



## Доклад омбудсмена<sup>1</sup>

1. В рамках подотчетности омбудсмена<sup>2</sup> с 2018 г. все омбудсмены ВОЗ представляют Исполнительному комитету годовой доклад о своей деятельности. Предоставляя омбудсмену возможность представлять доклад Исполкому, ВОЗ продемонстрировала свою приверженность обеспечению транспарентности. Это замечательное решение с учетом того, что среди обслуживаемых организаций<sup>3</sup> только ВОЗ предоставила омбудсмену возможность непосредственно взаимодействовать с ее директивными органами.
2. В настоящем докладе приводится информация о деятельности омбудсмена с момента представления предыдущих докладов, излагаются наиболее актуальные системные проблемы, выявленные в течение этого периода, и рассматриваются меры, принятые администрацией для выполнения рекомендаций, вынесенных в предыдущих докладах<sup>4</sup>.
3. Основная роль омбудсмена<sup>5</sup> заключается в том, чтобы оказывать конфиденциальную помощь сотрудникам, добровольно к нему обращающимся<sup>6</sup>. На основе этих конфиденциальных бесед омбудсмен отслеживает тенденции в целях раннего выявления потенциально важных проблем, информирует руководство и консультирует высшее руководство по вопросам принятия надлежащих корректирующих и профилактических мер. Оказывая помощь отдельным посетителям и

---

<sup>1</sup> Настоящий информационный 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).

<sup>2</sup> 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 работы как Канцелярии омбудсмена и посреднических услуг, так и региональных омбудсменов.

<sup>3</sup> Канцелярия омбудсмена и посреднических услуг обслуживает ВОЗ, Секретариат ЮНЭЙДС, Международное агентство по изучению рака и Международный вычислительный центр Организации Объединенных Наций.

<sup>4</sup> См. документы EB146/INF./2 и EB146/INF./3.

<sup>5</sup> Справочная информация о роли омбудсмена и структуре услуг омбудсмена содержится в приложении к настоящему докладу.

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

информируя руководство по восходящей линии, омбудсмен помогает Организации применять более эффективные подходы к решению важных проблем, которые могут препятствовать выполнению ее миссии. В конечном итоге омбудсмен стремится содействовать созданию более благоприятных условий работы, в которых сохраняются основные институциональные ценности, такие как уважение, добросовестность, терпимость и недискриминация.

4. Поскольку главное направление работы ВОЗ в 2020 г. определялось ее мерами реагирования на пандемию коронавирусной инфекции (COVID-19), эта новая реальность оказала также глубокое воздействие на сотрудников. В связи с новыми условиями работы, сложившимися в результате пандемии, за последний год изменилась также и роль омбудсмена. Поэтому содержание настоящего доклада следует воспринимать в этом свете.

5. По состоянию на 13 марта 2020 г. большинству сотрудников ВОЗ в штаб-квартире было предложено работать дома и выполнять свои задачи в виртуальном формате. Вскоре после этого этому примеру последовали региональные бюро. Такой беспрецедентный способ работы никогда не применялся в столь широких масштабах. Никакие подготовительные мероприятия в прошлом не смогли бы подготовить Организацию к тому, что ее ожидало. Все сотрудники должны были адаптироваться к новым условиям работы в кратчайшие сроки. Руководители перешли к выполнению своих функций полностью в виртуальном формате без какой-либо подготовки или предварительного предупреждения. Такие неопробованные условия труда неизбежно привели к появлению вопросов, связанных с работой, которые были доведены до сведения омбудсмена и легли в основу рекомендаций, вынесенных в настоящем докладе.

6. Эти рекомендации касаются главным образом реагирования сотрудников и Организации на режим работы, введенный в связи с пандемией. Прежде всего следует отметить, что, несмотря на то, что они могут быть прочитаны в критическом свете, омбудсмен считает, что главным уроком, извлеченным из этого реагирования, является исключительная приверженность и преданность каждого человека, работающего в ВОЗ, выполнению миссии Организации. Столкнувшись с огромными масштабами пандемии COVID-19 и находясь в условиях, когда внимание всего мира было обращено к нашей Организации, ВОЗ и ее сотрудники оказались на высоте положения и подошли к решению этой проблемы с максимальной самоотверженностью и преданностью. Без напряженной работы и неустанных усилий персонала, будь то дома или на работе, ВОЗ не смогла бы взять на себя роль глобального лидера в борьбе с пандемией. Омбудсмен признает также обязательства перед персоналом, подтвержденные руководителями старшего звена, в частности Генеральным директором, которые с самого начала кризиса заверили коллег в том, что их благополучие и гарантии занятости имеют первостепенное значение и будут положены в основу будущих решений. Настоящий доклад следует также рассматривать как знак признательности всем сотрудникам за их работу в это сложное время.

7. В 2020 г. в ответ на важные события, произошедшие в разных частях мира, вновь прозвучал призыв к расовой справедливости и борьбе с дискриминацией во всем мире, который неизбежно нашел отклик в Организации. В этой связи следует напомнить, что

омбудсмен уже подчеркивал важность поощрения многообразия, в частности по признаку расовой принадлежности, в своем докладе Исполнительному комитету в 2018 г.<sup>1</sup> и периодически представлял информацию о принятых мерах по этому вопросу.

8. Поэтому в настоящем докладе рассматриваются рекомендации, вынесенные в то время, последующий прогресс и дальнейшие шаги. Для простоты основное внимание в докладе уделяется ключевым областям, указанным выше, а в приложении приводятся общее описание мандата омбудсмена и статистические данные по рассмотренным делам.

## **ПРОБЛЕМЫ И ДАЛЬНЕЙШИЕ ШАГИ**

9. На основе конфиденциального общения с посетителями омбудсмен выделил две системные проблемы, которые уже доведены до сведения старшего руководства:

- проблемы, связанные с работой, возникшие в связи с пандемией COVID-19; и
- прогресс в обеспечении большего многообразия и активизация усилий по борьбе с расизмом.

## **ПРОБЛЕМЫ, СВЯЗАННЫЕ С РАБОТОЙ, ВОЗНИКШИЕ В СВЯЗИ С ПАНДЕМИЕЙ COVID-19**

10. Тринадцатого марта 2020 г. в связи с быстрым распространением пандемии COVID-19 и в координации с ответственными национальными органами Генеральный директор принял исключительное и беспрецедентное решение просить сотрудников штаб-квартиры работать дома. В соответствии с этим решением в зданиях ВОЗ продолжали работать только те сотрудники, которые были признаны «критически важными сотрудниками». Вскоре после этого все региональные бюро приняли аналогичный план действий. Число коллег, работающих в зданиях штаб-квартиры и региональных бюро, со временем изменилось. Реагирование Организации на этот кризис было бы невозможно без экстраординарной приверженности этих коллег, которые в течение многих месяцев практически без отдыха вели круглосуточную борьбу с пандемией в очень стрессовой обстановке и в условиях колоссального напряжения.

11. Вместе с тем большинству сотрудников было предложено продолжать работать дома. Делать это и осуществлять весь обмен информацией, будь то с коллегами или внешними заинтересованными сторонами, в виртуальном формате было сложно, поскольку новая реальность наступила без предупреждения и к ней необходимо было сразу же адаптироваться без какой-либо подготовки. Это представляло значительную проблему для сотрудников, которым приходилось ухаживать за детьми или пожилыми членами семьи в условиях самоизоляции, как это было в случае многих коллег-женщин или родителей-одиночек. Справиться с новой ситуацией было сложно также сотрудникам, которые живут одни, в отрыве от семьи, находящейся далеко от них и также в условиях самоизоляции. В новых условиях большинству из этих коллег было трудно разграничить семейные и профессиональные обязанности.

---

<sup>1</sup> ВОЗ. Доклад омбудсмена Исполнительному комитету на его 144-й сессии, документ EB144/INF./2. Женева: Всемирная организация здравоохранения; 2018 г. (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/327981>).

12. Кризис, вызванный пандемией, сказался на благополучии некоторых коллег, например, привел к глубокому ощущению неопределенности в отношении будущего. Обсуждения с группами и департаментами позволили омбудсмену сделать вывод о том, что некоторые сотрудники хорошо адаптировались к новым условиям и могли работать удовлетворительно<sup>1</sup>, в то время как для других коллег, как показало общение с отдельными посетителями, эмоциональные последствия, обусловленные попытками работать в таких условиях, были очень серьезными. Этим коллегам было трудно выполнять свою работу из-за беспокойства и тревоги в отношении собственного здоровья и здоровья их родственников. Кроме того, многие сотрудники, такие как временные сотрудники и консультанты, беспокоились в отношении своей будущей работы из-за непредсказуемости их контрактов и мрачных финансовых перспектив. Омбудсмен с озабоченностью отмечает, что последствия для психического здоровья сотрудников, пытающихся работать в таких условиях, представляются значительными и могут продолжать сказываться на коллегах в течение некоторого времени.

13. В связи с переходом на телеработу сотрудникам было необходимо создать новые условия для работы дома. Сначала такое изменение было обременительным для многих, поскольку у них не было достаточного рабочего пространства и надлежащих средств информационной технологии для управления всей необходимой информацией и виртуальной связи с другими или же они сталкивались с такими проблемами, как нехватка электроэнергии, слабый Интернет или наличие нескольких пользователей Wi-Fi в семье. Многие из этих структурных вопросов с течением времени решались по мере того, как недели перетекали в месяцы и сотрудники вносили необходимые коррективы для создания по возможности удобных условий для работы. На основе предоставленной сотрудниками информации омбудсмен считает, что коллеги, как представляется, смогли быстро адаптироваться к новой реальности и были признательны Секретариату за оперативное реагирование, в том числе за быстрое предоставление информационно-технического оборудования в штаб-квартире и некоторых регионах, и за проявление гибкости при решении кадровых вопросов в условиях самоизоляции.

14. Новые условия работы оказали также воздействие на запланированные конкретные результаты и программные цели. Коллеги, причастные к борьбе с COVID-19, были затронуты самым непосредственным образом и оказались на первой линии реагирования, испытывая большую рабочую нагрузку и работая в условиях колоссального напряжения целыми неделями практически без отдыха. Это напряжение испытывали не только сотрудники, непосредственно занимающиеся чрезвычайными ситуациями, но и многие другие сотрудники, которым было предложено выполнять работу, связанную с реагированием на COVID-19, помимо их текущей работы. Несмотря на эти трудности, коллеги, которые чувствовали себя перегруженными работой, неохотно высказывали мнения или жалобы в отношении того огромного напряжения, которое они испытывали в это трудное время. Даже те сотрудники, которые не были

---

<sup>1</sup> Так, к числу часто упоминаемых новых положительных аспектов, обусловленных новой ситуацией, относится возможность работать дома, при этом в качестве ключевых положительных факторов были названы сокращение времени на поездки на работу и с работы, гибкость в организации рабочего дня и возможность выполнять работу в удобном для себя темпе.

вовлечены в борьбу с пандемией и не испытывали изменений в рабочей нагрузке, чувствовали себя измотанными из-за сложившейся ситуации, поскольку им приходилось добиваться результатов, решая при этом проблемы, связанные с семьей, домашним хозяйством и здоровьем. С другой стороны, некоторые сотрудники столкнулись с уменьшением числа выполняемых ими заданий, поскольку в результате пандемии некоторые задания были отменены или утратили свою актуальность. Особое беспокойство вызывает также положение административных сотрудников, которым приходилось иметь дело с новыми процедурами, системами и технологиями доступа иногда без необходимого оборудования, предоставляемого Секретариатом. При этом многие из этих коллег не хотели информировать об этом руководителей, опасаясь того, что их функции могут показаться ненужными, что в конечном итоге может привести к их увольнению.

15. Омбудсмен признает, что администрация оперативно отреагировала на новые условия работы и приняла меры для обеспечения того, чтобы все сотрудники были готовы адаптироваться к самоизоляции. Она принимала своевременные меры в связи с проблемами отдельных коллег, предоставляя информацию об имеющихся путях решения некоторых периодически возникающих проблем. Омбудсмен выражает признательность Секретариату за то, что он рассматривал защиту и безопасность персонала в качестве важнейших критериев при принятии своих решений, особенно в отношении режима работы в период самоизоляции. В штаб-квартире и некоторых региональных бюро прилагались особые усилия для информирования сотрудников в рамках регулярной коммуникации и проведения общих собраний по соответствующим вопросам, таким как ситуация в области возвращения на работу. В этой связи омбудсмен признает и высоко оценивает исключительную поддержку, оказанную персоналу в ходе этого кризиса такими службами, как службы кадровых ресурсов, ассоциации персонала ВОЗ и, в частности, медицинские службы. Все это время омбудсмен работал в партнерстве с этими службами и продолжает делать это в целях эффективного удовлетворения потребностей сотрудников и во избежание потенциальных конфликтов или негативных побочных последствий для благополучия персонала.

16. Поскольку сотрудникам приходилось продолжать работать и добиваться результатов в разгар пандемии, многие коллеги неизбежно испытывали трудности в преодолении этого кризиса, включая некоторых руководителей, неожиданно попавших в эту сложную ситуацию и оказавшихся в критический момент без особой поддержки. Для предотвращения или сведения к минимуму негативных последствий для достижения целей при одновременном поддержании непрерывного благополучия персонала необходимо было внимательно отслеживать положение всех коллег. Тогда и сейчас такая задача значительно превосходит потенциал служб кадровой поддержки и должна быть возложена на руководителей в качестве первого контактного пункта для всех сотрудников.

17. В силу характера взаимоотношений с членами своих групп руководители должны регулярно взаимодействовать с сотрудниками, с тем чтобы вникать в индивидуальные проблемы, помогать в их решении и при необходимости изменять функции и обязанности. Эта обязанность стала еще более актуальной во время пандемии в качестве важнейшего фактора сохранения существования групп и духа коллективизма. Только откровенное общение руководителей с сотрудниками, а также коллег друг с другом могут обеспечить сплоченную рабочую атмосферу, которая позволяет согласовать ожидаемые конкретные результаты и эффективность деятельности и сохранить дух коллективизма.

18. Эта особая роль руководителей по оказанию поддержки и предоставлению руководящих указаний стала иметь решающее значение после введения режима самоизоляции в связи с COVID-19. Вполне естественно, что в новых условиях работы, в которых имелись лишь виртуальные средства для связи друг с другом и существовала неопределенность в отношении работы в будущем, многие коллеги, нуждающиеся в поддержке и руководящих указаниях, обращались к своим руководителям. Кроме того, поскольку пандемия оказала воздействие на достижение целей работы, намеченных ранее в этом году, только руководители могли корректировать рабочую нагрузку и обязанности в целях уточнения ожидаемых результатов и приведения их в соответствие с потребностями. В отношении коллег, оказавшихся не в состоянии справиться с ситуацией или перегруженных работой, руководители располагали наилучшими возможностями для введения менее напряженного режима работы или компенсационных механизмов. Аналогичным образом, с теми коллегами, рабочая нагрузка которых была менее напряженной, руководители могли обсуждать потенциальные добровольные механизмы сотрудничества с другими департаментами. В конечном итоге эти обсуждения должны были приводить к установлению более реалистичных целей для оценки эффективности работы в 2020 г. в рамках как среднесрочных, так и итоговых обсуждений.

19. Омбудсмен отмечает, что не все руководители могли играть такую ключевую роль. Некоторые из них испытывали затруднения при взаимодействии со своими группами, поскольку ожидали, что в ходе таких бесед могут затрагиваться такие острые вопросы, как сложные личные обстоятельства или основные вопросы, касающиеся целей служебной деятельности. Пытаясь заняться этими деликатными вопросами, некоторые руководители чувствовали неловкость и считали, что они плохо подготовлены и нуждаются в руководящих указаниях, поскольку не имеют надлежащей поддержки или подготовки. Как представляется, ключевым фактором отсутствия откровенного общения между некоторыми руководителями и их сотрудниками могло стать отсутствие доверия. Эта ситуация вызывает беспокойство, поскольку взаимная уверенность в ценности вклада каждого члена группы и оказываемой им поддержке является одним из ключевых аспектов работы в виртуальном формате. Вместе с тем омбудсмен сознает, что руководителям было предложено прилагать более активные усилия для выполнения этих важных обязанностей в кратчайшие сроки, без предварительной подготовки и при ограниченной поддержке. Кроме того, как и другие сотрудники, многие руководители были серьезно затронуты кризисом, поскольку им приходилось противостоять повышенным уровням стресса и беспокойности из-за проблем, связанных с работой, здоровьем и/или семьей.

20. По состоянию на момент подготовки настоящего доклада из-за ограничений, связанных с пандемией, условия работы по-прежнему являются сложными, поскольку подавляющее большинство коллег продолжают работать в режиме телеработы. Такое разделение создает особые трудности для сплочения групп, поскольку оно может порождать чувство отчуждения или несправедливости среди коллег, работающих в режиме телеработы, и коллег, работающих на местах.

21. В целях устранения некоторых из выявленных выше недостатков Секретариат может рассмотреть следующие инициативы:

**(а) старшему руководству следует поощрять руководителей к взаимодействию со своими сотрудниками на регулярной основе как в индивидуальном, так и в коллективном порядке, с тем чтобы:**

**(i) оценивать, как каждый сотрудник справляется с проблемами, обусловленными новой реальностью, и**

**(ii) проводить обзор намеченных конкретных результатов в целях управления ожидаемыми результатами с учетом реальности, возможно, в рамках обсуждений, проводимых для оценки эффективности работы.**

- Поскольку обмен информацией в виртуальном формате заменил непосредственное общение, могут иметь место недопонимание и предположения. Таким образом, обеспечение регулярной коммуникации на всех уровнях, особенно в рамках групп и департаментов, является одним из ключевых элементов успешного устойчивого функционирования Организации.
- В ходе этих бесед руководители должны проявлять интерес к вопросам благополучия своих сотрудников, оценивая индивидуальные проблемы и пределы возможностей, включая наличие надлежащего оборудования, поскольку не все сотрудники сталкиваются с одинаковыми проблемами или имеют одинаковые механизмы психологической адаптации. В свою очередь руководители должны ожидать, что старшее руководство проявит такое же внимание и заботу по отношению к их благополучию. Сотрудники также обязаны задавать волнующие их вопросы своим руководителям, с тем чтобы вопросы, вызывающие беспокойство, должным образом рассматривались и принимались во внимание.
- Поскольку меры реагирования на пандемию, возможно, повлияли на выдвинутые ранее в этом году цели работы, руководители и сотрудники должны регулярно обсуждать намеченные конкретные результаты и управлять ожидаемыми результатами с учетом реальности. Откровенный и честный разговор возможен только в атмосфере доверия, которая позволяет высказать все тревоги и страхи. Если в результате такого откровенного обмена информацией будет достигнуто согласие в отношении того, что намеченные цели не могут быть достигнуты или утратили свою актуальность, то руководителям следует разработать надлежащие коррективы, возможно, на основе добровольного сотрудничества между группами и департаментами,

благодаря которому коллегам, испытывающим большую рабочую нагрузку, может быть оказана поддержка, а не полностью занятым сотрудникам могут быть поручены новые задания. Руководители, как и многие другие сотрудники, подвергались воздействию самоизоляции и считали, что они плохо подготовлены, или чувствовали неловкость при взаимодействии с сотрудниками на этом сложном этапе по потенциально деликатным вопросам. Соответственно, следует рассмотреть вопрос об оказании надлежащей поддержки руководителям, в том числе путем проведения целевых вебинаров, инструктажей или практических занятий по вопросам управления служебной деятельностью и повышения квалификации.

**(b) Организации следует усилить меры по решению проблем психического здоровья сотрудников в соответствии со Стратегией Организации Объединенных Наций в области охраны психического здоровья и благополучия на рабочем месте.**

- Поскольку пандемия COVID-19 оказала значительное психологическое воздействие на многих сотрудников, Организация в рамках осуществления своей обязанности по проявлению заботы о персонале должна принять надлежащие меры для обеспечения благополучия сотрудников, в частности в целях предотвращения последствий для психического здоровья. Омбудсмен с удовлетворением отмечает, что с самого начала кризиса Организация призвала сотрудников в случае необходимости обращаться за помощью в различные имеющиеся психосоциальные службы. По мере развития кризиса возрастает вероятность того, что все больше сотрудников будут ощущать на себе психологическое воздействие сложившейся ситуации, и в этой связи Секретариат должен изыскать возможности для укрепления внутренних мер и политики по решению проблем психического здоровья. В этих усилиях осуществление Стратегии Организации Объединенных Наций в области охраны психического здоровья и благополучия на рабочем месте и сотрудничество всех служб кадровой поддержки, включая омбудсмана, будут иметь решающее значение для обеспечения того, чтобы сотрудники вновь обрели или сохранили свое общее чувство благополучия и крепкое психическое здоровье.

**(c) В рамках адаптации к новым условиям работы Организации следует и впредь проявлять гибкость и демонстрировать свою веру в приверженность сотрудников достижению результатов.**

- Готовность Секретариата вносить практические коррективы в политику и практику и его способность гибко и разумно реагировать на возникающие вопросы должны оставаться ключевыми элементами работы в ближайшем будущем. Омбудсмен отмечает, что сотрудники и руководство неоднократно демонстрировали свою способность применять творческие подходы и находить решения проблем, возникающих в новых условиях работы. В рамках этих усилий сотрудники и руководство смогли адаптироваться к новой реальности, действуя более автономно, что еще больше повысило их ответственность за



свою работу и подотчетность. Эти похвальные усилия следует продолжать и после пандемии.

### **Прогресс в обеспечении большего многообразия и активизация усилий по борьбе с расизмом**

22. В 2020 г. широкое освещение в международных средствах массовой информации случаев расизма выдвинуло на передний план широко распространенные призывы к расовому равенству и справедливости. Эти темы оказали также воздействие на работу и внутреннюю динамику многих организаций системы Организации Объединенных Наций, включая ВОЗ. Если расизм, как представляется, широко распространен во многих обществах, может ли такое предосудительное поведение существовать и в системе Организации Объединенных Наций, как это было предположено<sup>1</sup>? В ответ на этот вопрос руководители многих наших организаций указали на необходимость проведения честного диалога по вопросам расизма в целях искоренения расовой дискриминации и обеспечения внутренней защиты ценностей Устава Организации Объединенных Наций<sup>2</sup>.

23. Омбудсмен с озабоченностью отмечает, что в ВОЗ давно назрела необходимость в проведении честного разговора о проблеме расизма и принятии соответствующих мер по борьбе с ним.

24. В 2018 г. омбудсмен обратил внимание Организации на тревожные признаки, указывающие на возможные случаи расовой дискриминации. В докладе, представленном Исполнительному комитету на его 144-й сессии, указывается, что, поскольку принцип недискриминации является одним из основополагающих принципов институциональной культуры ВОЗ, ситуации, связанные с дискриминацией по признакам расовой принадлежности, пола или возраста, следует воспринимать с обеспокоенностью и уделять им особое внимание<sup>3</sup>. Для продвижения вперед омбудсмен предложил Организации серьезно подойти к этой проблеме, сначала признав ее существование, а затем проявив открытость в отношении возможных путей ее решения. Для повышения осведомленности сотрудников в отношении потенциальных проблем и обеспечения того, чтобы лица, затронутые этой проблемой, могли говорить, не опасаясь преследований или остракизма, особенно со стороны их руководителей, были рекомендованы обращения старших руководителей с изложением их позиции в этом отношении, а также обсуждения в целевых группах на уровне кластеров, департаментов и групп. Омбудсмен призвал руководителей не допускать дискриминационного отношения, высказываний или действий и гарантировать такие условия работы, в которых со всеми сотрудниками обращаются с уважением и без предубеждений,

---

<sup>1</sup> United Nations Secretary-General. Remarks at a town-hall meeting – 4 June 2020 (<https://www.un.org/sg/en/content/sg/note-correspondents/2020-06-09/note-correspondents-secretary-generals-letter-staff-the-plague-of-racism-and-secretary-generals-remarks-town-hall>, по состоянию на 12 ноября 2020 г.).

<sup>2</sup> Joint reflexions by United Nations Senior African Officials. On the Black Lives Matter Protests and other Mass Demonstrations against Systemic Racism and Policy Brutality. United Nations website, June 2020 (<https://news.un.org/en/story/2020/06/1066242>, по состоянию на 12 ноября 2020 г.).

<sup>3</sup> ВОЗ. Доклад омбудсмана Исполнительному комитету на его 144-й сессии, документ EB144/INF./2. Женева: Всемирная организация здравоохранения; 2018 г. (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/327981>).

особенно по признакам расовой принадлежности, пола или возраста. Кроме того, омбудсмен призвал всех сотрудников помнить о подсознательных суждениях и предвзятых мнениях, зачастую имеющих культурные корни, которые могут приводить к дискриминации, и предложил организовать обсуждения в целевых группах и конкретные учебные инициативы в этой области.

25. Омбудсмен сознает, что в ответ на резонансные инциденты, которые привели к нынешнему движению, Генеральный директор взял на себя ведущую роль в осуждении существующего положения<sup>1</sup> и четко заявил о том, что ВОЗ поддерживает принцип равенства и не приемлет никакие формы дискриминации<sup>2</sup>. Омбудсмен высоко оценивает изменения в политике и внутреннюю реструктуризацию, которые Генеральный директор запланировал для решения проблем достижения многообразия и борьбы с расизмом в Организации и которые свидетельствуют о его готовности перейти от слов к делу. Омбудсмен выражает надежду на то, что эти инициативы приведут к достижению реального прогресса, поскольку ВОЗ выдвигает амбициозную цель и подает пример для других учреждений Организации Объединенных Наций. В этих усилиях омбудсмен готов взаимодействовать с другими заинтересованными сторонами в рамках Организации в целях обеспечения большего многообразия, в частности, применительно к расовой справедливости, и исполнения конструктивной и вспомогательной роли.

## **ОБНОВЛЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПРОШЛОГО ГОДА**

26. Омбудсмен учитывает, что, как было отмечено в докладе Объединенной инспекционной группы 2015 г.<sup>3</sup>, в задачу омбудсмена не входит определение конкретного порядка действий в отношении системных проблем и последующий контроль за ними; он должен лишь обращать внимание на эти проблемы и этим побуждать руководство к принятию надлежащих ответных мер. В этой связи доклад Генерального директора с изложением рекомендаций, содержащихся в докладе омбудсмена Исполнительному комитету 2020 г., будет издан отдельным документом<sup>4</sup> и будет содержать обновленную информацию о мерах, принятых администрацией в связи с этими рекомендациями.

27. Омбудсмен с удовлетворением отмечает, что для выполнения рекомендаций Секретариат провел большую работу. 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> См. сноску 2 к пункту 22 выше.

<sup>2</sup> Email from the Director-General to all Staff of 17 June 2020.

<sup>3</sup> JIU. Review of the organizational ombudsman services across the United Nations system; document JIU/REP/2015/6. Geneva: United Nations Joint Inspection Unit; 2015 ([https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu\\_document\\_files/products/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU\\_REP\\_2015\\_6\\_English.pdf](https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_document_files/products/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2015_6_English.pdf), по состоянию на 24 ноября 2020 г.).

<sup>4</sup> Документ EB148/INF./3.

## 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 посетителям 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 его 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 старшее руководство; обеспечивать 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 омбудсмента в ВОЗ децентрализованы. Помимо Канцелярии омбудсмента и посреднических услуг в штаб-квартире, доступ к которой имеют все сотрудники ВОЗ независимо от типа контракта и местонахождения, большинство региональных бюро

учредили собственную должность омбудсмена, который занимается неформальным разрешением конфликтов в соответствующем географическом регионе.

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. Должности профессиональных омбудсменов учредили региональные бюро для стран Африки, Америки, Европы и Юго-Восточной Азии. Региональное бюро для стран Восточного Средиземноморья может последовать их примеру в будущем, а в настоящее время в его структуре имеется один омбудсмен, работающий на полставки и выполняющий функции омбудсмена в дополнение к обязанностям технического характера. Региональное бюро для стран Западной части Тихого океана располагает четырьмя омбудсменами, работающими на полставки, которые выполняют соответствующие функции при помощи внешнего консультанта в дополнение к их обязанностям технического характера.

8. Региональные омбудсмены обеспечивают оказание поддержки в неформальном разрешении проблем, связанных с работой, всем сотрудникам в их соответствующих регионах. В этой связи в плане работы каждого регионального омбудсмена должны предусматриваться регулярные посещения страновых бюро, а также подразделений по реагированию на чрезвычайные ситуации в регионе в целях предотвращения потенциальных конфликтов или нестандартных ситуаций, которые могут нанести ущерб репутации Организации.

9. ВОЗ нацелена на 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.

## **АКТУАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

10. В настоящее время статистические данные собирают и публикуют в виде годового доклада, распространяемого среди всех сотрудников, только Канцелярия омбудсмена и посреднических услуг в штаб-квартире и региональные бюро для стран Америки и Юго-Восточной Азии. Омбудсмены, работающие в Региональном бюро для стран Африки и Европейском региональном бюро, информируют старшее руководство и другие заинтересованные стороны в рамках регулярного взаимодействия.

11. Число дел с участием сотрудников ВОЗ, рассмотренных в 2019 г. Канцелярией омбудсмена и посреднических услуг в штаб-квартире, составило 329, что аналогично показателям за предыдущие годы<sup>1</sup>.

12. Большинство дел, рассмотренных омбудсменом в штаб-квартире, касались вопросов относящихся к следующим категориям в порядке значимости: (i) отношения в рамках служебной аттестации<sup>2</sup>; (ii) вопросы, связанные с работой и продвижением по службе<sup>3</sup>; (iii) отношения между коллегами<sup>4</sup>; и (iv) юридические, нормативные, финансовые вопросы и вопросы соблюдения требований<sup>5</sup>. Эти вопросы тесно связаны с вопросами, упомянутыми в предыдущих докладах<sup>6</sup>.

= = =

---

<sup>1</sup> Количество дел, связанных с обращением сотрудников ВОЗ в Канцелярию омбудсмена и посреднических услуг, является следующим: 301 в 2017 г.; 336 в 2018 г. и 329 в 2019 г.

<sup>2</sup> Противоречия между начальником и подчиненным, вызываемые в основном неэффективной коммуникацией, которые часто оказывают негативное воздействие на ежегодную служебную аттестацию.

<sup>3</sup> Проблемы, связанные с набором персонала, классификацией должностей и, что самое важное, продвижением по службе.

<sup>4</sup> Проблемы в коммуникации между сотрудниками, не являющимися по отношению друг к другу начальниками или подчиненными.

<sup>5</sup> Дела, касающиеся, в частности, предполагаемых случаев домогательств и дискриминации.

<sup>6</sup> В делах, рассмотренных омбудсменом Регионального бюро для стран Юго-Восточной Азии, чаще всего затрагивались несколько иные вопросы: в порядке значимости (i) работа и продвижение по службе; (ii) отношения в рамках служебной аттестации; (iii) организация, руководство и управление; и (iv) услуги и/или администрация.