

**Генеральная Ассамблея**

Distr.: General
15 July 2019
Russian
Original: English

Семьдесят четвертая сессия

Пункт 148 предварительной повестки дня*

**Отправление правосудия в Организации
Объединенных Наций**

**Деятельность Канцелярии Омбудсмена и посредников
Организации Объединенных Наций****Доклад Генерального секретаря***Резюме*

Настоящий доклад охватывает деятельность Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций за период с 1 января по 31 декабря 2018 года.

Помимо Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций, которая обслуживает Секретариат, действуют отдельные специальные омбудсмены для Программы развития Организации Объединенных Наций, Детского фонда Организации Объединенных Наций, Фонда Организации Объединенных Наций в области народонаселения, Управления Организации Объединенных Наций по обслуживанию проектов, Структуры Организации Объединенных Наций по вопросам гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин (Структура «ООН-женщины») и Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев (УВКБ). Омбудсмены для отдельно управляемых фондов, программ и структур Организации Объединенных Наций находятся в Нью-Йорке, а омбудсмены для УВКБ находятся в Будапеште и Женеве.

В докладе содержатся статистические данные и информация о деятельности Канцелярии за отчетный период. Основное внимание в докладе уделяется деятельности, касающейся Секретариата, включая предоставление услуг по урегулированию споров и проведение информационно-просветительских мероприятий в целях развития у сотрудников и руководителей навыков разрешения конфликтов, а также в нем содержатся замечания по вопросам системного характера.

* [A/74/50](#).



I. Введение

1. Критически важным аспектом успешного проведения институциональных реформ, инициированных Генеральным секретарем, является работа с людьми и эффективное использование различных точек зрения. В тех случаях, когда сотрудники проникаются и руководствуются подходами, которые поощряют отношения сотрудничества при урегулировании разногласий и споров, место работы превращается в дееспособное, здоровое и приносящее внутреннее удовлетворение место, где процветают процессы принятия здравых решений. Поощрение диалога, в ходе которого сомнению подвергаются идеи, а не люди, является той основой, на которой зиждется продуктивная и гармоничная рабочая среда. В 2018 году Канцелярия Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций продолжала создавать условия для того, чтобы сотрудники могли продуктивно взаимодействовать на рабочем месте, и содействовать формированию более продуктивной командной атмосферы посредством проведения индивидуальной работы, организации информационно-просветительских мероприятий, нацеленных на привитие навыков разрешения конфликтов и наращивание потенциала в этой области, и поддержания систематической обратной связи.

2. Сейчас, когда Организация адаптируется к изменению условий работы, которое сопровождается появлением новых приоритетных задач, работа Канцелярии становится как никогда ранее актуальной. Канцелярия стремится предоставлять сотрудникам всех уровней инструментарий, с помощью которого они могут взаимодействовать друг с другом и добиваться максимальной эффективности.

II. Обзор деятельности Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций

A. Мандат Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций

3. В своей резолюции [73/276](#) Генеральная Ассамблея признала, что неформальная система отправления правосудия является действенным и эффективным вариантом как для рассмотрения жалоб сотрудников, стремящихся к удовлетворению своих требований, так и для привлечения руководителей к участию в отпращивании правосудия.

4. Канцелярия руководствуется основополагающими принципами независимости, нейтралитета, конфиденциальности и неформальности (см. приложение к настоящему документу), которые согласуются с установившимися в международной практике стандартами деятельности как омбудсменов, работающих в организационных структурах, так и профессиональных посредников (см. [ST/SGB/2016/7](#)). Канцелярия оказывает конфиденциальную и беспристрастную помощь в целях разрешения трудовых споров во всех местах, где работают сотрудники Организации Объединенных Наций. Сотрудники всех уровней обращаются в Канцелярию за помощью по широкому кругу трудовых вопросов. Канцелярия оказывает сотрудникам поддержку с помощью самых различных подходов к урегулированию споров, включая рассмотрение возможных вариантов решения проблемы, оказание информационно-справочных услуг, содействие развитию навыков разрешения конфликтных ситуаций, проведение челночной дипломатии, содействие проведению бесед, посредничество и групповые мероприятия.

5. Канцелярия выявляет тенденции и системные проблемы, лежащие в основе трудовых конфликтов, опираясь на рассмотренные ранее дела или на те вопросы, которые попали в поле ее зрения в силу иных обстоятельств. Эти проблемы доводятся до сведения руководства Организации на постоянной основе. Канцелярия стремится оказывать помощь сотрудникам в деле углубления их знаний, изменения отношения и обучения конструктивному урегулированию конфликтов («привитие навыков разрешения конфликтов») посредством проведения тематических информационно-просветительских занятий и семинаров-практикумов, реализации инициатив по формированию навыков, групповых действий и индивидуальных консультаций для обучения методам разрешения конфликтов.

6. Эти широкие направления деятельности являются взаимосвязанными и взаимозависимыми. Вопросы, поднимаемые в ходе контактов с лицами, обратившимися за помощью, нередко подсказывают способы выявления системных недостатков и служат информационной основой для выработки инициатив по привитию навыков разрешения споров.

В. Услуги

7. Канцелярия Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций оказывает услуги по неформальному урегулированию споров, направленные на поддержку всего персонала, в том числе руководящих сотрудников всех уровней, что имеет крайне важное значение в настоящее время проведения организационных перемен.

8. Работающие в Канцелярии специалисты по урегулированию конфликтов применяют свои различные навыки в целях удовлетворения потребностей сотрудников, желающих урегулировать конфликты или ограничить их негативные последствия. Такого рода навыки включают участливое активное выслушивание, рассмотрение различных позиций, эффективную постановку вопросов и разъяснение различий между интересами и потребностями, а также поощрение обратившихся за помощью лиц использовать - индивидуально или коллективно — основывающиеся на взаимодействии сторон инклюзивные подходы.

С. Многоязычие

9. В соответствии с межсекторальными организационными приоритетами и инициативами в области многоязычия, а также в целях повышения качества обслуживания работающие в Канцелярии омбудсмены и посредники владеют несколькими языками и, в своей совокупности, могут предоставлять обращающимся к ним международным сотрудникам услуги по урегулированию конфликтов на всех шести официальных языках Организации Объединенных Наций. Ряд работающих в Канцелярии специалистов владеют и другими языками и могут общаться с посетителями на предпочтительном для них языке. Посетители часто предпочитают общаться на своем родном языке, с тем чтобы поделиться своими проблемами, прояснить перспективы урегулирования и быть уверенными в том, что они полностью донесли свою точку зрения. Преимущества, достигаемые при предложении услуг на различных языках варьируются от создания более комфортных условий общения до предоставления, в частности в полевых условиях, доступа к услугам в рамках неформального компонента системы отправления правосудия, которые, в противном случае, были бы недоступными из-за языковых барьеров.

III. Глобальное присутствие

10. Канцелярия представлена на глобальном уровне и имеет отделения в Бангкоке, Вене, Гоме (Демократическая Республика Конго), Женеве, Найроби, Нью-Йорке, Сантьяго и Энтеббе (Уганда). Для предоставления более целевых личных услуг сотрудникам, находящимся в Бейруте и других местах, Канцелярия временно перераспределила имеющиеся в ее распоряжении ресурсы для удовлетворения этих оперативных потребностей. На основе этого опыта Канцелярия проанализирует дальнейшие возможности краткосрочного и долгосрочного перераспределения ресурсов в целях удовлетворения меняющихся потребностей.

11. Региональные отделения омбудсменов, которые уже 10 лет работают децентрализованно, предоставляют полный спектр услуг по урегулированию конфликтов в тех местах службы, где они работают. Кроме того, они проводят выездные миссии в полевые операции и места службы, не имеющие своего постоянного омбудсмена, с тем чтобы предоставить возможность всем сотрудникам лично воспользоваться данными услугами. Личные контакты с сотрудниками, работающими в сложных условиях, позволяют прямо на месте оценить причины трудовых споров и конфликтов. Такие посещения всегда сопровождаются учебными мероприятиями по развитию навыков урегулирования конфликтов, которые, в противном случае, в этих местах не проводятся.

A. Миссии Омбудсмена

12. Ограниченный объем предоставляемых омбудсменами услуг в полевых условиях представляет собой проблему с точки зрения обеспечения надлежащего и своевременного охвата всех сотрудников по всему миру, особенно в полевых операциях. Канцелярия часто использует электронную почту, телефон и видеоконференции для предоставления своих услуг, в том числе в рамках рассмотрения конкретных дел. Однако сложные условия на местах, в том числе слабые системы информационных технологий, нестабильное Интернет-обслуживание, перебои в подаче электроэнергии и другие логистические ограничения, по-прежнему создают значительные проблемы, в результате чего личное участие становится наиболее желательным средством урегулирования конфликтов на раннем этапе.

13. В 2018 году региональные отделения омбудсменов работали над расширением доступа к услугам по урегулированию конфликтов для сотрудников, находящихся за пределами штаб-квартир, в том числе в полевых условиях и в отдаленных районах, а также над повышением осведомленности и наращиванием потенциала. Региональные отделения омбудсменов провели около 50 выездных миссий, которые - в целях максимизации доступа - часто охватывали более одного места службы или более одной миссии за одну поездку. Посещенные места службы включали районы действия миссий и их отдаленные и связанные с трудностями места работы, политические отделения, департаменты Секретариата с широким присутствием на местах и региональные комиссии.

14. Ряд этих миссий был приурочен по времени к посещениям, проводимым другими структурами, в том числе Департаментом полевой поддержки и Отделом юридической помощи персоналу, в рамках оказания помощи сотрудникам миссий, в которых проводилось сокращение штатов. Это позволяло предоставлять сотрудникам комплексное обслуживание, а также означало, что самим миссиям нужно было готовиться к таким посещениям только один раз.

15. В течение отчетного периода региональные отделения омбудсменов охватили сотрудников, работающих, в частности, в таких странах, как Афганистан, Габон, Гаити, Гвинея-Бисау, Ирак, Колумбия, Кувейт, Кыргызстан, Мали, Руанда, Сенегал, Сомали, Судан (район Дарфура), Узбекистан, Украина, Центральнаяафриканская Республика и Южный Судан.

16. Хотя Канцелярия гордится проведенной работой и тем, что она сумела сделать в рамках выделенных для этой цели ресурсов, некоторые сотрудники на местах по-прежнему не получили надлежащую помощь, но могут быть охвачены при выделении небольшого объема дополнительных ресурсов.

В. Обследования до проведения миссий

17. В тех случаях, когда это считалось уместным и полезным, до проведения миссий в полевые подразделения направлялось обследование. Этот инструмент позволял приезжающему омбудсмену лучше понять трудовые проблемы и рабочую атмосферу в тех условиях, в которых этот омбудсмен сам постоянно не находился. Основные результаты такого обследования представлялись и обсуждались с сотрудниками по прибытии в посещаемые подразделения. Такие обсуждения позволили получить полезный отклик и ответы от руководителей и персонала.

С. Повышение осведомленности и развитие навыков урегулирования конфликтов

18. В дополнение к предоставлению обычного спектра конфиденциальных услуг по урегулированию трудовых конфликтов отдельным лицам региональные омбудсмены также предоставили следующие услуги по повышению осведомленности и развитию навыков:

- а) в рамках информационно-просветительской работы региональные омбудсмены выступали на общих собраниях, брифингах и тематических совещаниях с презентациями общего характера о роли и мандате омбудсменов;
- б) они участвовали в проведении ознакомительных учебных курсов по ознакомлению прибывающего миротворческого персонала с инструментарием и знаниями в деле урегулирования трудовых конфликтов в Организации Объединенных Наций;
- с) они проводили общие и более целевые семинары-практикумы по таким вопросам, как эффективное разрешение конфликтов, совместное принятие решений, создание условий для гармоничной работы, содействие формированию благополучных и результативных коллективов, пропаганда здоровой рабочей среды, стратегии эффективной коммуникации, этикет общения по электронной почте, а также предоставление и получение откликов по эффективности служебной деятельности;
- д) они организовывали специализированные семинары по организации коллективной работы и укреплению сплоченности коллектива как средства урегулирования трудовых конфликтов.

Д. Реагирование на запросы

19. Растущее число запросов на услуги Канцелярии поступает со стороны департаментов, с которыми Канцелярия взаимодействует и которые высоко ценят те дополнительные преимущества, которые Канцелярия предоставляет в рамках оказания поддержки их персоналу и руководству. Например, взаимодействие заинтересованных сторон с Департаментом по вопросам охраны и безопасности привело к получению просьбы принять участие в ежегодных региональных совещаниях этого Департамента путем проведения семинара-практикума по всему спектру случаев проявления плохого поведения на рабочем месте. На этом семинаре были обсуждены проблемы преследования, сексуальных домогательств, дискриминации и злоупотребления властью, а также потенциальные возможности и ограничения неформального урегулирования конфликтов в контексте поведенческих проблем, начиная с отсутствия общения и недопониманий и кончая серьезными нарушениями дисциплины. В этом контексте региональные омбудсмены и старшие сотрудники по урегулированию конфликтов из Нью-Йорка провели интерактивные совещания в рамках ежегодных региональных совещаний главных советников по вопросам безопасности и координаторов полевой службы в Аммане, Бангкоке, Бриндизи (Италия), Нью-Йорке, Сантьяго и Энтеббе.

20. Региональные отделения омбудсменов внесли свой вклад в работу Генерального секретаря по созданию благоприятных условий на местах, которая нацелена на предоставление и мужчинам, и женщинам возможности проходить полевую службу, зачастую в сложных условиях. Хотя некоторые проблемы обусловлены условиями постконфликтного периода, другая часть проблем, с которыми сталкиваются сотрудники женского пола, находится в сфере контроля и полномочий Генерального секретаря и его представителей на местах и может решаться с помощью процессов повышения информирования и принятия решений. Региональные омбудсмены, хорошо разбирающиеся в такого рода вызовах, составили перечень тех проблем и предложений, которые были выражены затронутыми ими женщинами, с тем чтобы в полевых операциях с трудными условиями работы могли быть приняты простые, но эффективные меры, которые позволили бы мужчинам, и женщинам на равных проходить службу в таких местах. Основное направление работы Канцелярии заключается в том, чтобы доносить мнения сотрудников, которые, в противном случае, остаются не услышанными, и содействовать изменению устоявшихся взглядов.

21. Крупная структура обратилась к региональному омбудсмену с просьбой выступить в качестве нейтрального посредника при обсуждении результатов обследования вовлеченности персонала в целях определения приоритетных областей для принятия практических мер. Такое обсуждение послужило безопасным местом для свободного выражения персоналом своих мнений в конфиденциальной обстановке. Омбудсмен представил резюме прошедших обсуждений в трех фокус-группах, на основе которого был разработан обширный перечень мер для их рассмотрения группой по проекту.

Е. Региональные канцелярии и кампания Генерального секретаря по разъяснению важности цивилизованного поведения

22. В течение отчетного периода Канцелярия разработала и начала проводить на экспериментальной основе серию мероприятий, посвященных вопросам цивилизованного поведения, включая семинар по вопросам цивилизованного

поведения, коммуникации и отношений в коллективе. Результаты анализа откликов показали высокий уровень удовлетворения этими семинарами: более 95 процентов респондентов заявили, что они порекомендуют этот семинар другим сотрудникам.

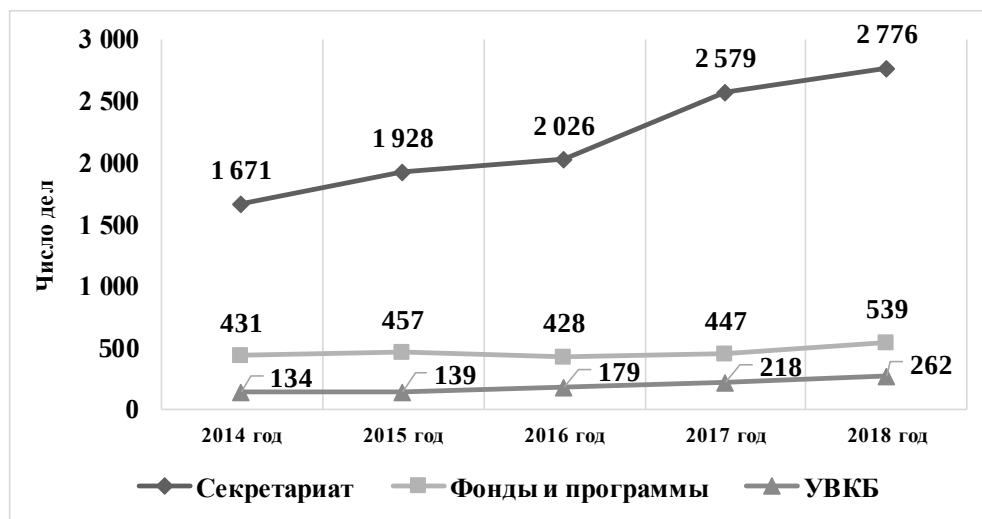
IV. Статистический обзор дел и тенденций

A. Число дел и тенденции

23. В 2018 году Канцелярия открыла к рассмотрению в общей сложности 3577 дел, включая дела в рамках процедуры посредничества, что представляло собой увеличение на 10 процентов по сравнению с количеством дел в прошлом году. Из этих дел 2776 дел (78 процентов) были открыты в Секретариате, 539 дел (15 процентов) — в фондах и программах и 262 дела (7 процентов) — в УВКБ (см. диаграмму I). За последние пять лет в каждом из этих компонентов наблюдается общая тенденция к росту числа дел.

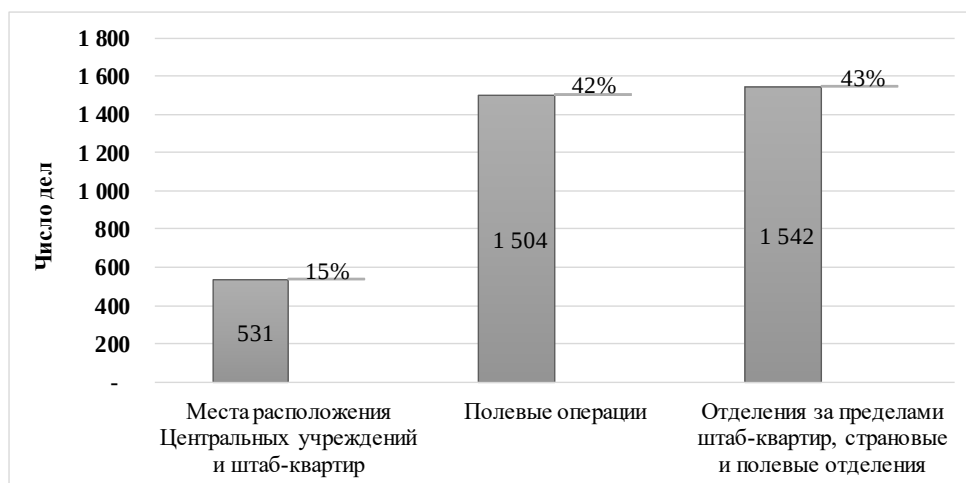
Диаграмма I

Число открытых дел, Канцелярия Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций, 2014-2018 годы



24. В 2018 году 43 процента дел (1542 дела), рассмотренных Канцелярией, поступили из отделений, находящихся за пределами штаб-квартир (а именно из различных полевых отделений Секретариата, фондов и программ и УВКБ), 42 процента дел (1504 дела) — из полевых операций (операций по поддержанию мира и специальных политических миссий Секретариата) и 15 процентов дел (531 дело) — из мест расположения Централных учреждений и штаб-квартир (Нью-Йорк (Секретариат); Нью-Йорк и Копенгаген (фонды и программы); и Будапешт и Женева (УВКБ)) (см. диаграмму II).

Диаграмма II
Распределение дел между Секретариатом, фондами и программами и Управлением Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев с разбивкой по местам службы, 2018 год



25. Что касается Секретариата, то в 2018 году 12 процентов дел (332 дела) были представлены сотрудниками Центральных учреждений, 34 процента дел (940 дел) поступили из отделений за пределами Центральных учреждений и 54 процента дел (1504 дела) - из полевых операций. Что касается фондов и программ, то 21 процент дел (113 дел) поступили из мест расположения штаб-квартир, а 79 процентов дел (426 дел) - из страновых отделений. Что касается УВКБ, то 33 процента дел (86 дел) поступили из мест расположения штаб-квартир, а 67 процентов дел (176 дел) - из полевых отделений (см. диаграмму III).

Диаграмма III
Распределение дел с разбивкой по местам службы и компонентам деятельности, 2018 год

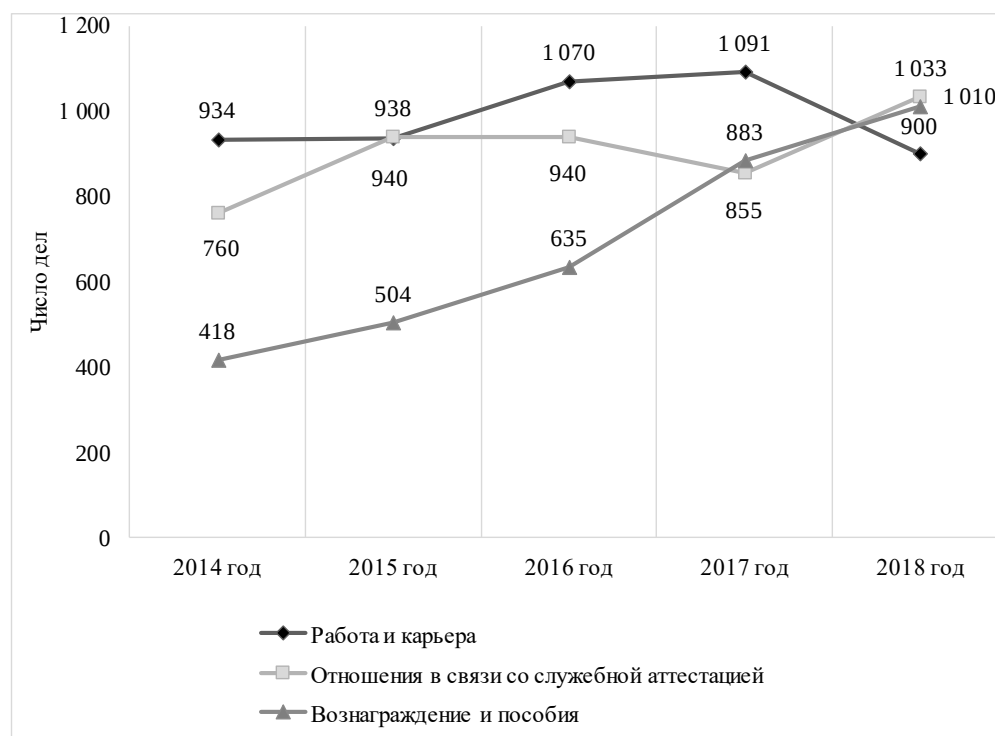


В. Проблемы и тенденции

26. Как и в предыдущие годы, тремя основными проблемами, о которых чаще всего было сообщено в Канцелярию в 2018 году, являлись а) работа и карьера; б) вознаграждение и пособия; и с) отношения в связи со служебной аттестацией. Увеличилось число дел, связанных со служебной аттестацией и вознаграждением и пособиями, и сократилось число дел, связанных с работой и карьерой (см. диаграмму IV). Следует отметить, что одно дело может охватывать несколько проблем и подпроблем, и поэтому число проблем превышает число дел.

Диаграмма IV

Разбивка трех основных проблем, о которых чаще всего сообщалось в Канцелярию Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций, 2014–2018 годы



27. В 39 процентах дел, открытых в 2018 году, возникновению конфликтов на рабочем месте способствовала, как представляется, нецивилизованное поведение. Разбивка основных проблем, связанных с нецивилизованным поведением в рамках дел, о которых было сообщено Канцелярии, представлена в диаграмме V.

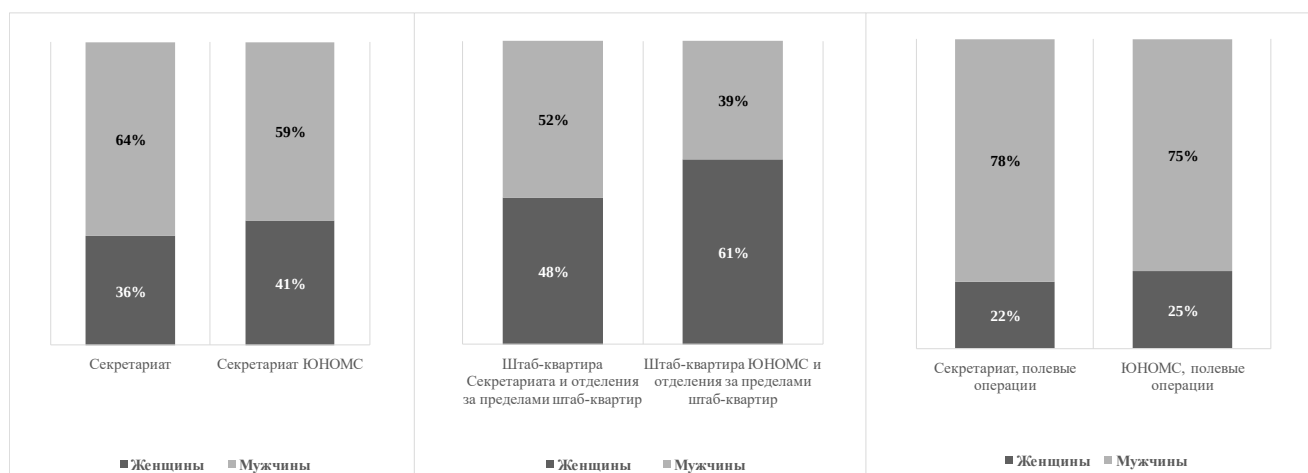
Диаграмма V
Разбивка основных проблем, связанных с нецивилизованным поведением в рамках дел, о которых было сообщено Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций в 2018 году



С. Показатели использования услуг Канцелярии с разбивкой по гендерному фактору и месту службы в Секретариате

28. В диаграмме VI, которая основывается на последних имеющихся демографических данных (см. A/73/79), показано, что сотрудники-мужчины реже, чем их коллеги-женщины, пользуются услугами Канцелярии с учетом их общего численного состава во всем Секретариате, неполевых местах службы и на местах.

Диаграмма VI
Показатели использования услуг Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций с разбивкой по гендерному фактору и месту службы, Секретариат, 2018 год



V. Посреднические услуги

A. Функция

29. Организация Объединенных Наций была основана на принципе поощрения мира и использования диалога в качестве одного из средств его достижения. Этот же принцип играет чрезвычайно важную роль на рабочем месте, где существует угроза нарушения общей гармонии, и применительно ко многим спорам, возникающим в системе Организации Объединенных Наций, личное обращение к кому-то является первым логическим шагом к разрешению конфликта. Чем раньше начинается обсуждение проблемы, тем больше возможностей для ограничения ее обострения и выхода из состояния дискомфорта или дисфункции в отношениях сторон. В тех случаях, когда коллегам неудобно обсуждать возникшую проблему друг с другом напрямую или когда они не могут сделать это, присутствие нейтрального стороннего посредника может содействовать урегулированию насущной проблемы и может укрепить рабочие отношения во избежание будущих проблем.

30. Посредники Канцелярии осуществляют посредничество по всему миру, поддерживают региональные канцелярии в качестве центра экспертизы в сфере посредничества и являются ответственными администраторами, занимающимися рассмотрением дел, переданных из формальной системы. Работая с заинтересованными сторонами в рамках внутренней системы правосудия, причем как с руководством, так и с персоналом, посредники стремятся обеспечить наличие своевременного и неизменно высококачественного посредничества, которое удовлетворяет разнообразные потребности Организации.

31. Следует напомнить, что в своей резолюции [73/276](#) об отправлении правосудия Генеральная Ассамблея особо отметила необходимость максимально широкого задействования неформальной системы во избежание судебных разбирательств, без ущерба для основного права сотрудников на доступ к формальной системе и поощрила использование неформальной системы разрешения споров. Также в той же резолюции Генеральная Ассамблея с удовлетворением отметила высокую долю урегулированных споров, в отношении которых применялась процедура посредничества, и рекомендовала Канцелярии Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций и далее прилагать усилия к неформальному разрешению споров. Статистические данные о работе Канцелярии свидетельствуют о том, что 83 процента дел, в рамках которых была применена процедура посредничества, были урегулированы.

32. Канцелярия продолжает получать дела от Трибунала по спорам Организации Объединенных Наций, Отдела юридической помощи персоналу, Группы управленческой оценки и других служб в рамках Организации. Вместе с тем большинство дел, которые передаются для посреднических услуг, представляются индивидуально, то есть одна из сторон в споре сама обращается в Канцелярию за помощью. Несмотря на все направления из перечисленных выше источников, посредничество в Организации по-прежнему используется недостаточно. Учитывая огромные преимущества урегулирования на раннем этапе, Канцелярия продолжает сотрудничать с партнерами в рамках Организации, содействуя направлению дел из формальной в неформальную систему и поощряя использование посредничества на раннем этапе.

33. Конкретным примером таких действий является сотрудничество Канцелярии с Группой управленческой оценки в целях увеличения числа обращений к процедуре посредничества и поощрения использования неформальных подходов на самых ранних этапах формального процесса. Содержание заявления на

проведение управленческой оценки было пересмотрено, с тем чтобы напомнить заявителям о возможности воспользоваться услугами Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций прежде, чем подавать свою заявку. Кроме того, в тех случаях, когда в определенной клеточке заявления ставится крестик, этот шаг инициирует контакт с Канцелярией. Канцелярия незамедлительно изучает возможные средства неформального урегулирования, включая применение посредничества.

34. Каждую неделю в рамках обсуждений, проводимых при содействии работающих в Канцелярии сотрудников по урегулированию конфликтов, причем как в Центральных учреждениях, так и в полевых условиях, в рамках личных встреч, по телефону или в онлайн-режиме, решаются важные вопросы, помогающие сотрудникам вернуться к своей повседневной работе. В таких делах могут участвовать только два человека, равно как они могут решаться в рамках сложных переговоров между руководством и группами сотрудников или же быть связаны с совместными процессами с участием конфликтующих коллективов. Эти действия могут помочь коллегам по работе добиться продуктивных рабочих отношений, урегулировать давние дела, находящиеся на рассмотрении трибуналов, и даже снизить риски возможного применения насилия. Приводимые ниже примеры служат иллюстрацией тех видов дел, которые регулярно урегулируются в рамках процедур посредничества.

В. Примеры посредничества

35. В деле, переданном из Группы управленческой оценки, стороны были серьезно раздосадованы из-за нерешенных в течение нескольких лет вопросов, связанных со служебной аттестацией. Каждая сторона имела свои основания для принятых ею на тот момент мер, но, учитывая начало нового аттестационного цикла и возросшую необходимость заполнения соответствующих документов, было принято решение подать заявление на проведение управленческой оценки. Это заявление было рассмотрено специалистом по правовым вопросам, который увидел возможности для посредничества. После согласования со сторонами дело было передано посредникам, а проведение управленческой оценки было приостановлено. Первые встречи посредника и сторон состоялись уже в течение нескольких следующих дней, и вскоре стало ясно, что урегулирование этой проблемы вполне возможно. После серии обсуждений стороны смогли полностью разрешить имевшиеся проблемы. Весь процесс был завершен менее чем за месяц, и заявление на проведение управленческой оценки было отозвано, что позволило перейти от антагонизма и недоверия к сотрудничеству и взаимодействию.

36. Стресс, обусловленной рабочей нагрузкой, может негативно сказаться на состоянии работников, которые подчас теряют самообладание, совершая действия, о которых они потом могут пожалеть и которые могут привести к дисциплинарным взысканиям. Один сотрудник обратился в Канцелярию после того, как на него накричал его коллега. По мнению этого сотрудника, оставить этот инцидент без внимания не являлось приемлемым вариантом, но и настаивать на выносе дисциплинарного взыскания только за один срыв также не представлялось продуктивным решением. Обе стороны договорились встретиться с посредником, с тем чтобы прояснить произошедший инцидент, некоторые из приведших к нему обстоятельств, а также их видение будущих взаимоотношений. Вместо того чтобы прибегать к дисциплинарным методам или обострять конфликт, они согласились встречаться более регулярно, более эффективно общаться друг с другом и поделиться опытом положительного урегулирования

своих отношений со своими коллегами, которые были свидетелями изначального инцидента.

37. В нестабильной ситуации миссии по поддержанию мира посредничество было применено для того, чтобы успокоить быстро ухудшающиеся рабочие отношения между руководством миссии и группой индивидуальных бывших подрядчиков. Результатом этого посредничества стала договоренность, положившая конец кризису с участием Организации и сотен бывших подрядчиков и их семей, который продолжался более шести месяцев. Бывшие подрядчики организовали сидячую забастовку перед помещением миссии и разбили лагерь, который включал временные учебные помещения для их детей. В ходе этой демонстрации имели место случаи применения насилия, когда бывшие подрядчики пытались силой проникнуть на территорию базы и были выдворены силами безопасности с применением слезоточивого газа. Также высказывались угрозы эскалации насилия, включая использование наступательной гранаты, и угрозы смерти. Стороны пытались договориться об урегулировании ситуации напрямую, но безуспешно. Эта ситуация сохранялась в течение более четырех месяцев, после чего был установлен контакт с Канцелярией и была использована процедура посредничества при содействии регионального омбудсмена. Эта процедура позволила сторонам мирно урегулировать спор и перейти к более позитивным отношениям в будущем. В этой миссии и в регионе сохраняются проблемы, однако стороны находятся в контакте, настроения насилия были урегулированы, и в настоящее время принимаются согласованные меры.

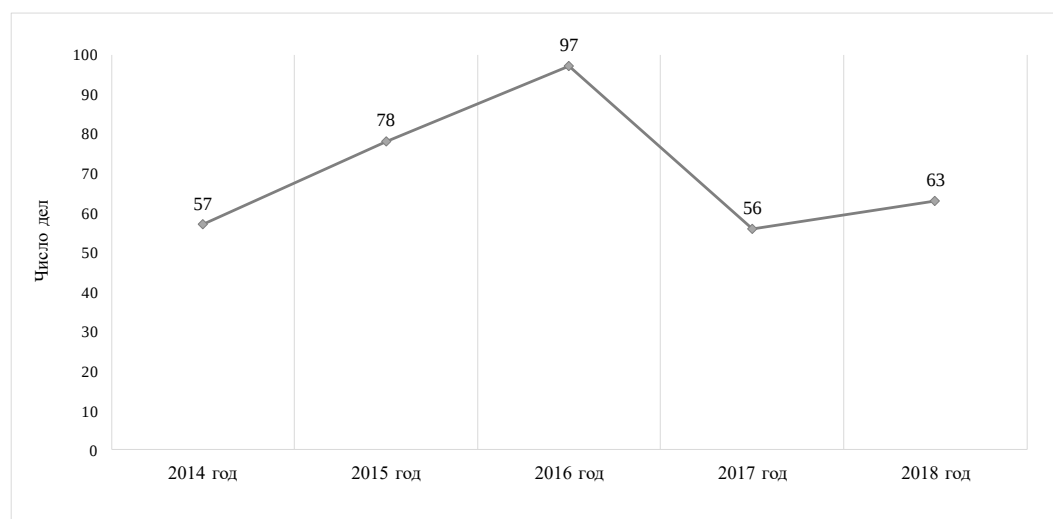
С. Статистический обзор по делам, рассмотренным с использованием процедуры посредничества

38. В своей резолюции [73/276](#) Генеральная Ассамблея, в частности, обратилась с просьбой к Генеральному секретарю и впредь предоставлять подробную информацию о деятельности Канцелярии, в том числе статистические обзоры по делам, рассматриваемым с использованием процедуры посредничества».

39. В течение отчетного периода было открыто 84 дела с использованием процедуры посредничества. Из них 63 дела поступили из Секретариата (см. диаграмму VII), 15 дел — из фондов и программ и 6 дел — из УВКБ.

Диаграмма VII

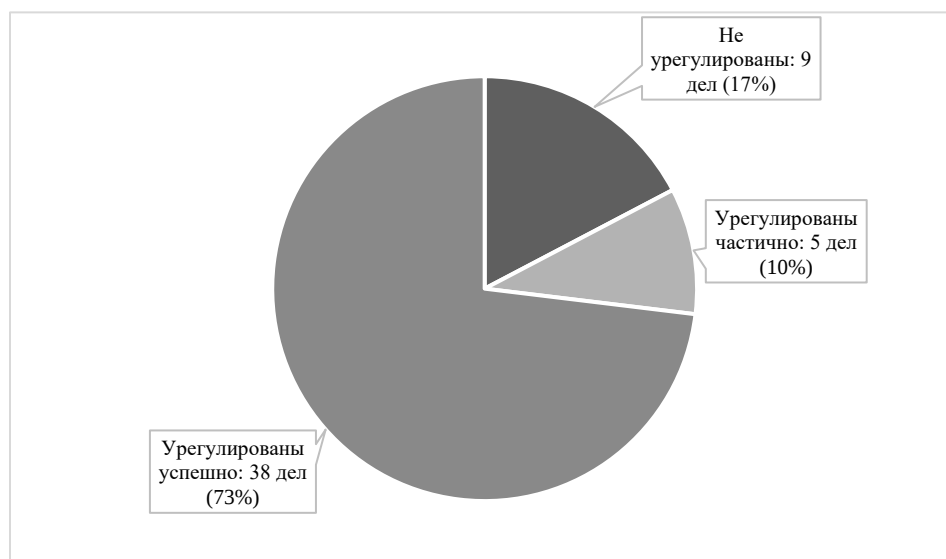
Число дел, открытых с использованием процедуры посредничества, Секретариат, 2014–2018 годы



40. Показатель урегулирования Канцелярией дел с использованием процедуры посредничества остается высоким. Из 65 предполагавших посредничество дел, закрытых в 2018 году, в 52 делах (80 процентов) посредничество было использовано, а пять дел представляли собой завершенные групповые процессы. Из общего числа дел, которые были связаны с процедурой посредничества и были закрыты, 38 дел были урегулированы полностью, пять дел были урегулированы частично, а девять дел не были урегулированы, в результате чего показатель урегулирования составляет 83 процента. В остальных восьми делах процедуру посредничества нельзя было использовать либо потому, что одна из сторон отказалась от посредничества, либо потому, что дело не подходило для использования процедуры посредничества.

Диаграмма VIII

Результаты дел, рассмотренных с использованием процедуры посредничества, Секретариат, 2018 год



VI. Лица, не являющиеся сотрудниками

A. Доступ к услугам Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций для лиц, не являющихся сотрудниками, в Секретариате

41. В своей резолюции [73/276](#) Генеральная Ассамблея просила Генерального секретаря учредить в рамках имеющихся ресурсов экспериментальный проект по обеспечению доступа к услугам по неформальному урегулированию споров лицам, не являющимся сотрудниками, и постановила, что этот экспериментальный проект не затронет мандат Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций.

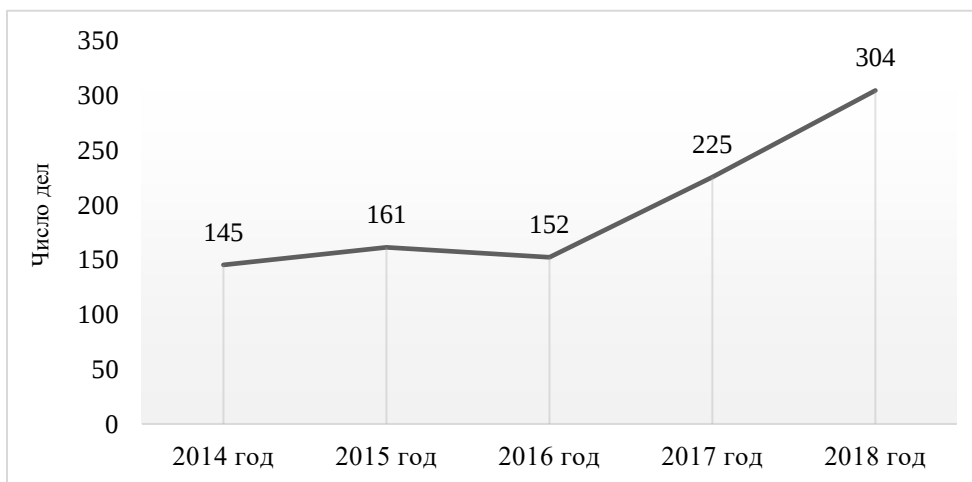
42. Как было сообщено Генеральной Ассамблее в предыдущих докладах, со времени своего создания в 2002 году Канцелярия придерживалась подхода «нулевых барьеров», который обеспечивает всем сотрудникам безопасные и доступные условия для обсуждения любых трудовых проблем, независимо от их уровня или места службы. Именно в этом духе Канцелярия оказывает на протяжении многих лет помощь лицам, не являющимся сотрудниками, которые

нуждаются в помощи, хотя и не по всему спектру услуг, учитывая ограниченность возможностей и ресурсов.

43. Общее число дел, поступивших от лиц, не являющихся сотрудниками, в Секретариате увеличилось с 225 дел в 2017 году до 304 дел в 2018 году. Это 35-процентное увеличение произошло до утверждения Генеральной Ассамблеей экспериментального проекта и без проведения каких-либо информационно-просветительских мероприятий или принятия Канцелярией конкретных мер по повышению осведомленности о доступности ее услуг для лиц, не являющихся сотрудниками. Несмотря на то, что Канцелярия не вела никакой целевой разъяснительной работы в 2019 году, к концу июня она предоставила свои услуги 173 лицам, которые не являлись сотрудниками Организации. Если число дел, связанных с лицами, не являющимися сотрудниками, будет продолжать расти и если продолжающееся осуществление экспериментального проекта приведет к тому, что число дел, связанных с лицами, не являющимися сотрудниками, превысит 350 дел в год, как отмечалось в прошлогоднем докладе (A/73/167, пункт 89), тогда для обеспечения устойчивости реализации этого проекта потребуются дополнительные ресурсы.

Диаграмма IX

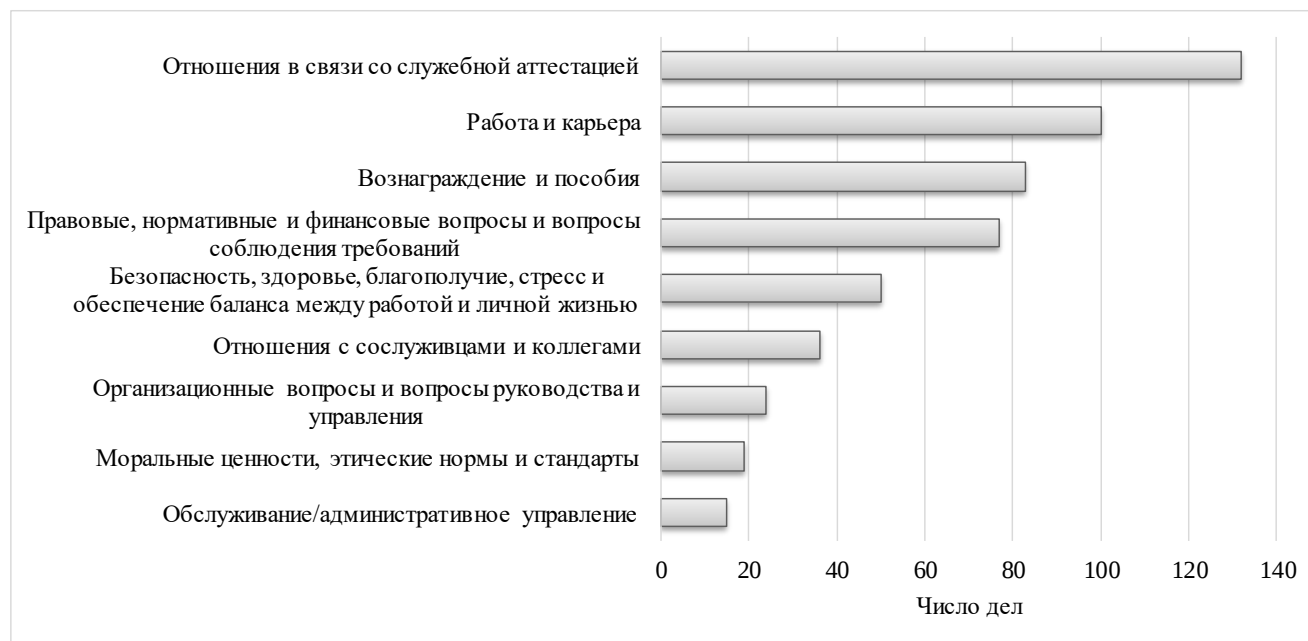
Число дел, открытых по заявлениям лиц, не являющихся сотрудниками, Секретариат, 2014–2018 годы



В. Вопросы, поднимаемые лицами, не являющимися сотрудниками

44. Тремя основными вопросами, которые чаще всего поднимались в Канцелярии лицами, не являющимися сотрудниками, в рамках 304 дел, представленных в 2018 году, являлись: а) рабочие отношения в связи со служебной аттестацией; б) работа и карьера; и с) вознаграждение и пособия.

Диаграмма X
Разбивка вопросов, представленных в Канцелярию Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций лицами, не являющимися сотрудниками, Секретариат, 2018 год



VII. Информационно-разъяснительная работа и наращивание потенциала

A. Общий обзор

45. В своей резолюции [73/276](#) Генеральная Ассамблея отметила, что сотрудники, как представляется, по-прежнему недостаточно осведомлены о системе отправления правосудия, и настоятельно призвала Генерального секретаря продолжать активизировать и расширять свою информационно-разъяснительную работу в целях повышения осведомленности о роли и функционировании различных компонентов этой системы и о возможностях, которые она предлагает для рассмотрения жалоб, связанных с работой, уделяя особое внимание полевым миссиям и отделениям на местах. В той же резолюции Ассамблея подчеркнула важность продолжения осуществления комплексной стратегии информационно-разъяснительной работы и коммуникации для всех сотрудников, охватываемых формальными и неформальными компонентами системы отправления правосудия, и рекомендовала Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций активизировать информационно-разъяснительную работу в целях поощрения неформального разрешения споров.

46. В 2018 году Канцелярия продолжала концентрировать свои усилия на повышении осведомленности о ценности услуг по неформальному урегулированию конфликтов и на поощрении использования этих услуг в качестве первого шага в решении проблем на рабочем месте. В то время как такие услуги более доступны в местах службы в штаб-квартирах и в тех местах службы, где имеются региональные отделения омбудсменов, осведомленность об этих услугах может быть ограниченной в других местах, что требует дополнительных коммуникационных усилий со стороны Канцелярии. Такие коммуникационные усилия включают расширение цифрового присутствия на всех официальных языках

Организации Объединенных Наций, регулярное направление материалов и информации в различные места службы, виртуальные презентации и обучение координаторов по информационно-разъяснительной работе.

47. Содействуя использованию неформального урегулирования конфликтов, Канцелярия также взаимодействовала со старшими руководителями в Организации, предлагая им подавать пример в руководящем звене. В результате этих усилий руководитель аппарата в Канцелярии Генерального секретаря обратилась ко всем руководителям департаментов с призывом активно взаимодействовать с Канцелярией Омбудсмана. По мере возможности Канцелярия Омбудсмана проводит личные информационные встречи и семинары во время выездных посещений в целях информационно-разъяснительно работы.

В. Продвижение и поощрение использования неформального урегулирования конфликтов

48. Основной онлайн-платформой Канцелярии является ее многоязычный веб-сайт (www.un.org/en/ombudsman). Этот веб-сайт доступен на шести официальных языках Организации Объединенных Наций и содержит ценную информацию об услугах, предоставляемых Канцелярией по всему миру, а также ряд ключевых документов, онлайн-справочные ресурсы и ежегодные доклады. В 2018 году число ежемесячных просмотров страниц на этом веб-сайте увеличилось примерно на 26 процентов и превысило 3800 просмотров, что составило в целом почти 46 000 просмотров страниц в год.

49. Помимо своего веб-сайта Канцелярия сохраняет активное присутствие в Интранете Организации Объединенных Наций (портал “i-Seek”). В 2018 году было зафиксировано более 1000 просмотров страниц Канцелярии, а восемь статей, опубликованных Канцелярией в течение года, были просмотрены в общей сложности 4500 раз. Наиболее посещаемым контентом стала статья под названием «Организация Объединенных Наций - одно из лучших мест работы. Так держать!», которая была опубликована региональным отделением омбудсмана в Энтеббе.

50. В 2018 году Канцелярия организовала проведение или приняла участие в работе более 220 информационных совещаний, включая общие собрания, а также провела около 140 семинаров-практикумов для развития навыков урегулирования конфликтов. Все эти мероприятия по повышению осведомленности и развитию навыков также включали в себя распространение информации о других аспектах системы отправления правосудия в целях информирования персонала о доступных ресурсах и возможностях для урегулирования трудовых конфликтов. Всякий раз, когда сотрудники Канцелярии совершают рабочие поездки, они используют эти элементы персональной информационно-разъяснительной работы.

51. Канцелярия также приступила к осуществлению на экспериментальной основе новой инициативы, направленной на стратегическое усиление воздействия своей работы в тех местах службы, где нет постоянных омбудсменов. Для создания сети координаторов информационно-просветительской работы 25 сотрудников Многопрофильной комплексной миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Центральноафриканской Республике из 11 мест службы в Центральноафриканской Республике прошли учебную подготовку, с тем чтобы они могли оказывать помощь Канцелярии в повышении осведомленности о методах урегулирования конфликтов на раннем этапе и формировании уважительных трудовых отношений. В случае успешной работы эта сеть также позволит

региональному омбудсмену оперативно реагировать на возникающие проблемы и поддерживать урегулирование конфликтов на раннем этапе.

VIII. Системные замечания

A. Справочная информация

52. Регулярное и постоянное взаимодействие Канцелярии с заинтересованными сторонами позволяет ей выявлять и анализировать новые или только еще возникающие в Организации системные проблемы и сообщать о них. Хотя отдельные дела могут быть часто урегулированы путем прямого вмешательства и простого решения проблем, многие конфликты могут быть обусловлены наличием системных проблем, таких как недостатки или непоследовательность политики, процедур, систем или структур Организации. Эти проблемы могут иметь глубокие корни в организационной культуре или являться результатом несогласованности целей и структур стимулирования труда, или отражать отсутствие координации действий в осуществлении стратегий и политики из-за существующей разобщенности. Раннее выявление такого рода проблем позволяет Организации реагировать на них адаптивным и комплексным путем, что может содействовать разрешению уже существующих конфликтов и предотвращению новых.

B. Общий обзор

53. В докладе Генерального секретаря за 2016 год ([A/72/138](#)) Канцелярия были отмечены несколько факторов, влияющих на производительность труда, состояние здоровья и моральный дух сотрудников. В этом докладе содержалась таблица с указанием тех основных системных проблем, которые были доведены до сведения Генеральной Ассамблеи в течение последних лет. Также в этом докладе было отмечено, что повышение уровней стресса сверх приемлемых уровней может сказываться на трудовых отношениях в коллективе (пункт 72).

54. В 2018 году Организации пришлось столкнуться — в том числе на страницах печати — с обвинениями в преследованиях и злоупотреблениях. С системной точки зрения, чрезвычайные проявления такого поведения не происходят в вакууме: сначала возникают их предпосылки, а затем уже происходит их эскалация, если системы предотвращения и раннего предупреждения не срабатывают или если их игнорируют. Как было отмечено ранее, общая боязнь заявить о чем-то во всеуслышание, которая также распространяется на свидетелей происходящего, может привести к замалчиванию рисков и инцидентов, которых можно было бы избежать, если бы на рабочем месте царила атмосфера доверия и готовности выслушать людей и поддержать их.

55. Соответственно, в докладе Генерального секретаря за 2017 год ([A/73/167](#)) основное внимание было уделено системным проблемам, подталкивающим к ненадлежащему поведению, которое может и не подпадать под определение термина «проступок», но все же несовместимо с ценностями Организации, основными деловыми качествами и стандартами поведения, которые должны соблюдаться международными гражданскими служащими. Рабочее место, где коллеги и руководители уважают разнообразие, бережно относятся к достоинству каждого и общаются друг с другом, как это подобает цивилизованным людям, является средой, которая соответствует ценностям Организации Объединенных Наций. Вместе с тем рабочая обстановка, в которой сотрудники и руководители

допускают грубости, а условия работы деградируют до преследований, злоупотреблений властью, запугиваний или мести, противоречит этим ценностям.

56. Ненадлежащее поведение может привести к нездоровому конфликту и излишнему стрессу, которые, в свою очередь, могут привести к апатии и циничному отношению сотрудников и поставить под угрозу репутацию и эффективность деятельности Организации.

57. В докладе Генерального секретаря за 2016 год (A/72/138) были освещены вопросы, касающиеся результативности работы и управления поведением, а в его докладе за 2017 год (A/73/167) эти вопросы, а также возможности, имеющиеся в распоряжении как сотрудников, так и руководителей, были рассмотрены более подробным образом.

C. Замечания в отношении 2018 года подтверждают положения предыдущих докладов

58. В 2018 году были отмечены системные проблемы, аналогичные тем, о которых уже сообщалось ранее, и обширные перечни возможностей, имеющихся в распоряжении как сотрудников, так и руководителей, которые были приведены в докладе за 2017 год, по-прежнему сохраняют свою актуальность. Канцелярия отмечает увеличение числа инцидентов, связанных с оскорбительными методами управления, которые все серьезнее сказываются на сотрудниках, в том числе на их физическом и психическом здоровье и благополучии. Проблемы, которые были замечены ранее в полевых операциях и освещены в докладах, также сохранились.

D. Усилия, прилагаемые Канцелярией в целях содействия осуществлению системных изменений

59. Организация прилагает серьезные усилия к решению поднятых проблем. Канцелярия поддерживает эти усилия в рамках сферы действия своего мандата. Канцелярия:

а) составила перечень замечаний сотрудниц, работающих в полевых условиях, с тем чтобы содействовать выработке Организацией информированных решений в отношении тех мер, которые необходимо принять для создания условий, позволяющих как мужчинам, так и женщинам работать в полевых условиях;

б) представила свои замечания на состоявшемся в июне 2018 года заседании рабочей группы Комитета по взаимоотношениям между администрацией и персоналом, занимающейся пересмотром бюллетеня Генерального секретаря о недопустимом поведении;

в) организовала совещание омбудсменов и посредников системы Организации Объединенных Наций, с тем чтобы обсудить их позиции по различным вопросам, касающимся неформальных методов урегулирования конфликтов, и выработать общесистемные предложения для Целевой группы Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций по вопросу о сексуальных домогательствах;

г) приняла участие в качестве наблюдателя в работе организованного Межучрежденческим постоянным комитетом совещания следственных органов по вопросам защиты от сексуальных надругательств и сексуальной эксплуатации, злоупотреблений и преследований;

e) продолжала представлять свои замечания по различным проектам политики, разрабатываемым в контексте «Проекта оптимизации работы», реализуемого Управлением людских ресурсов;

f) принимает участие в качестве наблюдателя в деятельности рабочей группы по осуществлению стратегии Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций в области охраны психического здоровья;

g) представила свой отзыв с позиции Омбудсмана об элементах системы общеорганизационного управления рисками и подотчетности;

h) приступила к разработке и экспериментальной реализации инициатив, направленных на проведение кампании по разъяснению важности цивилизованного поведения.

С. Возможности для системных изменений в Организации

60. Для того чтобы содействовать осуществлению системных изменений, Организация должна разработать комплексный управленческий подход к решению проблемы менеджеров, которые, возможно, и хорошо справляются со своими обязанностями, но - в силу своего грубого поведения - добиваются этого ценой негативного воздействия на персонал, не осознавая при этом последствий своего поведения для других сотрудников. Такие случаи являются «открытыми тайнами» в тех подразделениях, где они существуют, и конфиденциальное урегулирование Канцелярией такого рода проблем не может быть успешным без вовлечения в эту деятельность сотрудников управленческого звена. Продвижение вперед в решении этой проблемы может быть связано с разработкой целостной стратегии для такого рода случаев, предусматривающей предоставление ресурсов и поддержки таким менеджерам, с тем чтобы урегулировать проблемы посредством обучения, а не наказания. Попытки добиться неформального урегулирования слишком часто не приводят к желаемым результатам, если менеджер искренне не видит оснований для того, чтобы принять участие в этом процессе и научиться иным методам работы. Целостный подход может также включать коллективные действия и индивидуальное наставничество для тех, кто оказался затронутым действиями такого менеджера. В тех случаях, когда менеджеры не осознают деструктивного воздействия своего грубого поведения и не считают необходимым самим принимать меры по исправлению создавшегося положения, должно вмешиваться их руководство. Необходимо наделять руководителей этих менеджеров инструментарием для того, чтобы они могли действовать быстро и эффективно, не дожидаясь официального расследования, необходимого для проведения дисциплинарного разбирательства. В тех случаях, когда осознание происхождения отсутствует, а поведение не достигает уровня проступка, такие расследования могут оказаться дорогостоящими и неэффективными; расследование не может заменить собой действие руководства. Явление оскорбительного поведения, в котором само лицо может и не отдавать себе отчета, не ограничивается только менеджерами. Есть также случаи, когда аналогичное поведение присуще сотрудникам, не занимающим руководящие должности. Разница заключается в том, что такие сотрудники не имеют той же степени власти над другими сотрудниками, и поэтому воздействие их поведения может не иметь столь широкого охвата. Вместе с тем их поведение также необходимо контролировать, с тем чтобы не допустить эскалации и защитить их коллег. Существуют также ситуации, когда грубое поведение сотрудников и их руководителя подпитывают друг друга, образуя порочный круг. Проведение расследований в целях принятия дисциплинарных мер может и не быть наиболее эффективным вмешательством в

такого рода ситуации, но эти ситуации все равно должны быть рассмотрены в интересах всех заинтересованных сторон (дополнительная информация о мерах, принятых в целях содействия осуществлению системных изменений, содержится в пункте 59 выше). Следует также отметить, что в одном из предыдущих докладов Генерального секретаря (A/70/151, пункты 63-70) внимание уже было привлечено к оскорбительному поведению и грубости на рабочем месте, в том числе к тем случаям, которые необходимо рассматривать, несмотря даже на то, что они не являются проступком.

61. Организация должна реагировать на проблемы по мере их возникновения при первой же возможности, в том числе, в частности, в тех случаях, когда такие проблемы поднимаются в конфиденциальном порядке Омбудсменом. Омбудсмен не имеет мандата или полномочий на то, чтобы предлагать, не говоря уже о том, чтобы заставлять, принимать конкретные действия. В этой связи Омбудсмен не подменяет собой руководство. Вместе с тем Омбудсмен предполагает, что руководители, получившие конфиденциальную информацию о проблемах, возникших в их зонах контроля, глубже изучит этот вопрос и, когда это целесообразно, примет меры в соответствии со своим мандатом и порядком подотчетности.

62. Двусторонняя связь должна быть усовершенствована на всех уровнях. Прежде всего, следует отметить те огромные усилия, которые были приложены многими структурами Организации на протяжении последних нескольких лет в деле использования технологий для предоставления сотрудникам необходимой им информации, в том числе в отношении условий их трудоустройства, их прав и пособий. Хотя такая двусторонняя связь и улучшилась в некоторых департаментах, она по-прежнему является проблемой в других. Вместе с тем культура открытого диалога по вопросам, интересующим персонал, является той самой культурой, которая способствует созданию доверительных и гармоничных отношений на рабочем месте.

IX. Перспективы на будущее

63. В предстоящие годы Канцелярия будет продолжать уделять основное внимание приоритетным задачам, поставленным Генеральной Ассамблеей, и решать возникающие проблемы, с тем чтобы реализация программы урегулирования трудовых конфликтов приводила к эффективным результатам в изменяющихся условиях с необходимой оперативностью.

A. Обеспечение доступа всех сотрудников к неформальной части системы отправления правосудия в контексте изменяющихся условий

64. В своей резолюции 73/276 Генеральная Ассамблея подчеркнула важность обеспечения всем сотрудникам доступа к системе отправления правосудия. Канцелярия будет продолжать свои усилия по предоставлению услуг по неформальному урегулированию конфликтов всем сотрудникам, уделяя при этом особое внимание полевым миссиям и отделениям. Учитывая ограниченный временными сроками цикл существования полевых миссий и изменение характера операций по поддержанию мира, для оказания неформальной помощи в деле урегулирования конфликтов требуется проявлять оперативность и гибкость, с тем чтобы иметь возможность адаптироваться к потребностям миссий. Хотя число дел, касающихся сотрудников операций по поддержанию мира, остается в основном неизменным на протяжении нескольких лет, сами миссии и места, в

которых они действуют, отличаются друг от друга, что обуславливает необходимость постоянной адаптации в вопросах о том, на каких миссиях следует сосредоточить главное внимание и каким местам следует придавать первостепенное значение в оказании индивидуальных услуг. В целях сохранения своего потенциала реагирования Канцелярия анализирует используемую ею модель предоставления услуг персоналу миротворческих миссий, с тем чтобы обеспечить оперативное и эффективное с точки зрения затрат обслуживание, в том числе во время резкого увеличения или сокращения численности персонала и других организационных изменений, которые ведут к росту числа дел.

В. Продолжение предоставления лицам, не являющимся сотрудниками, возможности получать услуги по неформальному урегулированию конфликтов

65. Учитывая ограниченную продолжительность реализации экспериментального проекта по предоставлению услуг лицам, не являющимся сотрудниками, на момент подготовки настоящего доклада (см. пункты 41–43 выше), Канцелярии необходимо больше времени для того, чтобы лучше оценить практическую возможность институционализации такого подхода. Обновленная информация по этому вопросу будет представлена Генеральной Ассамблее на ее семьдесят пятой сессии в докладе о работе Канцелярии за 2019 год.

С. Воздействие реформы системы развития на сотрудников, обслуживаемых Секретариатом

66. В результате ряда изменений в системе Организации Объединенных Наций, включая проведение реформы системы развития, численность сотрудников, обслуживаемых Канцелярией Омбудсмана в Секретариате Организации Объединенных Наций значительно возросла. Самое важное заключается в том, что в настоящее время осуществляется переход к тому, что административное управление сотрудниками системы координаторов-резидентов будет передано Секретариату Организации Объединенных Наций. Канцелярия взаимодействует с группой, занимающейся управлением системы координаторов-резидентов, с тем чтобы обеспечить надлежащий охват и добиться перераспределения соответствующих ресурсов от тех фондов и программ, которые ранее предоставляли такие услуги.

Д. Дополнение работы по отдельным делам реализацией глобальной инициативы

67. В предыдущем докладе Генерального секретаря ([A/73/167](#)) была отмечена важность создания такого места работы, где коллеги и руководители уважают разнообразие, бережно относятся друг к другу, уважают достоинство каждого и разговаривают друг с другом цивилизованным образом (пункт 56), а также было отмечено, что Канцелярия планирует играть видную роль в осуществлении инициативы по обеспечению цивилизованного поведения и уважения достоинства (пункт 88).

68. В соответствии с проводимой Генеральным секретарем кампанией по разъяснению важности цивилизованного поведения Канцелярия приступила к более широкому обсуждению этого вопроса с заинтересованными сторонами, что затем привело к концептуализации «Инициативы привития навыков цивилизованного поведения». Хотя то, что сотрудники Организации Объединенных Наций

должны вести себя цивилизованным образом, не является чем-то новым, почти 40 процентов всех дел, представленных в Канцелярию в 2018 году, были связаны с проявлениями нецивилизованного поведения.

69. В связи с этим в 2018 году Канцелярия приступила к разработке и внедрению на экспериментальной основе в контексте проводимой Генеральным секретарем кампании по разъяснению важности цивилизованного поведения элементов своей инициативы привития навыков цивилизованного поведения, реализация которой на глобальном уровне начинается в 2019 году.

70. Инициатива по привитию навыков цивилизованного поведения включает три ключевых компонента, которые нацелены на повышение осведомленности и развитие навыков цивилизованного поведения в качестве инструмента обеспечения уважения достоинства человека. Этими компонентами являются: а) проведение семинара-практикума по вопросам цивилизованного поведения, коммуникации и отношений в коллективе; б) открытие кафе цивилизованного поведения; и в) проведение информационно-пропагандистской кампании. Семинар-практикум по вопросам цивилизованного поведения, коммуникации и отношений в коллективе был проведен на экспериментальной основе в 2018 году в Вене, Найроби и Гоме. Для достижения более устойчивых результатов Канцелярия ведет работу с заинтересованными сторонами, с тем чтобы актуализировать цивилизованное поведение и уважение человеческого достоинства, включив обсуждение этих понятий в другие основные виды деятельности Организации, в частности в вводные и учебные программы для персонала.

71. Канцелярия не предполагает, что кампания за привитие навыков цивилизованного поведения сможет реально устранить те поведенческие проблемы, которые уже вышли за рамки элементарного отсутствия civility и проявляются, например, в грубом отношении к коллегам. Точно также эта кампания не является надлежащей мерой реагирования на случаи дискриминации, домогательств, включая сексуальные домогательства и злоупотребление властью, и другие виды жестокого обращения, включая сексуальную эксплуатацию и сексуальные надругательства. Она также не освобождает руководителей от обязанности оперативно и на индивидуальной основе урегулировать случаи проявления ненадлежащего поведения на рабочем месте, равно как она и не освобождает Организацию от обязанности предоставлять инструментарий, позволяющий добиваться урегулирования проблем.

72. С системной точки зрения, экстремальные проявления преследований и грубого обращения не происходят в вакууме: сначала возникают их предпосылки, а затем уже происходит их эскалация, если системы предотвращения и раннего предупреждения не срабатывают или игнорируются. Как было отмечено ранее, общая боязнь заявить о чем-то во всеуслышание может привести к замалчиванию рисков для Организации и ее персонала. Эта боязнь также создает условия для обострения негативных инцидентов и ухудшения обстановки на рабочем месте. Такое негативное воздействие может быть часто предотвращено при наличии атмосферы доверия, уважения мнения других, диалога и поддержки.

73. Именно в этом контексте инициатива привития навыков цивилизованного поведения призвана содействовать созданию благоприятной обстановки на рабочем месте, поощряя сотрудников к обсуждению случаев нецивилизованного поведения в рамках их повседневного общения, причем на всех уровнях трудовой иерархии. Эта инициатива также знакомит участников с примерами правильного общения, устанавливает для них поведенческие рамки и наделяет их необходимым инструментарием для эффективного взаимодействия. Ее реализация может укрепить коллектив сотрудников и его способность реагировать на сигналы раннего предупреждения и принимать меры по исправлению ситуации. Все это позволяет Организации восстановить те условия, в которых она может обеспечить уважение своих ценностей, предусматривающих признание и защиту достоинства всех.

Приложение

Основные принципы Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций

Будучи неформальным компонентом системы отправления правосудия в Организации Объединенных Наций, Канцелярия Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций применяет неформальные и совместные подходы к урегулированию конфликтов на рабочем месте. Она руководствуется основными принципами независимости, нейтральности, конфиденциальности и неформальности, которые кратко излагаются ниже.

Независимость

Канцелярия независима от других организационных структур, органов и должностных лиц и имеет, в случае необходимости, прямой доступ к Генеральному секретарю, исполнительным главам фондов и программ, Верховному комиссару Организации Объединенных Наций по делам беженцев и старшему руководству в рамках всей Организации. Она имеет доступ к информации, связанной с рассмотрением дел, за исключением медицинской документации, а также доступ к отдельным лицам в Организации, которые обращаются за консультацией, информацией или мнением по какому-либо конкретному вопросу.

Нейтралитет

Канцелярия отстаивает справедливые и равноправные административные процессы и не выступает от имени какого-либо конкретного лица в Организации, принимая во внимание права и обязательства Организации и сотрудника и равенство сторон в создавшейся ситуации.

Конфиденциальность

Канцелярия соблюдает строгую конфиденциальность и не разглашает никакую информацию об отдельных делах или встречах с сотрудниками. Ее сотрудники не могут быть принуждены каким-либо органом или должностным лицом Организации Объединенных Наций к даче показаний или разглашению информации о делах.

Неформальность

Канцелярия не ведет никакие протоколы для Организации Объединенных Наций или какой-либо другой стороны. Она не проводит официальные расследования и не принимает правовые уведомления от имени Организации Объединенных Наций. Она не имеет полномочий на принятие решений и не выносит никаких окончательных решений или постановлений.