что, как было отмечено в докладе Объединенной инспекционной группы за 2015 г.<sup>1</sup>, задача омбудсмена заключается не в том, чтобы предписывать конкретный курс действий в отношении проблем системного характера и затем контролировать их реализацию, а в том, чтобы привлечь внимание к таким проблемам и тем самым побуждать руководство к принятию надлежащих ответных мер. Обновленная информация о мерах, принятых администрацией для решения вопросов, поднятых в предыдущем докладе омбудсмена, будет приведена в отдельном докладе<sup>2</sup>.

34. Омбудсмен с удовлетворением отмечает значительные усилия Секретариата по решению вопросов, отмеченных в предыдущем докладе<sup>3</sup>. Поскольку в отношении нерешенных вопросов могут потребоваться дополнительные усилия, омбудсмен готов взаимодействовать с Секретариатом в целях изучения дальнейших возможностей для улучшения ситуации в этих областях.

---

<sup>1</sup> Документ ООН JIU/REP/2015/6.

<sup>2</sup> EB152/INF./4.

<sup>3</sup> Документ EB150/INF./4.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### РОЛЬ ОМБУДСМЕНА

1. Как указано в действующих Правилах о персонале, основополагающими элементами новой стандартизированной системы внутреннего правосудия в ВОЗ являются предотвращение конфликтов, оперативное реагирование и неформальное правосудие. 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 омбудсмента, 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 омбудсмента являются: выступать посредником и содействовать урегулированию конфликтов; отслеживать тенденции в целях раннего обнаружения потенциально важных проблем и информировать о них старшее руководство; поддерживать превентивные действия; и содействовать формированию профессиональной среды, базирующейся на фундаментальных ценностях ВОЗ, таких как уважительные отношения на рабочем месте.

4. Создание Канцелярии омбудсмента 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. Канцелярия омбудсмена и посреднических услуг в штаб-квартире 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.

6. На момент подготовки настоящего доклада региональные бюро для стран Африки, Европы, Восточного Средиземноморья и Западной части Тихого океана имели омбудсменов, работающих полный рабочий день. Региональные омбудсмены обеспечивают поддержку всем сотрудникам в своих регионах в неформальном решении вопросов, связанных с работой.

7. Число дел с участием сотрудников ВОЗ, рассмотренных в 2021 г. Канцелярией омбудсмена и посреднических услуг в штаб-квартире<sup>1</sup>, составило 296<sup>2</sup>.

8. В 2021 г. большинство дел, доведенных до сведения омбудсмена, касались вопросов, относящихся к следующим категориям в порядке убывания актуальности: (i) отношения в рамках служебной аттестации<sup>3</sup>; (ii) вопросы, связанные с работой и продвижением по службе<sup>4</sup>; (iii) отношения с коллегами<sup>5</sup>; и (iv) юридические, нормативные, финансовые вопросы и вопросы соблюдения требований<sup>6</sup>. Круг вопросов близко соответствовал тому, что было задокументировано в предыдущих докладах.

= = =

---

<sup>1</sup> В настоящее время рассматривается вопрос о порядке представления всеобъемлющих глобальных статистических данных о количестве и типе дел; короткий отчетный период для недавно назначенного регионального омбудсмена не позволил получить данные, с помощью которых можно было бы составить точное представление о делах в регионе за текущий отчетный период.

<sup>2</sup> В 2020 г. число дел с участием сотрудников ВОЗ составило 323.

<sup>3</sup> Проблемы между руководителями и подчиненными, возникающие в основном в результате неэффективной коммуникации, которая часто оказывает негативное воздействие на ежегодную служебную аттестацию.

<sup>4</sup> Проблемы, связанные с набором персонала, классификацией должностей и, что самое важное, продвижением по службе.

<sup>5</sup> Проблемы в коммуникации между сотрудниками, не являющимися по отношению друг к другу руководителями или подчиненными.

<sup>6</sup> Дела, касающиеся, в частности, предполагаемых случаев домогательств и дискриминации.