

Новые начинания

Отчет о работе, апрель 2023 года – март 2024 года
Бюро Омбудсмана ВОИС



Пользователь вправе воспроизводить, распространять, адаптировать, переводить и публично исполнять контент настоящей публикации, в том числе в коммерческих целях, без получения явно выраженного согласия, при условии ссылки на ВОИС в качестве источника информации и четкого указания, если в оригинальный контент были внесены изменения.

Предлагаемый текст ссылки: ВОИС (2024 год). Отчет о работе, апрель 2023 года – март 2024 года.

Женева: Всемирная организация интеллектуальной собственности.

На адаптированной версии / переводе / производных материалах не разрешается проставлять официальную эмблему или логотип ВОИС, если такие документы не были утверждены и проверены на достоверность Организацией. За разрешением просьба обращаться в ВОИС через веб-сайт Организации.

Любой производный материал должен содержать следующую правовую оговорку: «Секретариат ВОИС не несет никакой ответственности за преобразование или перевод оригинального контента».

Если опубликованный ВОИС контент, например изображения, диаграммы, товарные знаки или логотипы, принадлежит третьей стороне, то ответственность за получение разрешения у правообладателя(-ей) лежит исключительно на пользователе.

Ознакомиться с лицензией можно по адресу:
<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo>.

Употребляемые обозначения и изложение материала в настоящей публикации не означают выражения со стороны ВОИС какого бы то ни было мнения относительно правового статуса любой страны, территории, города или района, или их властей, или относительно делимитации их границ.

Настоящая публикация не призвана отражать точку зрения государств-членов или Секретариата ВОИС.

Упоминание определенных компаний или продукции определенных производителей не означает, что они одобрены или рекомендованы ВОИС в отличие от аналогичных компаний или продукции, не названных в тексте.

Правовая оговорка: Использование инструментов ИИ при подготовке отчетов Повествовательные элементы настоящего отчета были подготовлены при помощи языковых моделей ИИ. Весь контент, созданный ИИ, прошел проверку, и его достоверность была подтверждена Омбудсменом. В эти инструменты ИИ не вносилась никакая личная или конфиденциальная информация, имеющая отношение к Организации. Мы придерживаемся принципа прозрачности и подтверждаем использование ИИ при подготовке нашего отчета. Мы, как и прежде, привержены делу предоставления точной, достоверной и тщательно взвешенной информации заинтересованным сторонам, связанным с ВОИС.

© ВОИС, 2024 год
Всемирная организация
интеллектуальной собственности
34, chemin des Colombettes
P.O. Box 18
CH-1211 Geneva 20
Switzerland
Атрибуция 4.0 IGO (CC BY 4.0 IGO)

Новые начинания

Отчет о работе, апрель 2023 года – март 2024 года
Бюро Омбудсмена ВОИС



Содержание

- 1 | Предисловие Омбудсмена
- 2 | Введение
- 3 | Обзор за 2023–2024 годы
- 4 | Основные проблемы и тенденции
- 6 | Риск для Организации
- 7 | Гендерное равенство
- 10 | Взаимоотношения с руководством
- 11 | Запрещенные действия и соблюдение правил
- 12 | Условия работы и служебный рост
- 14 | Результаты и перенаправление
- 15 | Посреднические услуги
- 17 | Наблюдения и рекомендации
- 20 | Создание систем управления данными
- 21 | План дальнейших действий

Приложения

- A | Принципы работы Омбудсмена ВОИС
- B | Стандарты практической деятельности ООН для омбудсменов и посредников системы ООН
- C | Этический кодекс МАО
- D | Категории дел в рамках ООН
- E | Информационная подборка для тех, кто поддерживает принцип «Сначала – неформальные механизмы»



Предисловие

На фоне того, что первый год моей работы в качестве временного Омбудсмена ВОИС подходит к концу, в настоящем отчете вновь подтверждается моя приверженность делу содействия поступательному прогрессу в создании на рабочих местах условий, свободных от притеснений, эксплуатации и неправомерных действий. Бюро Омбудсмена продолжает неуклонно продвигать культуру уважения и гармонии и отстаивать интересы ВОИС и ее сотрудников, с тем чтобы сформировать в ВОИС благоприятную и уважительную среду. Проведенный в октябре 2023 года обзор деятельности Бюро Омбудсмена пролил свет на те области, в которых нам необходимо еще больше укрепить наши инициативы.

Мы все должны сыграть свою роль в создании такой организации, где все будут чувствовать, что их заслуги признают и ценят, а сами они находятся в безопасности. Ваше участие и отзывы очень важны, поэтому я призываю вас ознакомиться с этим отчетом и поделиться своими мыслями и комментариями.

Генеральный директор Танг призвал нас создать Организацию, способную содействовать формированию более инклюзивной, сбалансированной и ориентированной на перспективу глобальной экосистемы ИС. Чтобы добиться этого, он признал необходимость изменить нормы поведения, повысить квалификацию и сделать приоритетными сотрудничество, здоровье и благополучие. На мой взгляд, нам удастся добиваться прогресса.

Само собой разумеется, что совместная работа в условиях прессинга проверяет нас на прочность в социальном, культурном, интеллектуальном и эмоциональном плане. Однако, выявляя и решая системные проблемы, мы можем сделать ВОИС более динамичным и слаженным местом работы. В то же самое время, решая свои внутренние проблемы, мы должны рассматривать этот вопрос в рамках более широкого глобального контекста, который по-прежнему подвергается значительным потрясениям, что, в свою очередь, накладывает дополнительное бремя на повседневную жизнь.



Моя кандидатура на должность Омбудсмена была утверждена 15 апреля 2024 года; в связи с этим я хочу поблагодарить всех коллег, включая старших менеджеров, администраторов, сотрудников и представителей консультантов, за их растущее доверие к институту Омбудсмена. Особая благодарность выражается тем, кто в течение прошедшего года использовал свой опыт, человеческие качества и творческий подход в процессе поиска решений имеющихся проблем, а также тем, кто рецензировал предыдущие проекты этого отчета.

Рахеле Маланка
Омбудсмен ВОИС

Введение

Эта публикация знаменует собой важную веху, являясь первым ежегодным отчетом Бюро Омбудсмана ВОИС с 2021 года. В отчете восстанавливается ранее существовавшая точка отсчета (1 апреля 2023 года) и вводится новая структура, позволяющая лучше понять динамику и закономерности текущих трений и конфликтов в ВОИС. Он также представляет собой один из важных инструментов формирования чувства общей ответственности за эффективное разрешение и смягчение конфликтов, что подчеркивает ключевую роль Бюро Омбудсмана.

Учитывая разнообразие мнений, ценностей и интересов в трудовом коллективе, конфликты не только неизбежны, но и полезны. Организации, которые справляются с конфликтами в конструктивном ключе, могут решать проблемы более новаторскими способами, иметь более крепкую командную динамику и добиваться лучших организационных результатов.

Бюро Омбудсмана играет ключевую роль в содействии формированию трудовой культуры, основанной на принципах безопасности, уважения и открытости. Возможности для этого появляются благодаря соблюдению основополагающих принципов конфиденциальности, независимости, непредвзятости и минимизации формальностей. Добиваясь того, чтобы каждый человек чувствовал в ВОИС свою защищенность и ценность, Бюро Омбудсмана превращается в краеугольный камень нашей трудовой культуры.

Кроме того, отслеживая анонимизированные данные, Бюро Омбудсмана помогает идентифицировать и выявлять основополагающие проблемы системного и культурного характера. Омбудсмен также стремится к тому, чтобы мнения различных групп и меньшинств пользовались уважением, ценились и были услышаны.

«Конфликты неизбежны в любом трудовом коллективе. Наш успех определяется тем, насколько эффективно нам удастся с ними справиться».

Автор неизвестен



Руководящие принципы деятельности
Бюро Омбудсмана ВОИС

В английском варианте настоящего отчета термины «Ombudsperson» и «Ombuds» используются на взаимозаменяемой основе.

Обзор за 2023–2024 годы

В период с апреля 2023 года до конца марта 2024 года у Омбудсмена было 212 контактов с 49 посетителями по 38 отдельным делам, что в среднем составляло 4 контакта в расчете на одного посетителя. С учетом того, что согласно новому порядку Омбудсмен выполняет свою работу на основе частичной занятости (два дня в неделю), этот показатель демонстрирует положительную динамику по сравнению с 2020 годом (68 дел) и 2021 годом (80 дел). Учитывая, что общее число сотрудников составляет 1684 человека, в 2023–2024 годах Бюро Омбудсмена уже взаимодействовало примерно с тремя процентами сотрудников. Вместе с тем сокращение рабочего времени позволяет уделять лишь ограниченное время выполнению задач, связанных с расширением осведомленности и повышением квалификации.

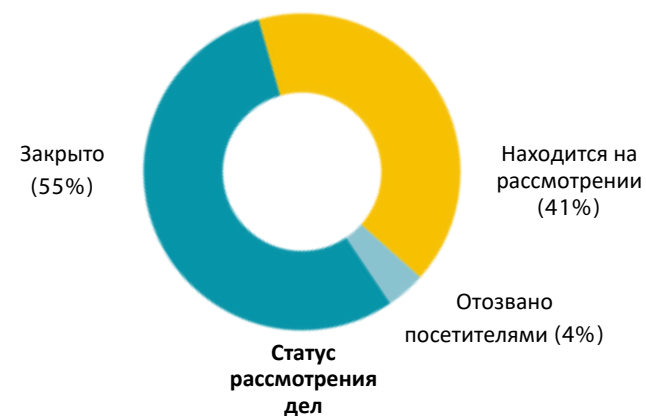
Быстрый рост числа заявителей – с 20 человек в период с апреля по декабрь 2023 года до 29 человек в первом квартале 2024 года – является признаком роста доверия к данному институту и его авторитета. Кроме того, он свидетельствует о необходимости обеспечения преемственности в выполнении этой ключевой функции, с тем чтобы сохранять надлежащий уровень поддержки сотрудников и оказания им методической помощи.

Из 38 дел в 2023–2024 годах 55 процентов уже были удовлетворительно разрешены, а еще 4 процента были закрыты заявителями после оказания им поддержки и консультативной помощи. Это подчеркивает ценность поддержки сотрудников со стороны Бюро Омбудсмена и эффективность данного института в решении возникающих проблем.

Учитывая, что общепринятый показатель рабочей нагрузки для служб омбудсменов и посредников составляет от 3 до 10 процентов от общей численности трудового коллектива, необходимо следить за спросом и возможностями соответствующих служб, с тем чтобы Бюро Омбудсмена могло удовлетворять потребности сотрудников. Поскольку на данном этапе служба работает на основе частичной занятости, дополнительную важность приобретают профилактические мероприятия, с тем чтобы убедиться, что служба в состоянии удовлетворить растущий спрос и обеспечить участие персонала в планировании будущего.



Тенденции, касающиеся посетителей, в 2020–2024 годах



Существующее положение дел в сравнении с организационными целевыми ориентирами (процентная доля от общей численности сотрудников)

Основные проблемы и тенденции

В 2023–2024 годах наиболее часто поднималась проблема **взаимоотношений с руководством** (19 дел), причем более двух третей соответствующих сообщений поступило от женщин. Большинство сигналов поступало от сотрудников категории специалистов. Это тревожный вывод, который подчеркивает настоятельную необходимость принятия мер по повышению качества, безопасности и эффективности служебных отношений, связанных с оценкой результатов работы.

Категория **«Запрещенные действия и соблюдение правил»** оказались на втором месте по частоте сообщений: 17 случаев, что составляет 45 процентов от общего числа сообщений. На женщин приходилось 94 процента лиц, сообщивших о запрещенных действиях, что говорит о том, что женщины чаще сталкиваются с подобным поведением и сообщают о нем. Что касается класса должности, то о наибольшем числе случаев сообщили сотрудники категории специалистов, однако потребуются дополнительный анализ для того, чтобы определить, свидетельствует ли это о большей распространенности соответствующих проблем на этом уровне или же о том, что уровень этих сотрудников в ВОИС позволяет им считать себя более способными сообщать о них.

Третье место по количеству сообщений заняла категория **«Условия работы и служебный рост»** (пять дел); данная тенденция наблюдается начиная с 2021 года. Обеспокоенность связана с такими вопросами, как перевод на другую работу / изменение должностных функций без согласия сотрудника, удовлетворенность процессом работы, а также условия и положения контракта.

Гендерная несбалансированность: Хотя женщины составляют 55 процентов сотрудников, на их долю приходится 74 процента дел, представленных Омбудсмену, и 69 процентов всех посетителей.

Риск для Организации: Согласно оценке, треть дел относятся к категории **высокого риска**. Неспособность решить эти проблемы может привести к значительным юридическим, репутационным или операционным рискам или породить резонансные и деликатные вопросы, связанные с целостностью или функциями ВОИС.

Категории дел

1

Взаимоотношения с руководством

1. Оценка результатов работы и аттестация
2. Эффективность выполнения руководящих функций
3. Достоинство и уважение

Процентная доля дел*



РУКОВОДСТВО

2

Запрещенные действия и соблюдение правил

1. Домогательства
2. Растрата и ненадлежащее расходование средств
3. Преследования



ПОВЕДЕНИЕ

3

Условия работы и служебный рост

1. Перевод на другую работу / изменение должностных функций без согласия сотрудника
2. Удовлетворенность процессом работы
3. Условия и положения контракта



СЛУЖЕБНЫЙ РОСТ



55%



ОБЩАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ

69%



КОЛИЧЕСТВО ПОСЕТИТЕЛЕЙ

74%



ДЕЛА



ЖЕНЩИНЫ



НИЗКИЙ

СРЕДНИЙ


ВЫСОКИЙ

Оценочный уровень риска для сотрудников и/или ВОИС



ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ РИСКА

*Дела могут относиться более чем к одной категории



«Вовлеченность
сотрудников
определяется
культурой, а не
наоборот»

Кэррик и Данавей

Риск для Организации

Согласно оценке Омбудсмана, вопросы, поднятые 11 посетителями, создают высокий риск для соответствующего сотрудника и для ВОИС. Из этих дел, отнесенных к категории высокого риска, 73 процента были связаны с женщинами, большинство из которых являются сотрудниками категории специалистов.

ВЫСОКАЯ СТЕПЕНЬ РИСКА

29%

Вопросы, которые могут повлечь за собой юридические проблемы, серьезные перебои в работе, риски для безопасности, репутационный ущерб для отдельных лиц и/или ВОИС

СРЕДНЯЯ СТЕПЕНЬ РИСКА

18%

Проблемы, которые могут разрастаться, наносить репутационный ущерб, вызывать нежелательную текучесть кадров, а также потенциально нарушать или ухудшать качество работы

НИЗКАЯ СТЕПЕНЬ РИСКА

53%

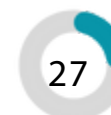
Вопросы, связанные с условиями работы отдельных лиц, вопросы низкой степени приоритетности или межличностные конфликты на ранних стадиях

Первоначально все посетители намеревались подавать официальные жалобы. Однако после консультаций с Омбудсменом четыре посетителя отказались от намерения использовать официальные каналы разрешения споров. Остальные дела по-прежнему рассматриваются.

Посетителям, сообщавшим о случаях, которым был присвоен средний уровень риска, предоставлялась возможность выбрать предпочтительный для них способ решения проблемы. Некоторые выбрали консультативную помощь или посредничество, а другие, получив соответствующую поддержку, решили не предпринимать дальнейших действий.



Процентная доля дел



27
МУЖЧИНЫ

73 процента дел, относящихся к категории высокого риска, связаны с женщинами.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С РУКОВОДСТВОМ

Достоинство

Оценка

Взаимоотношения между сотрудниками

Эффективность выполнения руководящих функций

Моральный дух в коллективе

Баланс между работой и личной жизнью

Психическое здоровье

Условия труда

ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

ЗАПРЕЩЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Домогательства

Растрата средств

Преследования

Гендерная дискриминация

Дискриминация

Поведение отдельных лиц

ЦЕННОСТИ И ЭТИКА

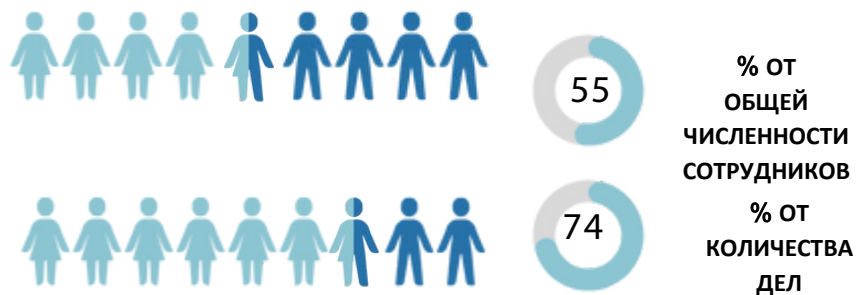
Классификация дел, связанных с высоким риском, по характеру возникших проблем

**Дела могут быть отнесены более чем к одной категории*

Гендерное равенство

Как отмечалось в предыдущие годы, среди тех, кто посещает Бюро Омбудсмана, наблюдается значительный гендерный дисбаланс: за помощью гораздо чаще обращаются женщины. Три четверти посетителей, сообщивших в Бюро Омбудсмана о случаях, связанных с высокой степенью риска, являлись женщинами, большинство из которых составляли сотрудницы категории специалистов и директоров.

Утверждая новую Политику в области гендерного равенства на 2024–2027 годы, ВОИС признала, что, несмотря на успехи в области придания гендерной проблематике магистрального значения, для достижения полного соответствия необходимо провести дополнительную работу на общеорганизационном уровне. Признание необходимости постоянных улучшений имеет ключевое значение для решения проблемы, связанной с гендерным дисбалансом среди тех, кто обращается за помощью.



Хотя эти данные могут свидетельствовать об определенном успехе информационно-разъяснительных мероприятий, побуждающих женщин сообщать о неправомерных действиях, они также подчеркивают необходимость проведения более глубокого анализа. Необходимость проведения дальнейших исследований – это призыв к действию, так как очень важно понять причины меньшего количества сообщений от мужчин. По-прежнему необходимо разрабатывать системы инклюзивной поддержки, учитывающие различные потребности и опыт всех сотрудников вне зависимости от их пола. Это важнейший шаг к тому, чтобы все сотрудники чувствовали свою значимость и поддержку.



Обеспечение равного участия разнообразного контингента женщин и мужчин имеет ключевое значение для успеха деятельности ВОИС.

ВОИС уже приступила к реализации программ профессиональной подготовки, направленных на предотвращение домогательств. Эти меры должны дополняться строгим соблюдением установленных требований, последовательным применением политики и повышением осведомленности о каналах информирования, доступных для борьбы с дискриминацией.



Устраняя гендерные различия в информировании о запрещенных действиях, организации создают более справедливую и благоприятную рабочую среду для всех сотрудников, тем самым способствуя доверию, прозрачности и подотчетности во всех сферах деятельности.

РЕКОМЕНДАЦИИ ОМБУДСМЕНА



Профессиональная подготовка, направленная на более всесторонний учет гендерной проблематики: Повышать осведомленность о гендерных предубеждениях и поощрять справедливое и равное отношение в контексте сообщения о случаях домогательств и их рассмотрения.



Укрепление механизмов информирования: Популяризировать каналы анонимного информирования и обеспечивать доступность и конфиденциальность процедур информирования, с тем чтобы побудить всех сотрудников делиться информацией о тех вопросах, которые вызывают у них обеспокоенность.



Создание благоприятных условий: Продолжать усилия по формированию благоприятной культуры, ориентированной на разнообразие и инклюзивность, в которой люди чувствуют себя уверенно и могут сообщать о случаях домогательств, не опасаясь преследований или стигматизации.



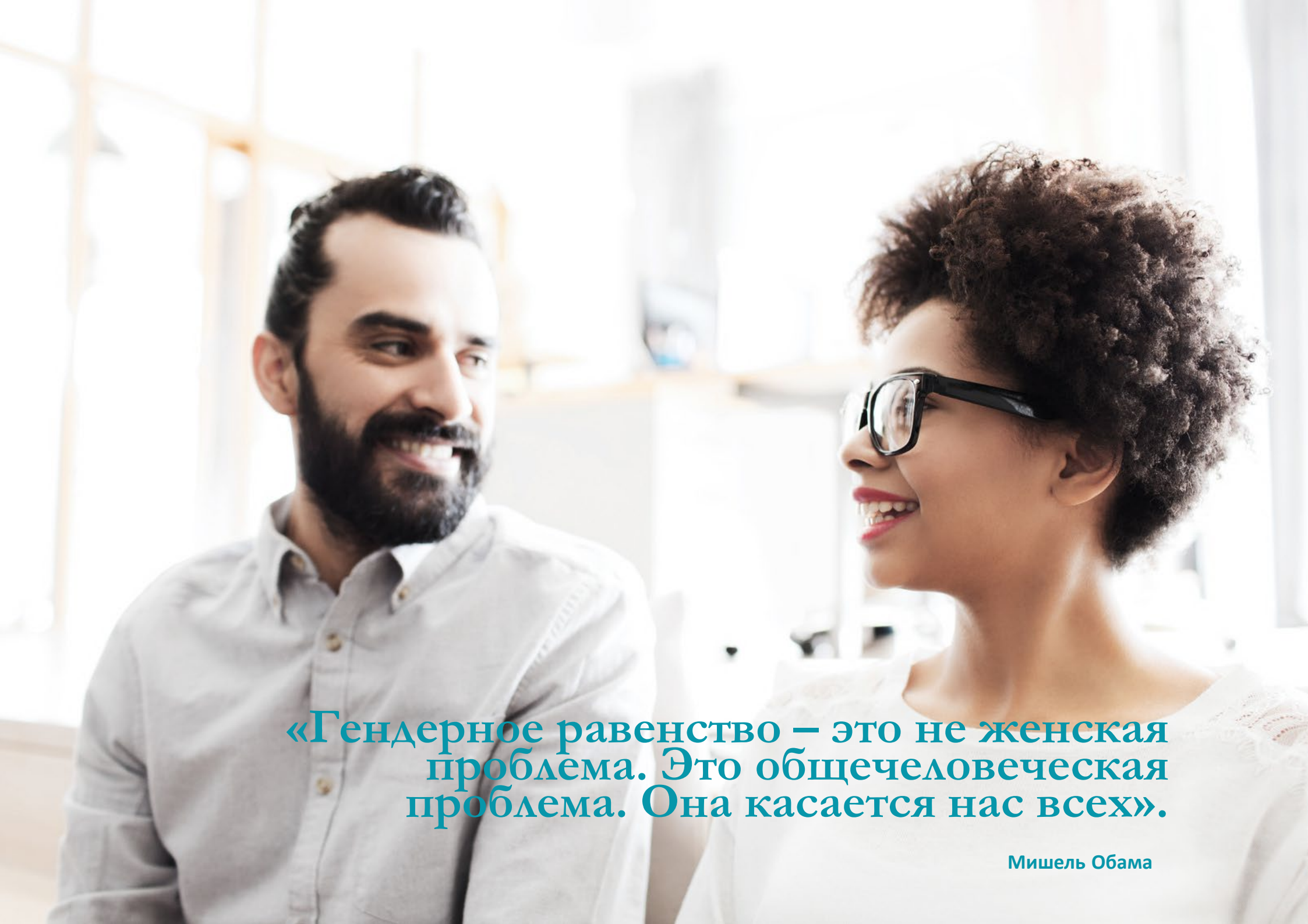
Подотчетность руководства: Возлагать на руководителей и лидеров ответственность за оперативное и эффективное реагирование на сообщения о домогательствах, обеспечивая проведение беспристрастных расследований с прозрачными результатами.



Мониторинг и оценка: Обеспечивать постоянный мониторинг и оценку для выявления любых формирующихся тенденций или расхождений между различными гендерными демографическими группами, что позволяет своевременно принимать меры и при необходимости вносить коррективы в процессы информирования.



Междисциплинарный подход: Признать и учитывать взаимосвязь гендерного фактора с другими факторами, такими как раса, этническая принадлежность, возраст и должностные обязанности, с тем чтобы механизмы поддержки были инклюзивными и учитывали разнообразные потребности всех сотрудников организации.

A photograph of a man and a woman in a bright, modern office environment. The man, on the left, has a beard and is wearing a light-colored button-down shirt. The woman, on the right, has curly hair, wears glasses, and a white top. They are both smiling and looking at each other. The background is softly blurred, showing office shelves and a window with natural light.

«Гендерное равенство – это не женская проблема. Это общечеловеческая проблема. Она касается нас всех».

Мишель Обама

Взаимоотношения с руководством

Неразрешенные конфликты и трения в отношениях тормозят производительность, творчество и сотрудничество на рабочих местах. Если подобные проблемы получают широкое распространение, они начинают препятствовать успеху организации и достижению поставленных целей.

Самой актуальной и наиболее часто упоминаемой проблемой в 2023–2024 годах были отношения, связанные с оценкой результатов работы. Качество выполнения руководящих функций характеризовалось как проблема в рамках 19 дел, инициаторами которых в 74 процентах случаев являлись женщины.

Эти дела указывают на необходимость незамедлительных действий, а чаще всего сообщают о подобных проблемах сотрудники категории специалистов. Ключом к решению этих проблем в рамках ВОИС является совершенствование руководящих навыков.

АТТЕСТАЦИЯ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ РУКОВОДЯЩИХ ФУНКЦИЙ

ДОСТОИНСТВО И УВАЖЕНИЕ

ОБСТАНОВКА И МОРАЛЬНЫЙ ДУХ В КОЛЛЕКТИВЕ

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Пять основных подкатегорий

Проблема взаимоотношений с руководством вышла на первое место по остроте в 2023–2024 годах; с ней было связано 19 дел.

% от всех дел



ЖЕНЩИНЫ

РЕКОМЕНДАЦИИ ОМБУДСМЕНА



ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ОТДЕЛЬНЫХ СОТРУДНИКОВ: Низкое качество руководства приводит к снижению удовлетворенности работой, повышению уровня стресса и ухудшению психического состояния. Особенно уязвимыми могут чувствовать себя те, кто занимает должности более низкого уровня, а также молодые сотрудники. Определенную роль в данном контексте может играть и гендерная динамика, поскольку женщины и меньшинства сталкиваются с уникальными проблемами и предрассудками.



ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ: Неразрешенные конфликты и трения в отношениях приводят к снижению морального духа, увеличению текучести кадров и созданию контрпродуктивной рабочей среды. Это приводит к снижению уровня производительности и сотрудничества, что, в свою очередь, препятствует успеху организации и достижению поставленных целей.



РЕШЕНИЯ: Эффективными решениями могут стать внедрение прозрачных и последовательных процессов оценки результатов работы, а также повышение квалификации и поддержка руководителей. Использование имеющихся механизмов разрешения конфликтов и посредничества может способствовать ослаблению трений, а также стимулировать здоровые отношения между членами трудового коллектива.



МЕРЫ:

- Определить четкие требования к руководителям
- Совершенствовать навыки направления и получения замечаний и предложений
- Проводить мероприятия в области профессиональной подготовки, консультирования и наставничества

Запрещенные действия и соблюдение правил

Почти половина обращений в Бюро Омбудсмена связана с вопросами запрещенных действий и соблюдения правил, причем 94 процента сообщений поступают от женщин. Неспособность бороться с домогательствами и всеми видами дискриминации может привести к формированию токсичной рабочей среды, снижению морального духа сотрудников и серьезным последствиям для психического здоровья людей. Домогательства и преследования порождают атмосферу страха и молчания, в которой сотрудники с неохотой говорят о тех проблемах, которые их волнуют.

С организационной точки зрения значение борьбы с запрещенными действиями трудно переоценить. Это может привести к юридическим последствиям и репутационному ущербу, а также к ослаблению доверия и вовлеченности сотрудников. Устранение таких проблем не просто важно: ВОИС должна способствовать формированию и сохранению уважительной и гармоничной рабочей атмосферы.

ДОМОГАТЕЛЬСТВА

ПРЕСЛЕДОВАНИЯ

РАСТРАТА СРЕДСТВ

ГЕНДЕРНЫЙ ФАКТОР

ДИСКРИМИНАЦИЯ

Пять основных подкатегорий

Доля сообщений, направляемых женщинами, составляет 94 процента



РЕКОМЕНДАЦИИ ОМБУДСМЕНА



ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ОТДЕЛЬНЫХ СОТРУДНИКОВ: Запрещенные действия могут повлечь за собой создание токсичной рабочей среды, снижение морального духа и серьезные последствия для психического здоровья. В частности, домогательства и преследования порождают атмосферу страха и молчания, в которой сотрудники с неохотой говорят о тех проблемах, которые их волнуют.



ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ: Запрещенные действия могут приводить к юридическим последствиям и репутационному ущербу, а также к ослаблению доверия и вовлеченности сотрудников. Очень важно, чтобы ВОИС принимала соответствующие меры для поддержания безопасных и уважительных условий труда, демонстрируя нашу приверженность благополучию сотрудников.



РЕШЕНИЯ: Руководство должно напоминать сотрудникам о позиции ВОИС, заключающейся в абсолютной нетерпимости ко всем формам запрещенных действий. В ВОИС имеются четкие процедуры и политика подачи и рассмотрения жалоб, которые можно усовершенствовать с помощью комплексных программ профессиональной подготовки, направленных на борьбу с домогательствами. В процессе трансформации культуры в трудовом коллективе ключевые подразделения, включая Бюро Омбудсмена, Бюро по вопросам этики, Управление внутреннего надзора, Управление людских ресурсов и Совет персонала, могут работать в тесном сотрудничестве друг с другом, с тем чтобы поощрять сотрудников делиться информацией о своих проблемах, не опасаясь возмездия.



МЕРЫ:

- Популяризировать и укреплять подход, основанный на принципе нулевой терпимости
- Постоянно обновлять политику и процедуры
- Активизировать мероприятия в области расширения информированности и профессиональной подготовки

Условия работы и служебный рост

Вопросы вакансий и служебного роста занимали третье место по популярности среди категорий вопросов, о которых сообщали посетители Бюро Омбудсмана, и легли в основу пяти дел. В отчете за 2021 год данная проблема рассматривалась в качестве одной из первоочередных. Наиболее часто поднимались вопросы, связанные с переводом на другую работу / изменением должностных функций без согласия сотрудника, удовлетворенностью процессом работы, а также условиями и положениями контракта.

Перевод на другую работу или изменение должностных функций без согласия сотрудника являются источниками тревоги и неудовлетворенности и могут негативно влиять на его ощущения в том, что касается идентичности и значимости.

Вопросы служебного роста могут вызывать значительное беспокойство, связанное с будущим человека в организации, и приводить к снижению мотивации и производительности. С организационной точки зрения такая неудовлетворенность может способствовать повышению текучести кадров, снижению вовлеченности сотрудников и потенциальным проблемам для ВОИС в том, что касается развития и удержания ценных специалистов.

ПЕРЕВОД НА ДРУГУЮ РАБОТУ / ИЗМЕНЕНИЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ФУНКЦИЙ БЕЗ СОГЛАСИЯ СОТРУДНИКА

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРОЦЕССОМ РАБОТЫ

КОНТРАКТЫ

Три основные подкатегории

«Возможности организации, которая занимается привлечением квалифицированных сотрудников, воспитывает в них лидерские качества и постоянно повышает их профессиональный уровень, являются почти неограниченными».

Джон К. Максвелл



РЕКОМЕНДАЦИИ ОМБУДСМЕНА



ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ОТДЕЛЬНЫХ СОТРУДНИКОВ: Перевод на другую работу или изменение должностных функций сотрудника без его согласия порождают у сотрудников чувства тревоги и неудовлетворенности, негативно влияют на их ощущения, связанные с идентичностью и значимостью, а также снижают уровень их мотивации и производительности.



ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ: Неудовлетворенность сотрудников оказывает значительное воздействие на организации. Это приводит к увеличению текучести кадров, снижению уровня вовлеченности сотрудников, а также к трудностям в развитии и удержании высококлассных специалистов.



РЕШЕНИЯ: Необходимо обеспечивать постоянную обратную связь и давать сотрудникам возможность высказывать свои чаяния и опасения. Укрепление мер поддержки сотрудников в том, что касается служебного роста, может способствовать смягчению некоторых проблем, о которых они сообщали. Кроме того, консультационные услуги и коучинг по вопросам служебного роста помогают сотрудникам ориентироваться в путях профессионального развития внутри организации.



МЕРЫ:

- Обеспечивать последовательную реализацию действующей политики в отношении назначений и переводов
- Регулярно проводить мероприятия по обмену информацией
- Проводить обзор положений и условий контрактов на предмет ясности изложения
- Предлагать возможности для служебного роста и коучинга



«Трудовая культура – ценности, нормы и практика организации – имеет огромное значение для нашего ощущения удовлетворенности и успеха».

Адам Грант

Результаты и перенаправление

По нашим данным, 55 процентов дел завершились удовлетворительно, что свидетельствует о том, что Бюро Омбудсмена успешно решает проблемы и вопросы большинства посетителей и вносит позитивный вклад в разрешение конфликтов и споров.

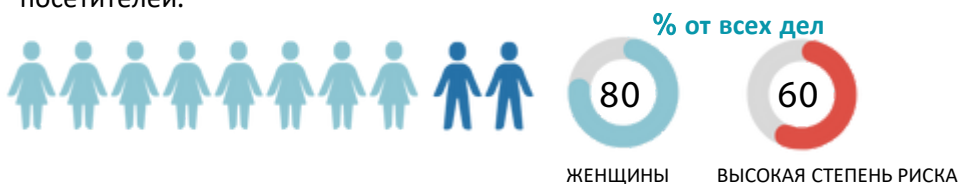
Вместе с тем в 41 проценте случаев обращения все еще находятся на рассмотрении. Хотя тот факт, что дела по-прежнему находятся на рассмотрении, может свидетельствовать о сложных или нерешенных проблемах, требующих дополнительного времени и ресурсов, он также подчеркивает важность постоянной поддержки и последующих действий в целях обеспечения удовлетворительного результата для всех вовлеченных сторон. В условиях ограниченных возможностей Бюро Омбудсмена может потребоваться определить приоритетность этих текущих дел и регулярно обновлять информацию, с тем чтобы информировать все заинтересованные стороны о ходе их рассмотрения.



Рекомендации Омбудсмена в отношении обращения в другие службы

Посреднические структуры

В 2023–2024 годах Омбудсмен рекомендовал передать пять дел Посреднику. В общей сложности 12 посетителей провели 73 личные встречи с Посредником, в среднем по 6 личных встреч с каждым посетителем и 4 совместные встречи с участием Посредника и посетителей.



Посетителям удалось урегулировать два из пяти дел при помощи посреднических услуг; еще одно дело по-прежнему находится на стадии обсуждения. Руководство поставило точку в оставшихся двух делах при помощи административных решений; эти действия позволили добиться немедленных результатов, однако в долгосрочной перспективе они могут не принести настолько успешных результатов, какие могли бы быть достигнуты при помощи посредничества.




Выводы из этих дел позволили извлечь важные уроки, которые помогут улучшить надзор, сотрудничество и производительность в ВОИС с помощью целевых мероприятий в области профессиональной подготовки, посредничества и выверенных последующих шагов.



Дороти Бернар, Посредник ВОИС

Примеры вопросов, переданных на рассмотрение Посредника

- Справедливое распределение рабочих нагрузок, система учета рабочего времени F lexitime, отпуска
- Жалобы, связанные с домогательствами и травлей
- Разногласия по поводу должностных функций и рабочих нагрузок, приводящие к слишком частому отсутствию на работе из-за стресса
- Стиль руководства воспринимается как чрезмерно навязчивый и связанный с попытками всестороннего контроля
- Дисфункциональная атмосфера в коллективе
- Неразрешенные межличностные конфликты



«Сила – в единстве... командная работа и сотрудничество открывают возможность для достижения замечательных результатов».

Мэтти Дж. Т. Степанек

Наблюдения и рекомендации

На основе полученных данных и опыта первого года работы в качестве Омбудсмана ВОИС я объединила следующие наблюдения и рекомендации в рамках трех категорий: «Люди», «Культура» и «Перемены»:



Резюме рекомендаций

Тема 1. Инвестиции в людские ресурсы

Одним из наиболее ценных активов ВОИС являются уникальные таланты и навыки ее сотрудников. Эффективное достижение результатов зависит не только от того, насколько умело руководители управляют своими коллективами и направляют их, но и от создания безопасных и продуктивных отношений, связанных с оценкой результатов работы, благодаря которым сотрудники чувствуют свою значимость и могут работать как можно лучше и полностью раскрывать свой потенциал. В 2019 году ВОИС было рекомендовано «разработать обязательные программы профессиональной подготовки для руководителей коллективов и рассмотреть возможность введения непрерывного обучения по вопросам развития лидерских качеств для высшего руководства». Наши данные свидетельствуют о том, что этот вопрос по-прежнему имеет первоочередное значение. Руководители должны обладать знаниями и навыками, позволяющими эффективно контролировать и оценивать сотрудников, а также инструментами и подходами к управлению эффективностью, необходимыми для повышения ответственности в безопасной и благоприятной обстановке.

В то же время ВОИС следует увеличить инвестиции в коучинг и наставничество в рамках всей организации, с тем чтобы способствовать развитию навыков сотрудников, их уверенности, служебному росту и удовлетворенности работой. Доказано, что подобные инициативы позволяют повысить производительность, снизить текучесть кадров и добиться других положительных результатов. Организации выигрывают от повышения эффективности работы, результативной передачи знаний и укрепления организационной культуры, что приводит к улучшению инноваций и адаптивности. В стратегическом плане программы коучинга и наставничества обеспечивают конкурентное преимущество за счет привлечения высококлассных специалистов, сокращения расходов на подбор персонала и повышения эффективности. В конечном итоге коучинг и наставничество создают благоприятную и ориентированную на рост рабочую среду, увязывая цели сотрудников с ценностями и миссией организации.

Рекомендация 1. В срочном порядке принять меры в целях повышения качества выполнения руководящих функций в рамках ВОИС

Рекомендация 2. Обеспечивать профессиональный рост специалистов, работающих в ВОИС, вкладывая средства в коучинг и наставничество

Тема 2. Трансформация культуры

В качестве глобального нормотворческого учреждения ВОИС может подать пример, приняв подход абсолютной нетерпимости к запрещенным действиям и соблюдению установленных правил, в том числе ко всем формам домогательств и дискриминации. Все сотрудники должны отстаивать права и достоинство человека, укреплять целостность Организации и всегда обеспечивать безопасную и инклюзивную рабочую среду. Такой подход соответствует основным ценностям ВОИС, способствует укреплению авторитета и доверия, а также обеспечивает соблюдение правовых и этических норм. Это также способствует повышению производительности, удержанию специалистов и эффективному управлению рисками.

С 2008 года отмечается значительный разрыв между количеством дел, инициируемых женщинами и мужчинами. Для нас по-прежнему очень важно понять причины гендерного дисбаланса, с тем чтобы мы могли принять надлежащие меры в целях исправления ситуации.

Имели место сообщения о грубом поведении. Подобное поведение на рабочих местах не должно превратиться в норму, поскольку это создает риск подрыва результатов работы и репутации ВОИС в качестве одного из ведущих нормотворческих учреждений. Необходимо проанализировать коренные причины этого явления и разработать меры поддержки. Предпринимаемые усилия должны быть направлены на то, чтобы сотрудники осознавали последствия своих действий, причем не только для ВОИС, но и для других сотрудников. Высшее руководство должно демонстрировать абсолютную нетерпимость к такому поведению и признавать самоконтроль и эмоциональный интеллект в качестве важнейших навыков в контексте приема на работу и служебного роста. При наборе на все руководящие должности наряду с техническими способностями необходимо уделять первоочередное внимание навыкам межличностного общения, поскольку руководители и начальники служат в ВОИС примером для подражания.

Рекомендация 3. Укреплять применение подхода, основанного на принципе нулевой терпимости, в отношении всех форм запрещенных действий в ВОИС.

Рекомендация 4. Продолжать усилия по трансформации трудовой культуры, с тем чтобы сотрудники ВОИС работали в более уважительных, справедливых и инклюзивных условиях





Тема 3. Управление изменениями

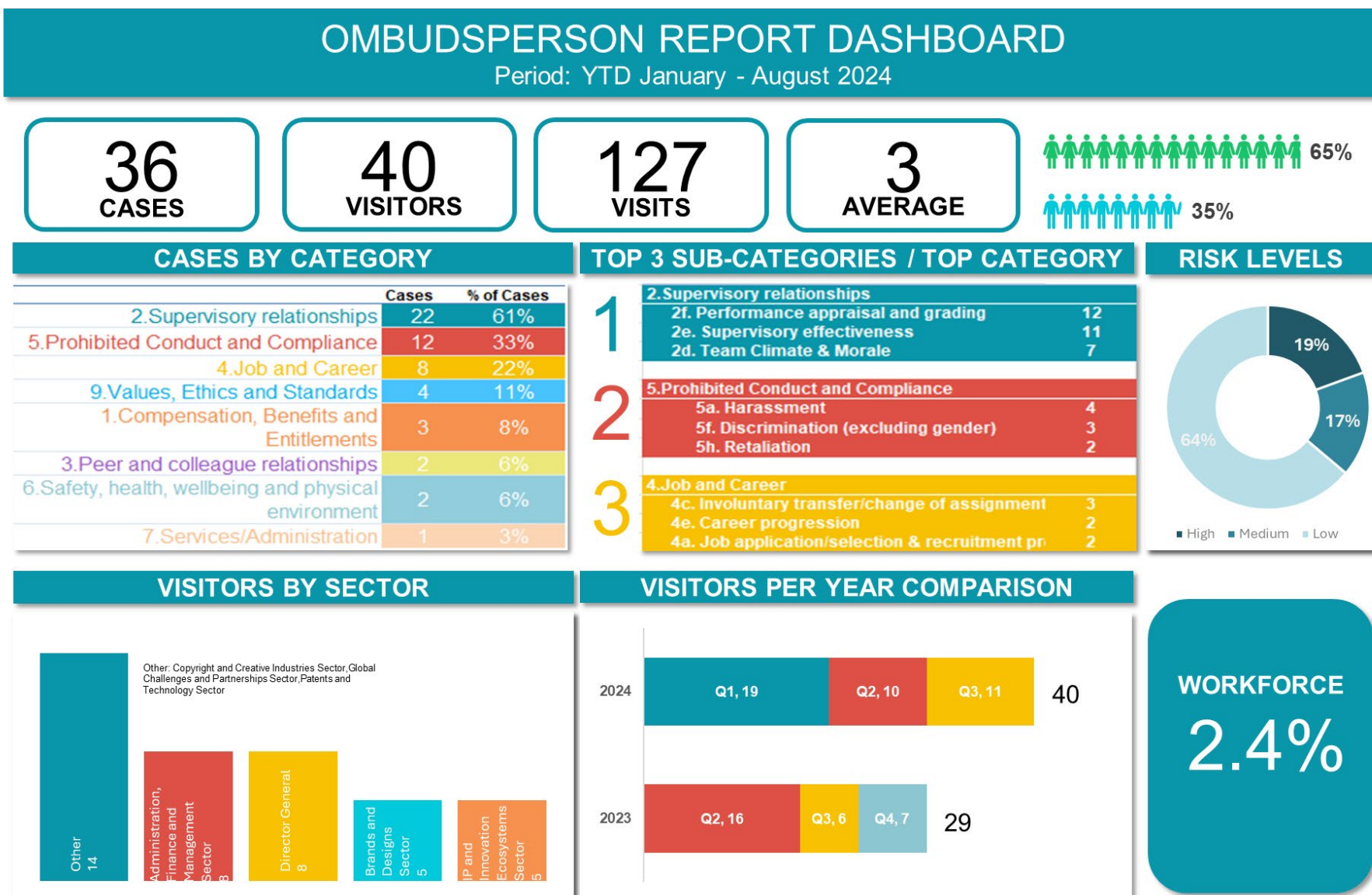
В периоды организационных изменений первоочередное значение приобретает транспарентная коммуникация. При разработке долгосрочных программ и стратегии реструктуризации организациям следует опираться на надежный план коммуникации, в котором излагались бы аргументы в пользу изменений, а также процедуры их реализации. Стратегии должны включать в себя информирование об альтернативных вариантах для сотрудников, которые, возможно, не смогут сохранить свои должности в процессе реструктуризации, а также уведомление тех, чьи роли меняются в связи с бюджетными или иными коррективами. Кроме того, ВОИС должна сводить к минимуму ситуативные изменения, обеспечив координацию между штаб-квартирой и внешними бюро и разработав перечень имеющихся навыков до начала реструктуризации, с тем чтобы выявить пробелы в навыках и потенциальные возможности развития для действующих сотрудников.

Усовершенствованные механизмы обратной связи полезны для сотрудников, ищущих новые возможности после упразднения их должностей. Руководство должно уделять первоочередное внимание обеспечению регулярной и качественной обратной связи, что будет способствовать формированию культуры взаимодействия в ВОИС. Управление людских ресурсов должно уделять первоочередное внимание всестороннему введению сотрудников в курс дела при поступлении на службу, с тем чтобы все сотрудники, включая консультантов, прошли тщательную и вдумчивую подготовку, охватывающую практику и культуру организации, что позволит им успешно пройти этап перемен.

Рекомендация 3. Создавать более открытые и транспарентные механизмы коммуникации, с тем чтобы помочь сотрудникам высказывать обоснованные мнения и будет способствовать формированию чувства сопричастности и соответствия ценностям Организации.

Создание систем управления данными

Одним из приоритетных направлений деятельности в 2023–2024 годах было создание новой системы классификации данных и управления ими в рамках Бюро Омбудсмана; эти усилия принесли положительные результаты. В 2024–2025 годах эта работа будет продолжена, с тем чтобы добиться полной институционализации этой системы, что, в свою очередь, позволит улучшить удобство, качество и периодичность представления отчетности.



План дальнейших действий

Работа Бюро Омбудсмана была успешно перезапущена, и, наладив плодотворное сотрудничество с другими подразделениями ВОИС, новый Омбудсмен уже приступила к оказанию помощи в решении системных вопросов, затрагивающих Организацию.

В следующем году мы будем способствовать созданию более позитивной и инклюзивной рабочей среды в ВОИС путем укрепления информационно-разъяснительных усилий и партнерских связей.

Хотя функции Омбудсмана по-прежнему выполняются на условиях частичной занятости (50%), утвержденный план работы предусматривает выполнение этой функции на условиях полного рабочего дня (100%); поэтому важно соответствующим образом скорректировать ожидания и приоритеты, с тем чтобы Бюро Омбудсмана ВОИС было в состоянии выполнять свой мандат.

Предлагаемые мероприятия в следующем отчетном периоде включают в себя:

Доступ и информационно-разъяснительная работа

- **Виртуальные консультации:** планируется расширить масштабы услуг по проведению виртуальных консультаций с целью обеспечить доступ к помощи всем сотрудникам ВОИС вне зависимости от их местоположения.
- **Меры по расширению информированности:** Мы приступим к реализации комплекса информационных кампаний, посвященных подходу к урегулированию конфликтов, который основан на принципе «Сначала – неформальные механизмы», с тем чтобы проинформировать сотрудников об услугах Омбудсмана и Посредника и о порядке обращения к ним. Эта деятельность будет включать неформальные встречи, рассылку информационных бюллетеней, а также обновление внутриорганизационной сети.

Разрешение конфликтов и посредничество

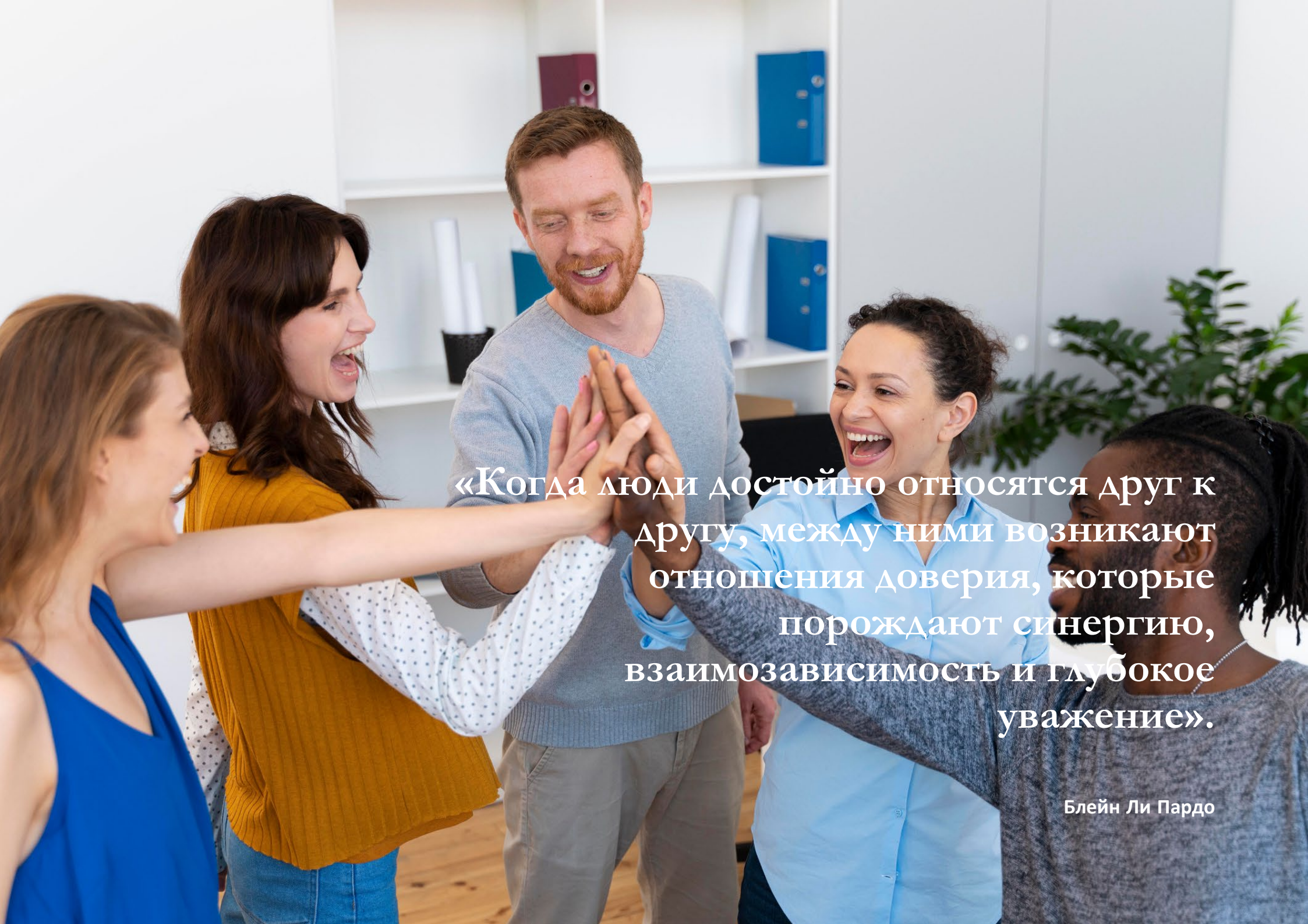
- **Посреднические услуги:** и впредь предлагать и популяризировать профессиональные посреднические услуги, с тем чтобы способствовать формированию атмосферы сотрудничества и взаимного уважения на рабочих местах.
- **Программы профессиональной подготовки:** разработать и реализовать программу профессиональной подготовки по навыкам разрешения конфликтов, эффективной коммуникации и эмоциональному интеллекту совместно с Академией ВОИС.

Укрепление систем

- **Инструменты управления данными:** продолжить создание системы управления конфиденциальными данными в качестве фундамента для составления отчетности на основе фактов.
- **Информационно-разъяснительная работа:** выявлять и освещать проблемы системного характера, влияющие на благополучие сотрудников и эффективность Организации. Активно взаимодействовать с руководством и помогать в составлении рекомендаций, основанных на фактических данных.

Поддержка сообщества пользователей

- **Механизм обратной связи:** внедрять новые механизмы обратной связи в целях сбора информации от сотрудников об их опыте и представлениях, касающихся услуг Омбудсмана, для того, чтобы постоянно улучшать их качество. Мы разработаем краткую анкету для посетителей и ежегодный опросник для всех сотрудников.
- **Основополагающие документы:** завершить подготовку устава Бюро Омбудсмана и посреднических служб ВОИС, основополагающих принципов и учебных материалов.



«Когда люди достойно относятся друг к другу, между ними возникают отношения доверия, которые порождают синергию, взаимозависимость и глубокое уважение».

Блейн Ли Пардо

Приложения

- A | Принципы работы Омбудсмана ВОИС
- B | Стандарты практической деятельности ООН для омбудсменов и посредников системы ООН
- C | Этический кодекс МАО
- D | Категории дел в рамках ООН
- E | Информационная подборка для тех, кто поддерживает принцип «Сначала – неформальные механизмы»

Приложение А. Принципы конфиденциальности Омбудсмена ВОИС

Пояснение: Принцип конфиденциальности означает, что все контакты с Омбудсменом имеют конфиденциальный характер. Посетители могут обсуждать свои проблемы, вопросы и жалобы, зная, что их информация не будет передана никому за пределами Бюро Омбудсмена, если они не дадут на это явно выраженного согласия. Единственным исключением из этого правила является непосредственная угроза жизни или безопасности человека; в этом случае Омбудсмен может предпринять необходимые действия для предотвращения ущерба.

Обоснование: Принцип конфиденциальности позволяет сотрудникам безопасно делиться информацией о своих проблемах, не опасаясь преследований или огласки. Доверие имеет ключевое значение для эффективного урегулирования споров, поскольку оно способствует открытости и честности. Обеспечивая соблюдение принципа конфиденциальности в отношении посетителей, Омбудсмен гарантирует, что конфиденциальная информация будет обрабатываться с максимальной осторожностью, что, в свою очередь, будет способствовать созданию атмосферы, в которой сотрудники, обращающиеся за помощью, чувствуют себя уверенно.

Независимость

Пояснение: Омбудсмен действует на независимой основе без какого-либо воздействия со стороны руководства ВОИС, администрации и Совета персонала. Несмотря на то, что Омбудсмен имеет доступ к информации и архивным записям, касающимся сотрудников, такой доступ не включает в себя данные медицинского характера. Омбудсмен подчиняется непосредственно Генеральному директору.

Обоснование: Принцип независимости имеет ключевое значение для предоставления Омбудсмену возможности действовать в отсутствие какого-либо давления или предвзятости со стороны руководства ВОИС. Такая автономия позволяет Омбудсмену оказывать помощь посетителям без каких-либо предубеждений и сохранять свой авторитет в качестве нейтральной стороны. Будучи независимым, Омбудсмен может объективно оценивать и решать проблемы, укрепляя уверенность сотрудников в том, что их проблемы будут рассмотрены беспристрастно.

Непредвзятость

Пояснение: Омбудсмен сохраняет непредвзятость и не поддерживает ни одну из сторон в споре. Омбудсмен действует на основе принципов законности и справедливости, добиваясь того, чтобы администрирование всех процессов осуществлялось без ущерба для интересов сторон.

Обоснование: Принцип непредвзятости обеспечивает справедливое и беспристрастное отношение Омбудсмена ко всем сторонам, что крайне важно для сохранения целостности процесса разрешения конфликта. Будучи нейтральным, Омбудсмен помогает гарантировать, что результаты будут справедливыми и основанными на объективных критериях, а не на личных предубеждениях. Непредвзятость является ключевой предпосылкой уверенности в способности Омбудсмена разрешать конфликты справедливым образом.

Принцип неформальности

Пояснение: Омбудсмен действует на неформальной основе и не имеет права принимать или отменять решения, выступать в качестве арбитра в спорах, изменять политику или правила, предписывать действия или вести официальный документооборот. Омбудсмен предоставляет консультативную помощь и рекомендации с целью способствовать разрешению споров и обеспечить справедливость процедур.

Обоснование: Принцип неформальности дает Омбудсмену возможность решать вопросы гибко и без ограничений, связанных с официальными процедурами. Такой подход способствует открытому диалогу и скорейшему урегулированию конфликтов, предотвращая их эскалацию. Минимизация формальностей в работе Омбудсмена облегчает сотрудникам обращение за помощью таким образом, чтобы не испытывать опасений, связанных с инициированием официальных процедур, что, в свою очередь, способствует применению упреждающего подхода к разрешению конфликтов.



Руководящие принципы деятельности
Бюро Омбудсмена ВОИС

Приложение В. Стандарты практической деятельности ООН

Стандарты для омбудсменов и посредников, работающих в системе ООН

Преамбула

Настоящие Стандарты практической деятельности были разработаны Сетью омбудсменов и посредников системы ООН в целях согласования стандартов работы омбудсменов и посредников¹ в системе Организации Объединенных Наций. Положения настоящих Стандартов практической деятельности вытекают из основополагающих принципов и основных ценностей организационной функции омбудсменов и посредников (далее «Омбудсмен»²) в системе Организации Объединенных Наций. Речь идет о таких принципах, как минимизация формальностей, конфиденциальность, независимость, нейтральность и непредвзятость. Они составляют фундамент любой деятельности омбудсменов и служат для них ориентиром при выполнении их мандата и обязанностей.

1 Источники: В основу настоящих Стандартов практической деятельности легли Стандарты практической деятельности Международной ассоциации омбудсменов; Анализ внутриорганизационных услуг омбудсмена в масштабах системы Организации Объединенных Наций, проведенный Объединенной инспекционной группой (JIU/REP/2015/6); Круг ведения Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций (ST/SGB/2016/7); и Круг ведения внутриорганизационных канцелярий омбудсмена организаций – членов КСР (в том виде, в котором они были опубликованы).

2 Термин «Омбудсмен» относится к Бюро Омбудсмена и распространяется на все соответствующие официальные наименования, (например, Ombudsman, Ombudsperson, Ombuds), используемые в организациях системы Организации Объединенных Наций для обозначения внутриорганизационной функции омбудсмена и посредников. Он также включает лиц, работающих в Бюро Омбудсмена в данном качестве.

1. Общие принципы

1.1 Омбудсмен – это единственный назначенный нейтральный институт, предоставляющий конфиденциальные, беспристрастные и независимые услуги в рамках своих организаций для неформального решения проблем, связанных с работой.

1.2 Мандат Омбудсмена заключается в оказании помощи посетителям через неформальные механизмы урегулирования конфликтов для решения проблем, связанных с работой. Это включает в себя, в частности, добровольные консультации, руководство и помощь в разработке вариантов, коучинг по конфликтам, наращивание потенциала и посредничество. Кроме того, Омбудсмен выявляет вопросы системного характера, пробелы в политике, процедурные нарушения и проблемные модели поведения. Омбудсмен способствует достижению результатов, которые укрепляют доверие и улучшают отношения и связь внутри Организации, а также между Организацией и ее сотрудниками.

1.3 К каждой функции Омбудсмена должен быть привязан круг полномочий и/или любые дополнительные правила, утвержденные руководящими органами или административным главой организации (организаций), в которых сформулирована основа деятельности Омбудсмена.

1.4 Пользуясь услугами Омбудсмена, посетители соглашаются соблюдать принципы его работы, изложенные в настоящих Стандартах практической деятельности, и не привлекать Омбудсмена для дачи показаний или раскрытия той или иной информации в рамках какого-либо официального или судебного процесса.

1.5 Омбудсменам и посредникам организаций – членов КСР предлагается принимать участие в деятельности Сети в целях сотрудничества по вопросам, представляющим взаимный интерес, расширения знаний участников, а также укрепления профессионального потенциала механизма неформального разрешения споров в рамках их организаций.

1.6 Омбудсмен должен поддерживать надлежащий профессиональный уровень, получая соответствующее непрерывное образование и используя возможности для повышения квалификации.

2. Независимость

2.1 Омбудсмен независим в плане своих заявлений, цели и действий. Омбудсмен работает вне структур подчиненности подразделений и сотрудников и не подвержен влиянию других должностных лиц и подразделений внутри организации.

2.2 Омбудсмен подотчетен высшему руководству организации. При выполнении своих функций и обязанностей Омбудсмен не подчиняется никаким лицам или подразделениям, которые влияют или, как обоснованно считается, могут быть восприняты как влияющие на независимость Омбудсмента.

2.3 Передовая практика предполагает, что Омбудсмен не занимает никаких других должностей во время работы в качестве Омбудсмента. Во всяком случае, Омбудсмен не должен занимать никакой другой должности, которая может поставить под угрозу или, как обоснованно считается, может быть воспринята как ставящая под угрозу независимость Омбудсмента. Если у Омбудсмента есть обязанности, не связанные с омбудсменской деятельностью, они не должны мешать выполнению им своих обязанностей Омбудсмента. Омбудсмен должен четко сообщать, когда он действует в качестве Омбудсмента, а когда — в другом качестве.

2.4 Омбудсмен имеет право выбирать лиц, работающих на него, и распоряжаться бюджетом Омбудсмента, утвержденным организацией (организациями), без ненадлежащего влияния извне.

2.5 Омбудсмен имеет полную свободу действий в отношении того, какие шаги принимать в отношении индивидуальных, групповых или системных проблем.

2.6 Омбудсмен пользуется доступом ко всем индивидуумам и информации в рамках организации, которая необходима для выполнения их неформальной роли. Лица или подразделения в рамках организации, которые могут предоставить совет, информацию или экспертное заключение по конкретному вопросу, должны оперативно реагировать на запросы Омбудсмента и сотрудничать с ним в решении трудовых вопросов.

3. Конфиденциальность

3.1 Омбудсмен строго соблюдает требования в отношении конфиденциальности применительно к вопросам, доведенным до его сведения, и принимает все разумные меры для обеспечения такой конфиденциальности. Организация (организации), в которых учреждена служба Омбудсмента, должны предоставлять инструменты и ресурсы для обеспечения безопасности конфиденциальной информации.

3.2 Сведения о личности посетителей, а равно сообщения и информация, непосредственно касающиеся их, составляют конфиденциальную информацию.

3.3 Омбудсмен предпринимает конкретные действия в связи с проблемами посетителей только с их прямого разрешения и только в той степени, в которой это разрешено, и даже в этом случае — исключительно по собственному усмотрению, если только такие действия не могут быть предприняты таким образом, чтобы сохранить в тайне личность посетителей.

3.4 При пользовании услугами Омбудсмена не разрешается делать какие-либо записи.

3.5 Омбудсмен не разглашает конфиденциальную информацию, кроме как с прямого разрешения соответствующего посетителя и в той мере, в какой она относится к этому посетителю. Посетители также должны соблюдать требования в отношении конфиденциальности при получении услуг Омбудсмена. Привилегия конфиденциальности принадлежит исключительно Омбудсмену, и другие лица не могут ее отменить. Омбудсмен может раскрыть конфиденциальную информацию, если решит, что в противном случае может возникнуть непосредственная угроза причинения серьезного ущерба посетителю или третьей стороне.

3.6 Омбудсмена нельзя принудить к даче показаний или участию в каких-либо официальных процессах по вопросам, поднятым посетителями. Все записи Омбудсмена, касающиеся посетителей, пользуются абсолютным иммунитетом от любых официальных процессов и не могут быть истребованы трибуналами, следственными органами и тому подобными структурами.

3.7 Омбудсмен может делиться неконфиденциальной информацией о функциях Омбудсмена и своей работе на любом соответствующем форуме. Омбудсмен предоставляет данные, системные наблюдения или отчеты таким образом, чтобы не допустить раскрытия конфиденциальной информации.

3.8 Когда Трибуналу по спорам или Апелляционному трибуналу ООН, Административному трибуналу МОТ или Административному трибуналу Всемирного банка необходимо установить даты и степень участия Омбудсмена в рассматриваемом ими посредническом деле, по запросу трибунала Омбудсмен может выдать справку с подтверждением дат начала и окончания посредничества, не раскрывая какой-либо конфиденциальной информации, относящейся к обсуждениям по существу, которые имели место в ходе этого процесса.

4. Неформальность

4.1 Деятельность Омбудсмена носит неформальный характер и не протоколируется. Омбудсмен способствует коммуникации, диалогу и решению проблем на основе сотрудничества и помогает определять возможные варианты, позволяющие выявлять и решать трудовые вопросы и проблемы.

4.2 Омбудсмен не принимает административных или политических решений, но может вносить свой вклад в их принятие. Омбудсмен не выносит арбитражных решений, не участвует в дисциплинарных процессах, не проводит официальных расследований в интересах организации и не участвует ни в каких иных официальных или юридических процессах.

4.3 Пользование услугами Омбудсмена является добровольным. Омбудсмен будет поддерживать соответствующие организации в принятии политики и правил в целях поощрения неформального урегулирования, в том числе в качестве первого шага, когда это возможно, до подачи официальной жалобы.

4.4 Омбудсмен не является представителем организации, уполномоченным получать заявления о претензиях или жалобы в отношении организации или отдельных лиц. Омбудсмен может направлять лиц в надлежащие инстанции, в которые можно обратиться с официальным заявлением о претензиях.

4.5 Омбудсмен не создает и не ведет никаких записей, содержащих конфиденциальную информацию, в интересах организации или отдельных лиц. Омбудсмен придерживается последовательной практики своевременного уничтожения конфиденциальной информации.

5. Нейтральность

5.1 Омбудсмен беспристрастен и нейтрален.

5.2 Омбудсмен не имеет личной заинтересованности в исходе дела, а равно не извлекает никакой выгоды и не несет никаких убытков в зависимости от его исхода. Омбудсмен отказывается от участия, если

приходит к выводу о возможности возникновения реального или предполагаемого конфликта интересов. Конфликт интересов возникает, когда личные интересы Омбудсмена вступают в противоречие с выполнением официальных обязанностей и функций

или с требованиями в отношении добросовестности, независимости и беспристрастности, предъявляемыми к Омбудсмену. О любом конфликте интересов необходимо сообщать посетителю.

5.3 Омбудсмен справедливо и объективно рассматривает вопросы, доведенные до его сведения, и поощряет сбалансированную представленность в рамках административных процессов, но не выступает от имени какой-либо стороны.

Приложение С. Этический кодекс МАО

Международная ассоциация омбудсменов (МАО)

Преамбула

МАО стремится к совершенству в практических вопросах деятельности омбудсменов. Этический кодекс МАО представляет собой общий свод профессиональных этических принципов, которых придерживаются члены организации в своей омбудсменской практике.

Этический кодекс, основанный на традициях и ценностях омбудсменской практики, отражает обязательство содействовать этичному поведению при выполнении функций омбудсмена и поддерживать целостность профессии омбудсмена.

Омбудсмен должен быть правдивым и действовать добросовестно, способствовать уважению всех членов организации, в которой он или она работает, и содействовать процедурной справедливости в содержании и управлении практикой, процессами и политикой этих организаций.

Этические принципы

Независимость

Институт омбудсмена в максимально возможной степени является независимым в плане структуры, функций и деятельности в рамках организации.

Нейтральность и непредвзятость

Омбудсмен, будучи назначенным нейтральным лицом, сохраняет непредвзятость и объективность. Омбудсмен не вмешивается в какие-либо ситуации, которые могут привести к возникновению конфликта интересов.

Конфиденциальность

Омбудсмен держит все контакты с теми, кто обращается за помощью, в строжайшем секрете и не разглашает конфиденциальные сообщения, если на это нет разрешения. Единственным исключением из привилегии конфиденциальности являются случаи, когда существует непосредственный риск причинения серьезного вреда.

Неформальный подход

Имея неформальный статус, Омбудсмен не участвует в каких-либо официальных судебных или административных процедурах, связанных с проблемами, которые были доведены до его/ее сведения.

Приложение D. Категории дел в рамках ООН

Услуги омбудсменов и посредников

Вознаграждение и льготы

Вопросы, касающиеся оплаты труда, пенсий, отпуска, медицинского страхования, различных выплат

Отношения, связанные с оценкой результатов работы

Проблемы, возникающие между коллегами в рамках отношений «руководитель – подчиненный», включая, в частности, такие аспекты, как уважение и обращение, межличностные разногласия, общение и управление эффективностью работы

Отношения с сослуживцами и коллегами

Вопросы, возникающие между коллегами вне рамок отношений «руководитель – подчиненный», такие как уважение и обращение, межличностные разногласия, общение и репутация

Условия работы и служебный рост

Вопросы, влияющие на условия работы или служебный рост посетителя: прием на работу, контракт, описание должности/классификация, обучение, продвижение по службе, перевод и ротация, увольнение, упразднение должности и выход на пенсию

Юридические, нормативные и финансовые факторы, а также соблюдение правил

Домогательства, дискриминация, преследования, гендерный и географический баланс; следственные/дисциплинарные процессы, растраты, мошенничество и ненадлежащее использование средств

Безопасность, здоровье, благополучие, стресс и работа / личная жизнь

Условия труда; общее самочувствие и стресс; учет таких факторов, как инвалидность или состояние здоровья; проблемы со здоровьем, безопасностью и защитой

Услуги/администрация

Оперативность, своевременность или административные действия отделов, предоставляющих услуги сотрудникам (например, отдел кадров, пенсионный фонд, налоговый отдел)

Организационный фактор, руководство и управление

Организационный климат, моральный дух, культура, коммуникации; управление изменениями, проблемы лидерства в организации и стили управления

Ценности, этика и стандарты

Вопросы, касающиеся основных ценностей и этического кодекса Организации Объединенных Наций

Приложение Е. Информационная подборка «Сначала – неформальные механизмы»

Что представляет собой принцип «Сначала – неформальные механизмы»?

- Под принципом «Сначала – неформальные механизмы» мы имеем в виду максимально возможное использование неформальных каналов в качестве предпочтительного метода разрешения трудовых конфликтов.
- Под «неформальными» механизмами имеется в виду то, что процесс разрешения спора идет вне рамок официальных каналов рассмотрения жалоб. Никаких архивных записей для ВОИС не создается и не хранится, и никаких действий не предпринимается. Ведение протоколов или подача официальных заявок не требуется.

Каковы преимущества принципа «Сначала – неформальные механизмы»?

- Разрешение споров в неформальном порядке представляет собой эффективный и результативный механизм урегулирования трудовых конфликтов как с точки зрения ВОИС, так и с точки зрения сотрудников. В конечном счете оно способствует укреплению достоинства сотрудников и взаимного уважения в трудовом коллективе.
- В своей резолюции 77/260 Генеральная Ассамблея ООН вновь подтвердила, что неформальное разрешение споров является ключевым компонентом системы отправления правосудия, и подчеркнула, что следует всячески использовать неформальный компонент системы, чтобы избежать ненужных судебных разбирательств.
- В качестве одного из высших руководителей нашей Организации вы отвечаете за обеспечение достоинства на рабочем месте путем создания атмосферы цивилизованности и взаимного уважения; эта обязанность также отражена в ваших договоренностях с Генеральным секретарем.

Положительные стороны принципа «Сначала - неформальные механизмы»

- Неформальное урегулирование – это дружественный и конфиденциальный способ поиска взаимоприемлемого решения.
- Неформальное разрешение споров является эффективным с точки зрения затрат средств и времени.

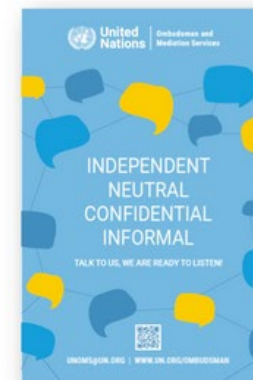
- Могут быть выявлены нестандартные варианты решения проблемы при том, что процесс будет находиться под вашим полным контролем.
- Такой подход дает вам целостное представление о том, что делать, куда обращаться для решения проблем на рабочем месте и как ориентироваться в этом процессе.

Inventory of Available Visual Resources

The Office of the United Nations Ombudsman and Mediation Services can provide your Entity or team with a digital version of the following materials:



Brochures (EN, FR, AR, CH, RU, SP)



Posters (EN, FR, AR, CH, RU, SP)



Rollup banners (EN, FR, AR, CH, RU, SP)

<https://www.un.org/ombudsman/sites/www.un.org.ombudsman/files/informal-first-en.pdf>

© ВОИС, 2024 год

Бюро Омбудсмана
Всемирная организация интеллектуальной
собственности
34, Chemin des Colombettes, P.O. Box 18
CH-1211 Geneva 20, Switzerland

