



Генеральная Ассамблея

Distr.: General

15 July 2016

Russian

Original: English

Семьдесят первая сессия

Пункт 145 предварительной повестки дня*

Отправление правосудия в Организации Объединенных Наций

Деятельность Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников

Доклад Генерального секретаря

Резюме

Настоящий доклад является восьмым 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 Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев.

В докладе содержится информация о деятельности Канцелярии в период с 1 января по 31 декабря 2015 года. Главное внимание в докладе уделяется деятельности, касающейся Секретариата, включая предоставление сотрудникам услуг по урегулированию споров; осуществление информационно-просветительской деятельности и деятельности по развитию навыков в разрешении конфликтов у сотрудников и руководителей; и представление рекомендаций, основанных на системных наблюдениях. Подробная информация о конкретной деятельности фондов и программ и Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев представлена в отдельных ежегодных докладах, с которыми можно ознакомиться на страницах сети интранет и/или на интернет-сайтах соответствующих организаций.

* A/71/150.



I. Введение

A. Конфликт на рабочем месте в контексте Организации Объединенных Наций

1. Организация Объединенных Наций действует в нынешнем беспокойном мире: в прошлом году имели место широкомасштабные сложные чрезвычайные ситуации гуманитарного характера и дестабилизирующие и разрушительные политические конфликты; в то же время «незаметные» проблемы глобального неравенства и обеспечения устойчивого развития на планете по-прежнему стоят на повестке дня. Организация также осуществляет ряд организационных реформ, позволяющих добиться преобразований. Ее сотрудники должны отвечать всем этим требованиям и адаптироваться к меняющимся потребностям и реалиям. Гармоничная рабочая среда имеет важнейшее значение, и в этой связи Канцелярия Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников обладает значительным институциональным потенциалом для предотвращения или урегулирования конфликтов на рабочем месте и поощрения сотрудничества.

B. Мандат Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников

2. Канцелярия Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников оказывает конфиденциальную и беспристрастную помощь в целях решения широкого круга вопросов и споров на рабочем месте. Она обслуживает сотрудников по всему миру, в том числе в местах расположения штаб-квартир и в полевых операциях. Сотрудники на всех уровнях стремятся заручиться помощью Канцелярии по широкому кругу вопросов, включая вопросы, касающиеся возобновления контрактов, справедливого обращения, отбора персонала, дискриминации, преследований, межличностных вопросов или ситуаций, в рассмотрении которых наблюдается задержка или отсутствие ответа на административные запросы или запросы о реализации своих прав. Канцелярия оказывает помощь сотрудникам посредством различных подходов к урегулированию споров, в том числе путем изучения вариантов действий, наставничества, посредничества, содействия, групповых процессов и сплочения коллектива.

3. Собирая факты и анализируя проблемы, с которыми отдельные посетители обращаются в Канцелярию, сотрудники по ведению дел могут распознавать тенденции и выявлять системные вопросы, лежащие в основе конфликтов, и на регулярной основе доводить их до сведения руководства Организации.

4. Канцелярия уделяет все большее внимание содействию в развитии знаний, взглядов и навыков, которые позволяют сотрудникам конструктивно разрешать конфликтные ситуации (иными словами, навыков в разрешении конфликтов) и препятствовать их разрастанию. При разборе дел Канцелярия помогает развивать навыки разрешения конфликтов в рамках тематических информационных занятий и практикумов, инициатив по формированию навыков и индивидуальных консультаций.

С. Основные принципы практической деятельности

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

Независимость

6. Канцелярия независима от других организационных подразделений, органов или должностных лиц и, в случае необходимости, получает прямой доступ к Генеральному секретарю, административными руководителями фондов и программ, Верховному комиссару Организации Объединенных Наций по делам беженцев и старшему руководству в рамках всей Организации; доступ к информации по конкретным делам, за исключением медицинских карт; и доступ к отдельным лицам в Организации, которые обращаются за консультацией, информацией или заключением по любому конкретному вопросу.

Нейтральность

7. Канцелярия выступает за беспристрастность и сбалансированную представленность в рамках административных процессов, не выступает от имени конкретных лиц в Организации, действует с учетом прав и обязательств Организации и сотрудников, а также исходя из принципа равенства сторон в той или иной конкретной ситуации.

Конфиденциальность

8. Канцелярия соблюдает строгую конфиденциальность и не разглашает какую-либо информацию об отдельных делах или встречах с сотрудниками; ни один орган или должностное лицо Организации Объединенных Наций не могут вынуждать сотрудников давать показания или раскрывать информацию о делах.

Неформальный подход

9. В том, что касается неформального подхода, то Канцелярия не ведет протоколы в интересах Организации Объединенных Наций или любой другой стороны; не проводит официальные расследования и не принимает предусмотренные правом уведомления от имени Организации Объединенных Наций; не имеет директивных полномочий; и не выносит каких-либо окончательных решений или постановлений.

II. Общая информация о Канцелярии

10. Канцелярия обслуживает сотрудников следующих организаций, сгруппированных по трем основным направлениям: Секретариат; фонды и программы, включая Программу развития Организации Объединенных Наций, Фонд Организации Объединенных Наций в области народонаселения, Детский фонд Организации Объединенных Наций, Управление Организации Объединенных

Наций по обслуживанию проектов и Структуру Организации Объединенных Наций по вопросам гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин; и Управление Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев (УВКБ). Клиенты обслуживаются тремя компонентами Канцелярии, созданными и управляемыми ее соответствующей структурой или структурами.

11. В соответствии с резолюцией 62/228 Генеральной Ассамблеи Канцелярия базируется в Нью-Йорке и имеет семь региональных отделений и службу посредничества. Региональные отделения расположены в Бангкоке, Вене, Гоме (Демократическая Республика Конго), Женеве, Найроби, Сантьяго и Энтеббе (Уганда). Каждое отделение обслуживает специальный региональный омбудсмен. Омбудсмены для фондов и программ и для УВКБ оказывают услуги своим глобальным клиентам из соответственно Нью-Йорка и Женевы.

12. Сотрудники Канцелярии по-прежнему сотрудничают на регулярной основе в целях согласования практики. Одной из важных форм сотрудничества между компонентами Канцелярии является обмен знаниями. Регулярное участие в обсуждении дел и параметров практики укрепляет взаимное обогащение опытом и обеспечивает сохранение институциональных знаний. Конфиденциальная и надежная система рассмотрения дел является ключевым инструментом, который применяется во всех трех компонентах.

III. Неформальное урегулирование конфликтов: обзор дел и тенденций

A. Дела Омбудсмена

13. В 2015 году Канцелярия открыла 2524 дела, что на 13 процентов больше, чем в предыдущем году. 1928 из этих дел поступили из Секретариата, 457 — из фондов и программ и 139 — из УВКБ (см. диаграмму I). После введения в 2009 году нынешней системы отправления правосудия и укрепления неформальной системы число дел неуклонно возрастало до 2011 года, а в 2012–2014 годах оставалось на одном уровне. Данные за 2015 год указывают на значительный рост, особенно в Секретариате, где это увеличение составило 15 процентов. Это объясняется главным образом увеличением за отчетный период доли дел сотрудников миротворческих и специальных политических миссий (см. диаграмму II).

Диаграмма I
Число дел, открытых Канцелярией, 2009–2015 годы

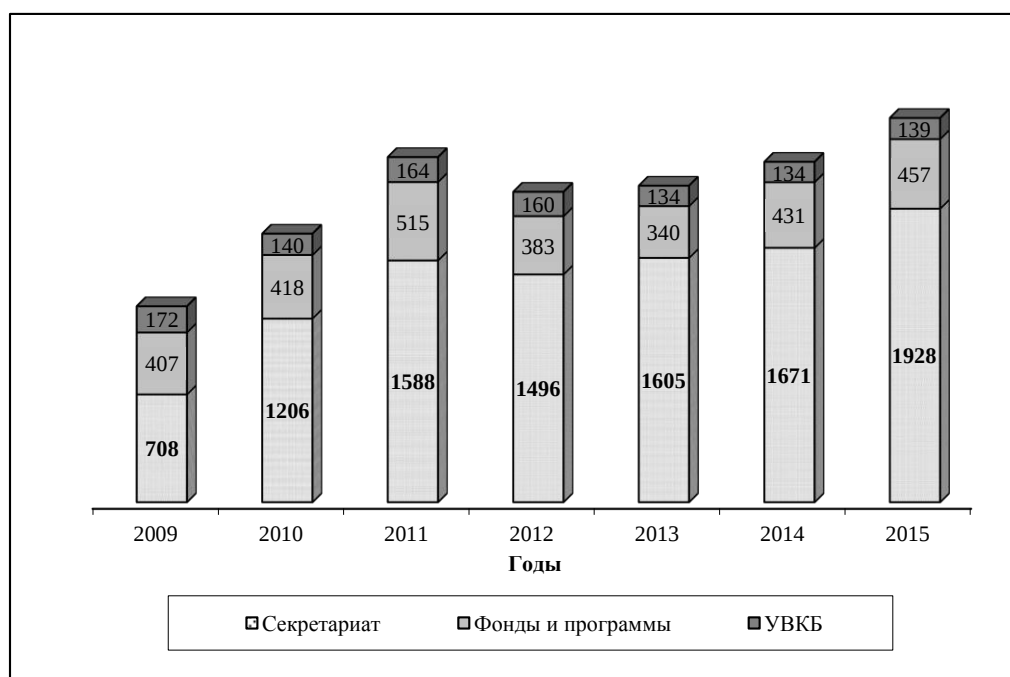
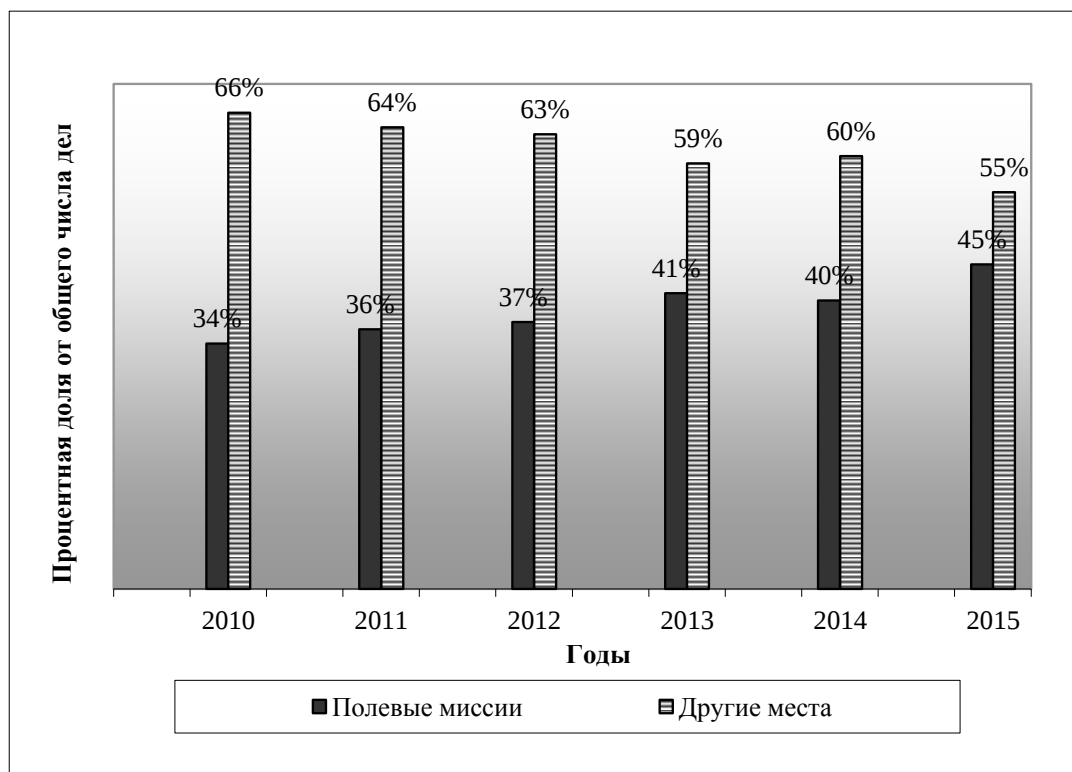
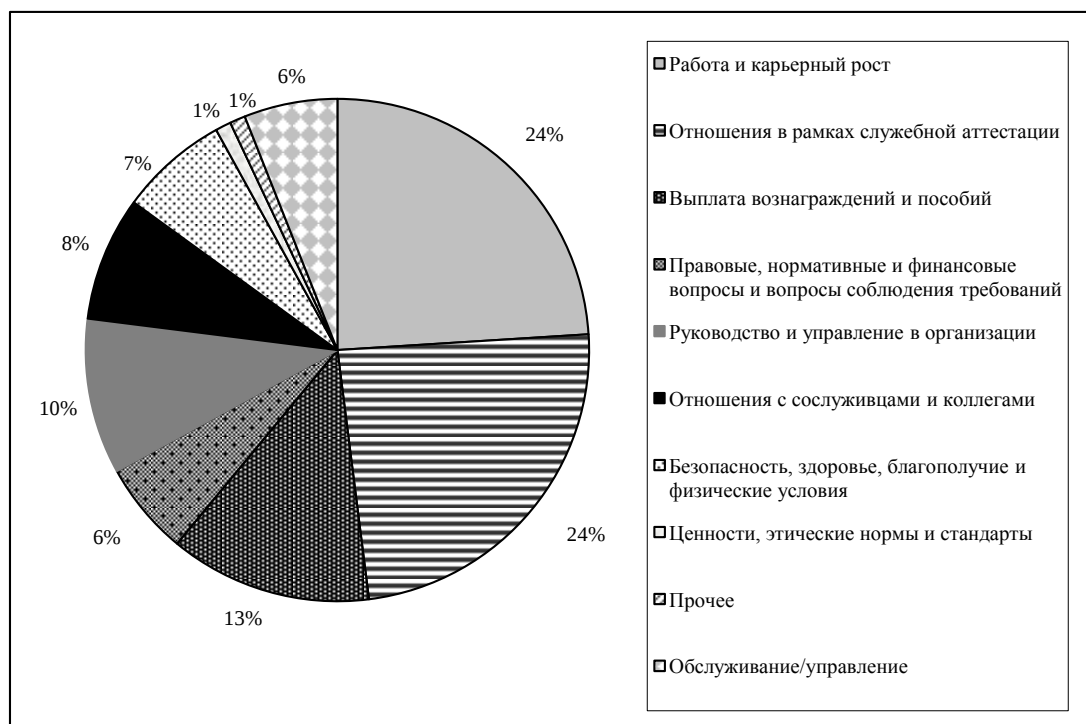


Диаграмма II
**Процентная доля инициированных Канцелярией дел сотрудников
 в полевых миссиях и других местах**



14. При классификации содержащихся в рассматриваемых делах вопросов, с которыми обращаются сотрудники, Канцелярия использует категории вопросов, установленные Международной ассоциацией омбудсменов. Одно дело может касаться нескольких вопросов, поскольку дела часто затрагивают целый ряд взаимосвязанных ситуаций и проблем. Категории вопросов, поднятых в рамках дел, которые были открыты в 2015 году, показаны на диаграмме III. В 2015 году вопросы, связанные с категорией «работа и карьерный рост» и «отношения в рамках служебной аттестации» (отношения между руководителем и подчиненным) «выплата вознаграждений и пособий», в совокупности составляли более половины от общего числа дел (см. диаграмму III).

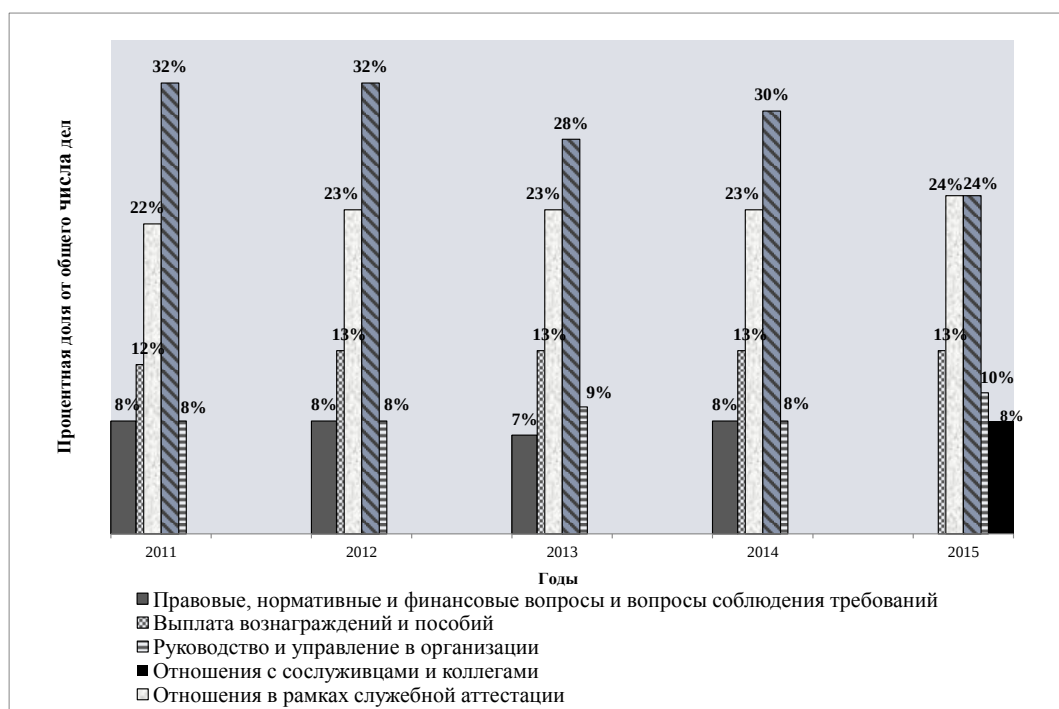
Диаграмма III
Вопросы, переданные на рассмотрение Канцелярии в 2015 году, с разбивкой по категориям



15. В течение последних четырех лет доля дел, связанных с выплатой вознаграждений и пособий, остается на одном уровне и составляет 13 процентов. В 2015 году доля вопросов, связанных с работой и карьерным ростом, сократилась с 30 процентов в 2014 году до 24 процентов и впервые сравнялась с долей вопросов, связанных с отношениями в рамках служебной аттестации. За тот же период увеличилась доля вопросов, касающихся «руководства и управления в организации» (с 8 до 10 процентов) и «отношений с коллегами и сослуживцами» (с 6 до 8 процентов) (см. диаграмму IV).

Диаграмма IV

Пять основных вопросов во всех трех компонентах, 2011–2015 годы

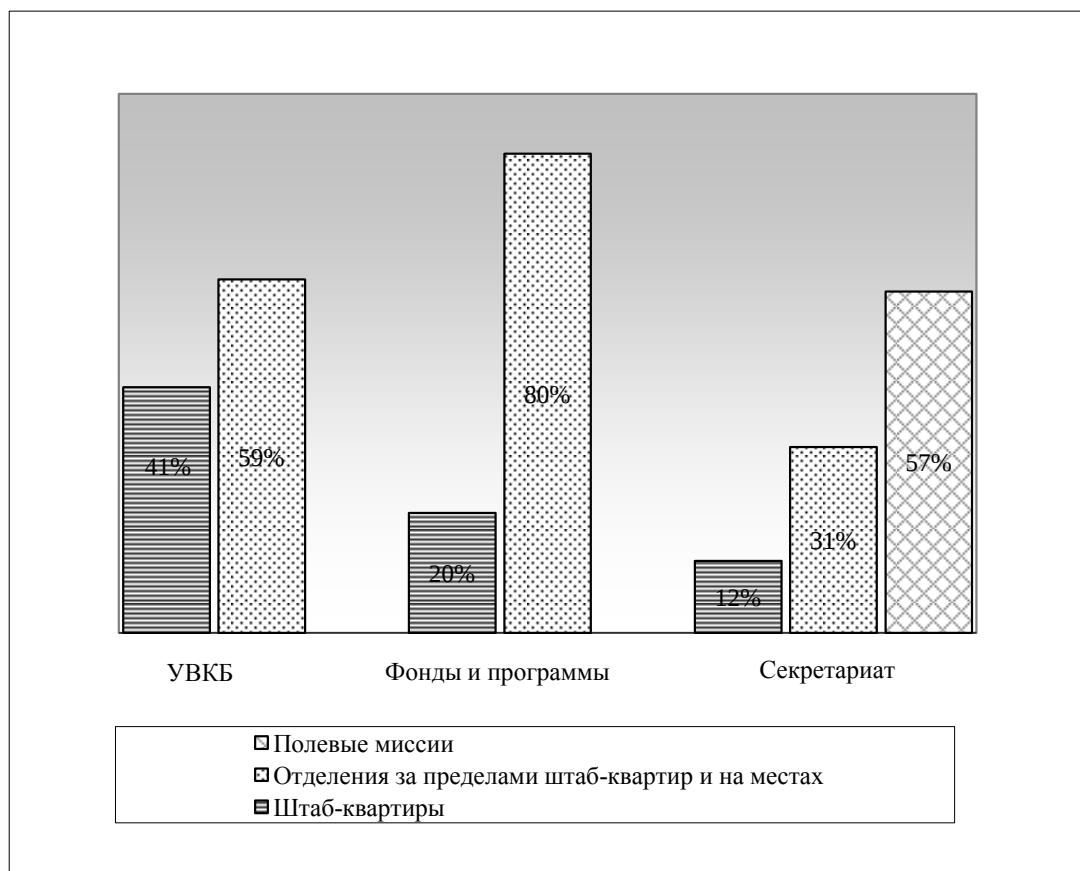


16. В 2015 году 85 процентов дел было получено из отделений за пределами штаб-квартир, страновых отделений и отделений на местах и полевых миссий (см. диаграмму V). Что касается Секретариата, то 57 процентов дел в 2015 году было получено от полевых миссий, 31 процент — от отделений за пределами штаб-квартир, а 12 процентов — от сотрудников в Нью-Йорке (см. диаграмму VI).

Диаграмма V
Распределение дел, представленных на рассмотрение Канцелярии,
с разбивкой по местам

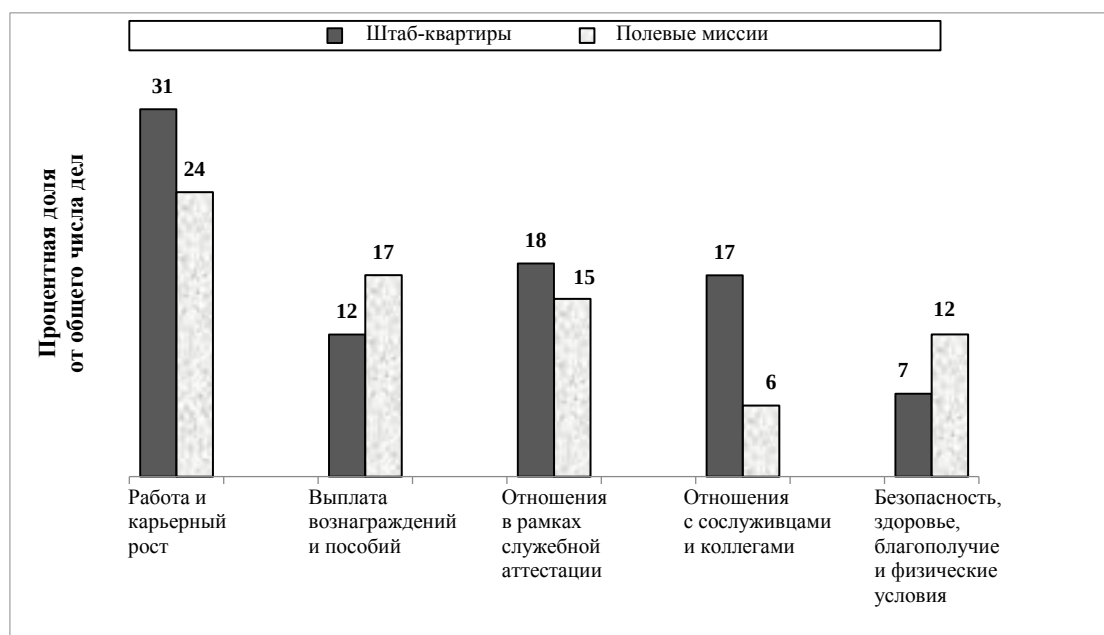


Диаграмма VI
Распределение дел, представленных на рассмотрение каждого из трех компонентов



17. При сопоставлении данных из штаб-квартир и периферийных мест службы в Секретариате, было отмечено, что вопросы, связанные с работой и карьерным ростом и отношениями в рамках служебной аттестации, более часто встречаются в местах расположения штаб-квартир, где они составляли 31 процент и 18 процентов, соответственно, по сравнению с 24 процентами и 15 процентами в периферийных местах службы. Вопросы, касающиеся безопасности, здоровья, благополучия и физических условий составляли 12 процентов от всех вопросов, полученных от сотрудников в полевых миссиях, по сравнению с 7 процентами от персонала в штаб-квартирах (см. диаграмму VII).

Диаграмма VII
Вопросы в штаб-квартире Секретариата и полевых миссиях в 2015 году

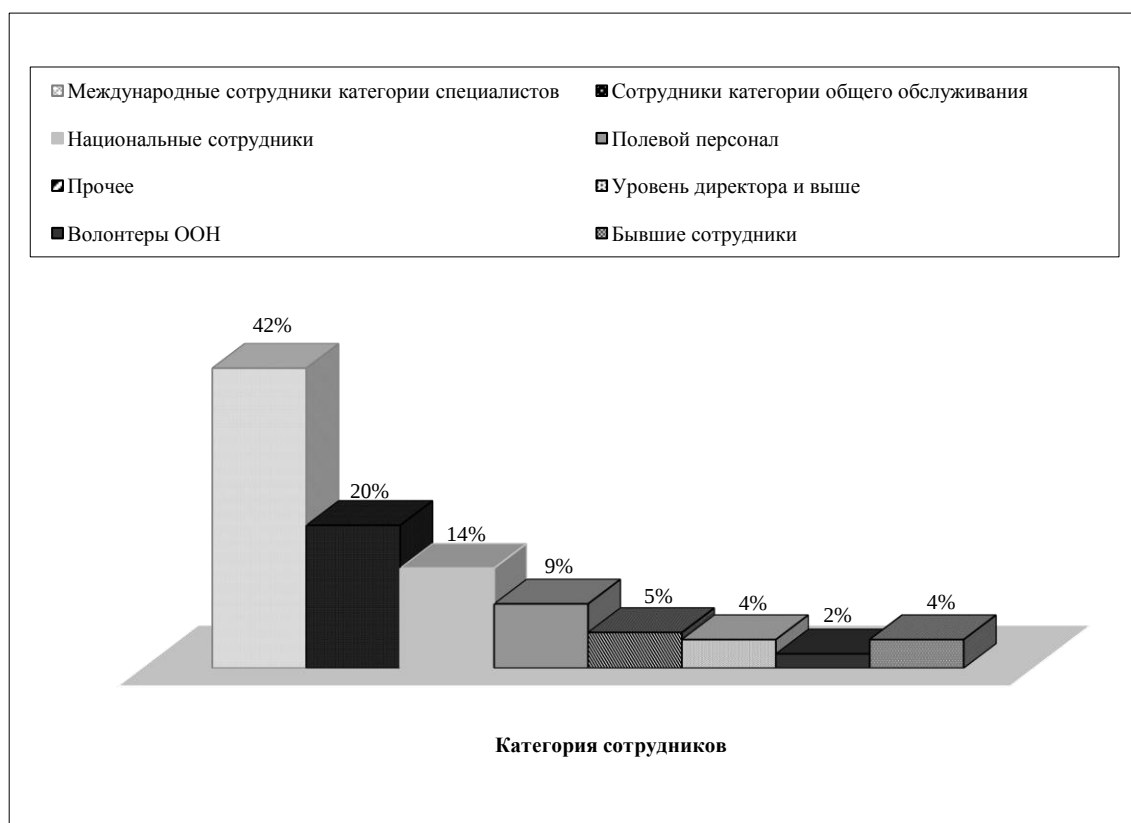


18. В 2015 году общий коэффициент обращений (соотношение между общим числом сотрудников и количеством полученных дел) в Секретариате составил 4,4 процента, что больше, чем в прошлом году. В периферийных местах службы, коэффициент обращений был еще выше и составил 5 процентов. В разбивке по классу должности коэффициент обращений был максимальным среди сотрудников класса Д-1 и выше (11 процентов) и минимальным среди сотрудников категории общего обслуживания (1,6 процента). Женщины пользовались данными услугами чаще, чем мужчины: коэффициент обращений составил 4 процента для мужчин и 5,4 процента для женщин.

19. Данные, полученные от Секретариата, в разбивке по признаку пола, указывают на то, что женщины жалуются на проблемы, связанные с работой и карьерным ростом, реже, чем мужчины (21 процент по сравнению с 27 процентами). Сотрудники из числа женщин, направляют значительно больше обращений, которые касаются отношений с начальством, подчиненным или коллегами, доля которых составляет 43 процента, по сравнению с 23 процентами для сотрудников из числа мужчин.

20. Из общего числа дел, переданных на рассмотрение Канцелярии, 42 процента поступило от международных сотрудников категории специалистов; 20 процентов — от представителей вспомогательного персонала (категория общего обслуживания) в штаб-квартирах и отделениях за пределами штаб-квартир; 14 процентов — от национальных сотрудников (включая сотрудников категории специалистов и категории общего обслуживания); и 9 процентов — от полевого персонала (относится только к Секретариату) и прочих сотрудников. Эти значения соответствуют общей тенденции последних лет (см. диаграмму VIII).

Диаграмма VIII
Распределение дел, с разбивкой по профессиональным группам



В. Характер дел, полученных от внештатных сотрудников

21. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 69/203 просила представить информацию о числе и характере дел, с которыми обращаются внештатные сотрудники. В течение отчетного периода с внештатным персоналом было связано 168 дел, что составляет прирост на 16 процентов по сравнению с предыдущим годом. Из них 50 процентов поступили от индивидуальных подрядчиков и консультантов, а остальные 50 процентов от других категорий внештатных сотрудников (таких, как добровольцы, стажеры и другие смежные категории).

22. В 2015 году наибольшее число вопросов, с которыми обращались внештатные сотрудники, касались работы и карьерного роста, на долю которых приходилось 26 процентов дел по сравнению с 34 процентами в 2014 году. Было отмечено увеличение доли вопросов, связанных с выплатой вознаграждения и пособий (с 18 процентов в 2014 году до 23 процентов в 2015 году) и отношений в рамках служебной аттестации (с 12 процентов в 2014 году до 17 процентов в 2015 году) (см. дополнительную информацию в таблице ниже).

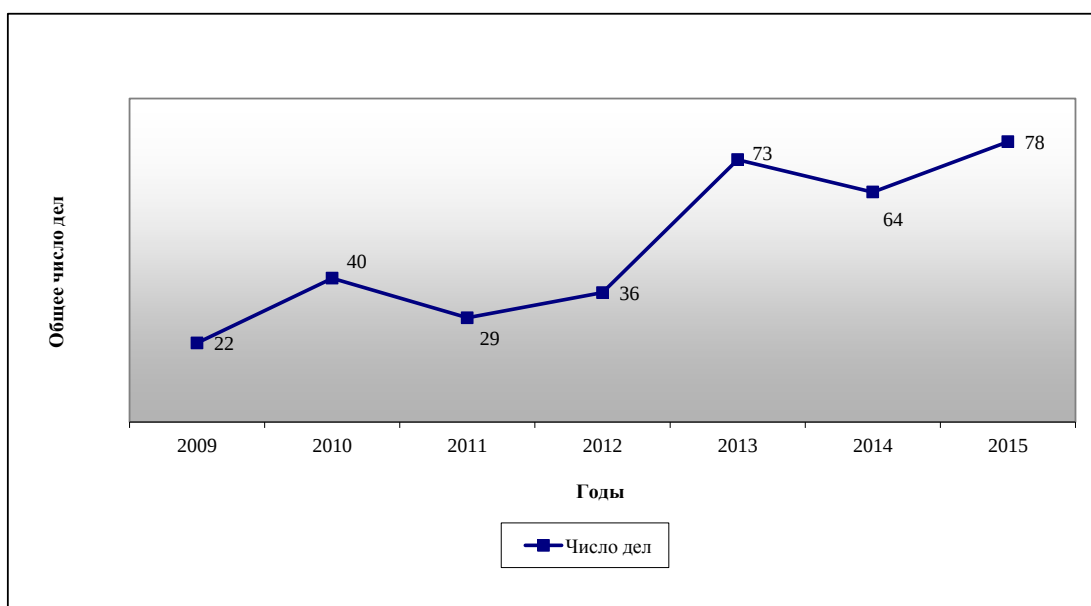
Характер дел, полученных от внештатных сотрудников

Категория вопросов	2014 год	2015 год
Работа и карьерный рост	34	26
Выплата вознаграждений и пособий	18	23
Отношения в рамках служебной аттестации	12	17
Правовые, нормативные и финансовые вопросы и вопросы соблюдения требований	10	5
Отношения с сослуживцами и коллегами	8	6
Руководство в организации	6	6
Безопасность, здоровье и благополучие	4	7
Обслуживание/управление	4	5
Ценности, этические нормы и стандарты	4	3
Прочее		2

С. Дела в рамках процедуры посредничества

23. Создавая службу посредничества, Генеральная Ассамблея в своей резолюции 62/228 подчеркнула центральную роль посредничества в урегулировании разногласий. С тех пор наблюдается устойчивый рост использования посреднических услуг, причем число посреднических дел, открытых в 2015 году, достигло 78, что является самым высоким показателем на сегодняшний день (см. диаграмму IX). Пятьдесят четыре из этих 78 дел завершены, причем согласие было достигнуто в 81 проценте случаев. Четырнадцать дел не рассматривались путем посредничества, поскольку одна или обе стороны предпочли не прибегать к нему после предварительной или допосреднической консультации или поскольку оказалось, что дело невозможно рассмотреть таким образом. На момент подготовки данного доклада десять дел, открытых в 2015 году, были еще не завершены.

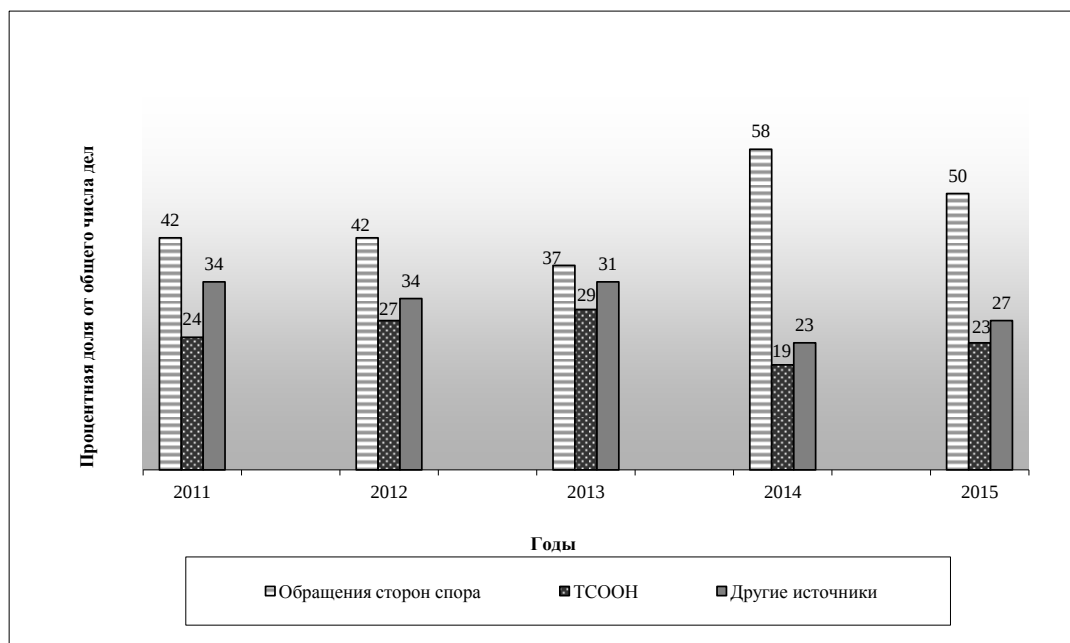
Диаграмма IX

Число открытых посреднических дел, 2009–2015 годы

24. В течение отчетного периода 50 процентов посреднических дел были открыты на основании самостоятельных обращений (т.е. одна или обе стороны в споре обращались с просьбой о посредничестве), 23 процента были переданы Трибуналом по спорам Организации Объединенных Наций, а остальные 27 процентов поступили из других источников, таких как Отдел юридической помощи персоналу, Группа управленческой оценки и сотрудники по ведению дел в Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников. Тот факт, что половина посреднических дел поступила в результате того, что сами сотрудники отдали предпочтение посредническим услугам, указывает на то, что сотрудники все больше верят в преимущества неформального урегулирования в качестве альтернативы формальной системе.

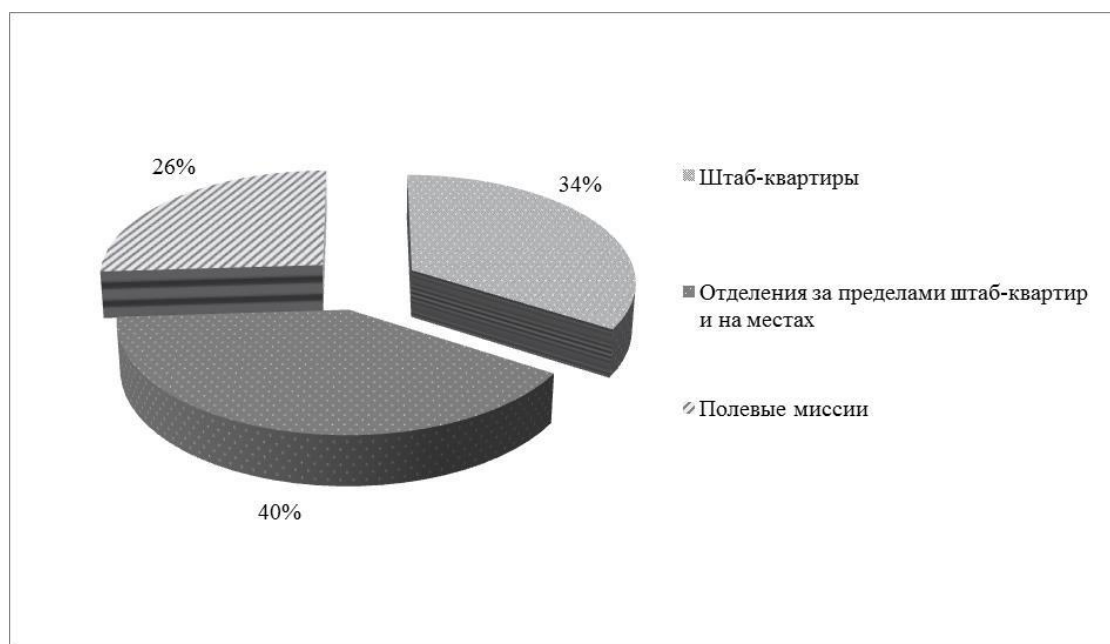
25. Было отмечено увеличение числа дел, переданных Трибуналом по спорам Организации Объединенных Наций и из других источников, как показано ниже (см. диаграмму X). Это может быть отчасти связано с постоянным взаимодействием с формальной системой отправления правосудия. В 2015 году, в частности, были предприняты усилия по взаимодействию с основными заинтересованными сторонами на глобальном уровне, с тем чтобы содействовать оперативным процессам для передачи дел, а также распространять информацию о преимуществах посредничества, особенно в периферийных местах службы.

Диаграмма X
 Дела в рамках процедуры посредничества с разбивкой по источникам
 поступления, 2011–2015 годы



26. Посредничество может содействовать эффективному решению сложных, многоаспектных вопросов в том плане, что оно может помочь сторонам уточнить интересы и выработать взаимоприемлемые решения. Это особенно актуально в тех случаях, когда вопросы поднимались на многочисленных форумах организационной структуры правовой защиты. Например, успешное предоставление одной посреднической услуги может привести к тому, что будут сняты сразу нескольких исков к Организации со стороны одного из сотрудников, таких как просьба о проведении управленческой оценки, заявление в Трибунал по спорам Организации Объединенных Наций, жалоба на притеснения и обжалование служебной аттестации. Таким образом успешное предоставление одной посреднической услуги может привести к отказу от ряда различных формальных процедур, что может оказать значительное позитивное воздействие на сотрудника и Организацию.

Диаграмма XI
Распределение посреднических дел с разбивкой по месту службы



27. Важно отметить, что, несмотря на многочисленные выгоды и возможности, возникающие в результате посреднических услуг, этот механизм пока еще не полностью интегрирован в процесс урегулирования конфликтов в текущей работе Секретариата. Это также отмечалось Объединенной инспекционной группой (см. JIU/REP/2015/6, пункт 111) и Группой для проведения промежуточной независимой оценки системы отправления правосудия (см. A/71/62/Rev.1, пункт 294), причем последняя выразила мнение о том, что в рамках неформальной системы можно урегулировать большее количество дел, и рекомендовала, чтобы руководители принимали более активное участие в посреднической деятельности.

28. Генеральный секретарь указал, что он готов поддерживать более активное использование посредничества путем распространения информации об этом процессе и уточнения процедур, а также обеспечения того, чтобы лица, представляющие руководство при оказании посреднических услуг, обладали надлежащими полномочиями принимать обязательства или могли оперативно связаться с должностными лицами, которые имеют на это право. Со своей стороны Канцелярия будет и впредь сотрудничать с администрацией и персоналом в целях поощрения организационного мышления и административного механизма, при которых посредничество станет естественным и желательным процессом урегулирования конфликта.

IV. Информационно-просветительская работа: поощрение навыков разрешения конфликтов и неформального их урегулирования

A. Информационно-разъяснительные мероприятия в 2015 году

29. Одна из целей, сформулированных Генеральной Ассамблеей в рамках реформы системы внутреннего правосудия в 2009 году, состояла в применении децентрализованного подхода. В рамках неформальной системы это выразилось в создании семи региональных отделений омбудсменов, два из которых главным образом оказывают помощь персоналу миссий по поддержанию мира. Кроме того, такая географическая представленность дополняется обширной программой информационно-пропагандистских поездок, позволяющих сделать услуги по неформальному урегулированию конфликтов более доступными для персонала, а также за счет формирования навыков и применения аналитического подхода, которые могут способствовать предотвращению конфликтов на рабочем месте.

30. В 2015 году сотрудники Канцелярии провели в общей сложности 360 информационно-пропагандистских мероприятий в отделениях Организации Объединенных Наций во всем мире, включая 146 семинаров, учебных и информационных мероприятий, в которых участвовало более 4000 сотрудников. Некоторые из них охватывали группы сотрудников или были направлены на сплочение коллектива в рамках мероприятий, к проведению которых Канцелярию все чаще призывают в качестве средства создания комфортных условий работы. Информационно-пропагандистская деятельность включала также 214 совещаний со старшими должностными лицами или группами заинтересованных сторон.

31. Региональное отделение в Бангкоке в сотрудничестве с Экономической и социальной комиссией для Азии и Тихого океана организовало «тематическую неделю» в июне 2015 года, в рамках которой была проведена серия семинаров по повышению квалификации и интерактивных мероприятий. На состоявшихся в эту неделю мероприятиях основное внимание уделялось предоставлению персоналу возможностей для эффективного управления процессом преобразований, проведения сложных бесед, управления эмоциями на рабочем месте и обеспечения конструктивной обратной связи.

32. Региональное отделение в Найроби организовало несколько однодневных учебных мероприятий по теме «Проведение бесед» с участием управлений и департаментов Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде, а также Программы Организации Объединенных Наций по населенным пунктам (ООН-Хабитат) в Сомали и Экономической комиссии для Африки в Аддис-Абебе. Эти семинары охватывали нескольких дисциплин и навыков, и основное внимание уделялось беседе как главному средству любого взаимодействия между людьми. Региональное отделение в Женеве организовало семинары по урегулированию конфликтов и посредничеству для администраторов и руководителей в Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве и Управлении Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по правам человека и специальный семинар для представителей персонала на

тему «Представление интересов и поддержка персонала в конфликтных ситуациях».

33. В марте 2015 года представители регионального отделения в Вене посетили Экономическую и социальную комиссию для Западной Азии, Канцелярию Специального координатора Организации Объединенных Наций по Ливану, Информационный центр Организации Объединенных Наций в Бейруте и Временные силы Организации Объединенных Наций в Ливане и организовали учебное занятие по вопросам урегулирования конфликтов на тему «Ваши главные качества и как они могут способствовать конфликту на рабочем месте». В некоторых местах службы Канцелярия поддерживает программу под названием “Inside the Blue”, осуществляемую Департаментом полевой поддержки. Эта программа призвана обеспечить, чтобы основные ценности Организации соблюдались в трудовых отношениях и одновременно позволяли предотвращать недопустимое поведение, в том числе притеснения, дискриминацию и злоупотребление властью. На Кипре, например, был проведен семинар в сотрудничестве с Группой по вопросам поведения и дисциплины и Канцелярией Специального представителя Генерального секретаря и главы Вооруженные силы Организации Объединенных Наций по поддержанию мира на Кипре.

34. Информационно-пропагандистская деятельность не всегда связана с поездками: в декабре 2015 года региональный омбудсмен в Сантьяго лично посетил более 200 сотрудников Экономической комиссии для Латинской Америки и Карибского бассейна (ЭКЛАК) в их кабинетах и сообщил об услугах, оказываемых Канцелярией. Кроме того, региональное отделение провело ряд семинаров и учебных мероприятий в Гаити, Лиме, Мексике, Панаме и Тринидаде и Тобаго по навыкам в разрешении конфликтов, в рамках которых основное внимание уделялось различию между фактами и представлениями о них и применению диалога для предотвращения и урегулирования конфликтов.

35. Региональное отделение в Гоме организовало серию семинаров-практикумов в Бени, Дунгу и Калемие в Демократической Республике Конго, направленных на развитие навыков и укрепление уверенности сотрудников в деле предотвращения, сведения к минимуму или урегулирования споров на рабочем месте. Региональное отделение в Энтеббе, Уганда, также организовало два практикума в Авейле и Вау, Южный Судан, сосредоточив свои усилия на усилении противодействия конфликтам в условиях операций по поддержанию мира.

36. Посещение группой сотрудников Канцелярии омбудсмана может быть мощным сигналом, указывающим на то, что Организация заботится о своих сотрудниках, особенно в отдаленных и труднодоступных местах службы. Например, в марте 2015 года группа посетила Кутум, отдаленное место службы к северу от Дарфура, для которого, как известно, характерен высокий уровень напряженности. Другой сложной задачей была поездка в Дамаск в ноябре 2015 года. Для сотрудников в этих местах службы такие поездки служат признанием того, что их вклад ценится и что, несмотря на их изолированное положение, в их распоряжении есть средства, позволяющие устранить любые проблемы.

37. Многоязычный вебсайт Канцелярии является важным ресурсом для сотрудников, которые хотят найти информацию о неформальном урегулировании споров. В 2015 году на этом веб-сайте регистрировалось в среднем 3700 посе-

щений в месяц, что представляет собой значительное увеличение по сравнению с 2014 годом (2000 посещений в месяц).

В. Расширение охвата и воздействие

38. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 70/112, признала, что сотрудникам, работающим на местах, затруднительно поддерживать контакт с Канцелярией, и рекомендовала разработать новаторские меры для решения этих проблем. Она просила Генерального секретаря представить Ассамблее доклад по этому вопросу в ходе основной части ее семьдесят первой сессии.

39. В целом, рост числа дел свидетельствует о высоком уровне осведомленности о деятельности Канцелярии среди всех сотрудников. Примерно половина дел поступает из полевых миссий, что вполне соответствует структуре обращений за последние пять лет. Тем не менее предоставление индивидуальных услуг более чем 20 000 сотрудникам, работающим в различных полевых миссиях (см. A/70/605, раздел II.B, таблица 4), многие из которых охватывают крупные географические районы, представляется затруднительным.

40. В этой связи Канцелярия продолжает изучать пути расширения своей информационно-пропагандистской работы. В прошлом году, например, на экспериментальной основе использовались онлайн-обследования перед проведением миссии. Такие обследования позволяют Канцелярии получить информацию об условиях работы в том или ином месте службы или миссии и выявить распространенные проблемы. Затем эта информация может использоваться при планировании подходящих механизмов принятия мер.

41. Один из методов повышения эффективности услуг Канцелярии состоит в поиске возможного многократно усиливающегося воздействия. По этой причине больший упор делается на укреплении навыков сотрудников и руководителей, позволяющих лучше справляться с конфликтами; такой подход может привести к более долгосрочным и значительным последствиям, чем разовое вмешательство. В настоящее время изучаются другие инициативы, в том числе подготовка координаторов, которые станут консультантами в своих соответствующих миссиях или местах службы.

42. Другая инициатива, предпринятая в 2015 году, заключалась в направлении старшего сотрудника по вопросам урегулирования конфликтов на продолжительный период времени в конкретную полевую миссию. Цель состояла в том, чтобы расширить прямой доступ к сотрудникам путем предоставления услуг омбудсмена на месте, а также получить более глубокое представление о системных проблемах в условиях операции по поддержанию мира и вступить во взаимодействие с соответствующими заинтересованными сторонами.

43. Канцелярия использует услуги дежурных посредников и омбудсменов в целях расширения прямого персонального доступа к ее услугам в полевых местах службы. В 2015 году такие дежурные специалисты по урегулированию конфликтов приняли участие в ряде поездок в миссии для оказания услуг по урегулированию споров и проведения мероприятий по укреплению навыков.

44. Проблема фактического отсутствия специалистов на местах зачастую решается благодаря использованию Канцелярией телекоммуникационных каналов (например, электронной почты, телефона, WebEx, видеотелеконференции и

Скайпа) при оказании своих услуг, в том числе при необходимости вмешательства, в полевых местах службы. Вместе с тем сложные условия в полевых местах службы, в частности маломощность информационных систем, ненадежная интернет-связь, сбои в электроснабжении и другие трудности материально-технического характера, продолжают создавать значительные сложности.

V. Сотрудничество в рамках Секретариата и с другими структурами

45. В 2015 году Канцелярия продолжала сотрудничать с различными департаментами и управлениями Секретариата по широкому кругу вопросов. Обладая уникальными возможностями, позволяющими ознакомиться с рабочей атмосферой в ближних и удаленных местах службы, Канцелярия может выражать ценную и независимую точку зрения, содействующую осуществлению как стратегических, так и оперативных процессов на различных уровнях.

46. Одним из таких процессов был механизм общесекретариатского управления рисками; Канцелярия приняла участие в деятельности рабочей группы этого механизма по регулированию рисков, которая была посвящена стратегии в области людских ресурсов и вопросам реформы и подотчетности и осуществлялась под руководством Управления людских ресурсов. Канцелярия Омбудсмана Организации Объединенных Наций также продолжала сотрудничать с последним в вопросах системы управления служебной деятельностью как в плане обратной связи в отношении проблем, которые часто упоминаются в делах, так и в отношении того, как Канцелярия может служить ресурсом для оказания помощи сотрудникам и руководителям в процессе управления служебной деятельностью. Что касается учебной деятельности, то сотрудники Канцелярии внесли вклад в новую онлайн-учебную программу по предупреждению преследований, выступили с докладами на семинарах по вопросам управления служебной деятельностью и регулярно участвовали в ознакомительных программах, содействующих улучшению осведомленности и применению неформального урегулирования конфликтов.

47. Канцелярия сотрудничала с Отделом медицинского обслуживания Управления людских ресурсов в вопросах, касающихся способности сотрудников выполнять работу и их благополучия, в частности в рамках глобального обследования здоровья персонала, проведенного Отделом в 2015 году. Канцелярия подготовила некоторые вопросы, позволяющие определить взаимосвязь между конфликтом на рабочем месте, некорректным поведением и стрессом и соответствующие последствия для производительности труда. Собранные данные до сих пор анализируются, и, опираясь на это обследование, Канцелярия в сотрудничестве с Отделом медицинского обслуживания, осуществляет проект по проведению целевых групповых обсуждений в различных местах службы в целях сбора дополнительной информации по этим вопросам.

48. Канцелярия продолжает сотрудничество с Департаментом полевой поддержки в рамках регулярных совещаний и обмена информацией о событиях, затрагивающих сотрудников в миссиях по поддержанию мира. В 2015 году она оказала содействие группам по вопросам поведения и дисциплины в различных миссиях в целях повышения осведомленности о преследованиях на рабочем месте, дискриминации и злоупотреблении властью, особо отмечая тот

факт, что во многих случаях неформальное урегулирование может быть одним из вариантов для разрешения такого рода споров.

49. В течение отчетного периода Канцелярия приняла участие в общесистемной рабочей группе по обеспечению должной заботы, деятельность которой осуществляется под руководством Департамента по вопросам охраны и безопасности и которой Комитет высокого уровня по вопросам управления поручил провести обзор и вынести рекомендации в отношении мер по совершенствованию поддержки Организацией сотрудников, работающих в условиях повышенного риска.

50. Продолжало укрепляться взаимодействие и сотрудничество в рамках формальной системы отправления правосудия. Представители Канцелярии регулярно присутствовали на заседаниях с участием внутренних заинтересованных сторон в рамках формальной системы, и в настоящее время прилагаются усилия всех сторон по укреплению сотрудничества и определению возможностей для неформального урегулирования дел при налаживании тесных рабочих отношений с Группой управленческой оценки и Отделом юридической помощи персоналу. Канцелярия взаимодействует с основными подразделениями в Секретариате в целях поощрения более широкого использования посредничества и содействия лучшему пониманию этого процесса всеми заинтересованными сторонами. Такое взаимодействие будет и впредь иметь решающее значение в рамках выполнения Организацией рекомендаций Группы по проведению промежуточной независимой оценки системы отправления правосудия, которая призывает к расширению посреднических услуг и поощрению мировых соглашений.

51. Канцелярия работала в тесном сотрудничестве с Отделом юридической помощи персоналу при рассмотрении дел, требовавших участия юрисконсультанта, и по ряду вопросов, в связи с которыми Канцелярия оказывала помощь в плане неформального урегулирования. Возможность передачи дел Отделу юридической помощи персоналу была особенно полезна для сотрудников, заинтересованных в неформальном урегулировании, но нуждающихся в понимании юридических аспектов их дел. Такое сотрудничество позволило также разъяснить ту решающую роль, которую каждое подразделение играет в поиске путей содействия скорейшему неформальному урегулированию конфликтов.

52. Канцелярия регулярно взаимодействует с Бюро по вопросам этики в областях, представляющих взаимный интерес. В течение отчетного периода она сотрудничала с Бюро по вопросам этики в проведении диалога 2015 года с руководством Организации Объединенных Наций, который был посвящен принятию личной ответственности. Эта тема остается особенно актуальной в контексте проблем и конфликтов, с которыми сотрудники нередко обращаются в Канцелярию.

53. Канцелярия поддерживает регулярные контакты с представителями персонала в различных местах службы. Например, в 2015 году она взаимодействовала с национальными ассоциациями персонала, Союзом сотрудников отделений на местах и другими представителями персонала в связи с занятиями по развитию навыков коммуникации и разрешения конфликтов.

54. Канцелярия также поддерживает контакты с другими омбудсменами в системе Организации Объединенных Наций через омбудсменов и посредников Организации Объединенных Наций и сеть связанных с ней международных

организаций. На своем последнем совещании, состоявшемся в июле 2016 года, один из пунктов повестки дня касался доклада Объединенной инспекционной группы об анализе внутриорганизационных услуг омбудсмена в масштабах системы Организации Объединенных Наций (JIU/REP/2015/6). Хотя доклад был в целом воспринят положительно, представители системы с обеспокоенностью отметили, что некоторые рекомендации, возможно, будет трудно реализовать на практике. Была создана рабочая группа для определения наилучших путей выполнения этих рекомендаций.

VI. Коренные причины конфликтов: системные проблемы

55. Канцелярия на постоянной основе выявляет системные проблемы в соответствии с резолюцией 64/233 Генеральной Ассамблеи, в которой Ассамблея подчеркнула, что роль Омбудсмена состоит в представлении докладов по выявленным им широким системным проблемам, а также по вопросам, доведенным до его сведения. Генеральная Ассамблея в своей резолюции 70/112 рекомендовала, чтобы Канцелярия продолжала участвовать в процессе поэтапной разработки и уточнения кадровой политики и практики.

56. Системные проблемы не зависят от затрагиваемых ими лиц. Если наличие системных проблем признается, то это позволяет Организации извлекать уроки и вносить позитивные коррективы, которые могут способствовать предотвращению некоторых видов конфликтов. Причина многих конфликтов кроется в системных проблемах, которые могут иметь более глубокие корни или возникать из-за пробелов или несовершенства политики, процедур, практики и структур Организации.

57. Системные проблемы выявляются при рассмотрении дел и вопросов, с которыми сотрудники обращаются в Канцелярию, в ходе взаимодействия с вовлеченными в конфликт сторонами; в рамках проводимого диалога с заинтересованными сторонами в штаб-квартирах и на местах; и благодаря непосредственному наблюдению. Некоторые из этих проблем рассматриваются в настоящем разделе. Другие проблемы рассматривались в предыдущих докладах, но по-прежнему заслуживают внимания.

A. Сотрудники, работающие в местах службы с опасными условиями: меры по должной защите

58. На протяжении многих лет Канцелярия отмечала особые потребности сотрудников, работающих в местах службы с опасными условиями, в последний раз в ее докладе за 2015 год (A/70/151, пункты 74–79). Все чаще Организация направляет сотрудников для работы в условиях повышенного риска, где они сталкиваются с целым рядом таких конкретных угроз, как нападения с применением физического насилия, отсутствие безопасности, несчастные случаи и болезни. Если такие условия работы сохраняются в течение длительного периода времени, то это создает также угрозу для психического здоровья и благополучия в связи со стрессом, отсутствием систем социальной поддержки, неадекватного медицинского обслуживания и чрезвычайно примитивных условий жизни.

59. Существует два основных пути профилактики стресса на рабочем месте: сокращение времени воздействия или смягчение его последствий путем повышения сопротивляемости. В обоих случаях могут потребоваться общеорганизационные системные подходы, например, в плане ограничения периода времени, в течение которого сотрудники могут находиться в условиях повышенного риска, и предоставление адекватной психосоциальной поддержки и предварительное предоставление полной информации о соответствующих рисках и гарантиях еще до отправки в миссию.

60. В своем последнем докладе Канцелярия приветствовала учреждение Комитетом высокого уровня по вопросам управления рабочей группы, которой было поручено вынести рекомендации в отношении проявления должной заботы о персонале в местах службы с высокой степенью риска. В этой рабочей группе, действующей под руководством Департамента по вопросам охраны и безопасности, приняли участие представители многочисленных организаций системы Организации Объединенных Наций, которые стремились определить конкретные проблемы и подготовить предложения для рассмотрения Комитетом. Представители Канцелярии участвовали в деятельности рабочей группы в качестве наблюдателей и предлагали свои замечания на основе дел, касающихся сотрудников из отдаленных мест службы с высокой степенью риска.

61. Концепция обязанности проявлять должную заботу охватывает целый комплекс взаимосвязанных областей, таких как охрана, безопасность, медицинское обслуживание, консультирование персонала и устранение последствий стресса в критических ситуациях, обеспечение готовности к чрезвычайным ситуациям и административные и управленческие аспекты. Для того чтобы решить весь спектр проблем, необходимо будет преодолеть разногласия функциональных подразделений и сосредоточить внимание на важнейших целях. Следует надеяться, что, преодолевая организационную обособленность, этот процесс приведет к разработке комплексной и целостной инфраструктуры управления, поддержке и проявлению заботы в интересах сотрудников, работающих в местах службы с опасными условиями.

62. Одним из рисков, с которыми сталкивается персонал в местах службы с опасными условиями, является опасность физических травм или инвалидности. В таких ситуациях действуют существующие механизмы поддержки или компенсации. Однако зачастую отсутствует осведомленность среди персонала в целом, и тех, кто занимается вопросами административного обеспечения, людских ресурсов, медицинского обслуживания или обеспечения безопасности, в отношении подачи такого рода заявлений и соблюдения соответствующих требований, в том числе тех, которые регламентируются в соответствии с добавлением D к Правилам и положениям о персонале Организации Объединенных Наций.

63. В случаях, когда сотрудник не может больше работать в результате травмы или болезни, он может иметь право на получение пенсии по инвалидности или, в случае смерти сотрудника в период службы, член семьи может иметь право на получение пособия по случаю потери кормильца через Объединенный пенсионный фонд персонала Организации Объединенных Наций. Для того, чтобы получить такое пособие, потребуется оформить ряд документов и решений, необходимых для осуществления фактических выплат, причем некоторые из них выдаются различными подразделениями Секретариата, а дру-

гие — через Пенсионной фонд. Эти процессы могут порождать путаницу и вводить в заблуждение.

64. Критическая ситуация, повлекшая за собой ранение или гибель сотрудника, создает ужасное, травмирующее психику состояние. К сожалению, положение сотрудника или оставшихся в живых членов семьи иногда еще больше усугубляется неадекватностью систем или нехваткой информации о том, что требуется для получения компенсации. Местным администраторам Организации Объединенных Наций следовало бы лучше координировать и контролировать такие процессы, с тем чтобы потерпевший сотрудник получал надлежащую поддержку. Кроме того, крайне важно, чтобы административный персонал проявлял человеческое понимание и заботливое отношение к сотрудникам или оставшимся в живых членам семьи, которым необходима помощь в понимании системы.

65. Осуществляемые меры и имеющиеся возможности в этой связи включают следующее:

а) сотрудничество между различными структурами, возникшее в результате деятельности рабочей группы по обязанности проявлять заботу, дало существенные результаты и открывает возможности для разработки практических мер и политики в целях обеспечения более эффективной поддержки персонала Организации Объединенных Наций в местах службы с высокой степенью риска;

б) Организация может пожелать вновь вернуться к вопросу о том, является ли адекватной нынешняя инфраструктура предоставления медицинской и психосоциальной поддержки;

с) Организация может пожелать рассмотреть возможности ограничения продолжительности срока пребывания в некоторых местах службы с высокой степенью риска и трудными условиями, с тем, чтобы снизить подверженность персонала высоким уровням стресса и опасности;

д) Организация может пожелать изучить средства улучшения осведомленности сотрудников, занимающихся вопросами людских ресурсов на местах, в отношении компенсации и пенсионных выплат (пенсии по нетрудоспособности и пособие в связи с потерей кормильца); целесообразным может также быть назначение специальных координаторов, которые могут оказать содействие и помощь в решении этих вопросов.

В. Частичные медицинские освобождения: сохраняющиеся трудности

66. Канцелярия уже сообщала о вопросах, связанных с частичными медицинскими освобождениями, в нескольких предыдущих докладах, последний раз в документе A/69/126 (пункты 48–51). В течение отчетного периода Канцелярия продолжала получать дела от сотрудников, которые были признаны «пригодным для работы» после отпуска по болезни, но с ограничениями, не позволяющими им вернуться на свои конкретные должности или в свои места службы. Одна из причин заключается в том, что такие ограничения необходимы для лечения по конкретным медицинским показаниям, которое не может быть надлежащим образом предоставлено в данном месте службы. Другая причина

заключается в ограничении последствий после критических или других стрессовых ситуаций, которые могут стать причиной ухудшения состояния здоровья. Многие из полевых миссий Организации Объединенных Наций находятся в регионах с ограниченным доступом к медицинским учреждениям.

67. Таким образом, довольно часто возникают ситуации, когда сотрудник по медицинским показаниям не может выполнять свою работу в нынешнем месте службы, но вполне может выполнять ее в другом месте. Однако Организация не обладает нормативной базой, позволяющей временно перевести такого сотрудника в место службы, где этот работник мог бы эффективно трудиться. В результате предоставляется длительный отпуск по болезни, что может отрицательно сказаться и на сотруднике, и на Организации. Если остаток отпуска по болезни израсходован, то проблема еще более усугубляется тем фактом, что, поскольку сотрудник не утратил способность вернуться на работу, он не соответствует квалификационным требованиям определения нетрудоспособности в соответствии с положениями и правилами Объединенного пенсионного фонда персонала Организации Объединенных Наций.

68. С учетом увеличения числа сотрудников Организации Объединенных Наций, работающих в периферийных местах службы, частичные медицинские освобождения, которые должны помочь сотрудникам вернуться на работу, оказывают негативное воздействие, поскольку в результате полевые сотрудники теряют доступ к предоставляемому Организацией Объединенных Наций социальному обеспечению по болезни или — если сотрудники не могут вернуться на работу — становятся нетрудоспособными. Предполагается, что Организация на всех уровнях делает все возможное для урегулирования таких ситуаций на индивидуальной основе, но сохраняется системная проблема: одна часть системы — в данном случае, руководство и администрация — не в состоянии обеспечить то, что другая часть системы — медицинская служба — считает наиболее целесообразным в интересах пациента и Организации.

69. Осуществляемые меры и имеющиеся возможности в этой связи включают следующее:

а) следует отметить, что Управление людских ресурсов приняло этот вопрос к сведению и приступило к проведению совместной оценки и ведению всех таких дел совместно с другими заинтересованными сторонами (см. A/70/187, приложение II, пункт. 11). Канцелярия Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников рекомендует продолжать такие усилия, с тем чтобы достичь позитивных и конкретных результатов;

б) помимо более эффективного ведения дел, могут также существовать возможности для рассмотрения вопроса о частичных медицинских освобождениях в связи со стратегией расстановки кадров и социального обеспечения совместно со всеми заинтересованными сторонами (Управление людских ресурсов, Департамент полевой поддержки, Контролер и Объединенный пенсионный фонд персонала Организации Объединенных Наций);

с) Организация может пожелать рассмотреть пути обеспечения большей гибкости в горизонтальном перемещении сотрудников на другие должности, условия работы на которых позволят им вполне эффективно работать, а не оставаться в отпуске по болезни.

С. Административные задержки и отсутствие оперативности

70. В прошлом году на рассмотрение Канцелярии поступило большое число дел из штаб-квартир и периферийных мест службы, в которых сотрудники сталкиваются с длительными задержками в получении пособий или платежей. Зачастую их отчаянное положение усугубляется отсутствием ответа на их последующие запросы. Многие из таких дел связаны с выплатами при уходе в отставку и пенсионными пособиями.

71. Канцелярия отмечает, что, с одной стороны, затрагиваемые сотрудники имеют все основания рассчитывать на своевременные выплаты. В то же время административные сотрудники уже не в состоянии справиться с имеющимся объемом работы с использованием тех средств и сводов правил, которые имеются в их распоряжении. Некоторые из них были вынуждены работать в течение продолжительных периодов времени без какого-либо отпуска и подвергаются высокому уровню стресса. Эта потенциально тревожная тенденция сказывается на моральном духе всех сотрудников, независимо от того, предоставляют ли они услуги или являются клиентами, а также на репутации Организации.

72. Существенную роль в нарастании задержек сыграл тот факт, что Организация приступила к осуществлению ряда важных крупномасштабных преобразований, некоторые из которых, возможно, не учитывали другие параллельные инициативы. Внедряемая система «Умоджа» представляет собой не только техническое средство, затрагивающее все основные процессы в Секретариате, но совершенно новый способ ведения дел, требующий иного «языка общения» и направлений работы. Одновременно Пенсионный фонд вводит свою собственную новую техническую систему, что также влечет за собой перемены в процессе обработки документов и дел. Поскольку в ряде миротворческих миссий завершился срок службы значительного числа сотрудников, это привело к перегрузке системы.

73. Помимо введения системы «Умоджа» осуществляются также и другие административные реформы, такие как введение Международных стандартов учета в государственном секторе (МСУГС), новой кадровой системы, мобильности и глобальной стратегии в области информационно-коммуникационных технологий, а в периферийных местах службы осуществляются сокращения, пересмотр штатов гражданского персонала, проводится обзор классификаций и глобальной стратегии полевой поддержки. В некоторых случаях, в результате всех этих перемен сотрудники потеряли точку опоры, пришли в замешательство и оказались перегруженными работой.

74. Осуществляемые меры и имеющиеся возможности в этой связи включают следующее:

а) в том, что касается задержек в обработке пенсионных пособий, то старшее руководство прислушалось к замечаниям и публично пообещало принять меры. Это не только дает возможность поддержать интересы сотрудников, которые вышли на пенсию, но позволит также направить более позитивный сигнал тем сотрудникам, которые продолжают работать;

б) в целях увеличения выгод от крупномасштабных преобразований Организация может пожелать рассмотреть дополнительные возможности по

планированию преобразований и управлению этим процессом и уменьшению рисков;

с) вышеуказанные усилия предоставят Организации возможность придать более целостный характер внутреннему взаимодействию в том, что касается целей и последствий реформ, одновременно придавая важное значение моральному духу и благополучию персонала.

D. Боязнь открытых высказываний и преследования: предположения или реальность

75. Канцелярия отметила, что некоторые сотрудники, обращающиеся за помощью, запуганы и не будут высказываться на своем рабочем месте по поводу возникших у них проблем из-за боязни преследования. Кроме того, они могут быть не склонны обращаться за помощью или возмещением из-за опасения, что это может иметь негативные последствия. В других случаях сотрудники считают, что на них были распространены меры и решения, которые, по их мнению, являются преследованием за то, что они сделали или сказали, или опасаются, что они могут подвергнуться таким преследованиям в будущем.

76. Работая с различными сотрудниками, Канцелярия установила, что, хотя в некоторых случаях их озабоченности представляются оправданным, в других случаях их опасения несоразмерны реальности или свидетельствуют о глубоко укоренившемся недоверии. В этих случаях Канцелярия стремилась устранить причины сложившегося у сотрудников мнения и недоверия посредством обучения и выясняла у конкретного сотрудника реальное положение дел. В других случаях Канцелярии удалось наладить контакт с сотрудником и соответствующим руководством и создать атмосферу доверия и взаимопонимания в рамках административных мер или процессов принятия решений, что позволило постепенно вывести такие меры из сферы предполагаемых репрессалий, в то же время подчеркнуть значение подотчетности руководителей, с тем чтобы любые меры предпринимались в будущем с надлежащим учетом мотивов.

77. Также могут сыграть свою роль культурные различия и ощущение неравенства возможностей. Например, были случаи, когда национальные сотрудники в миссиях, которые не осмеливаются обратиться за отпуском из-за опасения, что это может негативно повлиять на решение продлить их контракт. Данные свидетельствуют о том, что самый низкий показатель обращений в Канцелярию приходится на сотрудников категории общего обслуживания и национальных сотрудников и составляет лишь около 2 процентов, по сравнению с более чем 4 процентами для международных сотрудников категории специалистов (см. пункт 18 выше). Это также может быть скрытым свидетельством боязни поднимать вопросы или проблемы.

78. В некоторых случаях сотрудники, которые сочли, что они подверглись преследованию за то, что они поднимали производственные проблемы, обращались в Бюро по вопросам этики. Однако мандат Бюро по вопросам этики носит довольно конкретный характер и включает лишь притеснения за конкретные действия, такие как представление официального доклада о ненадлежащем поведении по специальным каналам или сотрудничество при проведении должным образом санкционированной аудиторской проверки или расследования. По определению эта деятельность направлена на «постфактум» защи-

ту для конкретных действий, в связи с которыми можно ожидать притеснений. В более широком плане для того, чтобы сотрудники могли без опасений свободно высказываться, необходимо создать культуру, которая допускает различные мнения и непростые решения. Режим правовой защиты не всегда гарантирует создание такой атмосферы. Напротив руководители не только играют ключевую роль в создании условий, при которых сотрудники могут свободно выступать, но и быть в первых рядах защитников от преследований.

79. Политика Секретариата по вопросу о запрещении дискриминации, притеснений и злоупотребления полномочиями предусматривает, что руководители обязаны сохранять открытыми каналы связи и обеспечивать, чтобы сотрудники, которые хотели бы добросовестно обсуждать свои проблемы, могли бы делать это свободно и не опасаясь неблагоприятных последствий. Однако, это не всегда так. Рабочая обстановка, в которой сотрудникам некомфортно выступать, также угрожает самой Организации, поскольку это блокирует работу одного из наиболее прямых и доступных механизмов раннего предупреждения. Опасности, о которых не сообщается и которые не регистрируются, невозможно смягчить.

80. Осуществляемые меры и имеющиеся возможности в этой связи включают следующее:

а) старшим руководителям следует напомнить об их роли в создании рабочей обстановки, при которой сотрудники могли бы без опаски высказывать свою озабоченность по любым вопросам и предоставлять откровенные отзывы;

б) при подготовке планов проведения глобального опроса сотрудников Секретариата следует предусмотреть некоторые вопросы, позволяющие оценить рабочую обстановку и, в частности, определить могут ли сотрудники свободно общаться к руководству со своими отзывами или проблемами.

Е. Усиление деятельности по проведению расследований: сохраняющаяся важность

81. Был представлен ряд докладов Омбудсмана об усилении деятельности по проведению расследований, последний из которых содержится в документе A/70/151 (пункты 71–73). В целом все соответствующие канцелярии предпринимают добросовестные усилия по проведению расследований (см. A/70/187, приложение II, пункт 13); однако как представляется, достаточного прогресса в отношении создания надлежащего потенциала для проведения расследования предполагаемой дискриминации, притеснений и злоупотребления полномочиями достигнуто не было (ST/SGB/2008/5).

82. Хотя неформальное урегулирование может быть приемлемым вариантом в некоторых случаях, этот процесс осуществляется на добровольной основе и может быть эффективным только в том случае, если обе стороны соглашаются принять в нем участие. Важно располагать потенциалом для оперативного и авторитетного установления фактов в этих зачастую сложных делах. Если оставить эти дела без внимания, то правонарушитель может избежать наказания за неприемлемое поведение, а ошибочно обвиненные лица не смогут восстановить свое доброе имя. Это отрицательно сказывается на моральном духе

сотрудников и подрывает веру в эту систему и не позволяет пострадавшим и свидетелям выступить с обвинением.

83. Осуществляемые меры и имеющиеся возможности в этой связи включают следующее:

Представляется, что в работе Рабочей группы по расследованиям и дисциплинарным мерам Комитета по вопросам управления персоналом был достигнут определенный прогресс в деле выработки более целостной и эффективной политики. Однако Организации необходимо продолжать уделять внимание созданию потенциала для оперативного и авторитетного установления фактов.

Г. Гендерное равенство, равные условия и всеобщий охват

84. Осуществляя работу с отдельными сотрудниками, Канцелярия установила, что во многих случаях имеются явные или менее заметные элементы, которые, как правило, ставят женщин в неблагоприятное положение. Опубликованные статистические данные четко свидетельствуют о том, что, несмотря на то, что Генеральная Ассамблея много лет назад поставила цель обеспечения гендерного равенства, в настоящее время женщины не представлены в равной мере на всех уровнях Организации, в частности на уровне принятия решений (A/69/346). Что касается процессов отбора персонала, то, как представляется, в Организации отсутствует ясность в отношении того, какие стратегии применяются для достижения равного представительства полов.

85. Гендерные проблемы встречаются не только в связи с количественными показателями в плане представленности, но и в связи с другими гендерными вопросами, передаваемыми на рассмотрение Канцелярии различными способами. Сообщается, что в некоторых подразделениях все еще сохраняется культура «мужского клуба», которая сама по себе является препятствием для всестороннего участия женщин. Это особенно верно в некоторых полевых миссиях, где сочетание военной и гражданской культуры может привносить дополнительные уровни доминирования мужчин, а сотрудники из числа женщин оказываются в стороне или оцениваются по другой шкале. В некоторых подразделениях замечания и поведение сексистского характера считаются допустимыми, несмотря на то, что это прямо запрещено официальной политикой Организации.

86. Нередки случаи, когда проявляются взгляды и представления, которые содержат непреднамеренную предвзятость в отношении женщин. Например, одно и то же поведение может восприниматься как настойчивость со стороны мужчин, но как агрессия со стороны женщин.

87. С финансово-управленческой точки зрения бюджетные сокращения привели к нехватке или полному отсутствию средств на временный персонал общего назначения для замены сотрудников, находящихся в отпуске по беременности и родам. Это ставит руководителей в затруднительное положение в связи с наймом женщин детородного возраста, хотя они и не заявляют об этом. Отсутствие средств для замены сотрудников, находящихся в отпуске по беременности и родам, может быть системным фактором, сдерживающим найм женщин на работу.

88. Наконец, в качестве общего замечания, следует отметить, что, хотя можно предположить, что все сотрудники и руководители Организации Объединенных Наций должны, естественно, чутко относиться к разнообразию, это не всегда так. Хотя основное внимание в этом разделе уделяется гендерным вопросам, и в этой области имеются конкретные стратегии и системы, Организации следует также проявлять бдительность, когда речь заходит о других сферах разнообразия. На протяжении многих лет Омбудсмен получает на рассмотрение дела сотрудников, которые считают себя жертвами несправедливого обращения в связи с такими факторами, как возраст, пол, расовая принадлежность, вероисповедание и национальная или иная самобытность. Возможно, настало время для более открытого и системного подхода к поощрению всеобщего охвата и уважению разнообразия — одной из ключевых ценностей, которых должен придерживаться каждый сотрудник Организации Объединенных Наций. Организация может провести значительную профилактическую работу путем повышения уровня информированности, в том числе в отношении неосознанной предвзятости, а также в плане подготовки по вопросам поощрения, создания и поддержания более инклюзивной и уважительной среды в местах работы, характеризующихся богатым многообразием.

89. Осуществляемые меры и имеющиеся возможности в этой связи включают следующее:

а) в настоящее время предпринимаются усилия по подготовке целостной стратегии обеспечения гендерного равенства в Секретариате. Это дает нам возможность разработать более активную политику в отношении отбора персонала и уделить внимание вопросам организационной культуры;

б) Организация может пожелать поддержать выделение в бюджетах департаментов соответствующих средств на временный персонал общего назначения для облегчения замены сотрудников, находящихся в отпуске по беременности и родам;

в) сотрудникам и руководителям следует изучить вопрос о наличии неосознанной предвзятости и ее предупреждении путем повышения осведомленности и поощрения культуры уважения и диалога.

Г. Сокращение численности персонала в миссиях: передовая практика в области планирования и коммуникации

90. Омбудсмен ранее сообщал о проблемах, связанных с сокращением численности персонала миссий, в том числе в плане оповещения о процессе сокращения, который трудно планировать и осуществлять при отсутствии окончательных директивных решений, которые находятся на стадии рассмотрения (см. A/67/172, пункты 132–139).

91. При крупных сокращениях крайне важно располагать реалистичными и практически достижимыми графиками планирования, оповещения, соблюдения процедур и осуществления. Однако, изменение мандата и процессы составления и утверждения бюджета не всегда позволяют сделать это. Положительным примером применения иного подхода стало упорядочение Смешанной операции Африканского союза — Организации Объединенных Наций в Дарфуре (ЮНАМИД) в 2015 году.

92. Посредством постоянных консультаций с соответствующими межправительственными органами, было согласовано поэтапное сокращение, в результате чего осталось достаточно времени для подготовки и осуществления организованного и справедливого процесса его реализации. Этому процессу содействовало постоянное оповещение персонала и учет вопросов безопасности и снижения рисков на превентивной основе.

93. Осуществляемые меры и имеющиеся возможности в этой связи включают следующее:

По мере возможности, всем соответствующим заинтересованным сторонам и директивным органам следует учитывать позитивные уроки, извлеченные в ходе поэтапного подхода, который применялся при упорядочении ЮНАМИД.

VII. Перспективы на будущее

94. Во введении к настоящему докладу, было упомянуто бурное развитие обстановки в мире, при котором осуществляет свою деятельность Организация Объединенных Наций. С учетом того, что проблемы продолжают накапливаться, такое положение, скорее всего, сохранится. Кроме того, сам характер Организации Объединенных Наций вынуждает ее действовать в тех случаях, когда никто больше не может или не хочет «оставаться и добиваться результатов». Однако, как отмечается в разделе VI выше, опасность, которой подвергаются сотрудники в некоторых местах службы, значительна, но имеющиеся у Организации соответствующие системы поддержки таких сотрудников еще не в полной мере адаптированы к новой реальности. Организации важно уделять этому всестороннее и серьезное внимание.

95. Конфликты на рабочем месте вполне естественно возникают в любой рабочей среде. То, как они урегулируются, во многом говорит о характере самой Организации. Предоставление услуг по неформальному урегулированию конфликтов играет роль системы безопасности, которая может помочь в решении вопросов на раннем этапе, до того, как они превратятся в спор или острую проблему, и содействует поощрению культуры диалога, сотрудничества и подотчетности. Дальнейшее укрепление этого механизма позволит создать подлинно гармоничную атмосферу для продуктивного труда.

96. Такая обстановка будет иметь решающее значение в период, когда Организация продолжает свои многочисленные преобразования, направленные на создание более эффективной и действенной Организации Объединенных Наций. Мы сталкиваемся со значительными проблемами, но применение целостного подхода, соразмерного общим целям Организации, будет противодействовать обособленности и «усталости от реформ» и даже стимулировать совместные подходы.

97. В перспективе, возможно, удастся вновь сосредоточить внимание на ключевых ценностях, в том числе на добросовестности и уважении разнообразия, которые объединяют международную гражданскую службу. Каждый сотрудник, его ежедневные действия и поведение, могут способствовать формированию культуры уважения, терпимости и сотрудничества. Это особенно важно для руководителей, которые задают тон и могут сделать многое для содействия созданию здоровых условий работы, при которых сотрудники будут ощущать свою ценность, вдохновение и защищенность.