



## **Доклад омбудсмена**

### **Ход выполнения рекомендаций омбудсмена**

#### **Доклад Генерального директора**

1. Настоящий документ содержит обзор мер, принятых администрацией в соответствии с рекомендациями, которые были вынесены омбудсменом в его докладе 150-й сессии Исполнительного комитета; он также дополняет доклад омбудсмена текущей сессии Исполкома. Дополнительные сведения о мерах и инициативах по решению некоторых из проблем, поднятых в докладе омбудсмена, и выполнению соответствующих рекомендаций приводятся в документе с обновленной информацией о людских ресурсах.

### **КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПРОШЛОГО ГОДА**

#### **Новые проблемы в рабочей среде воз, связанные с пандемией COVID-19**

**(а) Высшее руководство должно принимать дополнительные меры для мотивации персонала**

2. Высшее руководство продолжало принимать меры для достижения поставленной Организацией цели по формированию инклюзивной и уважительной обстановки на рабочих местах и повышению осведомленности каждого сотрудника о связанных с этим обязанностях. В рамках работы по реализации политики и процедур ВОЗ в области предотвращения и пресечения оскорбительного поведения приняты меры для поддержания регулярного диалога с сотрудниками путем проведения информационных и учебных мероприятий, в которых могут принять участие штатные и нештатные сотрудники. В марте 2022 г. была выпущена адаптированная к условиям ВОЗ версия обязательного онлайн-учебного курса Организации Объединенных Наций «Совместное формирование уважительных взаимоотношений: предупреждение сексуальных домогательств и других видов запрещенного поведения». Помимо этого, всем сотрудникам, включая руководителей различного уровня, на постоянной основе предоставляются методические и другие справочные материалы, в которых освещается их роль в обеспечении уважительного поведения персонала Организации и, в частности, приводится информация о порядке информирования о соответствующих проблемах и реагирования на них.

3. На 2022 г. в рамках инициативы по формированию уважительных взаимоотношений на рабочем месте были организованы мероприятия по таким темам

как, многообразие, равноправие и инклюзивность; развитие культуры гласности; и обеспечение соблюдения Хартии ценностей ВОЗ в повседневной работе Организации. Одобрено и запланировано к реализации начиная с 2023 г. предложение о закреплении инициативы по формированию уважительных взаимоотношений на рабочем месте в качестве постоянной программы в структуре Организации.

**(b) Секретариат должен оценивать, насколько хорошо сотрудники различных департаментов справляются с ситуацией**

4. В 2021 г. Генеральный директор учредил Целевую группу ВОЗ по вопросам психического здоровья и благополучия персонала, в состав которой входят представители целого ряда заинтересованных сторон, работающих на трех уровнях Организации, включая Службу охраны здоровья и благополучия персонала, Департамент кадровых ресурсов и развития кадрового потенциала, Бюро омбудсмана, ассоциации персонала, Департамент коммуникаций и профильные отделы ВОЗ. Целевая группа координирует различные инициативы ВОЗ по противодействию общеорганизационным рискам, угрожающим психическому здоровью и благополучию сотрудников, включая инициативу «Многообразие, равноправие, инклюзивность» и инициативу по формированию уважительных взаимоотношений на рабочем месте, а также работу по предупреждению и пресечению случаев сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств. В 2021 г. Целевая группа провела опрос для оценки потребностей и мнений сотрудников и уточнения направлений своей работы.

5. В сентябре 2022 г. Служба охраны здоровья и благополучия персонала в сотрудничестве с другими структурами Организации Объединенных Наций приступила к проведению ежегодного общесистемного обследования Организации Объединенных Наций по вопросам здоровья сотрудников. Данное комплексное обследование имеет целью оценить общие риски для здоровья и безопасности, с которыми сталкивается персонал Организации Объединенных Наций, и получить информацию о влиянии пандемии COVID-19 на состояние физического и психического здоровья сотрудников системы Организации Объединенных Наций во всем мире.

**(c) Секретариат должен активно принимать практические меры для охраны благополучия и психического здоровья персонала**

6. Департамент кадровых ресурсов и развития кадрового потенциала через службу консультирования сотрудников штаб-квартиры подготовил и внедрил комплекс услуг по защите психического здоровья и благополучия персонала на рабочем месте. Эти услуги включают консультирование в индивидуальном режиме и в формате фокус-групп и, в частности, групповое сопровождение, при котором консультанты персонала проводят выездные мероприятия и совещания в группах. Организуются регулярные интерактивные вебинары по психосоциальной проблематике (профилактика «выгорания», навыки межличностного общения при дистанционной работе и т. д.). Вебинары предназначены для всех сотрудников ВОЗ и направлены на формирование более здоровой и устойчивой рабочей среды, а интерактивные семинары дают возможность коллегам в безопасной обстановке обмениваться опытом и учиться друг у друга. Ведется работа по выполнению рекомендаций Целевой группы ВОЗ по вопросам

психического здоровья и благополучия персонала, при этом все сотрудники могут пользоваться платформой и приложением «Психическое здоровье на рабочем месте», которые были представлены Генеральным директором.

7. Целевая группа ВОЗ по вопросам психического здоровья и благополучия персонала организовала также серию вебинаров под названием «Понедельники психического здоровья», в ходе которых внешние специалисты по вопросам психического здоровья представляют сотрудникам ВОЗ информацию и рекомендации. В каждом вебинаре принимают участие в среднем по 500 сотрудников из 70–100 стран всех шести регионов ВОЗ.

8. Служба охраны здоровья и благополучия персонала в сотрудничестве с Целевой группой реализовала новую программу оказания помощи сотрудникам, обеспечив повсеместную доступность консультативной поддержки (по телефону, видеосвязи и лично) на более чем 70 языках.

9. После процедуры сбора конкурсных заявок был подписан контракт с внешней обслуживающей организацией по созданию новой глобальной платформы по вопросам здоровья и благополучия, которой смогут пользоваться все сотрудники ВОЗ. Данная платформа, способствующая формированию здоровых привычек и общению между сотрудниками, начала работы в январе 2023 г. и в течение одного года будет доступна, как в онлайн-режиме, так и в виде мобильного приложения.

**(d) Оказание дополнительной поддержки руководителям различного уровня по вопросам взаимодействия с сотрудниками**

10. Высшее руководство продолжало поддерживать усилия руководителей различного уровня по формированию уважительной обстановки на рабочем месте путем осуществления политики и процедур ВОЗ по предотвращению и пресечению оскорбительного поведения. Принятые меры включали проведение информационных и учебных мероприятий, в рамках которых руководителям различного уровня предоставлялись указания по порядку выполнения их обязанностей и обращения за поддержкой в случае необходимости. Помимо этого, выпущенный в марте 2022 г. обязательный онлайн-учебный курс Организации Объединенных Наций «Совместное формирование уважительных взаимоотношений: предупреждение сексуальных домогательств и других видов запрещенного поведения» включает версию для сотрудников, выполняющих руководящие функции. В материалах курса содержится информация о том, как руководитель может на собственном примере демонстрировать высокие стандарты личного поведения, рекомендации о том, как наладить постоянный открытый диалог в коллективе, а также примеры того, каким образом руководители различного уровня могут предупреждать и пресекать случаи ненадлежащего поведения. Кроме того, в 2022 г. в электронной системе обеспечения эффективности и развития персонала (ePMDS) была предусмотрена обязательная групповая цель, связанная с политикой нулевой терпимости ВОЗ в отношении сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств, а также факультативная групповая цель, касающаяся формирования уважительной обстановки на рабочем месте. Постановка этих целей побуждала руководителей принимать практические меры в этом отношении и поддерживать диалог

с коллективами о повышении качества взаимодействия на рабочем месте. Кроме того, обеспечивается онлайн-доступ к дополнительным материалам, в том числе пошаговым инструкциям и слайдам презентаций на английском и французском языках, политике по предотвращению и пресечению оскорбительного поведения на всех официальных языках ВОЗ и руководству ВОЗ по вопросам электронной коммуникации, направленному на обеспечение уважительного поведения в процессе удаленной работы.

11. Продолжается внедрение общеорганизационной программы «Пути лидерства», и ВОЗ продолжает предлагать сотрудникам различного уровня во всем мире учебные курсы по вопросам лидерства, которые проводит Колледж персонала системы Организации Объединенных Наций. Для руководителей проводятся семинары по вопросам работы в удаленном режиме, и разрабатываются дополнительные программы повышения квалификации сотрудников руководящего звена.

### **Необходимость эффективных мер для реального изменения организационной культуры**

#### **(а) Необходимы дополнительные усилия для обеспечения соблюдения положений Хартии ценностей ВОЗ в повседневной работе**

12. Согласно Хартии ценностей ВОЗ и Кодексу этики и профессионального поведения ВОЗ, все сотрудники, независимо от типа контракта, должности и ранга, обязаны придерживаться основных ценностей ВОЗ, таких как многообразие, инклюзивность и уважение. В 2022 г. в этой области были продолжены направления деятельности, о которых сообщалось в 2021 г., включая реализацию политики по предупреждению и пресечению оскорбительного поведения; предупреждение и пресечение случаев сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств; и подготовку к предстоящему проведению курса ВОЗ по этике и расширению прав и возможностей.

13. В мае 2022 г. была представлена Повестка дня в области людских ресурсов по обеспечению многообразия, равноправия и инклюзивности для персонала ВОЗ и план действий по ее реализации. Повестка дня призвана создать предпосылки для привлечения и удержания разноплановых кадровых ресурсов и создания благоприятных условий труда для всех сотрудников, позволяющих каждому человеку ощущать свою значимость и трудиться с максимальной отдачей. В ходе дальнейшего обновления Повестки дня и плана действий будут учтены итоги инициативы «Вместе слушать, учиться и действовать», в рамках которой ВОЗ привлекала экспертов для оказания консультативной помощи по вопросам обеспечения многообразия, равноправия и инклюзивности.

14. Обеспечение соблюдения Хартии ценностей ВОЗ в повседневной работе Организации является также одной из ключевых задач инициативы по формированию уважительных взаимоотношений на рабочем месте на 2022 г. и последующие годы.

**(b) Сотрудники ВОЗ должны стать основной движущей силой процесса культурных преобразований в ВОЗ**

15. Как отмечалось в докладе прошлого года, в конце 2017 г. – начале 2018 г. было проведено общеорганизационное обследование, в рамках которого изучались следующие вопросы: организационная культура ВОЗ как совокупность согласованной работы по достижению общих целей, методы работы, способствующие соблюдению ценностей ВОЗ, и виды практики, помогающие всем сотрудникам непрерывно адаптироваться к меняющимся внутренним и внешним условиям.

16. В настоящее время в целях подготовки следующего общеорганизационного обследования по вопросам культуры труда анализируются данные примерно 25 опросов сотрудников, которые были проведены в 2021 и 2022 гг. (или запланированы на конец 2022 г.). Эти опросы охватывали целый ряд тем, включая схемы карьерного продвижения, условия контрактов, психическое здоровье и благополучие, управление эффективностью труда, а также различные вопросы, связанные с обеспечением многообразия, равноправия и инклюзивности.

**РАБОТА ПО РЕШЕНИЮ НОВЫХ ПРОБЛЕМ****Значение неформального урегулирования во внутренней системе правосудия: неформальное урегулирование как первая инстанция**

17. Руководители продолжают использовать возможности неформальных механизмов своевременного урегулирования конфликтов и решения проблем, возникающих в ходе работы, поскольку это позволяет эффективно вырабатывать взаимоприемлемые решения, избегая необходимости обращения сотрудников в официальную систему урегулирования споров. Неформальная работа по урегулированию жалобы по согласованию с сотрудником продолжается даже в том случае, если по его инициативе начата официальная процедура урегулирования спора в административном порядке. Высшее руководство также сформировало группу по особым делам в составе представителей Департамента кадровых ресурсов и развития кадрового потенциала, Канцелярии Генерального директора, Бюро по обеспечению соблюдения требований, управлению рисками и этике, Бюро омбудсмена и Службы охраны здоровья и благополучия персонала, в задачи которой входит рассмотрение: отдельных дел, связанных с конфликтами между сотрудниками, и/или жалоб на нарушение трудовых прав; и ситуации в департаментах, отделах и других подразделениях ВОЗ, в которых такие конфликты и жалобы приобрели систематический характер.

18. Руководство осознает, что поиск решений, устраивающих все стороны спора, возникшего в процессе работы, может оказаться длительной процедурой и потребовать бюджетных расходов. Совещания группы по особым делам проводятся раз в две недели для рассмотрения различных вариантов снижения остроты конфликтов, таких как временный перевод сотрудников на другие участки работы до тех пор, пока не будет выработано долгосрочное решение проблемы.

19. В обзоре системы внутреннего правосудия ВОЗ/ЮНЭЙДС и аффилированных структур, который был проведен внешним консультантом в первой половине 2022 г., была подчеркнута важность укрепления процедуры посредничества и функций омбудсмана как предпочтительных механизмов рассмотрения жалоб персонала. В докладе о внутренней системе правосудия было, помимо прочего, рекомендовано расширять и поощрять применение процедуры посредничества и других неформальных механизмов урегулирования споров на ранних этапах конфликтов, возникающих в ходе работы, путем проведения информационных и учебных мероприятий и создания реестра внешних специалистов для оказания содействия или посреднических услуг по мере необходимости. Для содействия урегулированию споров, возникающих в процессе работы, авторы доклада рекомендуют также учредить должность специалиста по работе с персоналом.

20. Секретариат обсудил данные рекомендации с заинтересованными сторонами и намерен в тесной координации со всеми соответствующими подразделениями по обеспечению подотчетности разработать план практических действий, направленный на укрепление действующих в ВОЗ неформальных механизмов урегулирования споров. Кроме того, в соответствии с практикой других международных организаций он также намерен рассмотреть возможность создания должности специалиста по работе с персоналом для активизации взаимодействия с сотрудниками в ходе урегулирования споров, возникающих в процессе работы, на ранних этапах.

### **Единый коллектив: гармония и уважение на рабочем месте**

21. В ноябре 2020 г. была создана трехуровневая глобальная целевая группа по рассмотрению существующей в ВОЗ системы трудовых отношений, призванная выработать более эффективные способы ее организации, адаптации и применения; определить возможности для дальнейшего улучшения соответствующих процедур в целях обеспечения потребностей, возникающих в ходе работы Организации; содействовать руководителям, принимающим решения о найме персонала, в выборе подходов, которые наилучшим образом отвечают их потребностям; и обеспечить, чтобы условия работы в ВОЗ были благоприятными и стимулирующими и при этом способствовали повышению производительности, отвечая потребностям персонала и основных заинтересованных сторон. Ожидается, что целевая группа завершит свою работу и представит рекомендации в четвертом квартале 2022 г.

22. Выполнение рекомендаций целевой группы будет иметь целью устранение проблем, связанных с условиями найма штатных и нештатных сотрудников, и будет сопровождаться дополнительными корректировками в течение 2023 г.

### **Гибридный режим работы**

23. Первого сентября 2022 г. вступил в силу порядок гибкой организации труда, опубликованный во внутренней сети ВОЗ в разделе III.6.28 («Гибкий режим работы») Электронного руководства ВОЗ. В дополнение к этим правилам во внутренней сети ВОЗ в качестве справки для сотрудников и руководителей были также опубликованы разъяснения по конкретным вопросам, в том числе:

- часто задаваемые вопросы по дистанционной работе;
- руководящие указания для руководителей по внедрению порядка гибкого режима работы;
- руководящие указания для сотрудников ВОЗ по внедрению гибкого режима работы;
- техническая записка ВОЗ и МОТ по вопросам обеспечения здоровья и безопасности при дистанционной работе;
- руководящие указания для руководителей различного уровня по управлению персоналом во время пандемии COVID-19<sup>1</sup>.

24. Кроме того, функция поиска на платформе ВОЗ iLearn позволяет получить доступ к большому числу кратких учебных курсов и методических материалов по организации групповой и индивидуальной работы в гибридном режиме.

25. Сотрудники кадровой службы готовы при необходимости оказывать поддержку усилиям по повышению согласованности и качества взаимодействия в группах, в том числе в координации со специализированными профильными отделами ВОЗ.

= = =

---

<sup>1</sup> Включены в Электронное руководство ВОЗ (III.22.1) и подборку документов с руководящими указаниями по организации кадрового и административного управления персоналом во время пандемии (COVID-19).