



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
18 July 2013
Russian
Original: English

Шестьдесят восьмая сессия

Пункт 145 предварительной повестки дня*

Отправление правосудия в Организации Объединенных Наций

Деятельность Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников

Доклад Генерального секретаря

Резюме

Генеральная Ассамблея в своей резолюции [66/241](#) подтвердила, что неформальное урегулирование конфликтов является одним из важнейших элементов системы отправления правосудия. Ассамблея особо отметила необходимость максимально широкого использования неформальной системы для развития культуры диалога и дружественного урегулирования споров.

Настоящий доклад является пятым докладом в котором освещается деятельность Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников, оказывающей услуги по неформальному урегулированию конфликтов на рабочем месте в Секретариате, фондах и программах (Детском фонде Организации Объединенных Наций, Программе развития Организации Объединенных Наций, Фонде Организации Объединенных Наций в области народонаселения, Управлении Организации Объединенных Наций по обслуживанию проектов и Структуре Организации Объединенных Наций по вопросам гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин), а также Управлении Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев (УВКБ).

В докладе содержится информация о деятельности Канцелярии в период с 1 января по 31 декабря 2012 года. Внимание в докладе уделяется деятельности, касающейся Секретариата, включая предоставление сотрудникам услуг по урегулированию споров; осуществление инициатив по развитию навыков разрешения конфликтов и другой информационно-просветительской деятельности; и представление рекомендаций, основанных на системных наблюдениях. Подробная информация о конкретной деятельности в интересах фондов и программ и УВКБ представлена в отдельных ежегодных докладах.

* A/68/50.



Канцелярия ценит постоянную поддержку Генеральной Ассамблеей использования неформального урегулирования конфликтов в качестве первого шага в разрешении споров на рабочем месте. Канцелярия также выражает признательность за оказываемую Ассамблеей поддержку общесистемному осуществлению мер, направленных на поощрение использования неформального урегулирования конфликтов и расширение возможностей Организации эффективно разрешать конфликты.

Содержание

	<i>Стр.</i>
I. Неформальное урегулирование конфликтов	4
А. Конфликт на рабочем месте и его последствия	4
В. Мандат и области работы	4
С. Основные принципы практической деятельности	5
II. Общая информация о Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников	6
А. Организация Канцелярии	6
В. Совместная деятельность	6
С. Сфера охвата	6
III. Неформальное урегулирование конфликтов: обзор дел и тенденций	7
А. Дела омбудсмана	7
В. Дела в рамках процедуры посредничества	12
С. Региональная деятельность	13
IV. Информационно-просветительская деятельность: укрепление партнерского взаимодействия в целях развития навыков разрешения конфликтов и их предотвращения	14
А. Совершенствование навыков разрешения конфликтов	15
В. Информационно-просветительская деятельность в целях повышения осведомленности о неформальном разрешении конфликтов	16
С. Партнерство и участие заинтересованных сторон	18
V. Коренные причины конфликтов: системные вопросы	20
А. Выявление проблем и информирование о них	20
В. Отдельные сквозные вопросы	20
VI. Стимулы к неформальному урегулированию конфликтов	26
А. Польза от неформального урегулирования конфликтов	26
В. Обновленная информация о стимулах к неформальному урегулированию конфликтов	28
VII. Дальнейшие меры	29

I. Неформальное урегулирование конфликтов

A. Конфликт на рабочем месте и его последствия

1. Конфликты свойственны организациям и могут возникать в результате воздействия внутренних и внешних факторов. Конфликты не обязательно являются чем-то негативным по своей сути: разногласия часто составляют неотъемлемый элемент управления с широким участием. Вместе с тем, неурегулированные или плохо урегулированные конфликты негативно воздействуют на организацию, ее трудовые ресурсы и тех, кому она служит. Это создает риски, которые могут угрожать способности организации добиваться достижения своих стратегических целей.

2. Разрешение конфликтов с применением совместных, согласительных и предупредительных мер может способствовать формированию общего видения и адаптации к изменяющимся условиям. Кроме того, это может помочь свести к минимуму негативное воздействие конфликта и уменьшить связанные с ним риски.

B. Мандат и области работы

3. В задачи Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников, выступающей в качестве назначенного органа системы неформального урегулирования конфликтов в Организации, входит предоставление услуг по урегулированию конфликтов для обращающихся к ней за помощью; содействие развитию навыков разрешения конфликтов (далее «навыки разрешения конфликтов»); и представление рекомендаций, основанных на системных наблюдениях. Основные элементы этих услуг представлены ниже.

4. Канцелярия предоставляет услуги по урегулированию споров через омбудсмана и посредников, учитывая интересы сторон и применяя такие методы, как оказание содействия, решение проблем, челночная дипломатия и инструктирование по вопросам, касающимся конфликта. Эти услуги предоставляются на индивидуальной основе для отдельных лиц и групп лиц посредством как прямого личного доступа, при наличии такой возможности, так и удаленного доступа с помощью телефонной связи, режима видеоконференций или системы Skype.

5. Навыки разрешения конфликтов включают в себя знания, навыки и отношение, позволяющие организации конструктивно подходить к конфликтным ситуациям. На индивидуальном уровне это предполагает развитие познавательных, эмоциональных и поведенческих навыков, способствующих проявлению доверия и взаимодействию; в групповом контексте это предполагает создание атмосферы доверия и сотрудничества; а в контексте организации это предполагает упорядочение задач, стратегий и стандартов деятельности для усиления значения неформального урегулирования конфликтов. Канцелярия содействует развитию навыков разрешения конфликтов посредством разработки и распространения соответствующих тематических материалов благодаря личному участию и использованию каналов удаленной связи. Информационно-просветительская деятельность Канцелярии направлена на поощрение нефор-

мального урегулирования конфликтов и повышение информированности о наличии неформального форума.

6. В соответствии с резолюцией 64/233 Генеральной Ассамблеи роль Омбудсмена заключается в том, чтобы докладывать о выявляемых им/ею широких системных вопросах, а также о вопросах, доведенных до его/ее сведения, с тем чтобы содействовать обеспечению более гармоничных отношений на рабочем месте. Канцелярия определяет такие широкие системные вопросы на постоянной основе; доводит их до сведения основных заинтересованных сторон и партнеров в рамках Организации; и представляет рекомендации на основе наблюдений.

С. Основные принципы практической деятельности

7. В процессе осуществления своего мандата и в рамках своей деятельности Канцелярия руководствуется основополагающими принципами независимости, нейтральности, конфиденциальности и неформального подхода, которые согласуются с установившейся в мире стандартной практикой для омбудсменов, работающих в организационных структурах.

Независимость

8. Канцелярия независима от других организационных подразделений, органов или должностных лиц и имеет, при необходимости, прямой доступ к Генеральному секретарю, исполнительным главам фондов и программ, Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев и старшим руководителям подразделений в рамках всей Организации; имеет доступ к информации, связанной с конкретными делами, за исключением медицинских карт; имеет доступ к тем или иным лицам в Организации в целях получения совета, информации или рекомендации в связи с тем или иным конкретным вопросом.

Нейтральность

9. Канцелярия выступает за справедливость, беспристрастность и сбалансированную представленность в рамках административных процессов, не выражает интересы каких-либо конкретных лиц в Организации с учетом прав и обязательств между Организацией и сотрудником, а также равенства сторон в той или иной конкретной ситуации.

Конфиденциальность

10. Канцелярия соблюдает строгую конфиденциальность и не разглашает информацию об отдельных делах или встречах с сотрудниками; ни один орган или должностное лицо Организации Объединенных Наций не может требовать, чтобы Канцелярия давала какие-либо показания.

Неформальный подход

11. Соблюдая свой неформальный подход, Канцелярия не ведет протоколы в интересах Организации Объединенных Наций или любой другой стороны; не проводит официальные расследования и не принимает предусмотренные пра-

вом уведомления от имени Организации Объединенных Наций; не имеет директивных полномочий; и не выносит каких-либо окончательных решений или постановлений.

II. Общая информация о Канцелярии Омбудсмена Организации Объединенных Наций и посредников

A. Организация Канцелярии

12. Канцелярия Омбудсмена Организации Объединенных Наций и посредников включает в себя три компонента, которые обслуживают клиентов в своих соответствующих структурах: Секретариате¹; фондах и программах (Программа развития Организации Объединенных Наций (ПРООН), Фонд Организации Объединенных Наций в области народонаселения (ЮНФПА), Детский фонд Организации Объединенных Наций (ЮНИСЕФ), Управление Организации Объединенных Наций по обслуживанию проектов (ЮНОПС) и Структура Организации Объединенных Наций по вопросам гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин (Структура «ООН-женщины»)); и Управлении Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев (УВКБ). Клиенты обслуживаются специальными компонентами, созданными и управляемыми соответствующими структурами. В число обслуживаемых клиентов входят сотрудники Централных учреждений, отделений вне Централных учреждений, полевых отделений и специальных политических миссий.

13. Генеральная Ассамблея своей резолюцией [62/228](#) учредила региональные отделения и Отдел посредничества для улучшения предоставления услуг и доступа к сотрудникам во всем мире. Региональные отделения расположены в Бангкоке, Вене, Женеве, Киншасе, Найроби, Сантьяго и Энтеббе, Уганда (ранее было расположено в Хартуме).

B. Совместная деятельность

14. В течение отчетного периода совместная деятельность, проводимая тремя компонентами Канцелярии, включала в себя постоянный и регулярный обмен информацией о положительных уроках и проблемах, связанных с содержанием дел и их рассмотрением; поддержание общей базы данных; и подготовку совместной разъяснительной и информационно-ознакомительной брошюры.

C. Сфера охвата

15. Канцелярия обслуживает сотрудников во всем мире, в том числе в Централных учреждениях и на местах. Стрессовые условия работы полевых сотрудников часто приводят возникновению неотложных и чрезвычайно деликатных вопросов. Оперативное реагирование на критические случаи обеспечивается региональными омбудсменами и включенными в реестр резервными по-

¹ Компонент, обслуживающий Секретариат, далее упоминается как «Канцелярия Омбудсмена» или «Канцелярия».

средниками и омбудсменами. Омбудсмены для фондов и программ предоставляют услуги для сотрудников во всем мире из Нью-Йорка, а омбудсмен, предоставляющий услуги для УВКБ, делает это из Женевы.

16. Объем работы Канцелярии обусловлен не только источником или числом получаемых дел, но и их сложностью. Канцелярия обслуживает сотрудников Секретариата во всем мире. Внештатные сотрудники не имеют доступа к неформальному урегулированию конфликтов через Канцелярию. Тем не менее внештатные сотрудники, включая индивидуальных подрядчиков и консультантов, продолжают обращаться в Канцелярию с целью получения возмещения и неформального урегулирования споров. В порядке исключения и при наличии ресурсов Канцелярия оказывает им ограниченные услуги. Также в порядке исключения рассматриваются дела, связанные с добровольцами Организации Объединенных Наций, в той степени и когда они касаются миротворческих миссий и сотрудников Секретариата. Омбудсмены фондов и программ предоставляют услуги всем лицам, с которыми были заключены контракты, и — на ограниченной основе — добровольцам Организации Объединенных Наций, в зависимости от того, куда они впоследствии назначаются.

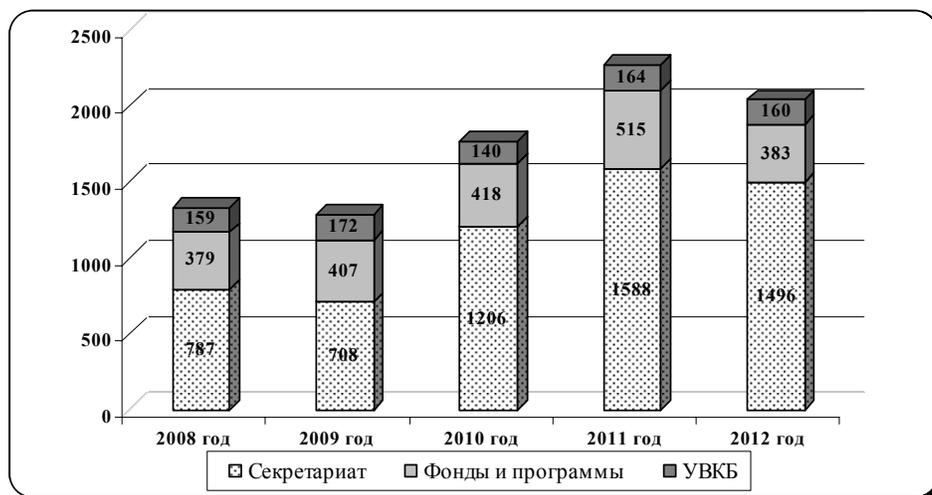
17. Как сообщал Генеральный секретарь в приложении V к своему докладу об отправлении правосудия в Организации Объединенных Наций (A/67/265), Канцелярия придает большое значение обеспечению доступа к средствам неформального урегулирования споров для всех сотрудников Организации Объединенных Наций, вне зависимости от категории, в связи с потенциальным воздействием такого конфликта на сотрудников Организации Объединенных Наций и результативность работы организации. Предоставление внештатным сотрудникам Секретариата доступа к неформальной системе потребует дополнительных ресурсов и изменения круга ведения Канцелярии.

III. Неформальное урегулирование конфликтов: обзор дел и тенденций

A. Дела омбудсмена

18. За отчетный период Канцелярия открыла в общей сложности 2039 дел, из которых 1496 были получены из Секретариата, 383 — из фондов и программ (ПРООН, ЮНИСЕФ, ЮНФПА, ЮНОПС, Структура «ООН-женщины») и 160 — из УВКБ (см. диаграмму I). Каждое дело представляет собой по меньшей мере одну возникшую на рабочем месте проблему, представленную на рассмотрение Канцелярии сотрудником Организации Объединенных Наций, заинтересованным в неформальном урегулировании конфликта или получении иной помощи. Общие и простые обращения посетителей за информацией не составляют дела, но при этом Канцелярия оказывает помощь всем посетителям и перенаправляет их в соответствующие инстанции.

Диаграмма I
 Дела, открытые Канцелярией Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников



19. После внесения изменений и создания новой системы отправления правосудия в 2009 году общее количество дел, рассмотренных Канцелярией, увеличилось с 1287 в 2009 году до 2039 в 2012 году, что представляет собой увеличение на 58 процентов. За пятилетний период с 2008 по 2012 годы среднегодовой рост составил 9 процентов. В течение этого периода имело место резкое увеличение числа дел в отдельные годы и его незначительное сокращение в другие годы. Большое количество факторов, связанных с конфликтными ситуациями, затрудняет выявление или прогнозирование тенденций, связанных с числом дел.

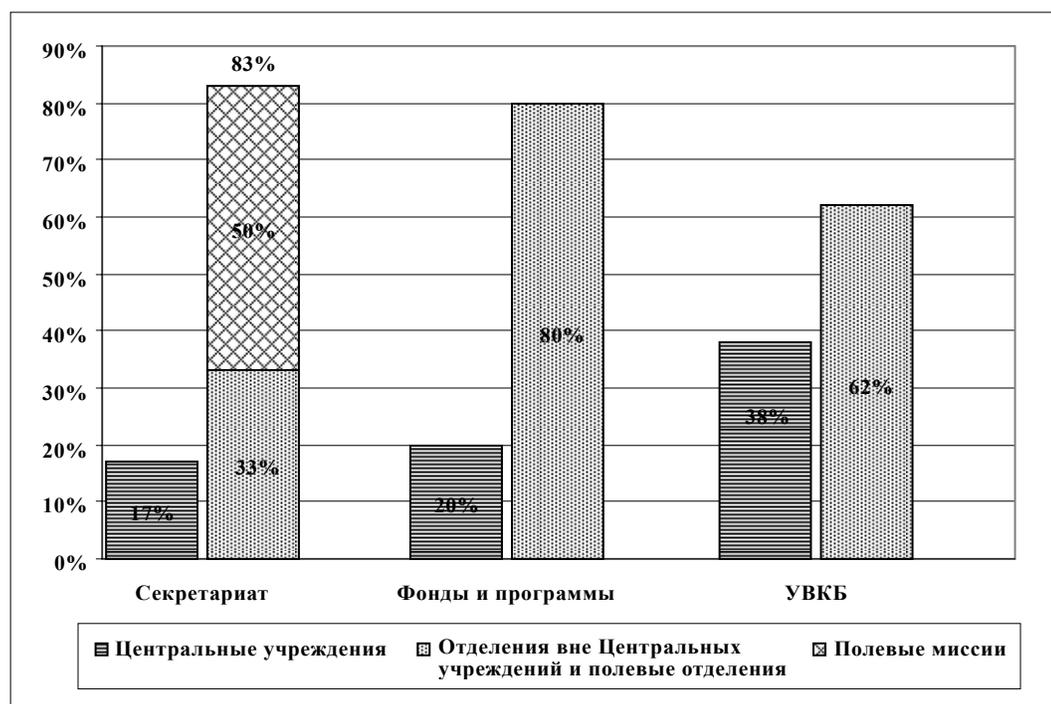
20. В 2012 году 44 процента от общего числа дел, рассмотренных Канцелярией, поступили из отделений вне Центральные учреждений, страновых и полевых отделений; 37 процентов — из полевых миссий (относящихся только к Секретариату) и 19 процентов — из Центральные учреждений (см. диаграмму II).

Диаграмма II
Распределение дел Канцелярии Омбудсмена Организации Объединенных Наций и посредников по месту службы, 2012 год



21. Распределение дел из Центральных учреждений, отделений вне Центральных учреждений и полевых отделений и из полевых миссий по каждому из трех компонентов отражено в диаграмме III. Представленные цифры указывают на то, откуда поступило дело, а не где эти дела были открыты или рассматривались.

Диаграмма III
 Распределение дел по трем компонентам



Примечание: к Центральным учреждениям относятся Нью-Йорк для Секретариата, Нью-Йорк и Копенгаген для фондов и программ и Женева и Будапешт для УВКБ; в число отделений вне Центральных учреждений и полевых отделений входят различные страновые и полевые отделения Секретариата, фондов и программ и УВКБ; полевые миссии относятся только к Секретариату и включают в себя миротворческие и специальные политические миссии.

22. Как показано в диаграмме IV, 44 процента от общего числа дел Канцелярии за отчетный период поступили от международных сотрудников категории специалистов. Более конкретно, на сотрудников этой категории приходилось 44 процента от общего числа дел по Секретариату, 61 процент от общего числа дел по УВКБ и 44 процента от общего числа дел по фондам и программам. Девятнадцать процентов от общего числа дел поступило от вспомогательных сотрудников (сотрудников категории общего обслуживания) из Центральных учреждений и отделений вне Центральных учреждений; 11 процентов — от полевого персонала (применительно только к Секретариату); и 13 процентов — от национальных сотрудников (включая сотрудников категорий специалистов и общего обслуживания) (см. диаграмму IV). В категорию «Прочие сотрудники» входят внештатные сотрудники, на которых приходится 5 процентов от общего числа дел.

Диаграмма IV
Распределение дел с разбивкой по профессиональным группам



23. Дела, рассматриваемые Канцелярией, часто являются многоаспектными и связаны с несколькими вопросами и подвопросами. Канцелярия применяет единообразные категории рассматриваемых ею вопросов, установленные Международной ассоциацией омбудсменов. Большинство вопросов, представленных на рассмотрение Канцелярии в 2012 году, относились к следующим категориям: а) работа и карьерный рост (31 процент), отношения в рамках служебной аттестации (23 процента) и выплата вознаграждений и пособий (13 процентов). На правовые, нормативные и финансовые вопросы и вопросы соблюдения требований, а также вопросы, связанные с руководством и управлением в организации приходилось по 8 процентов от общего числа дел. На вопросы, связанные с обслуживанием и управлением и безопасностью, здоровьем, благополучием и физическими условиями приходилось по 5 процентов от общего числа дел. Остальные 7 процентов касались взаимоотношений между коллегами, ценностей и этики и других вопросов.

24. Из общего числа дел по Секретариату на вопросы, связанные с работой и карьерным ростом приходился 31 процент дел, с отношениями в рамках служебной аттестации — 23 процента и с выплатой вознаграждений и пособий — 14 процентов. По фондам и программам на вопросы, связанные с работой и карьерным ростом приходилось 34 процента дел, с отношениями в рамках служебной аттестации — 20 процентов и с выплатой вознаграждений и пособий — 12 процентов. По УВКБ на вопросы, связанные с работой и карьерным ростом приходилось 26 процентов дел, с отношениями в рамках служебной аттестации — 24 процента и с выплатой вознаграждений и пособий — 9 процентов.

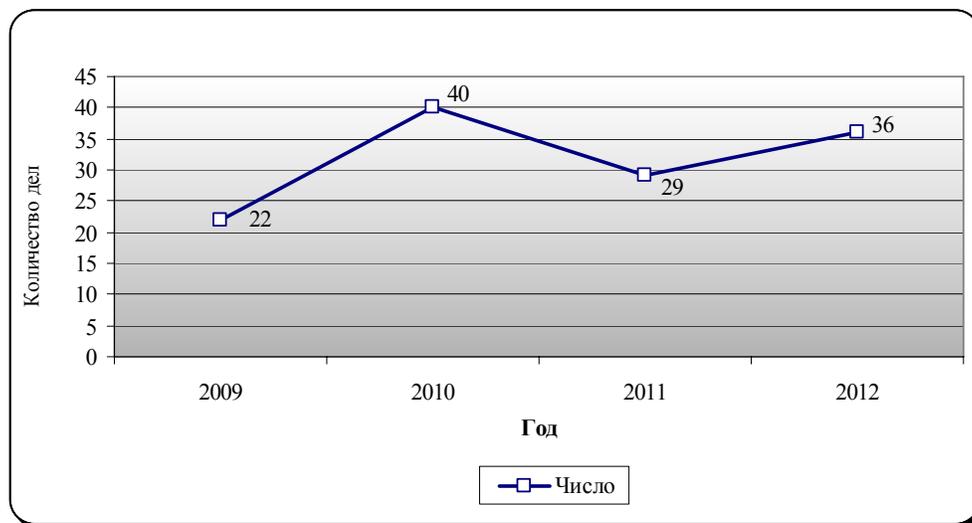
В. Дела в рамках процедуры посредничества

25. В 2012 году Служба посредничества открыла 36 дел, включая 30 дел, полученных от Секретариата, и 6 — от фондов и программ, что на 24 процента больше по сравнению с 2011 годом. Методы посредничества являются неотъемлемой частью процесса разрешения споров и регулярно применяются омбудсменами в ходе их урегулирования. Помимо 36 дел, открытых через Службу посредничества в 2012 году, Канцелярия продолжала заниматься посредничеством в неофициальном порядке в рамках своей работы по рассмотрению дел. Эти дела включены в общую статистику, представленную в пункте 20 настоящего доклада.

26. С момента создания Службы посредничества в 2009 году количество открываемых ею дел ежегодно увеличивалось в среднем на 13 процентов (см. диаграмму V). Многообразие факторов, связанных с конфликтными ситуациями, затрудняет выявление предсказуемых тенденций или конкретных причин изменений в количестве дел.

Диаграмма V

Дела в рамках процедуры посредничества, открытые в период с 2009 по 2012 годы



27. Из общего числа дел в рамках процедуры посредничества в 2012 году 42 процента составили дела, инициируемые самими сторонами спора; 27 процентов были направлены Трибуналом Организации Объединенных Наций по спорам; 25 процентов — Канцелярией Омбудсмана; и 3 процента — администрацией. Остальные 3 процента дел в рамках процедуры посредничества были направлены различными подразделениями Организации.

28. Дела в рамках процедуры посредничества часто являются сложными и могут быть связаны с проведением широких переговоров с участием многих сторон. Посредничество применяется для решения различных вопросов, включая вопросы межличностных отношений и отношений в рамках служебной аттестации; вопросы контрактного статуса и условий прекращения службы, час-

то имеющие эмоциональный и деликатный характер; и вопросы соблюдения положений и дисциплинарные вопросы. В 2012 году Служба посредничества участвовала в рассмотрении дел, в которых были затронуты целые группы и несколько сторон.

29. Конфиденциальность является ключевым принципом и принятым международным стандартом деятельности омбудсмена и посредников. Раскрытие Канцелярией любой информации о достигнутом урегулировании путем посредничества или о вопросах, которые обсуждались при рассмотрении дела посредником или омбудсменом будет представлять собой нарушение конфиденциальности, которое не допускается применяемыми в этой сфере деятельности стандартами и в конечном итоге может подорвать доверие сторон к этим процессам. Единственным исключением привилегии конфиденциальности являются ситуации, в которых имеются признаки неминуемого риска причинения серьезного ущерба.

30. Конфиденциальность процесса посредничества — включая согласие на участие в посредничестве, в проводимых в ходе этого обсуждениях и в урегулировании, достигаемом в результате этой процедуры, — необходима для неразглашения информации о посетителях. Конфиденциальность остается одной из ключевых гарантий, предоставляемых процессом посредничества; она также является инструментом, который служит содействию использованию неофициального канала для разрешения спора; для обеспечения откровенного диалога между сторонами, направленного на формирование консенсуса; и для получения многочисленных выгод от неформального урегулирования (включая нестандартное решение проблемы и укрепление доверия между сторонами). Любое раскрытие — официальное или неофициальное — информации о вопросах, связанных с делами в рамках процедуры посредничества, может стать препятствием на пути поощрения неформального урегулирования споров в рамках Организации и тем самым обесценить процесс посредничества. Оно также может нанести ущерб репутации Канцелярии в рамках Организации.

31. В ходе отчетного периода независимая внешняя группа экспертов провела обзор роли и деятельности Канцелярии. Группа сосредоточила свое внимание на принципе конфиденциальности в процессе неформального урегулирования споров и контролируемости базы данных Канцелярии. В этой связи она настоятельно призвала обеспечить организационную поддержку в целях защиты конфиденциальности процесса посредничества, соглашений об урегулировании и базы данных о рассматриваемых делах.

С. Региональная деятельность

32. В 2012 году Канцелярией проводились регулярные и специальные мероприятия (по запросу) для сотрудников и руководителей следующих организаций, органов и миссий, расположенных в местах службы, не имеющих собственного омбудсмена: Миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Гаити; Временных сил Организации Объединенных Наций в Ливане; Миссии Организации Объединенных Наций по делам временной администрации в Косово; Интегрированной миссии Организации Объединенных Наций в Тиморе-Лешти; Базы материально-технического снабжения Организации Объединенных Наций в Бриндизи, Италия; Операции Организации Объединенных

Наций в Кот-д'Ивуаре, Миссии Организации Объединенных Наций в Либерии; Вооруженных сил Организации Объединенных Наций по поддержанию мира на Кипре (ВСООНК); и Миссии Организации Объединенных Наций по проведению референдума в Западной Сахаре. Осуществлялись поездки в отдаленные точки, в том числе в Джубу и Румбек, Южный Судан, в сотрудничестве с Миссией Организации Объединенных Наций в Южном Судане (МООНЮС); Хартум, Эль-Фашир и Ньялу, Судан, совместно со Смешанной операцией Африканского союза-Организации Объединенных Наций в Дарфуре (ЮНАМИД); Матади, Калемие, Лубумбаши, Гому и Букаву, Демократическая Республика Конго, и Кигали совместно с Миссией Организации Объединенных Наций по стабилизации в Демократической Республике Конго (МООНСДРК), Международным трибуналом по бывшей Югославии, Международным уголовным трибуналом по Руанде и Проектом оказания Организацией Объединенных Наций помощи в проведении судебных процессов над «красными кхмерами». Кроме того, были организованы посещения региональных отделений Программы развития Организации Объединенных Наций (ПРООН); Экономической и социальной комиссии для Западной Азии; Экономической комиссии для Африки (ЭКА); Экономической и социальной комиссии для Азии и Тихого океана (ЭСКАТО); и Управления Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности (ЮНОДК).

33. Эта деятельность осуществлялась посредством прямого личного участия и на расстоянии — с использованием телефонной связи, сетевых средств, видеоконференционной связи и системы Skype. Непосредственное личное участие имеет важное значение для урегулирования конфликтов. Оно привносит элемент человеческого общения, необходимый для укрепления доверия к процессу, и служит цели обеспечения большей доступности Канцелярии как форума. Сотрудники продолжают указывать на необходимость обеспечения более широкой представленности Канцелярии в плане личного присутствия ее персонала, особенно на местах. В 2012 году личное участие обеспечивалось благодаря присутствию сотрудников Канцелярии в Центральных учреждениях и в основных местах службы, а также благодаря организации вышеуказанных посещений миссий.

34. Посещения миссий проводятся в консультации с руководством миссий и соответствующих ассоциаций персонала и часто имеют широкий круг задач, включая прием дел и разрешение споров; информационно-разъяснительную работу и содействие развитию навыков разрешения конфликтов; и привлечение к участию заинтересованных сторон и взаимодействие с ними.

IV. Информационно-просветительская деятельность: укрепление партнерского взаимодействия в целях развития навыков разрешения конфликтов и их предотвращения

35. Информационно-просветительские усилия Канцелярии направлены на поощрение неформального урегулирования проблем, возникающих на рабочем месте. Они в первую очередь ориентированы на формирование основных навыков в вопросах урегулирования конфликтов и достижение цели разрешения споров на раннем этапе и на как можно низком уровне. Эти усилия включают в

себя развитие навыков разрешения конфликтов в целях своевременного и эффективного устранения проблем на рабочем месте; обеспечение большей информированности о наличии и значимости широкого спектра услуг, предоставляемых Канцелярией; и обеспечение партнерского взаимодействия с заинтересованными сторонами.

А. Совершенствование навыков разрешения конфликтов

36. Содействие развитию навыков разрешения конфликтов в Организации является одним из нескольких направлений работы Канцелярии по поощрению сотрудников к неформальному разрешению споров и расширению их возможностей в этой связи. Наличие навыков разрешения конфликтов необходимо для эффективного устранения разногласий на рабочем месте на ранних этапах, препятствуя тем самым их перерастанию в трудноразрешимые конфликты. Превентивные подходы к разрешению конфликтов не только способствуют снижению репутационных рисков для Организации, но и обеспечивают возможность обратить потенциально нестабильные ситуации в обстановку взаимопонимания.

37. В 2012 году Канцелярия организовала в Центральных учреждениях ряд мероприятий по развитию навыков, включая интерактивные практикумы по разрешению конфликтов для сотрудников в целом и сотрудников таких подразделений, как Отдел полевого персонала Департамента полевой поддержки. Региональный омбудсмен в Найроби выступил с сообщением на посвященном развитию коллективных навыков мероприятии одной из секций Отдела конференционного обслуживания в Отделении Организации Объединенных Наций в Найроби по вопросу об управлении процессом изменений и урегулировании конфликтов, а также выступил на нескольких практикумах, проведенных в Программе Организации Объединенных Наций по населенным пунктам (ООН-Хабитат). Региональный омбудсмен в Сантьяго в сотрудничестве с Секцией учебной подготовки Экономической комиссии для Латинской Америки и Карибского бассейна (ЭКЛАК) подготовил сообщение по вопросу об эффективном урегулировании конфликтов, которое представляется на уровне отделов/групп. Региональным омбудсменом в Бангкоке были проведены практикумы по таким темам, как «Выстраивание отношений с трудными коллегами» и «Ведение сложных бесед». Канцелярия также провела ряд экспериментальных практикумов по вопросам развития навыков разрешения конфликтов в Отделении Организации Объединенных Наций в Найроби, ЭКА, Международном трибунале по бывшей Югославии и Межрегиональном научно-исследовательском институте Организации Объединенных Наций по вопросам преступности и правосудия. Омбудсмен Организации Объединенных Наций выступил с основным докладом, посвященном разрешению конфликтов, и провел практикумы во Всемирной продовольственной программе по вопросу о коллективных переговорах.

В. Информационно-просветительская деятельность в целях повышения осведомленности о неформальном разрешении конфликтов

38. В 2012 году Канцелярия также сосредоточила свои информационно-просветительские усилия на вопросах повышения осведомленности о сфере охвата предоставляемых ею услуг и получаемых от них выгодах. В этой связи усилия были направлены на различные группы сотрудников, включая сотрудников в целом; старшее и руководящее звено; и сотрудников соответствующих подразделений департаментов, представителей ассоциаций персонала и других групп в рамках Организации. В стратегии информационно-просветительской деятельности использовались различные форматы информирования, включая традиционные методы на базе личного общения, средства с использованием информационных технологий и печатные средства.

39. Канцелярия провела информационные сессии на основе как непосредственного участия, так и использования средств телесвязи с оперативными точками Организации, в том числе в ходе вводных инструктажей и адаптационных курсов для новых сотрудников. Информационные сессии проводились в ЮНЕП, ООН-Хабитат и Объединенной медицинской службе и Канцелярии Совета персонала в Отделении Организации Объединенных Наций в Найроби; ЮНАМИД; МООНЮС; МООНСДРК (инструктаж для новых сотрудников); Секции безопасности и охраны ЭСКАТО (для руководителей и сотрудников); ЭКЛАК (инструктаж для новых сотрудников); и Секретариате и учреждениях системы Организации Объединенных Наций в ходе реализации Общей программы инструктажа.

40. Информационные сессии также проводились во взаимодействии с другими соответствующими участниками в рамках Организации, в том числе сессии, конкретно направленные на обеспечение стимулов для неформального разрешения споров. Информационные сессии включали в себя практикумы по внутренней системе правосудия, проводимые в сотрудничестве с Трибуналом по спорам Организации Объединенных Наций в Найроби; проект, осуществляемый совместно с Группой консультирования персонала, Группой по вопросам поведения и дисциплины, Союзом полевого персонала, Ассоциацией национального персонала и Управлением служб внутренней ревизии в Киншасе; несколько брифингов для руководителей по вопросам отправления правосудия, в частности вопросам уменьшения рисков судебного разбирательства, организуемых совместно с Группой по правовым вопросам Службы управления людскими ресурсами Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве; брифинги по вопросам отправления правосудия, проведенные в Женеве для руководящих сотрудников Управления по координации гуманитарных вопросов, Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по правам человека (УВКПЧ), Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД) и Международной стратегии уменьшения опасности стихийных бедствий Организации Объединенных Наций; а также брифинг для Программы ориентации и повышения квалификации младших сотрудников категории специалистов, организованный Секцией повышения квалификации и обучения персонала в Женеве. Канцелярия приняла участие в практикумах, проведенных Группой по вопросам поведения и дисциплины на местах и в Центральных учреждениях, и в сетевом совещании Управления

людскими ресурсами Секретариата Организации Объединенных Наций по теме «На пути к формированию единого, динамичного и поддающегося адаптации контингента сотрудников», проведенном в Нью-Йорке с 4 по 8 июня 2012 года.

41. В отчетный период Канцелярия пропагандировала использование неформальной системы для разрешения споров на рабочем месте в ходе выступлений своих представителей на общих собраниях персонала Отделения Организации Объединенных Наций в Найроби, на совещаниях Отдела конференционного управления в Женеве и Киншасе и на первоначальных и регулярных встречах с широким кругом заинтересованных участников. Проводились встречи с участием руководителей высокого уровня различных департаментов в ЭКА; Европейской экономической комиссии (ЕЭК); МООНЮС; ЮНАМИД; Управлении по координации гуманитарных вопросов; Международной организации по миграции; Региональном центре обслуживания в Энтеббе, Уганда; МООНСДРК; ЮНЕП; УВКБ; ЮНОДК; Отделении Организации Объединенных Наций в Найроби; ЭКЛАК; и ЭСКАТО.

42. Отмечая десятую годовщину создания Канцелярии в 2002 году, Постоянное представительство Швеции при Организации Объединенных Наций организовало у себя дискуссию группы экспертов на тему «Творческий подход и принципиальность: роль посредничества в укреплении учреждений», вслед за которой последовало торжественное мероприятие в Нью-Йорке. Также были проведены мероприятия в ряде региональных отделений.

43. Важным инструментом поддержания контакта с сотрудниками и предоставления информационных материалов об услугах по разрешению конфликтов оставался веб-сайт Канцелярии. В 2012 году количество посещений веб-сайта составило в среднем 2500 в месяц по сравнению со 2100 посещениями в месяц в 2011 году, что представляет собой увеличение на 13 процентов.

44. Канцелярия осуществила ряд инициатив по содействию информированности о ее деятельности и обеспечению присутствия в сети посредством публикации статей и интервью на местных внутренних сайтах полевых миссий и сайте i-Seek, в том числе информационного бюллетеня ВСООНК «Blue Beret»; публикации интервью в местном женевском информационном бюллетене «UN Special» и размещения на сайте i-Seek интервью с Омбудсменом по вопросу о личной подотчетности в рамках осуществляемой под руководством Департамента по вопросам управления инициативы в отношении подотчетности.

45. Канцелярия подготовила общую брошюру для Секретариата, фондов и программ и УВКБ. Брошюры наряду с совместно подготовленными плакатами были широко распространены и размещены на видных местах в полевых операциях и Центральных учреждениях Секретариата. Кроме того, был подготовлен памятный буклет, распространявшийся в ходе мероприятия, посвященного десятой годовщине создания в Секретариате должности омбудсмана (см. пункт 42 выше). В рамках информационно-пропагандистской стратегии Канцелярии регулярно использовались фактологические бюллетени и информационные материалы. Для содействия развитию навыков разрешения конфликтов был распространен ряд информационно-разъяснительных статей, в том числе по таким темам, как ведение сложных бесед, конструктивное доведение сообщения до адресата и получение от него ответа и значение извинений.

С. Партнерство и участие заинтересованных сторон

46. В течение отчетного периода Омбудсмен Организации Объединенных Наций продолжал взаимодействовать с заинтересованными участниками старшего звена посредством участия в совещаниях Совета по служебной деятельности руководителей, Комитета по вопросам управления и Комитета по взаимоотношениям между администрацией и персоналом, состоявшихся в Аруше, Объединенная Республика Танзания, в 2012 году.

47. Участие в совещаниях высокого уровня позволяет Омбудсмену Организации Объединенных Наций напрямую взаимодействовать со старшими руководителями на стратегическом уровне. Такое взаимодействие необходимо для представления замечаний и рекомендаций, формулируемых Канцелярией в ходе своей работы, и понимания обусловленных этим проблем, стоящих перед администрацией и старшим руководящим звеном.

48. В 2012 году Омбудсмен Организации Объединенных Наций продолжал иметь прямой доступ к Генеральному секретарю, первому заместителю Генерального секретаря и руководителю аппарата для обсуждения мер по развитию навыков разрешения конфликтов и содействию неформальному разрешению споров в Организации.

49. Кроме того, неотъемлемым компонентом поддержания Канцелярией партнерских отношений являлись встречи с руководством и представителями персонала в Центральных учреждениях и на местах. В 2012 году омбудсмены провели встречи с представителями руководящих и административных подразделений в ЮНЕП, ООН-Хабитат, ЭКА, Отделении Организации Объединенных Наций в Найроби, Международном уголовном трибунале по Руанде, Международном торговом центре (МТЦ), Бюро по вопросам этики, ЮНКТАД, УВКБ, Международной стратегии уменьшения опасности стихийных бедствий Организации Объединенных Наций, Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве и ЕЭК; с руководством миссий в ЮНАМИД, МООНЮС и Временных силах Организации Объединенных Наций по обеспечению безопасности в Абьее; и с Группой организационного развития и набора кадров в ЭСКАТО. Были проведены встречи с представителями персонала в МТЦ и в местах службы, где расположены региональные омбудсмены; с представителями Ассоциации национального персонала в ЮНАМИД, МООНЮС и МООНСДРК; Союза полевого персонала в МООНСДРК и встречи на Базе материально-технического снабжения в Энтеббе. В ходе своего участия в совещании Комитета по взаимоотношениям между администрацией и персоналом, состоявшемся в Аруше в июне 2012 года, Канцелярия предложила оказать содействие в разработке и предоставлении представителям персонала учебных модулей по вопросам урегулирования конфликтов. В этой связи в Гааге, Нидерланды, в партнерстве с представителями персонала в Международном трибунале по бывшей Югославии был осуществлен экспериментальный проект.

50. В 2012 году Служба посредничества приняла участие в пленарном заседании судей Трибунала по спорам Организации Объединенных Наций и Апелляционного трибунала Организации Объединенных Наций, проведенном в Найроби.

Управление людских ресурсов: повышение квалификации персонала

51. Канцелярия продолжала сотрудничать с Управлением людских ресурсов в проведении учебных мероприятий, связанных с посредничеством, переговорами и неформальным урегулированием конфликтов.

Управление людских ресурсов: Отдел медицинского обслуживания

52. Канцелярия и Отдел медицинского обслуживания признали наличие возможностей для укрепления сотрудничества между двумя подразделениями помимо общего участия в рассмотрении конкретных дел.

53. Конфликты неизбежно приводят к стрессам, и плохо урегулированная стрессовая ситуация сказывается на здоровье и благополучии сотрудников. Признавая это, Канцелярия предпринимала меры по укреплению сотрудничества с консультантами персонала. В 2012 году Канцелярия и Отдел медицинского обслуживания обсудили вопрос о создании рабочей группы для оказания помощи различным учреждениям системы Организации Объединенных Наций в решении вопросов, связанных со здоровьем и благополучием сотрудников, и предприняли совместные меры по подготовке на экспериментальной основе предложений по этому вопросу.

Департамент полевой поддержки: Отдел полевого персонала

54. Канцелярия продолжала свое взаимодействие с Отделом полевого персонала с учетом большого числа дел, получаемых от полевых операций. Ежемесячные совещания в частности были посвящены рассмотрению полученной информации о процедурах в отношении правосудия и сообщений в процессе сокращения численности миссий. Полученная информация включалась в материалы практикумов и сообщений Департамента полевой поддержки.

Отдел юридической помощи персоналу

55. Канцелярия Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников продолжала работать с Отделом юридической помощи персоналу по делам, требующим юридической консультации, и по ряду вопросов, которые решались в неформальном порядке как в Центральных учреждениях, так и на местах. Возможность передачи дел Отделу юридической помощи персоналу весьма полезна для сотрудников, заинтересованных в неформальном урегулировании, но нуждающихся в понимании юридических аспектов их дел. Поскольку Канцелярия Омбудсмана не предоставляет юридических консультаций, доступ к независимым и конфиденциальным консультациям Отдела юридической помощи персоналу помогает сотрудникам в их процессе принятия решения. Особенно полезным является участие сотрудников по правовым вопросам Отдела юридической помощи персоналу, с согласия их клиентов, в процедуре посредничества.

Внешние партнерские связи

56. Партнерские связи с организациями более широкой системы Организации Объединенных Наций необходимы для продуктивного взаимодействия и согласования практических мер в сложных и постоянно меняющихся условиях. В этом контексте Канцелярия сотрудничает с другими омбудсменами и посред-

никами Организации Объединенных Наций и связанных с ней международных организаций. Омбудсмен Организации Объединенных Наций выступает в качестве постоянного председателя группы Организации Объединенных Наций и связанных с ней международных организаций. Десятое ежегодное совещание омбудсменов и посредников этой группы было проведено в Сантьяго в январе 2012 года под эгидой ЭКЛАК и регионального отделения Канцелярии Омбудсмена Организации Объединенных Наций и посредников в Сантьяго. В совещании приняли участие омбудсмены из Секретариата, фондов и программ и УВКБ; Всемирной продовольственной программы; Международной организации труда; Международной организации гражданской авиации; Группы Всемирного банка; Международного валютного фонда; Панамериканской организации здравоохранения; и Африканского банка развития.

57. Служба посредничества Канцелярии Омбудсмена продолжала поддерживать партнерские отношения со Всемирным банком в целях ведения реестра резервных международных посредников для поддержки работы региональных омбудсменов, оказывающих услуги сотрудникам в Латинской Америке и Карибском бассейне, Африке, на Ближнем Востоке и в Северной Африке, Европе и Центральной Азии, Южной и Восточной Азии и Тихом океане. В 2012 году Канцелярия в партнерстве со Всемирным банком провела учебную программу для кандидатов на включение в реестр резервных посредников в целях повышения информированности о практике посредничества в контексте Организации Объединенных Наций.

V. Коренные причины конфликтов: системные вопросы

A. Выявление проблем и информирование о них

58. В пункте 26 своей резолюции [67/241](#) Генеральная Ассамблея приветствовала рекомендации, представленные Канцелярией Омбудсмена Организации Объединенных Наций и посредников, по решению системных вопросов.

59. Системная проблема характеризуется наличием некоего вопроса, не зависящего от лиц, вовлеченных в конфликт вокруг этого вопроса. Конфликт проистекает из более глубоко укоренившихся проблем или из существующих пробелов в Организации, например политических, процедурных, практических и структурных проблем, которые оказывают воздействие на организационную культуру.

60. Выявлению системных проблем способствуют дела и вопросы, доводимые сотрудниками; вопросы, выявленные в ходе взаимодействия с вовлеченными в конфликт сторонами; проводимый диалог с заинтересованными сторонами; и непосредственные наблюдения. В ходе своих обсуждений Канцелярия обеспечивает конфиденциальность своих посетителей.

B. Отдельные сквозные вопросы

61. В настоящем докладе представлена обновленная информация по вопросам управления служебной деятельностью и процедурам расследования и принятия дисциплинарных мер, при этом последние рассматриваются в более ши-

роком контексте контроля за поведением. В нем также рассматриваются вопросы реагирования Организации на обращения сотрудников, получивших увечья в процессе выполнения служебных обязанностей, и сотрудников, имеющих неполный медицинский допуск к работе. Канцелярия признает предпринимаемые Организацией усилия по решению этих вопросов и надеется, что данный доклад будет способствовать продолжению этих усилий в целях улучшения ситуации.

Управление служебной деятельностью: обновленная информация

62. В своем предыдущем докладе о деятельности Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников (A/67/172) Генеральный секретарь рассмотрел вопросы управления служебной деятельностью, которые волнуют всех сотрудников и руководителей. В число беспокоящих сотрудников вопросов управления служебной деятельностью входит отсутствие руководящих указаний и признания усилий; недостаточное участие в этом процессе с обеих сторон; и отмеченные нарушения и несправедливость в оценке. В число затронутых руководителями проблем входит недостаточная структурная и процедурная поддержка в предоставлении открытой и честной информации подчиненным.

Предпринимаемые усилия и имеющиеся возможности

63. Канцелярия продолжала взаимодействовать с представителями персонала и руководства в вопросах, касающихся влияния управления служебной деятельностью на конфликты на рабочем месте. Она передавала полученную информацию соответствующим старшим должностным лицам; продолжала взаимодействовать с Управлением людских ресурсов; и участвовала в форуме одного из руководителей, совещаниях Совета по служебной деятельности руководителей и сетевой конференции по управлению людскими ресурсами.

64. Канцелярия проводила интерактивные практикумы для сотрудников в целом и для персонала таких подразделений, как Департамент полевой поддержки; подготовила выступления для ознакомительного курса для старших руководителей по вопросам взаимосвязи между управлением служебной деятельностью и конфликтами в контексте системы отправления правосудия; и внесла свой вклад в разработку учебных модулей Организации с целью эффективного разрешения конфликтов, связанных с управлением служебной деятельностью. Она взаимодействовала с Департаментом по вопросам управления и внесла свой вклад в подготовку руководства по вопросам управления служебной деятельностью, предназначенного для руководителей и разработанного на основе накопленного опыта.

65. Канцелярия признает значительные усилия, предпринимаемые Управлением людских ресурсов в отношении управления служебной деятельностью, в том числе постоянное совершенствование инструментов, имеющихся в этой области. Она отмечает, что, хотя задача управления служебной деятельностью лежит как на руководителях, так и на сотрудниках, тон часто задается наверху.

66. В этой связи она приветствует новый ознакомительный курс для старших руководителей в качестве потенциального средства укрепления культуры управления. Она также принимает к сведению пересмотренный круг ведения Совета по служебной деятельности руководителей (см. ST/SGB/2013/2,

пункт 1.1(d)), который будет проводить ежегодные обзоры системы управления служебной деятельностью и ее развития. Такой подход позволит на систематической основе рассматривать вопросы управления служебной деятельностью на самом высоком уровне.

Расследования и дисциплинарные дела: обновленная информация

67. Вопрос о расследованиях и дисциплинарных делах был затронут Канцелярией в предыдущих докладах Генерального секретаря². Несмотря на признанные усилия, предпринятые Организацией, проведение на местах оперативного расследования в ответ на каждую официальную жалобу, требующую расследования, как представляется, остается проблемой. Свою обеспокоенность в этой связи выразили Канцелярии как сотрудники, так и руководители.

Предпринимаемые усилия и имеющиеся возможности

68. Помимо предпринимаемых усилий по улучшению процессов расследования существует возможность рассмотрения заявлений о ненадлежащем поведении в более широком контексте контроля за поведением. Такой формат позволяет применять более широкий системный подход к поощрению уважительного поведения на рабочем месте.

69. В 2012 году Канцелярия осуществляла сотрудничество с подразделениями по вопросам поведения и дисциплины в Центральных учреждениях и на местах. Она пришла к выводу, что многие случаи предполагаемого преследования, злоупотребления полномочиями или дискриминации могли бы быть урегулированы на ранних стадиях и неформальным путем, что позволило бы избежать их перерастания в конфликты, требующие расследования через официальные каналы.

70. Канцелярия также пришла к выводу о том, что отнесение проблем к конкретным категориям и опасение ответных мер являются потенциальными препятствиями для неформального урегулирования.

71. От того, как проблема будет классифицирована, зависят и форум, на котором она будет решаться, и подход к ее решению. Часто коллеги, руководители и другие «в первую очередь реагирующие лица» оказывают влияние на отнесение проблемы к той или иной категории, особенно на ранних этапах конфликта (см. A/67/172, пункты 120 и 121). Отнесение вопросов, связанных с недостойным поведением или проявлением невоспитанности, к категории проблем, касающихся преследования или злоупотребления полномочиями, может повлиять на то, как они будут рассматриваться.

72. В процессе общения с заинтересованными сторонами Канцелярия отметила некую неизменную убежденность в том, что вмешательство руководства должно или может иметь место лишь при подаче официальной жалобы. На самом деле оперативные действия руководства в конфликтных ситуациях или своевременное обращение к третьим сторонам может предотвратить разрастание конфликта до масштабов, требующих его официального расследования. Существует возможность содействовать пониманию на всех уровнях роли сотрудников и руководства в процессе раннего и неформального разрешения

² См. A/64/314, пункты 72 и 73; A/65/303, пункт 83; A/66/224, пункты 82 и 83; и A/67/172, пункты 140–146.

спора и смещению акцента с мер наказания на поощрение создания рабочей обстановки, ориентированной на диалог.

73. Канцелярия часто имеет дело с сотрудниками, которые легко обсуждают проблемы, связанные с проявлением неуважения, неприветливым обращением или подрывом доверия, но при этом не хотят, чтобы омбудсмен взял на себя решение вопроса, опасаясь ответных мер, что, как представляется, может быть фактором, удерживающим сотрудников от неформального урегулирования и приводящим к разрастанию конфликта до ситуации, требующей официального урегулирования.

74. У руководителей есть возможность продемонстрировать свою поддержку неформального урегулирования конфликта, побудить своих сотрудников как можно скорее обратиться за помощью к нейтральной третьей стороне и конструктивно сотрудничать с Канцелярией, когда это потребует. У администрации есть возможность разъяснить недопустимость ответных мер в отношении сотрудника, обращающегося за помощью, предоставляемой ему Организацией, включая Канцелярию Омбудсмана.

Травмы и болезни, полученные при выполнении служебных обязанностей

75. В 2012 году Канцелярия также занималась делами, связанными с выплатой компенсации за травмы и болезни, полученные при выполнении служебных обязанностей. Эти дела касались таких вопросов, как продолжительность времени, в течение которого Организация занималась обработкой требований о выплате пособий, предназначенных для смягчения последствий потери трудоспособности, или компенсации специальных медицинских расходов и требований по медицинскому страхованию³. В ходе работы с соответствующими заинтересованными сторонами стало очевидно, что различные шаги, необходимые для обоснования требования и его утверждения в различных департаментах и географических точках, делают данную систему структурно подверженной задержкам. Кроме того, сфера деятельности координаторов ограничивается их функциями в рамках департамента, и общие предписания, необходимые для обработки требований, не координируются. Как представляется, расширение миротворческой деятельности с вытекающим из этого увеличением количества дел такого характера не получили своего отражения в структуре Консультативного совета по вопросам компенсации в Центральном учреждении и в потенциале Медицинской службы с целью обеспечения необходимой экспертной поддержки.

Предпринимаемые усилия и имеющиеся возможности

76. Канцелярия работает по данному вопросу с заинтересованными сторонами, включая Департамент полевой поддержки, Департамент по вопросам управления и Группу поддержки мер по обеспечению готовности к чрезвычайным ситуациям в Управлении людских ресурсов. В ряде случаев с согласия сотрудников проводились встречи, посвященные конкретным делам, с участием всех заинтересованных сторон, которые явились примером взаимодействия в

³ В число взаимосвязанных вопросов входят вопросы компенсации за травму или заболевание, полученные при выполнении служебных обязанностей; пенсия по инвалидности; страховые требования; и медицинское страхование после выхода в отставку.

интересах соответствующих лиц и Организации. Продолжается работа по организации учебной подготовки, повышению информированности и разработке руководящих принципов и контрольных списков на основе консультаций с департаментами.

77. Примером подхода, свидетельствующего о проявлении заботы, может быть переход от простой обработки требований на получение пособий к уделению более всестороннего внимания получившим травму или заболевшим сотрудникам⁴. Кроме того, он может уменьшить вероятность перерастания споров в конфликты, требующие урегулирования через официальные каналы, в том числе в судебном порядке, что может иметь значительные правовые, репутационные и финансовые последствия. При этом понимается, что необходимы сдержки и противовесы в вопросах, связанных с финансовыми ресурсами Организации. Однако такие сдержки и противовесы должны надлежащим образом финансироваться, в противном случае они будут препятствовать перерасходу средств, с одной стороны, и приводить к дополнительным расходам, с другой стороны. Рассмотрение какого-либо требования в течение нескольких лет может обойтись Организации дороже в плане административных расходов и правовых последствий, чем его более оперативное урегулирование.

Отпуск по болезни, неспособность/частичная способность выполнять функции

78. Канцелярия работала с посетителями по вопросам, связанным с отпуском по болезни, неспособностью или частичной неспособностью выполнять должностные функции по состоянию здоровья и последствиями неполного допуска к работе по медицинским показаниям. Возникшая системная проблема заключалась в том, как различные элементы согласуются друг с другом и как они координируются в рамках системы. Сам по себе ни один из этих элементов не вызывает проблем и на первый взгляд охватывается положениями об отпуске по болезни или пенсии по инвалидности.

79. В качестве иллюстрации, неполный допуск к работе по медицинским показаниям, даже если он и является самым подходящим медицинским решением, создает трудности для принятия системой надлежащего административного решения. Например, произошедшее в какой-либо миссии травмирующее событие может, по мнению медицинского эксперта, сделать сотрудника неспособным к выполнению своих обязанностей в том же месте по причине психического здоровья. Вместе с тем, может и не быть препятствий для направления этого сотрудника для выполнения аналогичных функций в другом месте. В тех случаях, когда имеется подходящая должность в другом месте и сотрудник может надлежащим образом участвовать в конкурсе в процессе отбора, проблем не возникает. Однако в тех случаях, когда назначение потенциально будет нарушать право другого сотрудника на занятие этой должности, возникает пробел в отношении статуса, прав и социальной защиты сотрудника с неполным допуском к работе по медицинским показаниям, который по состоянию здоровья

⁴ Такой подход может быть увязан с изменениями в стратегиях по обеспечению возвращения сотрудников к работе в рамках политики по вопросам безопасности и гигиены труда. См. записку Генерального секретаря, препровождающую его замечания и замечания Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций о практике использования отпусков по болезни в системе Организации Объединенных Наций (A/67/337/Add.1).

больше не может выполнять свои служебные обязанности в месте первоначального назначения. В таких ситуациях сотрудник не только не может больше выполнять свои первоначальные функции, но и не может получить пенсию по инвалидности после прекращения действия права на отпуск по болезни по причине наличия неполного допуска к работе.

80. Кроме того, неясно, какие меры от Организации должны или могут потребоваться для урегулирования таких ситуаций.

81. В контексте проводимой дискуссии по вопросу об использовании отпусков по болезни (см. [A/67/337](#)) есть возможность рассмотреть проблему воздействия обстановки на рабочем месте и конфликтных ситуаций на ситуацию с прогулами и отпусками по болезни, связанными со стрессом.

Предпринимаемые усилия и имеющиеся возможности

82. Канцелярия совместно с заинтересованными сторонами занималась рассмотрением вопросов взаимосвязи между медицинскими заключениями и соответствующими административными последствиями. Устранение недостающих звеньев дает в краткосрочном плане возможность для упорядочения процесса и повышения эффективности, а также поддержки затронутых сотрудников. Более долгосрочным решением является разработка политики обеспечения возвращения сотрудников к работе в интересах как самих сотрудников, так и Организации⁵.

Создание разумных удобств для инвалидов

83. Канцелярия рассматривала дела, связанные с ситуациями, когда сотрудники хотели продолжать работать, несмотря на изменение их способности выполнять свои функции. В отсутствие общеорганизационных руководящих указаний о том, что представляют собой разумные удобства, рассмотрение таких дел или посредничество по ним осуществлялись с учетом каждой конкретной ситуации.

Предпринимаемые усилия и имеющиеся возможности

84. Канцелярия признает предпринимаемые усилия по подготовке рамочных положений об обеспечении доступа для инвалидов, включая создание для них разумных удобств. Есть возможность предоставить руководителям соответствующие разъяснения о том, какие меры можно было бы ожидать от Организации в целях удовлетворения потребностей инвалидов. Это потенциально могло бы продемонстрировать всеохватность Организации как нанимателя и обеспечить равный подход к схожим по своему характеру делам.

⁵ Рекомендация в отношении разработки и осуществления политики обеспечения возвращения сотрудников к работе содержится в документе A/337/Add.1. Эта рекомендация была поддержана организациями системы Организации Объединенных Наций.

VI. Стимулы к неформальному урегулированию конфликтов

A. Польза от неформального урегулирования конфликтов

85. В 2012 году показатель использования Канцелярии составил 2,5 процента по всем сотрудникам, в частности 3,2 процента по Секретариату, 1,3 процента по фондам и программам и 1,6 процента по УВКБ⁶.

86. Количество дел, полученных для неформального урегулирования, не дает представления об общей подверженности Организации воздействию и рискам конфликтов, которые могут иметь далеко идущие последствия даже при единственном случае неурегулированного конфликта; это также не свидетельствует о масштабах распространенности конфликтов в Организации, которые часто остаются скрытыми по ряду причин, включая опасение ответных мер, плохое взаимодействие, культурные факторы и недоверие, и которые сложно оценить.

87. Скрытые конфликты разрушают рабочую атмосферу и подрывают моральный дух и мотивацию, приводят к возникновению проблем со здоровьем, прогулам, формальному присутствию на работе и ухудшению отношений и сказываются на производительности. В этой связи своевременное урегулирование конфликта позитивно влияет на общую ситуацию. Благодаря своей информационно-разъяснительной деятельности и работе с заинтересованными сторонами Канцелярия способствовала развитию навыков разрешения конфликтов в целях расширения возможностей сотрудников эффективно решать проблемы и предлагала сотрудникам Организации обращаться к ней по самому широкому ряду проблем.

88. Важно отметить, что для устранения многих проблем и дилемм, стоящих перед сотрудниками, не всегда могут иметься соответствующие правила, положения, установленные процедуры или конкретные административные меры, в результате чего такие случаи не могут рассматриваться в рамках официального форума. В целом, и особенно в таких случаях, Канцелярия продолжает выступать в роли форума, доступного для сотрудников, обращающихся с любого рода проблемами.

89. Выслушивание, сопереживание, проявление сочувствия, смягчение деструктивных и стимулирование позитивных эмоций и поощрение диалога и общения — таковы лишь некоторые из методов, которые применяет Канцелярия в решении проблем сотрудников и которые трудно оценить в количественном плане. В числе примеров ответов клиентов, которые свидетельствуют о важности этих услуг, можно привести следующие: «У меня нет слов, чтобы выразить свою благодарность за то, что такие учреждения, как ваше, существуют в нашей системе»; «Я с облегчением могу сказать, что теперь мы можем закрыть эту страницу и я могу сосредоточить внимание на моем новом назначении, больше не занимаясь этим наследием»; «Короткое слово благодарности за то время, которое вы уделили встрече со мной и выслушиванию моих проблем. Я высоко ценю ваше терпение»; и «Ваш совет побеседовать с начальником был очень полезным и дал успешный результат». Услуги, оказанные Канцелярией в 2012 году, представлены в диаграмме VI.

⁶ Оценки основаны на информации, содержащейся в документе A/67/329. Общее количество сотрудников в Секретариате, фондах и программах и УВКБ, по оценкам, составляет 74 154 человека.

Диаграмма VI
Услуги, предоставленные Канцелярией Омбудсмана посетителям в 2012 году



90. Неофициальное урегулирование по своему характеру предполагает участие, позволяя сторонам в конфликте высказывать свое мнение, быть представленными и в значительной степени контролировать затрагивающие их процессы и решения. Как таковые, решения и договоренности, достигнутые в ходе неформального урегулирования, имеют достаточно долгосрочный характер и часто позволяют не допустить эскалации конфликта, в том числе его перерастания в стадию судебного разбирательства. При неформальном урегулировании споров избегается создание прецедентов и предлагаются возможности для нестандартного пути разрешения конфликтов на рабочих местах.

91. Канцелярия отмечает, что оценка ее вклада исключительно в количественном выражении и чрезмерное подчеркивание ее роли в сокращении числа случаев судебного разбирательства являются организационными препятствиями, которые могут негативно сказываться на успешном применении неформального урегулирования. Инициативы по смещению акцента на культуру диалога, возможно, могли бы быть сосредоточены на других преимуществах неформального урегулирования конфликтов.

92. Возможность неформального урегулирования спора является ключевым компонентом системы подотчетности в рамках Организации. Роль Канцелярии при осуществлении своего мандата состоит в обеспечении как институциональной, так и индивидуальной подотчетности. Как отметила Объединенная инспекционная группа в своем докладе о системах подотчетности в рамках системы Организации Объединенных Наций (A/66/710), доступ к независимым формальным и неформальным процедурам обжалования внутри Организации является, в частности, залогом строгой подотчетности и одним из показателей эффективной системы подотчетности. В рамках имеющихся ресурсов Канцелярия обеспечивает всем сотрудникам непосредственный доступ к своим пред-

ставителям. С учетом ресурсных соображений Канцелярия часто использует каналы удаленной связи (такие как электронная почта, телефон, режим видеоконференций и система Skype). Объединенная инспекционная группа в своем докладе отмечает предпочтительность для сотрудников непосредственного контакта по причине конфиденциального и личного характера информации в конфликтных ситуациях (там же, пункты 128–130 и 135).

В. Обновленная информация о стимулах к неформальному урегулированию конфликтов

93. В пунктах 22 и 24 своей резолюции [67/241](#) Генеральная Ассамблея особо отметила необходимость максимально широкого использования неформальной системы, с тем чтобы не проводить формальных разбирательств, которых можно избежать, и просила Генерального секретаря представить рекомендации относительно дополнительных мер, направленных на поощрение использования неформальной системы разрешения споров.

94. Генеральный секретарь в своем докладе о деятельности Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников ([A/65/303](#)) предложил ряд мер по поощрению неформального урегулирования конфликтов, включая следующие: повышение осведомленности о значении неформального урегулирования споров, формирование навыков разрешения конфликтов, улучшение непосредственного контакта с сотрудниками на местах и предоставление широкого ряда услуг, которые могли бы пойти на пользу Организации.

95. Одновременно с представлением рекомендаций Канцелярия также указала на необходимость поддержки со стороны старшего руководства и представителей персонала Организации, с тем чтобы ее рекомендации могли быть воплощены в конкретные результаты. Канцелярия признает и позитивно оценивает последующие усилия, предпринятые Организацией (в том числе старшим руководством, представителями персонала и другими организационными подразделениями) по содействию урегулированию споров на раннем этапе. В частности она положительно оценивает представленные первым заместителем Генерального секретаря и заместителем Генерального секретаря по вопросам управления руководящие указания, содержащие настоятельный призыв к руководителям реагировать на просьбы Канцелярии; и поддержку руководителем аппарата приглашения представителей Канцелярии к участию в совещаниях Комитета по вопросам управления и Совета по служебной деятельности руководителей. Канцелярия вновь указывает на необходимость участия в осуществляемых совместно с руководством и сотрудниками Организации усилиях, являющихся важнейшим средством поощрения культуры диалога и разрешения споров по взаимному согласию.

96. Канцелярия предпринимала в этой области свои собственные усилия и совместные усилия с участием партнеров и заинтересованных сторон в рамках Организации, как об этом указывалось в предыдущих докладах о ее деятельности ([A/66/224](#) и [A/67/172](#)). Как указывается в пунктах 38–45 настоящего доклада, в течение отчетного периода Канцелярия продолжала повышать информированность о важности неформального урегулирования и развивать навыки разрешения конфликтов в качестве стандартной практики. Она продолжала

представлять информацию о системных проблемах благодаря взаимодействию с заинтересованными сторонами и стратегически использовать личный контакт для наиболее действенного и эффективного предотвращения эскалации конфликта и смягчения связанных с ним рисков.

VII. Дальнейшие меры

Развитие навыков разрешения конфликтов

97. Канцелярия положительно оценивает предпринятые Организацией усилия по развитию навыков разрешения конфликтов и продолжает призывать к осуществлению этих усилий в будущем. В предстоящие годы Канцелярия будет продолжать уделять пристальное внимание вопросам развития навыков разрешения конфликтов.

Специальные политические миссии

98. Как отмечал Генеральный секретарь в своих предыдущих докладах (A/67/172 и A/66/224), Канцелярия признает необходимость обеспечения более широкого личного доступа сотрудников специальных политических миссий к механизмам неформального урегулирования конфликтов. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 66/237 подчеркнула важность обеспечения всем сотрудникам доступа к новой системе отправления правосудия, независимо от места их службы. Замечания, представленные омбудсменами в ходе их поездок, отражают насущную потребность в расширении личного участия на местах. Канцелярия отмечает, что недостаточные ресурсы, ограничивающие охват сотрудников специальных политических миссий, являются препятствием для эффективного предоставления услуг на местах.

Поддержка сотрудников, работающих в местах службы с трудными условиями

99. Канцелярия признает необходимость выработки сотрудниками и руководством взаимоприемлемых решений существующих проблем сотрудников, работающих на протяжении длительного времени в местах службы с трудными условиями, и готова оказывать содействие в этом процессе. Канцелярия отмечает проблемы, с которыми сталкиваются сотрудники в местах службы с трудными условиями, и негативные последствия этих проблем для здоровья и состояния — в частности психического состояния — отдельных сотрудников, работающих в этих местах в течение длительного времени.

Организационные изменения и реформа

100. В предстоящие годы Канцелярия будет продолжать оказывать поддержку сотрудникам и руководителям в подготовке к реформе и изменениям, их проведении и обеспечении готовности к их последствиям. Ряд новых и уже реализуемых инициатив, в число которых входят проект «Умоджа», переход на Международные стандарты учета в государственном секторе и актуализация гендерной проблематики, потребуют адаптации к быстро меняющимся условиям. В этой связи Канцелярия выражает готовность оказывать помощь сотрудникам и руководящему звену Организации Объединенных Наций.