



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 148-й сессии Исполнительного комитета¹; он также дополняет доклад омбудсмена текущей сессии Исполкома². В документе «Людские ресурсы: обновленная информация» содержатся дополнительные сведения о мерах и инициативах по решению некоторых из проблем, поднятых в докладе омбудсмена, и выполнению соответствующих рекомендаций³.

КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПРОШЛОГО ГОДА

Связанные с работой проблемы, обусловленные пандемией

2. Для оказания поддержки сотрудникам ВОЗ в 2020 г. и 2021 г. и в целях решения проблем, возникших из-за пандемии COVID-19, был осуществлен целый ряд мер и инициатив. Ситуация постоянно меняется и развивается, и в этой связи требуется непрерывная переоценка соответствующих мер в отношении кадровых ресурсов.

(а) Роль руководителей разных уровней

3. Старшее руководство продолжало оказывать поддержку и содействие руководителям среднего звена в их взаимодействии со своими сотрудниками для решения проблем во время пандемии и проведения обзора намеченных результатов в целях управления ожиданиями.

4. В системе Электронного руководства ВОЗ была размещена подборка рекомендаций кадровых и административных инструкций по работе со штатным и внештатным персоналом во время пандемии. Доступ к подборке открыт для сотрудников всех уровней. Рекомендации по работе в дистанционном режиме регулярно

¹ Документ EB148/INF./2.

² Документ EB150/INF./4.

³ Документ EB150/45.

пересматривались, чтобы обеспечить их соответствие меняющейся обстановке по мере продолжения пандемии; они доводились до сведения всего персонала¹.

5. Руководители по-прежнему проявляют максимальную гибкость в отношении графиков работы и поставленных задач и корректируют рабочие планы для обеспечения реалистичности поставленных целей.

6. Руководители также продолжают оказывать содействие в поиске решений для сотрудников, которые не могут в полной мере выполнять свои функции вне своих рабочих кабинетов, например путем санкционирования и организации работы в исключительных случаях в течение определенного периода времени в служебных помещениях и назначения заданий, выполнение которых возможно из дома. Однако в 2021 г. такие ситуации наблюдались значительно реже, чем в 2020 г.

(b) Психическое здоровье сотрудников

7. Как отмечается в прилагаемом докладе омбудсмена, Организация признает важность охраны психического здоровья сотрудников в течение этого периода. Администрация активно предлагает психосоциальную поддержку, в том числе в виде групповых занятий и индивидуальных консультаций.

8. Целевая группа по вопросам психического здоровья в 2021 г. проводила регулярные совещания и подготовила план работы, содержащий приоритетные меры и смету расходов. В целях обеспечения благоприятных для здоровья условий труда Секретариат оказывал содействие в осуществлении различных программ и инициатив, включая проведение под председательством ВОЗ общесистемного форума Организации Объединенных Наций по охране и гигиене труда, а также активизацию и реформирование Комитета ВОЗ по охране здоровья, обеспечению безопасности и благополучия и осуществление стратегии системы Организации Объединенных Наций по обеспечению психического здоровья и благополучия.

(c) Гибкий режим работы

9. В 2021 г. гибкий режим работы применялся достаточно широко, многие сотрудники работали удаленно, выполняя национальные требования, связанные с ограничением свободы передвижения. Старшее руководство продолжает опираться на эти меры в целях дальнейшего развития инициатив с учетом изменяющейся ситуации. Для соблюдения соответствующих требований и обеспечения транспарентности в Глобальную систему управления были добавлены функции по обработке запросов на удаленную работу, и в каждом крупном бюро для рассмотрения таких запросов были назначены координаторы.

10. Созданная Генеральным директором Целевая группа ВОЗ по гибкому режиму работы разработала механизм, который был одобрен Группой по вопросам глобальной

¹ WHO. Guidance for managers: teleworking in the context of COVID-19, 31 March 2020. Geneva: World Health Organization; 2021 (<https://intranet.who.int/sites/covid19/documents/guidance%20for%20managers%2031%20march.pdf>, по состоянию на 17 декабря 2021 г.).

политики в мае 2021 г. Было предложено пять типов гибкого режима работы, которые будут применяться начиная с 2022 г. В течение всего 2021 г. велась работа по пересмотру стратегий, и Глобальный совет персонала/руководства на своем заседании в ноябре 2021 г. обсудил дальнейшие меры по их совершенствованию.

11. Продолжается реализация мер для обеспечения гибкости в осуществлении выплат персоналу, на которых, в частности, сказались ограничения на поездки. В этой связи Организация приняла административные руководящие принципы Сети по вопросам людских ресурсов Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций для бюро по борьбе со вспышкой новой коронавирусной инфекции (COVID-19)¹. В июне 2021 г. эти принципы были обновлены специально для ВОЗ.

12. В связи с пандемией COVID-19 Организация не принимает стажеров. О возобновлении программы стажировок будет сообщено отдельно.

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

13. Старшее руководство твердо намерено содействовать большему многообразию в Секретариате и обеспечить, чтобы все сотрудники чувствовали, что их ценят и уважают, и имели равные возможности. В марте 2021 г. Секретариат опубликовал новую политику и процедуры в отношении предупреждения и пресечения злоупотреблений, в том числе притеснений, сексуальных домогательств, дискриминации и злоупотребления полномочиями². ВОЗ выступила с инициативой «Слушаем, учимся, действуем вместе», в контексте которой уточняются параметры новой программы ВОЗ по обеспечению многообразия, равноправия и инклюзивности.

14. Руководство работало над внедрением новой политики и процедур по предупреждению и пресечению злоупотреблений, которые дополняют действовавшую ранее политику по предупреждению притеснений положениями, касающимися дискриминации. В частности, руководство стремится повысить осведомленность персонала³ о дискриминации на рабочем месте, механизмах оказания поддержки лицам, ставшим свидетелями актов дискриминации и сообщившим о таких актах, а также о механизме привлечения виновных к ответственности. В этих целях распространяются информационно-коммуникационные материалы, проводятся брифинги и обучение (как обязательное, так и факультативное) для всех сотрудников. Руководители разного уровня имеют доступ к дополнительному обучению и ресурсам, призванным помочь им

¹ ВОЗ. Административные руководящие принципы для бюро по борьбе со вспышкой новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) – система управления персоналом Всемирной организации здравоохранения, 15 июня 2021 г.

² ВОЗ. Preventing and addressing abusive conduct: Policy and procedures concerning harassment, sexual harassment, discrimination and abuse of authority. Действует с 1 марта 2021 г. Geneva: World Health Organization; 2021 (https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/policy-on-addressing-and-preventing-abusive-conduct-01032021.pdf?sfvrsn=f813e082_1&download=true, по состоянию на 17 декабря 2021 г.).

³ Штатные и внештатные сотрудники, а также другие лица, работающие с ВОЗ, например подрядчики, работающие по соглашениям о выполнении работы, и технические партнеры.

в формировании гармоничной рабочей среды и решать проблемы, связанные с дискриминацией.

15. В 2020 г. были подготовлены первый проект подхода к обеспечению разнообразия, равноправия и инклюзивности кадрового состава ВОЗ и соответствующий план действий. Подход призван заложить фундамент для работы по привлечению и удержанию разнообразных кадров и сформировать благоприятные для всех условия работы, в которых каждый ощущает свою значимость и способен приложить максимум усилий. Секретариат привлек для консультаций экспертов по многообразию, равноправию и инклюзивности. Проводится дополнительный обзор подхода и плана действий с целью учесть рекомендации экспертов. Публикация первой версии подхода и плана действий запланирована на 2022 г.

16. В подходе и плане действий изложены обязанности и параметры подотчетности Организации, ее высшего руководства, руководителей разных уровней и сотрудников в более широком плане. Кроме того, с учетом важности мониторинга и оценки будут проводиться периодический сбор и анализ данных для отслеживания прогресса на основе ключевых показателей эффективности и выявления тенденций с течением времени. Полученные данные будут использоваться для непрерывного претворения в жизнь этих документов и в целях повышения прозрачности регулярно доводиться до сведения сотрудников при должном учете соображений конфиденциальности.

РАБОТА ПО РЕШЕНИЮ НОВЫХ ПРОБЛЕМ

ОБУСЛОВЛЕННЫЕ COVID-19 НОВЫЕ СЛОЖНОСТИ, С КОТОРЫМИ СОТРУДНИКИ ВОЗ СТАЛКИВАЮТСЯ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

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

17. В контексте осуществления политики и процедур ВОЗ по предупреждению и пресечению злоупотреблений Организация работает над достижением цели по обеспечению недискриминационной и уважительной атмосферы на рабочем месте и прояснением ответственности каждого сотрудника в этой связи, в том числе проводя учебные и информационные мероприятия и распространяя тематические материалы. Особое внимание уделяется роли руководителей разного уровня в обеспечении уважительного взаимодействия с подчиненными и между ними и вмешательстве при необходимости, а также в наделении всех членов коллектива возможностями для информирования о возникающих проблемах. Руководство намерено расширять спектр учебных и иных ресурсов, призванных помочь им в этом.

18. В контексте Дня уважительных отношений на рабочем месте 2021 г. были проведены мероприятия, посвященные вопросам, выбранным самими сотрудниками, среди которых можно отметить такие темы, как чувство сопричастности, устойчивость в условиях стресса, доброта, создание безопасных условий для информирования о нарушениях, предвзятость (в том числе неосознанная), уважение, инклюзивность и концепция «постоянного развития». В частности, в ходе диалогов с сотрудниками им предлагалось открыто и искренне высказывать свои взгляды, рассказывать истории из

жизни и демонстрировать видеоролики. Были организованы выступления лекторов-мотиваторов.

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

19. Консультанты персонала проводят мероприятия с департаментами и отделами, а также в сотрудничестве с департаментами разрабатывают программы оказания поддержки. Для оценки и улучшения психосоциального состояния сотрудников рассматривается использование международного инструмента, такого как Копенгагенский психосоциальный опросник.

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

20. Целевая группа Секретариата по вопросам психического здоровья в 2021 г. проводила регулярные совещания. Был подготовлен план работы, на основе которого проводились вебинары и семинары по психосоциальной проблематике. Для продолжения этой деятельности, по мнению Целевой группы, необходимо создать отдельное подразделение по психическому здоровью и психосоциальной поддержке, со своим планом работы и бюджетом.

(d) Руководители разного уровня нуждаются в поддержке в том, что касается взаимодействия с сотрудниками

21. Проведение информационных и учебных мероприятий и распространение тематических материалов, посвященных политике и процедурам предотвращения и пресечения злоупотреблений, помогают руководителям разного уровня служить примером для подражания: соблюдать высокие стандарты личного поведения, поддерживать открытый диалог с подчиненными и реагировать на ненадлежащее поведение. Что касается удаленной работы, то Генеральный директор неоднократно указывал руководящему составу на важность поддержания здорового равновесия между работой и личной жизнью и напоминал сотрудникам о принятых в Организации руководящих принципах электронной коммуникации (например, о том, что сотрудники не обязаны отвечать на вопросы по работе в нерабочее время).

22. Помимо программы подготовки руководящих кадров «Пути лидерства», ВОЗ предлагает сотрудникам разного уровня из бюро по всему миру учебные курсы по вопросам лидерства, которые проводит Колледж персонала системы Организации Объединенных Наций. Учебные мероприятия и семинары для руководителей, разрабатываемые в настоящее время, посвящены практическим навыкам, необходимым для выполнения руководящих функций согласно пересмотренным стратегиям и для эффективного руководства отдельными сотрудниками и коллективами в новых рабочих условиях.

ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ РЕАЛЬНЫХ КУЛЬТУРНЫХ ПРЕОБРАЗОВАНИЙ НЕОБХОДИМО ПРИНИМАТЬ ЭФФЕКТИВНЫЕ МЕРЫ

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

23. Согласно Хартии ценностей ВОЗ и Кодексу этики и профессионального поведения ВОЗ каждый сотрудник Организации независимо от типа контракта и должности обязан соблюдать их основные принципы: многообразие, инклюзивность и уважение.

24. В целях интеграции принципов Хартии ценностей ВОЗ в практическую деятельность Организации было предложено несколько инициатив, в частности, началась реализация проекта «Слушаем, учимся, действуем вместе». Этот проект посвящен вопросам многообразия, равноправия и инклюзивности и призван содействовать культурным преобразованиям и укоренению базовых ценностей в масштабе всей Организации. Более того, Секретариат твердо намерен наращивать усилия, направленные на предупреждение и пресечение случаев злоупотребления полномочиями и всех видов дискриминации, включая проведение политики абсолютной нетерпимости к притеснениям во всех их проявлениях.

25. В этих целях был принят ряд мер, включая публикацию политики и процедур по предупреждению и пресечению злоупотреблений, а также разработку и осуществление соответствующего плана работы. Руководителям предлагается принять участие в онлайн-мероприятиях, посвященных ценностям, подходам и организационной культуре. Кроме того, всем сотрудникам предлагается принять участие в посвященных предупреждению и пресечению злоупотреблений семинарах и учебных мероприятиях, которые дают возможность совместно изучить и воспринять подходы и ценности, способствующие культурным преобразованиям, и на практике реализовать принципы Хартии ценностей ВОЗ.

26. ВОЗ также активизировала работу в области предупреждения и пресечения сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств: была сформирована действующая в масштабе всей Организации Целевая группа по предупреждению и пресечению сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств (ППСЭНД) и принят соответствующий план действий, направленный на укоренение в ВОЗ подхода, ориентированного на интересы пострадавших; обеспечение того, чтобы все сотрудники, руководители и партнеры-исполнители обладали всей информацией и возможностями для соблюдения соответствующих руководящих указаний, ценностей и обязательств, а также несли ответственность за нарушения; а также анализ и реформирование структуры, систем и организационной культуры ВОЗ в целях реализации политики абсолютной нетерпимости в отношении СЭНД и случаев бездействия при инцидентах.

27. Секретариат осознает важность базовых принципов, закрепленных в Кодексе этики и профессионального поведения ВОЗ. Кодекс предусматривает основные принципы этичного поведения и нормы поведения, которые распространяются на всех сотрудников ВОЗ. На основе Кодекса разрабатывается новый учебный курс, направленный на повышение этических стандартов, которых должны придерживаться сотрудники ВОЗ, и повышение их осведомленности о своих обязанностях.

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

28. В конце 2017 г. и начале 2018 г. был проведен анализ сложившейся в ВОЗ культуры. Было рассмотрено три организационных измерения (согласованность, реализация и обновление) в контексте девяти областей результатов (руководство, подотчетность, координация и контроль, внешняя ориентация, лидерство, инновации и обучение, возможности, мотивация и рабочая среда). Организационная культура рассматривалась как совокупность согласованной работы по достижению общих целей на основе общих ценностей и методов оказания всем сотрудникам поддержки в постоянной адаптации к меняющимся условиям внутренней и внешней среды.

29. За период с декабря 2017 г. по сентябрь 2021 г. было проведено несколько опросов всего персонала по конкретным темам, в основном касающимся инициатив по преобразованию ВОЗ (и оценки работы в этой области). Результаты опросов использовались при подготовке рекомендаций целевых групп в приоритетных областях и при проведении мероприятий по основным тематическим направлениям в рамках Года трудовых ресурсов ВОЗ, таким как многообразие, равноправие и инклюзивность, условия контрактов, продвижение по службе, психическое здоровье, инновации, удаленная работа, благополучие и здоровье персонала.

= = =