



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
15 July 2020
Russian
Original: English

Семьдесят пятая сессия

Пункт 152 первоначального перечня*

Отправление правосудия в Организации
Объединенных Наций

Деятельность Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций

Доклад Генерального секретаря

Резюме

Настоящий доклад охватывает деятельность Канцелярии Омбудсмена Организации Объединенных Наций и посредников, которая обслуживает Секретариат, за период с 1 января по 31 декабря 2019 года. Что касается Омбудсмена фондов и программ Организации Объединенных Наций и Омбудсмена Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев, то в приложении к настоящему докладу приводится статистическая информация, а подробная информация об их деятельности содержится в ежегодных докладах, размещенных на их соответствующих веб-сайтах.

В соответствии с просьбой Генеральной Ассамблеи в докладе приводится подробная информация о деятельности Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций, приоритетных оперативных задачах, информационно-разъяснительной деятельности, призванной содействовать повышению уровня компетентности сотрудников и руководителей, а также вынесению замечаний по системным вопросам.

В нем также содержится обзор осуществления экспериментального проекта по предоставлению лицам, не являющимся сотрудниками, доступа к неформальным услугам по урегулированию споров вплоть до момента представления доклада.

* A/75/50.



I. Введение

1. На момент подготовки настоящего документа Организация готовится отметить свою 75-ю годовщину в условиях пандемии коронавирусной инфекции (COVID-19) и широко распространенных по всему миру протестов против зла расизма. Необходимость глобальной солидарности для обеспечения того, чтобы никто не был забыт, никогда еще не была столь актуальной, как и роль Организации, оказавшейся перед лицом столь масштабных угроз.
2. 2019 год ознаменовался тяжелым финансовым кризисом и ограниченным движением денежных средств. В условиях перемен и неопределенности, которые характеризовали отчетный период, омбудсмены и посредники не жалели усилий для содействия сплоченности коллектива, эффективной коммуникации и развитию чувства взаимосвязанности и единения, что необходимо для создания гармоничной рабочей атмосферы для всех.
3. Инициатива в отношении формирования культуры цивилизованного поведения, которая была развернута Канцелярией Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций по всему миру в 2019 году, является одним из наглядных примеров усилий, которые прилагает Канцелярия в стремлении достичь поставленных целей, проводя мероприятия и работая с заинтересованными сторонами в целях поощрения культуры цивилизованного поведения и уважения достоинства на рабочем месте.

II. Обзор деятельности Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций

A. Оперативная обстановка

4. Омбудсмен стремится предоставить своим сотрудникам возможности для изучения новых методов работы. Согласно результатам проведенного в Канцелярии в 2019 году обследования вовлеченности персонала Организации Объединенных Наций был отмечен высокий уровень удовлетворенности в областях согласования целей, расширения прав и возможностей и взаимодействия, что подтверждает, что прилагаемые усилия были положительно восприняты персоналом.
5. Памятуя о необходимости укрепления, рационализации и упрощения оперативной деятельности в рамках программ, Омбудсмен в 2019 году инициировала ряд изменений в рамках имеющихся ресурсов. Она создала региональную координационную роль для надзора за координацией, укрепления сотрудничества и согласования практики между региональными отделениями¹. Кроме того, она возложила обязанности заместителя Омбудсмена на начальника Канцелярии, с тем чтобы направление деятельности Канцелярии определялось в рамках группы руководителей. Она также перераспределила имеющиеся ресурсы, создав новое региональное отделение в Нью-Йорке, приступившее к деятельности с 1 января 2019 года, с тем чтобы предоставить специальную помощь Омбудсмена сотрудникам в Соединенных Штатах, Канаде и Карибском регионе.

¹ Статистические данные, касающиеся фондов и программ и УВКБ, приводятся в приложении к настоящему докладу.

6. В мае 2019 года Омбудсмен предложила всем омбудсменам и посредникам, обслуживающим подразделения Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций (КСР), сформировать сеть. Эта сеть служит форумом, на котором омбудсмены и посредники из системы Организации Объединенных Наций могут обмениваться знаниями и мнениями по важным организационным приоритетным задачам и пропагандировать стандарты практики и основные обязанности по неформальному урегулированию споров среди организаций — членов КСР. Секретарю КСР регулярно предлагается информировать сеть о мнениях представителей Совета и приоритетных вопросах.

7. Международный Суд и Всемирная метеорологическая организация подписали с Организацией Объединенных Наций соглашения, предоставляющие их сотрудникам доступ к системе внутреннего правосудия.

8. Число сотрудников, обслуживаемых группой Омбудсмена, также возросло в результате реформирования системы развития и перевода управления персоналом системы координаторов-резидентов из ведения фондов и программ в ведение Секретариата. Управлением по координации оперативной деятельности в целях развития были предоставлены внебюджетные средства для финансирования должности сотрудника по урегулированию споров класса С-4 в Найроби.

В. Многоязычие

9. Канцелярия продолжает интегрировать многоязычие в основную деятельность своих региональных отделений. В соответствии с резолюцией 73/346 Генеральной Ассамблеи о многоязычии были приложены целенаправленные усилия по планированию мероприятий в рамках празднования дней официальных языков. Например, в рамках празднования Международного дня родного языка 21 февраля 2019 года Канцелярия выступила с инициативой «Поделись любимой пословицей на родном языке», обратившись с просьбой найти пословицы, связанные с такими конкретными темами, как мир, гармония, осознанность, жизнестойкость, благополучие и урегулирование споров.

10. Генеральная Ассамблея неизменно признает, в том числе в резолюции 73/346, важность способности обращаться к народам мира на их собственном языке. Канцелярия придерживается этого принципа, обеспечивая в коллективном порядке многоязычие своих специалистов-практиков, которые, соответственно, могут оказывать услуги на всех шести официальных языках. Некоторые сотрудники говорят на дополнительных языках, что принесло неоценимую пользу в их взаимодействии с местными сотрудниками в их соответствующих регионах.

11. В области информационно-разъяснительной деятельности и профессиональной подготовки Канцелярия располагает широким ассортиментом материалов, доступных на всех официальных языках. Канцелярия проводит обследования и организует большое число семинаров по вопросам компетентности в вопросах урегулирования споров и повышения квалификации по всему миру. В 2019 году было проведено в общей сложности 142 занятия на трех языках (английском, испанском и французском).

III. Глобальное присутствие и региональная деятельность

A. Миссии Омбудсмена

12. В 2019 году региональные отделения омбудсменов направили миссии в Алжир, Афганистан, Бразилию, Гвинею-Бисау, Гондурас, Казахстан, Кипр, Колумбию, Мексику, Панаму, Сомали, Судан (регион Дарфур), Филиппины, Центральноафриканскую Республику, Эфиопию, Южный Судан и Японию. Омбудсмены и сотрудники посетили полевые места службы, в том числе Тиндуф (Алжир); Нделе (Центральноафриканская Республика); Бени, Увиру, Буниа, Дунгу, Лубумбаши и Кананга (Демократическая Республика Конго); Рабат; Могадишо; Залингей и Эль-Фашир (Судан); Бентиу и Вау (Южный Судан); и Аббей.

13. Хотя Канцелярия прилагает значительные усилия к планированию деятельности и развертыванию сотрудников в целях максимального расширения своего присутствия во всем мире, ее кадровые и финансовые ресурсы по сравнению с потребностями довольно ограничены, что затрудняет охват и обслуживание всего персонала в равной степени. В результате этого некоторые места службы омбудсмены посещают лишь изредка, а некоторые не посещают вообще. Это в свою очередь создает неравенство в доступе к личным, профессиональным услугам Омбудсмена и посредников среди персонала Организации Объединенных Наций, развернутого по всему миру. Нехватка средств на поездки также сказалась на информационно-разъяснительной деятельности Канцелярии: несколько запланированных миссий были отменены, и в 2019 году было проведено только 35 миссий, в то время как в предыдущем году их насчитывалось 50.

B. Региональные канцелярии и кампания Генерального секретаря в отношении формирования культуры цивилизованного поведения

14. Вклад Канцелярии в проводимую Генеральным секретарем кампанию в отношении формирования культуры цивилизованного поведения имеет своей целью повышение уровня осведомленности, вовлечение сотрудников в диалог и поощрение действий, направленных на улучшение поведения на рабочем месте и создание гармоничной среды, в которой все могут процветать в условиях достоинства и взаимного уважения. В 2019 году Канцелярия развернула кампанию в отношении формирования культуры цивилизованного поведения в восьми своих региональных отделениях, расположенных в Бангкоке; Энтеббе, Уганда; Женеве; Гоме, Демократическая Республика Конго; Найроби; Нью-Йорке; Сантьяго; и Вене.

1. Мероприятия

15. Кампания состоит из двух компонентов: семинаров по вопросам цивилизованного поведения, коммуникации и отношений в коллективе и кафе по вопросам корректного поведения.

16. В рамках всей Организации сотрудники Канцелярии провели интерактивный семинар по вопросам цивилизованного поведения, коммуникации и отношений в коллективе, а партнеры Канцелярии провели такие же семинары в рамках их собственных организаций. Такой семинар, в основу которого заложены положения Устава Организации Объединенных Наций, был призван продемонстрировать новую динамику взаимодействия на рабочем месте, предоставил участникам возможность освоить формулировки для описания этой динамики, помог изменить мышление в сторону корректного поведения и уважения

достоинства, а также вдохновить участников на принятие конкретных мер. Участники этих семинаров из раза в раз рекомендуют сделать семинары обязательными для руководителей.

17. Кафе по вопросам корректного поведения предоставили сотрудникам всех уровней уникальную возможность собраться и обсудить вопросы цивилизованного поведения, достоинства, разнообразия и поведения на рабочем месте. Кафе организуются на основе проверенного метода разговора, и в рамках этих мероприятий задаются вопросы, которые позволяют участникам признать свое богатое разнообразие и поделиться своими взглядами, чтобы раскрыть общие черты, которые можно учитывать при взаимодействии друг с другом. Многие сочли, что такие кафе (организованные на четырех официальных языках, а именно на английском, арабском, испанском и французском) побуждают сотрудников к размышлениям, обеспечивают честный обмен мнениями и положили начало важному диалогу.

2. Коммуникация

18. Кампания сопровождается коммуникационной стратегией, которая включает публикацию на английском и французском языках статей о культуре цивилизованного поведения в целом и конкретных темах, которые, как известно, сопряжены с конфликтами, такие как этикет переписки по электронной почте, повышение голоса и другие виды некорректного поведения. Первая серия из четырех статей, посвященных переписке по электронной почте, вызвала огромный интерес у читателей интранет-сайта Секретариата “iSeek”.

3. Статистика в отношении цивилизованного поведения

19. В течение отчетного периода в 24 местах службы было проведено в общей сложности 115 мероприятий на четырех языках, в которых приняли участие более 2800 сотрудников. В их число входили семинары по вопросам цивилизованного поведения, коммуникации и отношений в коллективе, а также кафе по вопросам корректного поведения. Результаты анализа откликов показали высокий уровень удовлетворения этими семинарами: более 95 процентов респондентов заявили, что они порекомендуют этот семинар своим коллегам.

20. Кроме того, 97 процентов респондентов, принявших участие в опросе, проведенном по итогам всех мероприятий, заявили, что будут рекомендовать этот семинар коллегам, и целых 79 из 100 человек, принявших участие в опросе, проведенном по итогам организации кафе, ответили на вопрос о том, хотели ли бы они организовать у себя кафе по формированию культуры цивилизованного поведения, «да» (3 процента) и «возможно» (40 процентов).

4. Последующие шаги

21. В интересах обеспечения непрерывности кампании Генерального секретаря в рамках всей Организации Канцелярия Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций тесно сотрудничала с Бюро по вопросам этики в подготовке и содержательном наполнении следующего диалога с руководством, который состоится в 2020 году и будет посвящен теме «Достоинство через корректность». Обновленная информация об этом знаковом мероприятии будет представлена в следующем докладе Генерального секретаря Генеральной Ассамблее.

IV. Статистический обзор дел и тенденций в Секретариате

А. Число дел и тенденции

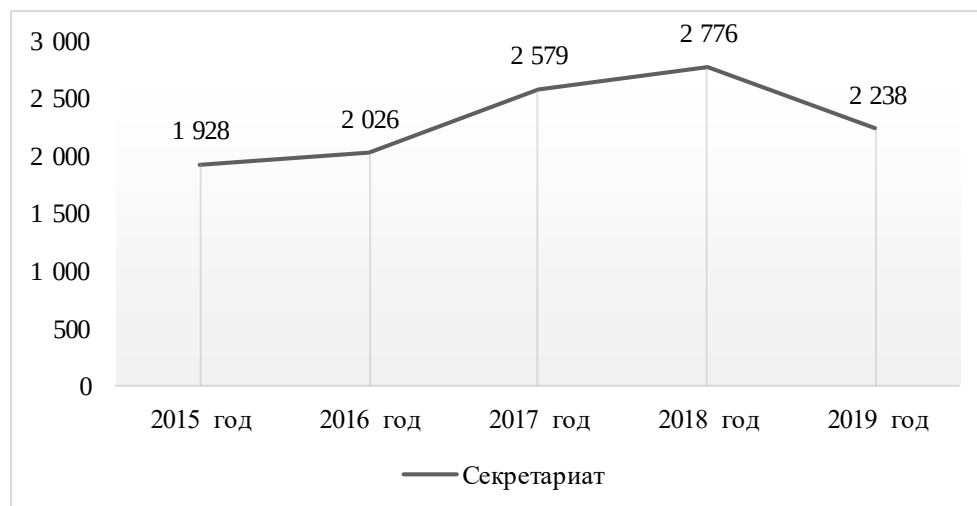
22. В 2019 году Канцелярия Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций приступила к рассмотрению в восьми своих региональных отделениях в общей сложности 2238 дел, включая дела, предполагающие посредничество (см. рисунок I).

23. Впервые за пять лет число дел в Секретариате несколько сократилось и составило 19 процентов. Ряд официальных миссий пришлось отменить или отложить. Поскольку многие принимающие организации столкнулись с аналогичными финансовыми трудностями и не смогли профинансировать миссии, принятые Канцелярией, планирование миссий также было свернуто.

24. Сокращению числа дел также способствовали изменения в отчетности по делам, поскольку теперь каждое групповое дело засчитывается как одно, независимо от числа вовлеченных в него лиц или лиц, получающих помощь от Омбудсмена. На количестве новых дел также сказались высокий уровень мобильности в региональных отделениях и ряд кадровых изменений, произошедших в течение отчетного периода в Женеве, Найроби, Гоме, Энтеббе и Нью-Йорке.

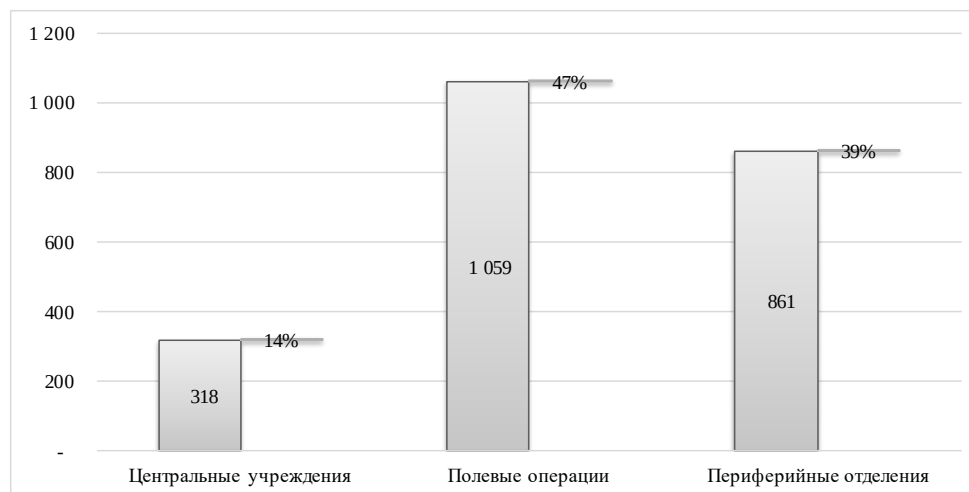
Рисунок I

Число открытых в Секретариате дел (2015–2019 годы)



25. В 2019 году 14 процентов (318) дел приходилось на сотрудников Центральных учреждений, 39 процентов (861) — на сотрудников периферийных отделений, а 47 процентов (1 059) — на персонал полевых операций (см. рисунок II).

Рисунок II

Распределение дел по местам службы в Секретариате, 2019 год**В. Проблемы и тенденции**

26. С момента создания Канцелярии в 2002 году три категории вопросов, о которых ей чаще всего сообщают, в том числе в 2019 году, связаны с системой служебной аттестации; работой и продвижением по службе; и вознаграждением и пособиями. Следует отметить, что одно дело может охватывать несколько проблем и подпроблем, и поэтому число проблем всегда превышает число дел.

27. В Секретариате проблемы, касающиеся нецивилизованного поведения, составляли 45 процентов от общего числа проблем, зарегистрированных в 2019 году (см. рисунок III).

Рисунок III

Разбивка основных проблем, связанных с нецивилизованным поведением в рамках дел, о которых было сообщено Канцелярии (2019 год)

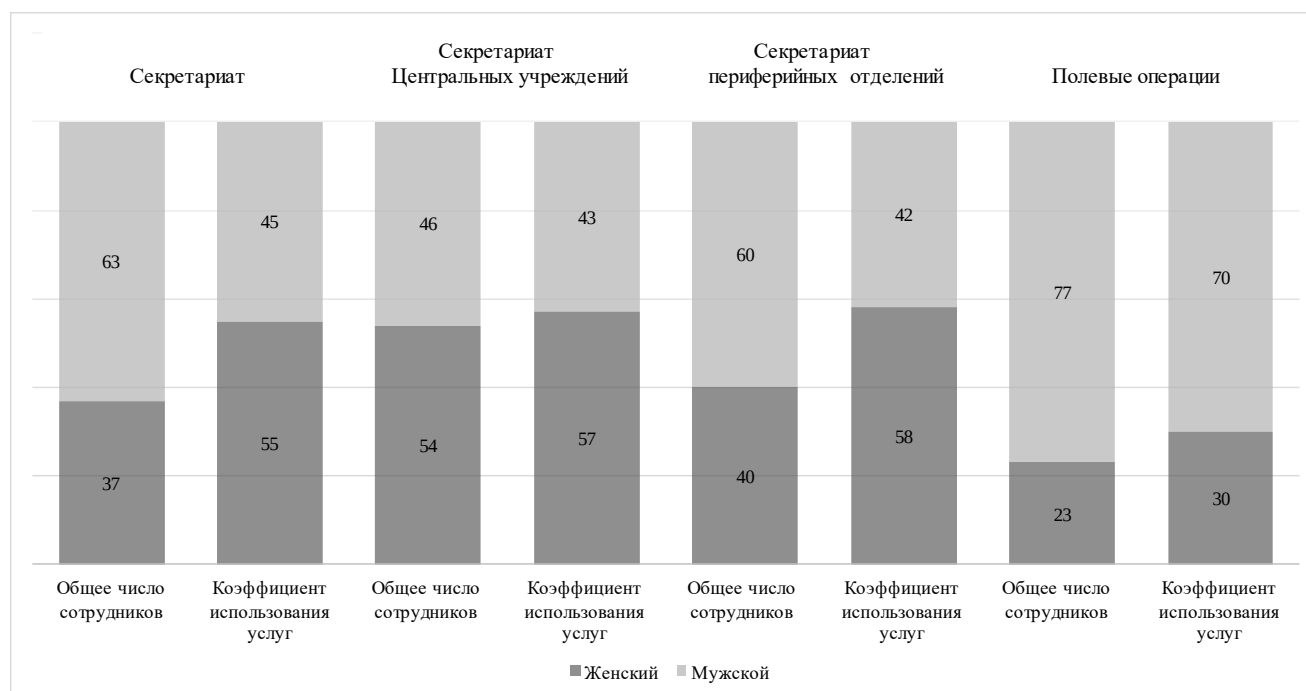
С. Показатели использования услуг с разбивкой по гендерному фактору и месту службы

28. На рисунке IV отражены последние имеющиеся демографические данные (см. A/74/82, приложение, таблица 1.В), которые свидетельствуют о том, что по сравнению с общей численностью персонала в Секретариате как в неполевых, так и в полевых местах службы сотрудники-мужчины пользуются услугами Канцелярии реже, чем их коллеги-женщины. Аналогичное замечание было сделано в предыдущем докладе Генерального секретаря (A/74/171).

Рисунок IV

Коэффициент использования услуг в разбивке по гендерному фактору и месту службы, 2019 год

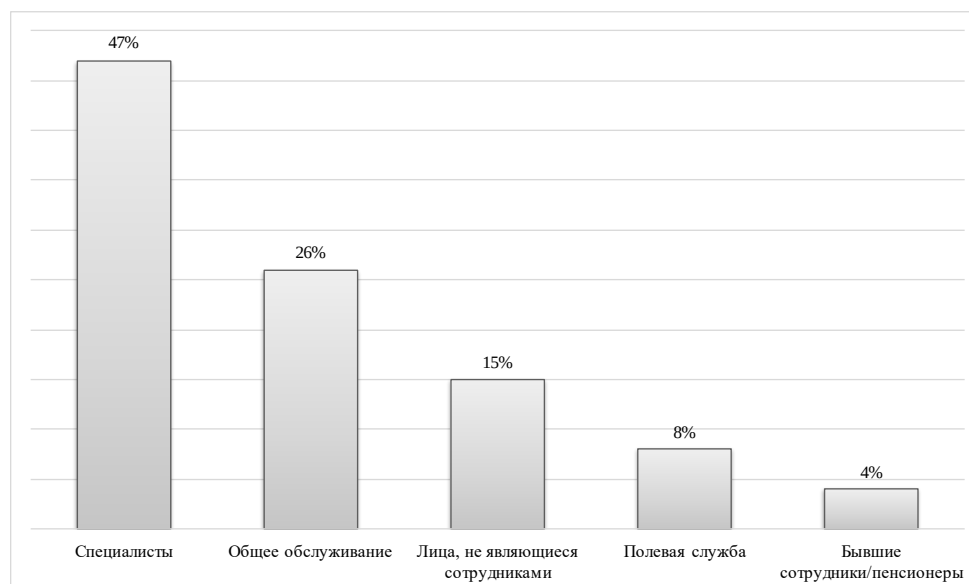
(В процентах)



D. Коэффициент использования в разбивке по категориям сотрудников

29. Из рисунка V видно, что большинство дел (47 процентов) в Секретариате в течение отчетного периода были получены от сотрудников категории специалистов и выше. На долю сотрудников категории общего обслуживания приходилось 26 процентов дел, на лиц, не являющихся сотрудниками, — 15 процентов, а остальные дела приходились на сотрудников категории полевой службы и бывших сотрудников или пенсионеров (соответственно 8 и 4 процента).

Рисунок V
Коэффициент использования услуг в разбивке по категориям сотрудников,
2019 год
 (В процентах)

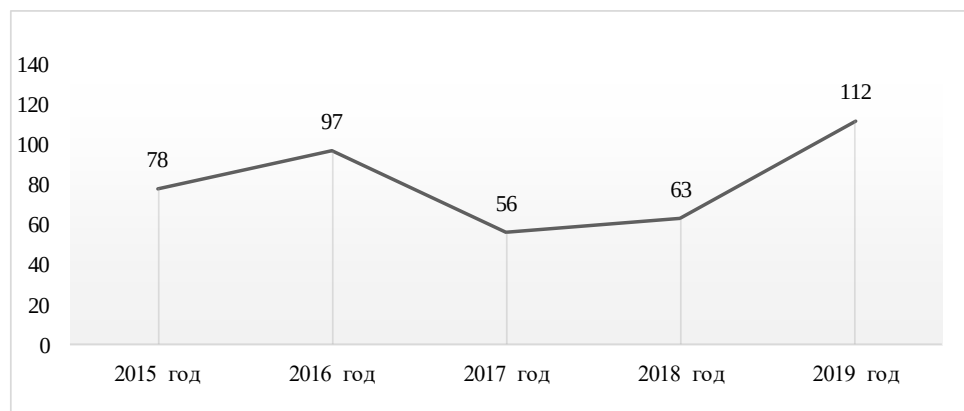


V. Статистический обзор предполагающих посредничество дел в Секретариате

30. В 2019 году с использованием процедуры посредничества в Секретариате было открыто 112 дел, что почти вдвое больше, чем в 2018 году, когда с использованием процедуры посредничества было открыто 63 дела (см. рисунок VI). Отчасти это объясняется целенаправленными усилиями Канцелярии по сортировке дел, которые лучше подходят для структурированного посредничества или проведения диалога при содействии нейтрального посредника. Кроме того, в 2019 году было закрыто 14 дел (дела, открытые в один отчетный период, редко закрываются в тот же период).

Рисунок VI

Число предполагающих посредничество дел, открытых в Секретариате (2015–2019 годы)



31. В дополнение к предполагающим посредничество делам Канцелярия также провела 78 бесед при содействии нейтральных посредников, большинство из которых пришлось на восемь региональных отделений омбудсменов. Сосредоточение внимания на беседах, проводимых при содействии нейтрального посредника, свидетельствует о возникающей необходимости собирать сотрудников для обсуждения вопроса о том, как на них сказываются проблемы, и вести такие непростые беседы.

32. Служба посредничества Канцелярии также провела четыре групповых разбирательства, в которых приняли участие в общей сложности около 70 человек. Этим группам оказывалась поддержка в ходе конфликтов или на переходном этапе, с тем чтобы они могли провести обсуждения в целях конструктивного продвижения вперед. Каждое групповое дело засчитывается как одно дело, несмотря на то, что оно может затронуть 50 и более человек, и на усилия, прилагаемые практикующими специалистами по проведению соответствующих мероприятий.

А. Информация по источникам дел и категориям сотрудников

33. Основными источниками передачи дел на рассмотрение посредников по-прежнему являются обращения по собственной инициативе и региональное отделение омбудсмена в Нью-Йорке, которое взяло на себя ответственность за передачу дел с января 2019 года. Другими источниками передачи дел являются Группа контроля и оценки (12 дел) и Трибунал по спорам Организации Объединенных Наций (1 дело)². Более 46 процентов предполагающих посредничество дел были инициированы сотрудниками категории специалистов и выше, 20 процентов — сотрудниками категории общего обслуживания и 14 процентов — сотрудниками на уровне директоров и выше.

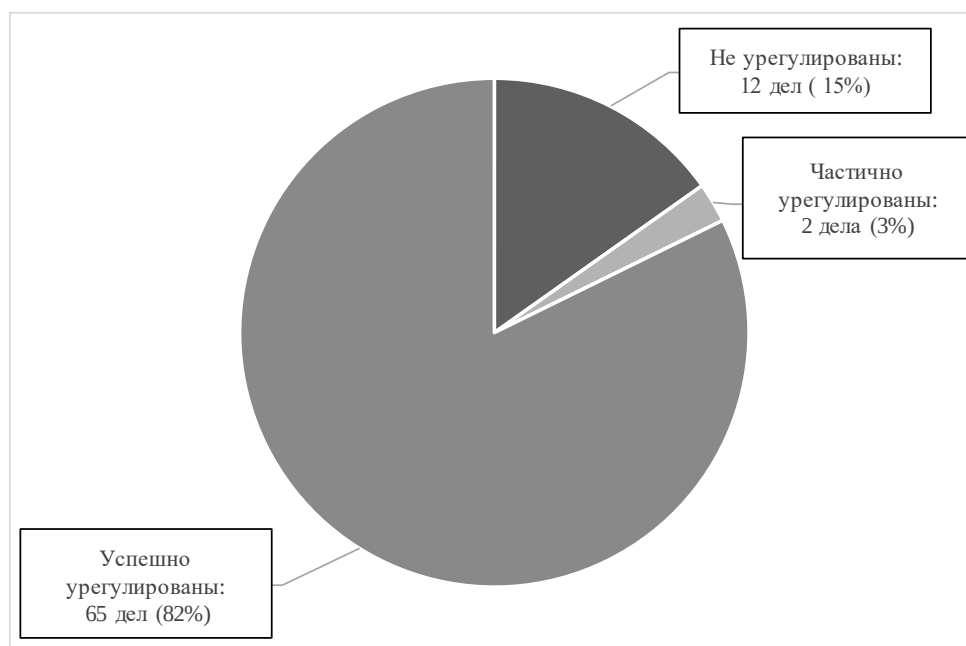
² В общей сложности Трибунал по спорам Организации Объединенных Наций передал четыре дела: одно дело было передано в Канцелярию Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций, два дела — Омбудсмену УВКБ и одно — Омбудсмену фондов и программ Организации Объединенных Наций.

В. Показатель урегулирования дел

34. Показатель урегулирования Канцелярией дел, предполагающих посредничество, остается высоким. Из 114 предполагавших посредничество дел, закрытых в 2019 году, посредничество было использовано в 79 делах (69 процентов), а 2 дела представляли собой завершённые групповые процессы. Из общего числа предполагавших посредничество дел, которые были закрыты, 65 дел были урегулированы полностью, 2 дела были урегулированы частично, в результате чего показатель урегулирования составил 85 процентов. Кроме того, в восьми делах были проведены обсуждения при содействии нейтрального посредника, и они не требовали урегулирования. Двенадцать дел (15 процентов) не были урегулированы. Из оставшегося 31 дела 12 дел не удалось передать на предмет посреднического урегулирования, поскольку одна из сторон отказалась от обращения к этой процедуре; в 4 случаях вопрос был решен до того, как могла быть осуществлена посредническая деятельность; и 7 дел были сочтены неуместными для посредничества после обсуждения вопроса со сторонами и переданы в другие соответствующие подразделения. В двух случаях посреднический процесс не был завершен, поскольку стороны отказались от продолжения посредничества (см. рисунок VII).

Рисунок VII

Результаты предполагающих посредничество дел, закрытых в отчетный период, 2019 год



VI. Лица, не являющиеся сотрудниками

А. Обзор и результаты экспериментального проекта по обеспечению доступа к услугам по неформальному урегулированию споров лицам, не являющимся сотрудниками

35. В пункте 22 своей резолюции 74/258 Генеральная Ассамблея просила Генерального секретаря подготовить обзор осуществления экспериментального проекта по обеспечению доступа к услугам по неформальному урегулированию споров лицам, не являющимся сотрудниками, за весь период до момента представления такой информации.

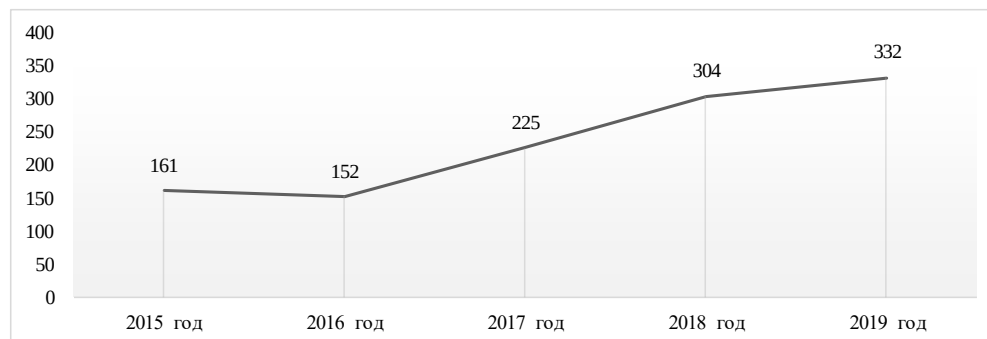
36. На протяжении последних пяти лет число дел, поступивших от лиц, не являющихся сотрудниками Секретариата, неуклонно растет (см. рисунок VIII). Общее число дел, поступивших от лиц, не являющихся сотрудниками, увеличилось с 304 дел в 2018 году до 332 дел в 2019 году, т.е. на 9 процентов. В своем первоначальном предложении для экспериментального проекта Генеральный секретарь отметил, что, если в результате осуществления проекта количество поступающих от лиц, не являющихся сотрудниками, дел увеличится до более 350 дел в год, для продолжения реализации проекта потребуются дополнительные ресурсы.

37. Следует отметить, что в 332 делах, поступивших от лиц, не являющихся сотрудниками, речь идет о групповом деле, в котором были задействованы более 300 человек в составе одной из миротворческих миссий.

38. В первом квартале 2020 года Канцелярия обслужила 64 лица, которые не являются сотрудниками, в то время как за тот же период в 2019 году были обслужены 104 человека. Было бы преждевременным строить догадки о тенденциях в 2020 году, поскольку на момент написания настоящего доклада ситуация в отношении пандемии COVID-19 продолжает меняться.

Рисунок VIII

Число дел, открытых по заявлениям лиц, не являющихся сотрудниками Секретариата (2015–2019 годы)



В. Вопросы, поднимаемые лицами, не являющимися сотрудниками

39. Четыре категории вопросов, наиболее часто поднимавшихся лицами, не являющимися сотрудниками, в 2019 году, касались работы и продвижения по службе; системы служебной аттестации; правовых, нормативных и финансовых аспектов и соблюдения требований, а также вознаграждения и пособий (см. рисунок IX).

Рисунок IX

Разбивка вопросов, представленных в Канцелярию лицами, не являющимися сотрудниками, 2019 год

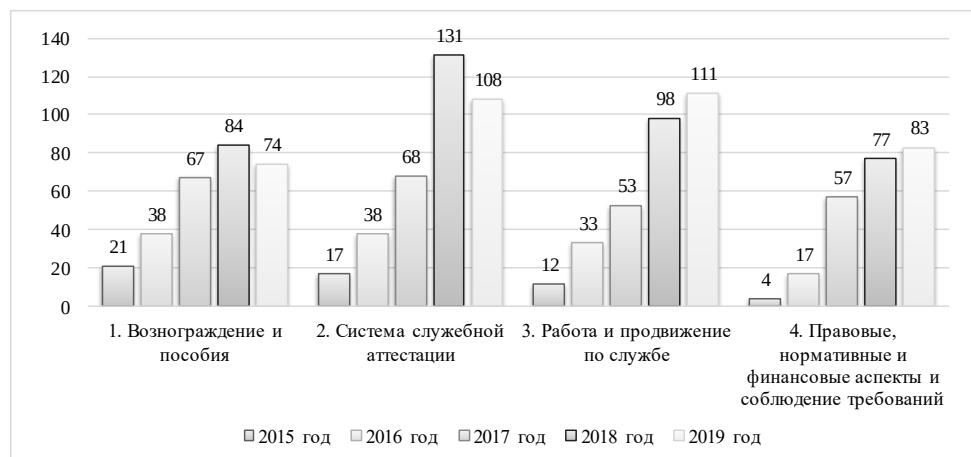
(В процентах)



40. В первом квартале 2020 года двумя главными категориями вопросов были система служебной аттестации и работа и продвижение по службе, а на третьем месте — вопросы отношений с сослуживцами и коллегами, а также вопросы правовых, нормативных и финансовых аспектов и соблюдения требований. На рисунке X показаны четыре основные категории вопросов за последние пять лет.

Рисунок X

Четыре основные категории вопросов, представленных лицами, не являющимися сотрудниками, в разбивке по количеству дел (2015–2019 годы)



С. Показатель использования в разбивке по месту службы, полу и категориям лиц, не являющихся сотрудниками

41. Согласно результатам дальнейшего анализа, большинство дел, или 62 процента (206 дел), были представлены полевыми операциями; 36 процентов (118 дел) — периферийными отделениями; а остальные 2 процента (8 дел) — Центральными учреждениями. В первом квартале 2020 года большинство лиц, не являющихся сотрудниками, обратившихся в Канцелярию за помощью, или 69 процентов (44 лица), представляли периферийные отделения; 26 процентов (17 лиц) — полевые операции и 5 процентов (3 лица) — Центральные учреждения.

42. В течение отчетного периода 57 процентов посетителей категории лиц, не являющихся сотрудниками, составляли мужчины (190) и 43 процента (142) — женщины. В первом квартале 2020 года 36 процентов (23 лица) составляли мужчины и 64 процента (41 лицо) — женщины.

43. В 2019 году 45 процентов (150) дел поступило от подрядчиков; 28 процентов (92) — от добровольцев Организации Объединенных Наций; 14 процентов (45) — от военных/полиции Организации Объединенных Наций; и 10 процентов (32) — от консультантов. Дезагрегированные по признаку пола данные о категориях обслуживаемого персонала см. в таблице ниже.

Категории лиц, не являющихся сотрудниками, обслуженных Канцелярией в Секретариате, в разбивке по признаку пола, 2019 год

Категория сотрудников	Женский	Мужской	Всего
Подрядчик	68	82	150
Доброволец Организации Объединенных Наций	40	52	92
Военные/полиция Организации Объединенных Наций	8	37	45
Консультант	19	13	32
Стажер	7	6	13
Всего	142	190	332

44. В первом квартале 2020 года 50 процентов дел (32) поступило от подрядчиков; 23 процента (15) — от консультантов; 17 процентов (11) — от добровольцев Организации Объединенных Наций; 6 процентов (4) — от стажеров; и 3 процента (2) — от военных/полицейских Организации Объединенных Наций.

D. Различия в обращении между штатными сотрудниками и лицами, не являющимися сотрудниками

45. При рассмотрении дел, касающихся лиц, не являющихся сотрудниками, Омбудсмен отмечает случаи, в которых Организация могла бы более эффективно устранять различия в обращении между штатными сотрудниками и лицами, не являющимися сотрудниками.

1. Ненадлежащее использование лиц, не являющихся сотрудниками

46. Организация утверждает, что она больше не нанимает сотрудников на подневной или почасовой основе, однако Омбудсмен отмечает такие случаи на местах и доводит их до сведения соответствующих руководителей. В других случаях лица, не являющиеся сотрудниками, выполняют функции, которые ничем не отличаются от функций штатных сотрудников, что противоречит правилам Организации в отношении консультантов и подрядчиков. Кроме того, ложные обещания или скрытое завышение или подпитывание нереалистичных ожиданий в отношении продолжения работы по найму являются недобросовестной практикой, которая негативным образом сказывается на положении соответствующих лиц и может повлечь за собой материальную ответственность Организации.

47. То же самое можно сказать и о неэффективном исполнении контрактов в тех случаях, когда не возникает споров по поводу прав и обязанностей, но в то же время лица, нанятые на контрактной основе, на самом деле просто не получают зарплату или получают ее с неприемлемыми задержками. Поскольку круг полномочий, функции и обязанности, а также порядок подчинения не всегда ясны, появляется риск недопонимания, неэффективности и возникновения споров. Благодаря недавнему созданию новой Группы по задействованию лиц, не являющихся сотрудниками, Организация продемонстрировала волю к решению этих вопросов на системном уровне. Она проявила исключительную восприимчивость к системной обратной связи Омбудсмана. Есть все основания полагать, что внимание к этим вопросам позволит снизить необходимость обращения в этой связи к услугам Омбудсмана. В частности, следует уделять внимание более глубокому пониманию различных категорий лиц, не являющихся сотрудниками, и тому, когда можно прибегать к их услугам, а также совершенствованию системы исполнения контрактов с помощью более качественной подготовки, четкого порядка подчинения и повышенного уровня подотчетности.

2. Забота о лицах, не являющихся сотрудниками

48. Описанные ниже проблемы отмечались и в предыдущие годы. Вместе с тем чем больше Организация полагается на лиц, не являющихся сотрудниками, в том числе в местах с тяжелыми условиями службы, тем больше возникает проблем.

49. В контрактах с лицами, не являющимися сотрудниками, не учитываются все те же соображения, которые учитываются в контрактах с сотрудниками, и отношения лиц, не являющихся сотрудниками, с Организацией отличаются более напряженным и временным характером. Хотя веские основания для использования различных видов контрактов в отношении сотрудников не исключаются, Омбудсмен отмечает непредвиденные последствия. Чем суровее условия,

преобладающие в определенном месте службы, тем более экстремальными становятся такие последствия. Например, лица, не являющиеся сотрудниками, не имеют права на отпуск, не говоря уже об отпусках для отдыха и восстановления сил. Это также относится к тем местам службы, где предполагается, что сотрудники будут покидать место службы через определенные промежутки времени для поддержания своего психического и физического здоровья и где происходит ротация войск и сформированных полицейских подразделений. В то же время лица, не являющиеся сотрудниками, в большинстве случаев не имеют возможности организовать себе какой-либо перерыв для поддержания своего физического и психического здоровья. Прежде чем получить возможность сделать перерыв, лица, не являющиеся сотрудниками, почти во всех случаях должны проработать по меньшей мере шесть месяцев подряд, даже в чрезвычайно опасных местах службы.

50. Меры безопасности в целом, в том числе стандарты безопасности жилья таких лиц, отличаются от стандартов безопасности, применяемых к сотрудникам. Например, в тех случаях, когда лиц, не являющихся сотрудниками Организации, просили освободить место по соображениям безопасности, им предлагалось временное жилье. Хотя с технической точки зрения это, возможно, и не является противозаконным в силу существования различных рамочных концепций для различных категорий сотрудников, результаты, полученные соответствующими лицами, и связанные с этим вопросы репутации Организации могут не соответствовать преследуемым ею целям.

51. То же самое относится к медицинскому обслуживанию, предоставляемому клиниками Организации Объединенных Наций, и к программам социальной защиты персонала. Лица, не являющиеся сотрудниками, не имеют права пользоваться услугами клиник и программ, и их не учитывают при планировании объема предоставляемых услуг и организации работы этих учреждений. Проблемы возникают тогда, когда у таких сотрудников нет альтернативы на местах или когда имеющиеся альтернативы им недоступны.

52. Хотя на многих лиц, не являющихся сотрудниками, распространяется договорное положение о предоставлении им или пережившим их лицам пособий по социальному обеспечению в случае получения производственной травмы, болезни или смерти, Омбудсмен отмечает случаи невостребования таких пособий, поскольку лица, не являющиеся сотрудниками, не знакомы с системой, которая не обеспечивает их надлежащей поддержкой. Эти дела часто доводятся до сведения Омбудсмена во время посещений объектов, что подчеркивает их важность. Такие посещения позволяют затрагиваемым лицам доводить свои опасения до сведения Омбудсмена. Без них эти лица могли бы даже не знать о возможности запрашивать подобную поддержку. В некоторых случаях было отмечено, что нетрудоспособные лица были вынуждены приходить на работу, поскольку они были основными кормильцами в семье.

53. Различия в уходе наиболее очевидны в период после серьезных инцидентов. Сотрудники имеют право на медицинскую эвакуацию, медицинское обслуживание и доступ к местным клиникам Организации Объединенных Наций или, в зависимости от обстоятельств, на пособия в связи с потерей кормильца, которые не предоставляются лицам, не являющимся сотрудниками, или предоставляются только в исключительных случаях. Омбудсмен понимает, что такие ситуации отличаются непредвиденным характером, но, к сожалению, в Организации было зарегистрировано несколько кризисов, в ходе которых охват лиц, не являющихся сотрудниками, и уход за ними были сочтены недостаточными.

3. Транзакционный подход без обязанности проявлять должную заботу

54. Общий вывод, который можно сделать из вышеизложенного, заключается в том, что некоторые коллеги в Организации работают в неприемлемых ни для кого условиях. Кроме того, такие условия могут возникать только в среде, характеризующейся временными транзакционными потребностями, в отсутствие системы ухода или поддержки, в которой от лиц ожидается, что они сами будут нести за это ответственность. В некоторых контекстах такой подход может быть практичным и даже справедливым для всех заинтересованных сторон. В других же, и особенно в местах с тяжелыми условиями службы, с течением времени ситуации развиваются таким образом, что в конечном счете они, как представляется, не соответствуют идеалам и стандартам Организации Объединенных Наций.

4. Возможности

55. В настоящее время Отдел кадровых услуг Департамента оперативной поддержки Секретариата занимается подготовкой исследования по вопросу об использовании лиц, не являющихся сотрудниками, в Секретариате. Это исследование позволит Секретариату лучше понять порядок использования различных категорий лиц, не являющихся сотрудниками.

56. Омбудсмен считает, что это исследование предоставит Организации необходимую возможность получить полное и целостное представление о ситуации в целях содействия принятию продуманных решений и мер, и продолжает обеспечивать обратную связь по наблюдаемым системным проблемам, которые затрагивают лиц, не являющихся сотрудниками.

VII. Информационно-разъяснительная работа и наращивание потенциала

A. Общий обзор

57. В пункте 19 своей резолюции [74/258](#) Генеральная Ассамблея рекомендует Канцелярии продолжать проводить, прежде всего на местах, информационно-разъяснительную работу для содействия неформальному урегулированию споров. Соответственно, в 2019 году Канцелярия приняла трехвекторный подход, сосредоточенный на повышении уровня осведомленности, развитии навыков разрешения конфликтов и взаимодействии с руководством, с тем чтобы помочь задать тон на самом высоком уровне.

58. Канцелярия расширила свое виртуальное присутствие в местах службы, где личное присутствие было невозможно из-за ограничений в плане безопасности или отсутствия средств на поездки. Например, региональное отделение омбудсмена в Бангкоке организовало онлайн-семинары по урегулированию споров. Региональные отделения омбудсмена в Энтеббе и Гоме подготовили серию информационных материалов для распространения Группой учебной подготовки среди новых гражданских сотрудников перед их развертыванием. Омбудсмен также прилагала целенаправленные усилия по предоставлению этих информационных материалов всем отделениям системы координаторов-резидентов и в 2019 году выступила с докладом на глобальном совещании координаторов-резидентов.

59. В 2019 году Канцелярия провела 113 информационных сессий и мероприятий по повышению квалификации на трех языках, в которых приняли участие 3841 человек. В ходе мероприятий была предоставлена информация о системе отправления правосудия. В некоторых случаях для подготовки специальных миссий группы использовали обследования, предшествовавшие развертыванию миссии. Например, согласно результатам, полученным по итогам миссии в Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности в Колумбии, уровень удовлетворения работой регионального отделения омбудсмена в Сантьяго в связи с конфликтами на рабочем месте составил выше 90 процентов.

В. Основные моменты

1. Расширение цифрового присутствия на глобальных платформах

60. Канцелярия по-прежнему публикует всю информацию на “iSeek” на двух языках. В 2019 году Канцелярия создала для “iSeek” дополнительный контент и опубликовала 20 статей, с тем чтобы привлечь внимание персонала к своим услугам. Страницы и статьи просмотрели примерно 17 000 сотрудников, что в три раза превышает число просмотров в 2018 году. Серия под названием «Познакомьтесь со своим омбудсменом», в рамках которой региональные омбудсмены по всему миру были представлены с личной стороны, имела большой успех, и сотрудникам нравились статьи, под которыми они оставляли многочисленные комментарии.

2. Обучение и формирование навыков с помощью тематических статей

61. На основе частых системных наблюдений за коренными причинами конфликтов Канцелярия подготовила серию тематических статей с рекомендациями по предотвращению конфликтов. Одним из самых популярных инструментов коммуникации является электронная почта, которая в то же самое время представляет собой один из источников недоразумений и конфликтов. В рамках этой серии сотрудникам были даны простые советы о том, как эффективно общаться по электронной почте и избегать распространенных ошибок, из-за которых может показаться, что они неуважительно относятся к другим, и которые могут создать напряженность. Канцелярия также вынесла практические рекомендации по предоставлению и получению отзывов при оценке результатов работы в конце цикла.

62. Помимо публикации материалов на “iSeek” Канцелярия приступила к полному обновлению своего веб-сайта (www.un.org/en/ombudsman) на шести официальных языках Организации Объединенных Наций. В 2019 году количество просмотров страниц веб-сайта увеличилось на 28 процентов и составило более 59 000. Согласно результатам анализа контента, запрашиваемого пользователями, большинство из них ищут информацию на испанском или арабском языках, а также информацию о предлагаемых услугах и способах обращения к омбудсмену.

VIII. Системные замечания

A. История вопроса

63. Омбудсмен отмечает, что вопросы, вызывающие конфликты, мало изменились с 2002 года. Проблемы и возможности в Организации возникают в трех основных категориях: работа и продвижение по службе; система служебной аттестации; а также вознаграждение и пособия. Конфликты, возникающие в этих трех категориях наряду с другими неизменными вопросами, которые регулярно доводятся до сведения Организации, такие как руководство, боязнь выражать собственное мнение, обязанность проявлять должную заботу, психическое здоровье и административное управление, продолжают препятствовать эффективной работе Организации³.

64. Хотя Омбудсмена обнадеживает признание Генеральной Ассамблеей того, что неформальная система является эффективным и действенным механизмом разрешения конфликтов между сотрудниками и руководителями, на общеорганизационном уровне предстоит еще многое сделать для учета замечаний Омбудсмена в политике и процедурах Организации. Работая с заинтересованными сторонами в деле достижения этих целей, Канцелярия использует свой глобальный опыт, накопленный на местах. Во многих случаях результатом диалога, проводимого в соответствии с обязанностью Омбудсмена отмечать тенденции, которые могут повлечь за собой конкретные действия на политическом уровне, стала разработка политики.

65. Отдельные случаи, в которых конфликтные ситуации подлежат справедливому разрешению, помогают укрепить Организацию на микроуровне, но при этом должны оставаться конфиденциальными в соответствии с принципами Канцелярии. Вместе с тем, объединяя элементы отдельных дел в общие замечания, Омбудсмен имеет возможность сохранять конфиденциальность и выносить рекомендации, основанные на реальных делах.

66. Эти рекомендации также становятся важным элементом политических диалогов, которые Омбудсмен проводит со старшими руководителями и лицами, занимающимися разработкой политики в Организации. Благодаря этим усилиям удается сокращать разрыв между моментом получения от Омбудсмена рекомендаций и моментом их претворения в жизнь путем разработки политики, которая будет способствовать усилению мер, направленных на разрешение конфликтов.

B. Общие замечания

1. Системное преследование занимающих высокие должности лиц

67. По мере того как Организация продвигается к достижению цели гендерного паритета, одним из положительных результатов является то, что все больше женщин получают повышение по службе, что позволяет им выполнять управленческие обязанности на все более высоком уровне. К сожалению, одним из отрицательных последствий является рост числа преследований на рабочем месте или преследований женщин-руководителей высших и других уровней. В соответствии со своей обязанностью предупреждать Организацию о возникающих тенденциях Омбудсмен отмечает сложившуюся в последнее время тенденцию к активизации преследования женщин-руководителей.

³ A/72/138, стр. 23 и 24.

68. Многие новые руководители сталкиваются с сопротивлением со стороны некоторых членов команды. Например, в некоторых случаях человек, уже состоящий в команде, мог подать заявку на должность руководителя и, не получив повышения, обозлиться на того, кого выбрали вместо него. Этот человек может заручиться поддержкой других членов команды для того, чтобы подвергать нового руководителя травле, например, утаивая крайне важную информацию, предоставляя ложную или неполную информацию, используя тактику промедления или распространяя дезинформацию о новом руководителе.

69. Недавно назначенные женщины-руководители, которые становятся жертвами такой травли, не всегда находят необходимую поддержку у старшего руководства, в частности, когда эти женщины приходят в Организацию со стороны. Возможно, таким женщинам придется создать целую сеть поддерживающих их лиц, в то время как негативная информация о них будет распространяться теми, кто недоволен их назначением. В тех случаях, когда недавно назначенные женщины-руководители слышат, что они не способны выполнять свою работу только по той причине, что они женщины, в дополнение к проблеме травли им приходится решать проблему дискриминации.

70. Организация должна обеспечить надлежащую подготовку новых сотрудников, с тем чтобы они получали полноценную поддержку. В случае назначения лиц, не являющихся сотрудниками Организации, большое значение имеет проведение курса ориентации. Хотя новые сотрудники должны иметь возможность пользоваться поддержкой и знаниями членов своей команды, они не должны узнавать о всех нюансах политики и процедур системы Организации Объединенных Наций по кусочкам или самостоятельно. Это особенно важно в контексте политики Организации по обеспечению гендерного паритета. Первостепенное значение в этой области имеет обеспечение ценности коллективной работы, и Омбудсмен вынесла многочисленные рекомендации и организовала учебные курсы, направленные на повышение морального духа коллектива, совершенствование навыков общения и — с недавнего времени — на повышение уровня осведомленности о важности цивилизованного поведения на рабочем месте.

71. В дополнение к тем аспектам, о которых говорилось выше, Омбудсмен отмечает, что в этой сложной ситуации Канцелярия также рассматривает жалобы о злоупотреблениях со стороны женщин-руководителей. Омбудсмен подчеркивает, что Канцелярия рассматривает каждую жалобу, которая доводится до ее сведения, беспристрастно и в соответствии с профессиональными стандартами. Женщины не освобождаются от необходимости поддерживать эффективные стандарты управляющих просто потому, что они — женщины; достижение совершенства в области управления является целью, к которой необходимо стремиться в рамках всей системы Организации Объединенных Наций, и ее суть не меняется в зависимости от пола руководителя.

2. Запрещенное поведение и ненадлежащее поведение

72. Многие коллеги, консультирующиеся с Омбудсменом, сообщают о случаях ненадлежащего или запрещенного поведения. Поведение, которое еще не запрещено, но считается ненадлежащим, включает в себя высказывание замечаний, которые могут носить предосудительный характер, или других фраз и комментариев, которые могут быть истолкованы как примеры перехода на личности или не соответствовать ожидаемому уровню профессионализма. В некоторых случаях коллеги, которые становятся свидетелями такого поведения или косвенно затронуты им, также обращаются к Омбудсмену с просьбой изучить варианты устранения последствий. Вопросы о ненадлежащем и запрещенном поведении также поднимались в кафе по вопросам корректного поведения и совместно с

другими заинтересованными сторонами. К числу пострадавших лиц могут относиться сами пострадавшие лица, сторонние наблюдатели, включая свидетелей возможного запрещенного поведения или последствий такого поведения для пострадавшего лица, а также любой коллега, вмешавшийся в ситуацию, связанную с возможным запрещенным поведением (см. [ST/SGB/2019/8](#), пункт 1.12).

73. Когда в ходе официального расследования устанавливается, что был совершен проступок, для устранения ущерба, причиненного пострадавшим лицам или группе, могут быть приняты меры по исправлению положения. К Омбудсмену часто обращаются с просьбами об оказании услуг именно в рамках усилий по сплочению коллектива. Вместе с тем в тех случаях, когда расследование не проводится по той причине, что предполагаемое поведение не квалифицируется в качестве проступка, можно не сомневаться в том, что это поведение препятствовало и продолжает препятствовать созданию и поддержанию достойной и гармоничной рабочей обстановки. Омбудсмен считает, что Организации следует рассмотреть вопрос о принятии упреждающих мер для предотвращения такого поведения в делах, которые не расцениваются как дела о проступках, но которые могут иметь далеко идущие последствия для коллективного и морального духа сотрудников.

74. Омбудсмен проводит беседы со сторонними наблюдателями, на которых негативно сказывается поведение, которое, по их мнению, является недостойным в профессиональной среде Организации Объединенных Наций, даже в тех случаях, когда лицо, которое было непосредственно затронуто этим поведением, не желает поднимать данный вопрос. В некоторых случаях сторонний наблюдатель считает, что какая-либо коллега стала объектом неуместного замечания сексуального, личного или лестного (или явно не лестного) характера, и поднимает соответствующий вопрос за эту коллегу. Сама коллега может сбросить со счетов это замечание, даже признав, что оно было неуместным, сославшись на него как несущественное и не заслуживающее внимания замечание; кроме того, коллега не обязательно считает себя жертвой. Тем не менее сторонний наблюдатель косвенно оскорблен этим замечанием и видит в нем нарушение профессиональной этики. Замечания, которые были доведены до сведения Омбудсмена, чаще всего касались внешнего вида или одежды и в конкретной ситуации были абсолютно неприемлемыми. Иногда подобные замечания преднамеренно используются для создания двусмысленности или заключают в себе инсинуации сексуального характера. Объект этих замечаний может снова посчитать, что они ее не задевают, и утверждать, что не считает себя жертвой. К сожалению, как было сообщено Омбудсмену, другие люди, являющиеся свидетелями подобных сцен, считают себя косвенно затронутыми подобным поведением и, следовательно, являются жертвами.

75. Ситуации, в которых жертва не сообщает о произошедшем, могут повлечь за собой негативные последствия для рабочей атмосферы, так как зачастую они становятся отражением неуважительного поведения. В таких случаях часто утверждается, что, поскольку пострадавшая не подавала жалобу, никакого ущерба нанесено не было и что конкретное замечание было высказано и воспринято с юмором. Омбудсмен наоборот считает, что был нанесен ущерб и что никто не должен подлежать оправданию лишь на том основании, что никто не посчитал сказанное обидным, когда на самом деле был подорван принцип взаимного уважения. Кроме того, между предполагаемым правонарушителем и жертвой часто наблюдается дисбаланс сил, что вдвойне затрудняет высказывание своего мнения лицом, ставшим объектом определенного замечания.

76. Сообщая об этом аспекте косвенных домогательств, Омбудсмен не хочет, чтобы ее слова воспринимались как призыв лишить коллег нормального профессионального человеческого взаимодействия и духа товарищества, как и не хочет излишне предписывать определенные правила межличностного взаимодействия. Вместе с тем важно, чтобы принципы достоинства и уважения соблюдались всегда, что исключает инсинуации и преднамеренную двусмысленность, особенно такого рода, который граничит с сексуальными домогательствами. Одним из мощных средств избавления Организации от этого конкретного поведения может стать повышение уровня осведомленности о причинах и последствиях косвенных домогательств. Канцелярия уже занимается этими вопросами в своих кафе по вопросам корректного поведения и затрагивает эту тему в своих статьях, опубликованных на «iSeek», а также надеется, что эти инициативы помогут установить границы приемлемого поведения. Создание достойных рабочих мест для всех в Организации Объединенных Наций представляет собой благородную цель.

3. Вопросы психического здоровья

77. Хотя роль Канцелярии отнюдь не заключается в предоставлении медицинского обслуживания, она занимается вопросами, касающимися организационной поддержки благосостояния персонала. Одним из источников кадровых проблем и конфликтов могут быть системы и процессы, с помощью которых обеспечивается такая поддержка. Канцелярия провела весьма плодотворный диалог с Советом по вопросам осуществления политики в области психического здоровья и благополучия и высоко оценивает созданную им динамику в плане позитивных изменений. Хотя для полноценного решения приоритетных задач Совета, а именно обеспечения высококачественной помощи в области психического здоровья, поддержки сотрудников, испытывающих проблемы с психическим здоровьем, и создания рабочего места, способствующего укреплению психического здоровья, потребуется время, Омбудсмен высказала замечания, которые могут позволить принять краткосрочные решения в трех основных областях, которые перечислены ниже: а) возвращение на работу после болезни, в том числе после пандемии COVID-19; б) психологически комфортные условия на рабочем месте; и с) навыки, необходимые руководителям для решения поведенческих проблем. К основным областям относятся следующие:

а) Возвращение на работу

і) В условиях, не связанных с пандемией

78. В соответствии с действующими правилами о заключении специальных договоренностей при возвращении на работу Отдел охраны здоровья, техники безопасности и гигиены труда выносит руководителям рекомендации в отношении практических решений, таких как разрешение работать удаленно в течение определенного периода времени, на основе медицинского обоснования, суть которого не может быть раскрыта по соображениям конфиденциальности. В этом случае сами руководители несут ответственность за то, чтобы определить, какие меры можно принять в конкретных обстоятельствах дела в том формате, в каком они их понимают. Между руководителями, которые должны принять окончательное решение, и Отделом, который располагает медицинской информацией о специальных договоренностях, которые должны заключить руководители, и альтернативных мерах, которые были бы полезны, может возникнуть напряженность. При таком сценарии обе стороны должны изучить и оценить полезность альтернативных мер в тех случаях, когда руководители считают, что выполнение изначальной рекомендации медицинской службы не представляется

возможным. Такая напряженность сильнее проявляется в случаях отсутствия физических или видимых расстройств, включая проблемы психического здоровья.

79. Канцелярия предлагает варианты решения проблем некоторым руководителям, которые сталкиваются с трудностями при объяснении своей команде, почему с конкретным сотрудником были заключены определенные договоренности, без упоминания того, что это сделано по медицинским соображениям. В некоторых случаях, когда другие коллеги, направляющие просьбу о заключении специальных договоренностей по другим причинам, получают отказ, соответствующие договоренности воспринимаются как один из признаков потенциального фаворитизма. В некоторых случаях коллеги расценивают добросовестные попытки заключения специальных договоренностей в качестве непрозрачной управленческой практики.

ii) Частичное медицинское освидетельствование

80. В попытках обеспечить возвращение сотрудников на работу Отдел охраны здоровья, техники безопасности и гигиены труда может разрешить сотрудникам вернуться на работу, даже если они приступят к выполнению других рабочих функций или выйдут на другое место работы. Например, сотрудникам может быть разрешено вернуться к выполнению гуманитарной работы или работы по обеспечению безопасности, но за пределами того места службы, в котором они пережили травмирующий опыт и к которому они были прикреплены. Предполагается, что в таких случаях Организация по крайней мере предоставит сотрудникам возможность занимать должности, сопоставимые с их нынешней должностью. Вместе с тем имели место ситуации, когда сотрудников допускали к работе, но по факту работы, к которой они могли бы вернуться, не было. Например, сотрудников, ранее выполнявших обязанности по обеспечению безопасности или работающих в приемных, очень трудно назначить на другие должности, предполагающие выполнение других служебных обязанностей.

81. Индивидуальные усилия принесли положительные результаты, и, похоже, что число таких случаев уменьшилось. Вместе с тем структурная проблема сохраняется: одна часть системы может давать результаты, которыми другая часть системы не в состоянии управлять систематическим образом, а значимый, корректирующий центральный орган, занимающийся переводом сотрудников, просто отсутствует.

iii) Период после пандемии

82. Некоторые вопросы, отмеченные выше, возникнут при возвращении на работу в период после пандемии. В настоящее время Омбудсмен внимательно следит за применением поэтапного подхода к возвращению на работу и выслушивает опасения, выражаемые сотрудниками в преддверии возвращения, и принимает соответствующие ответные меры.

b) Психологически комфортные условия на рабочем месте

83. Не стоит ожидать, что сотрудники будут работать в обстановке, пропитанной страхом. Работа в Организации Объединенных Наций должна способствовать свободному обмену профессиональными мнениями, идеями и опасениями. Омбудсмен затрагивала вопрос о страхе выражать свое мнение в семи предыдущих годовых докладах; вопрос о руководстве и обязанности проявлять должную заботу в девяти предыдущих докладах; и вопрос о психическом здоровье в восьми предыдущих докладах. Кроме того, Генеральный секретарь оказал решительную поддержку в формировании «культуры гласности». Идея этой

инициативы ясна: здоровая и гармоничная рабочая атмосфера вдохновляет персонал и способствует повышенной эффективности.

84. Несмотря на все эти усилия, многие люди, обращающиеся за помощью в Канцелярию, отмечают боязнь высказывать свое мнение из страха подвергнуться преследованиям или испытать на себе иные негативные последствия, а также то, что они не чувствуют себя в психологически комфортных условиях на рабочем месте. Хотя угрожающее поведение, вызывающее ухудшение психологически комфортных условий, может не расцениваться в качестве проступка, оно, безусловно, может привести к проблемам с психическим здоровьем. Согласно рассказам и неофициальным данным, в некоторых случаях Канцелярии известно о поведенческих проблемах в том или ином подразделении, а соответствующим медицинским службам — о медицинских проблемах. Вместе с тем не всегда удается увязать эти две проблемы, что позволило бы систематически принимать меры по исправлению положения. Омбудсмен рассматривает возможность коллективных действий для дальнейшего изучения связей между преследованием и психическим здоровьем.

85. Прилагаются также усилия по содействию более своевременному и эффективному вмешательству на рабочем месте по мере возникновения ситуаций. Например, Канцелярия обеспечивает непосредственную подготовку руководителей, которые не знают о негативном воздействии своего поведения на других и которые сами могут оказаться в ситуации реагирования на угрозу, в связи с чем они не замечают последствий собственного поведения. Параллельным системным вопросом может быть то, что случаи преследования, включая сексуальные домогательства, дискриминацию и злоупотребление властью, рассматриваются в рамках правовой системы без сопутствующей ориентированной на интересы людей программы мероприятий, включающей компонент психического здоровья. Такая программа помогла бы оказывать надлежащую поддержку всем без ущерба лицам и независимо от их виновности или невиновности в рамках рассчитанной на определение наказания системы расследования и дисциплинарного разбирательства.

с) Навыки, необходимые руководителям для решения поведенческих проблем

86. Хотя руководители и не являются медицинскими работниками, они обязаны заботиться о своих сотрудниках. Как и во всех аспектах управления, хорошие коммуникационные навыки являются одним из необходимых условий работы руководителей, которые должны учитывать изменения в поведении членов команды. Изменения в поведении могут заметить сами руководители, или же на эти изменения могут обратить их внимание другие члены команды. В современных рабочих условиях, и не в последнюю очередь во время пандемии COVID-19, возникают все более сложные факторы, вызывающие стресс, и руководители должны обладать необходимыми инструментами для принятия соответствующих мер. Чуткое восприятие факторов, которые могут вызывать проблемы с психическим здоровьем или способствовать их возникновению, также является частью ответственности всех сотрудников. Канцелярия столкнулась с проблемами, возникающими в ситуациях, когда изменение поведения могло быть ненадлежащим образом охарактеризовано либо сотрудниками, либо руководителями в качестве проблемы медицинского характера из-за отсутствия надлежащей подготовки и чуткого восприятия. Имели место также ситуации, когда, скорее всего, было бы полезно рассмотреть вопрос о психическом здоровье, но этого не произошло.

87. Одним из вариантов решения проблемы отсутствия надлежащей профессиональной подготовки в этой области является повышение уровня осведомленности и обучение практическим навыкам управления на самом высоком уровне. В дополнение к своим нынешним инициативам Канцелярия рассматривает возможность сотрудничества со специалистами в области психического здоровья в целях дальнейшего удовлетворения этой потребности. Канцелярия уже предлагает сотрудникам всех уровней пройти учебный курс, направленный на развитие навыков, необходимых для проведения деликатных бесед, который был положительно воспринят участниками.

88. Руководители в местах с тяжелыми условиями службы особенно нуждаются в навыках решения поведенческих проблем. В настоящее время в Организации нет механизма для систематического контроля за благополучием сотрудников в местах с тяжелыми условиями службы, который позволил бы ей оперативно реагировать в тех случаях, когда условия работы начинают сказываться на здоровье сотрудников таким образом, что они не могут продолжать работу в данном месте. Со стороны Организации было бы безответственно выдвигать пострадавшим сотрудникам требования оставаться на своих должностях в таких условиях. В соответствии с обязанностью проявлять должную заботу о людях Организация должна обеспечивать безопасность не только пострадавших, но и других сотрудников. Организация должна также уменьшить степень своей подверженности рискам. К сожалению, Канцелярии знакомы случаи, когда сотрудники подавали сигналы тревоги, но никакие меры не принимались до тех пор, пока дело не дошло до их эвакуации и госпитализации по причинам, связанным с психическим здоровьем. В таких ситуациях затронутые сотрудники подвергаются ненужному стрессу и происходит истощение ресурсов Организации. В этих случаях иногда поднимается вопрос о возможности мобильности, однако мобильность представляет собой лишь один из возможных инструментов, и она не приносит пользы в тех случаях, когда персонал перемещают в места со столь же сложными условиями службы.

IX. Перспективы на будущее

A. Сосредоточение внимания на приоритетах в области урегулирования конфликтов в период после COVID-19

89. Пандемия COVID-19 показала, что лица, занимающие руководящие и управляющие должности, имеют большое значение не только с точки зрения обеспечения бесперебойного функционирования, гибкости и эффективности в изменяющихся условиях, но и с точки зрения руководства и заботы о благополучии и психическом здоровье сотрудников, а также способности вносить вклад в работу членов команд, которые находятся в их подчинении.

90. Руководители и сотрудники продемонстрировали различные способности, помогающие им справиться с неопределенностью и стрессом в связи со сложившейся ситуацией. Неэффективное управление и авторитарное поведение некоторых из них лишь усугубились в результате кризиса в связи с трудностями, вызванными удаленной работой. Другие, в том числе многие сотрудники на местах, смогли продемонстрировать высокую степень жизнестойкости, гибкости и оперативности реагирования, что может свидетельствовать о том, что при отборе лиц, которые будут руководить и управлять сотрудниками и персоналом, следует более целенаправленно учитывать такие факторы, как навыки, подготовку и опыт, приобретенный конкретными лицами на местах.

В. Будущие действия против расизма

91. После общего собрания с сотрудниками, проведенного 4 июня, Генеральный секретарь направил 9 июня 2020 года персоналу письмо, в котором подтвердил, что позиция Организации Объединенных Наций в отношении расизма предельно ясна и что зло расизма противоречит положениям Устава и подрывает основные ценности сообщества Организации. Была подчеркнута необходимость честного разговора о расизме в рамках Организации. В этой связи Генеральный секретарь просил Омбудсмана совместно с Управлением людских ресурсов и в тесном сотрудничестве с представителями персонала подготовить план действий для проведения в рамках Организации одногодичной кампании по повышению уровня информированности, осведомленности и принятию мер по борьбе с расизмом и подготовить выводы, которые позволили бы Генеральному секретарю предпринять надлежащие действия.

С. Продолжение предоставления лицам, не являющимся сотрудниками, возможности получать услуги по неформальному урегулированию споров

92. С учетом организационных реалий, влияющих на использование лиц, не являющихся сотрудниками, и необходимости обеспечения того, чтобы эта категория персонала могла и дальше получать доступ к системе неформального урегулирования споров, можно было бы расширить мандат Канцелярии, с тем чтобы она также обслуживала лиц, не являющихся сотрудниками, которые связаны с Секретариатом договорными условиями или которые работают в Секретариате.

93. В первоначальном предложении Генерального секретаря об осуществлении экспериментального проекта по предоставлению лицам, не являющимся сотрудниками, доступа к услугам по неформальному урегулированию споров содержалось положение, согласно которому увеличение числа дел, поступающих от лиц, не являющихся сотрудниками, более чем на 350 дел в год потребует дополнительных ресурсов для того, чтобы и далее оказывать такие услуги и предоставлять их в более широких масштабах. Это важное для целей осуществления соображение необходимо учитывать при любом официальном расширении мандата Генеральной Ассамблеи.

Д. Расширение услуг, оказываемых персоналу на местах

94. В пункте 15 своей резолюции [74/258](#) Генеральная Ассамблея вновь подтвердила важность неформального процесса урегулирования споров и просила Генерального секретаря включить в его следующий доклад рекомендации по устранению имеющейся проблемы недостаточного доступа к нему сотрудников на местах. Большинство дел, которыми Канцелярия занималась с момента ее создания в 2002 году, поступало из подразделений на местах и из периферийных отделений. Группа по реорганизации системы отправления правосудия в Организации Объединенных Наций отметила в своем докладе Ассамблее, что эффективность и доступность Канцелярии зависят от наличия достаточных ресурсов для обеспечения надлежащего кадрового потенциала, роста и необходимых поездок в места службы.

95. С учетом критических финансовых условий, сложившихся в результате кризиса COVID-19, Генеральный секретарь понимает, что сейчас, возможно, не самое подходящее время обращаться с просьбой о выделении дополнительных ресурсов для решения этого вопроса. Как отмечалось выше, Канцелярия провела обзор операций в целях поиска возможных решений в рамках имеющихся у нее ресурсов. В своем предлагаемом бюджете Канцелярия предложила осуществить дальнейшую децентрализацию своего посреднического потенциала, объединенного на данный момент в Центральных учреждениях, чтобы разместить большее число служб ближе к персоналу на местах. В этой связи Канцелярия предложила упразднить должность руководителя Отдела посредничества класса Д-1 и утвердить две должности младших сотрудников по вопросам урегулирования споров/посредничества класса С-3, которые будут базироваться в Женеве и Найроби.

96. Предполагается, что предлагаемая мера позволит создать большой потенциал на местах, лучше увязать неформальные услуги по урегулированию споров с существующими местами расположения отделений Трибунала по спорам Организации Объединенных Наций и расширить возможности для обработки переданных из Трибунала дел. Это также соответствовало бы первоначальной рекомендации Группы по реорганизации, согласно которой каждому региональному омбудсмену был бы предоставлен специалист по правовым вопросам или специалист по ведению дел на должности С-2/С-3 для оказания необходимой помощи в деятельности регионального отделения.

97. Если в какой-то момент в будущем, когда финансовое положение улучшится, Генеральная Ассамблея примет решение в целях устранения проблем, связанных с потребностями в ресурсах, Генеральный секретарь дополнительно предложит установить региональное присутствие на Ближнем Востоке (Бейрут или Амман) и в Аддис-Абебе или Йоханнесбурге, Южная Африка, с тем чтобы довести потенциал Канцелярии до требуемого уровня. Это позволит предоставить всем региональным комиссиям равный доступ к услугам омбудсмена и посредникам, как это первоначально предусматривалось Группой по реорганизации.

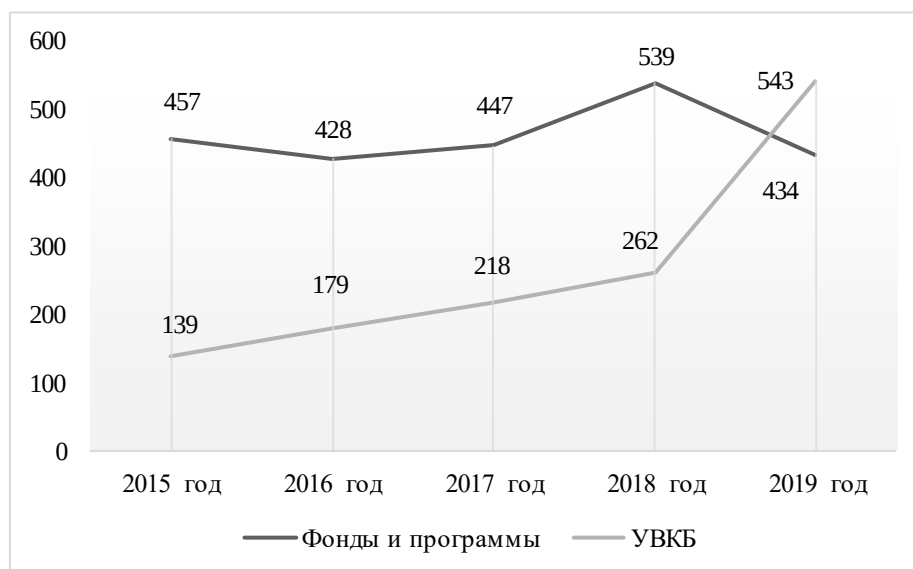
98. Как показывает практика проведения на протяжении более десяти лет очных и виртуальных мероприятий, даже когда виртуальные мероприятия являются необходимостью, местные специалисты-практики, находящиеся в одном часовом поясе, знакомые с региональным контекстом и культурой и говорящие на местном и/или преимущественно используемом языке, добиваются наиболее оптимальных результатов на местах.

Приложение

Статистические данные Омбудсмена фондов и программ Организации Объединенных Наций и Омбудсмена Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев

Рисунок I

Число дел, открытых Омбудсменом фондов и программ и Омбудсменом Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев (2015–2019 годы)



Сокращения: УВКБ — Управление Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев.

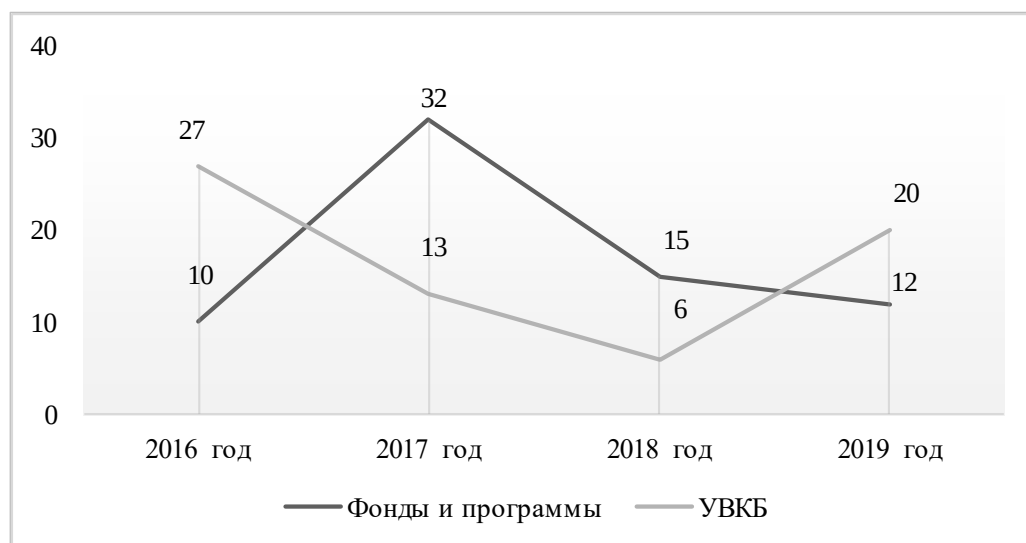
Рисунок II
Распределение дел, открытых Омбудсменом фондов и программ и Омбудсменом Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев, в разбивке по местам службы, 2019 год

(В процентах)



Сокращения: УВКБ — Управление Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев.

Рисунок III
Число предполагающих посредничество дел, открытых Омбудсменом фондов и программ и Омбудсменом Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев (2016–2019 годы)



Сокращения: УВКБ — Управление Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев.