



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
14 July 2017
Russian
Original: English

Семьдесят вторая сессия
Пункт 147 предварительной повестки дня*
**Отправление правосудия в Организации
Объединенных Наций**

Деятельность Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций

Доклад Генерального секретаря

Резюме

В своей резолюции [71/266](#) Генеральная Ассамблея вновь подтвердила, что неформальное урегулирование конфликтов является одним из важнейших элементов системы отправления правосудия, и признала, что неформальная система отправления правосудия является действенным и эффективным вариантом как сотрудников, так и руководителей, участвующих в этом процессе.

Настоящий доклад охватывает деятельность Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций за период с 1 января по 31 декабря 2016 года. Канцелярия оказывает услуги по неформальному урегулированию конфликтов в Секретариате, фондах и программах (Детском фонде Организации Объединенных Наций, Программе развития Организации Объединенных Наций, Фонде Организации Объединенных Наций в области народонаселения, Управлении Организации Объединенных Наций по обслуживанию проектов и Структуре Организации Объединенных Наций по вопросам гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин), а также Управлении Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев (УВКБ), составляющих три основных компонента этой Канцелярии.

* [A/72/150](#).



В то время как в докладе анализируются данные по всем трем основным элементам, главное внимание в нем уделяется деятельности, касающейся Секретариата, включая предоставление сотрудникам услуг по урегулированию споров, осуществление информационно-просветительской деятельности и деятельности по развитию навыков в разрешении конфликтов у сотрудников и руководителей и представление рекомендаций, основанных на системных наблюдениях¹.

¹ Подробная информация о конкретной деятельности Омбудсмана в отношении фондов и программ, а также Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев (УВКБ) представлена в ежегодных докладах, с которыми можно ознакомиться на страницах сети интранет и/или на интернет-сайтах соответствующих организаций.

I. Введение

A. Трудовые отношения в Организации Объединенных Наций

1. Предполагается, что Организация Объединенных Наций должна заниматься урегулированием сложных ситуаций в самых различных сферах, таких как мир и безопасность, окружающая среда, здравоохранение, свободная торговля, права человека, занятость и регулирование миграции. С учетом комплексного мандата Организации ее сотрудники все чаще подвергается лишениям, рискам с точки зрения безопасности и рискам для физического и психологического здоровья. Сталкиваясь с этими внешними сложными ситуациями, они также оказываются в эпицентре ряда организационных реформ преобразующего характера. Сотрудники Организации Объединенных Наций должны отвечать всем этим требованиям и адаптироваться к меняющимся потребностям и реалиям. В этом контексте позитивная рабочая обстановка имеет существенно важное значение. Канцелярия Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций обладает значительным институциональным потенциалом для предотвращения и/или урегулирования конфликтов на рабочем месте и поощрения сотрудничества. Внутренние конфликты или споры являются неотъемлемой частью динамики организаций и могут быть вызваны как внутренними, так и внешними факторами. Кроме того, конфликты и разногласия зачастую неразрывно связаны с управлением на основе широкого участия. Однако неуправляемые и/или плохо управляемые конфликты негативно сказываются на организации, ее персонале и заинтересованных сторонах, которым она служит. Они создают риски, которые могут ставить под угрозу способность организации достигать свои стратегические цели.

B. Воздействие конфликта на рабочем месте

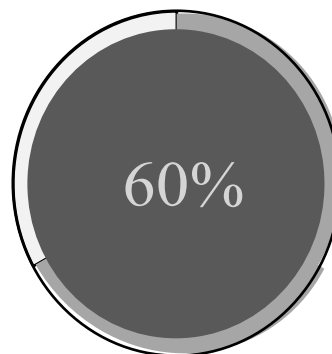
2. В то время как существенно важно, чтобы руководители глубоко понимали стратегическое направление деятельности организации, для эффективного решения стоящих перед ней задач не менее важно иметь представление о взглядах, чувствах и мнении работников. Низкий моральный дух и отсутствие мотивации оказывают значительное негативное воздействие на производительность и производственные конфликты. Успешно действующие организации понимают нужды и чаяния своих работников и работают над созданием позитивной обстановки, в которой люди могли бы плодотворно трудиться.

3. В 2016 году в рамках усилий по определению и анализу характера и воздействия конфликтов на рабочих местах в Организации Объединенных Наций Канцелярия провела конфиденциальные и анонимные предварительные обследования в 38 управлениях и департаментах Секретариата и миссиях в 19 странах. До посещения представителями Канцелярии местных отделений или миссий по поддержанию мира для проведения обследования им были разосланы опросники для инициирования диалога и выявления основных проблем в трудовых коллективах. Если говорить более конкретно, то в рамках обследования анализировались мнения участников по 18 производственным параметрам, в число которых входили, среди прочего, общая рабочая атмосфера, развитие карьеры, равные возможности, справедливое обращение и уровень доверия и уважения на рабочем месте.

4. В общей сложности в обследовании приняли участие 1060 работников (см. ниже раздел VI. B). Результаты показали, что более 60 процентов принявших участие сотрудников пережили конфликты на рабочем месте в предыдущие три месяца и что аналогичная доля респондентов считает, что стресс пре-

вышает уровень «приемлемого». Кроме того, участники тратили в среднем три часа в неделю на разбор конфликтов (см. диаграмму I).

Диаграмма I
Конфликты на рабочем месте в Секретариате



60% респондентов пережили на рабочем месте конфликт, который негативно сказался на производительности и благополучии

60% респондентов испытали стресс, уровень которого, по их мнению, превышает уровень «приемлемого»



В среднем на разбор конфликтов респонденты тратили 3 часа в неделю

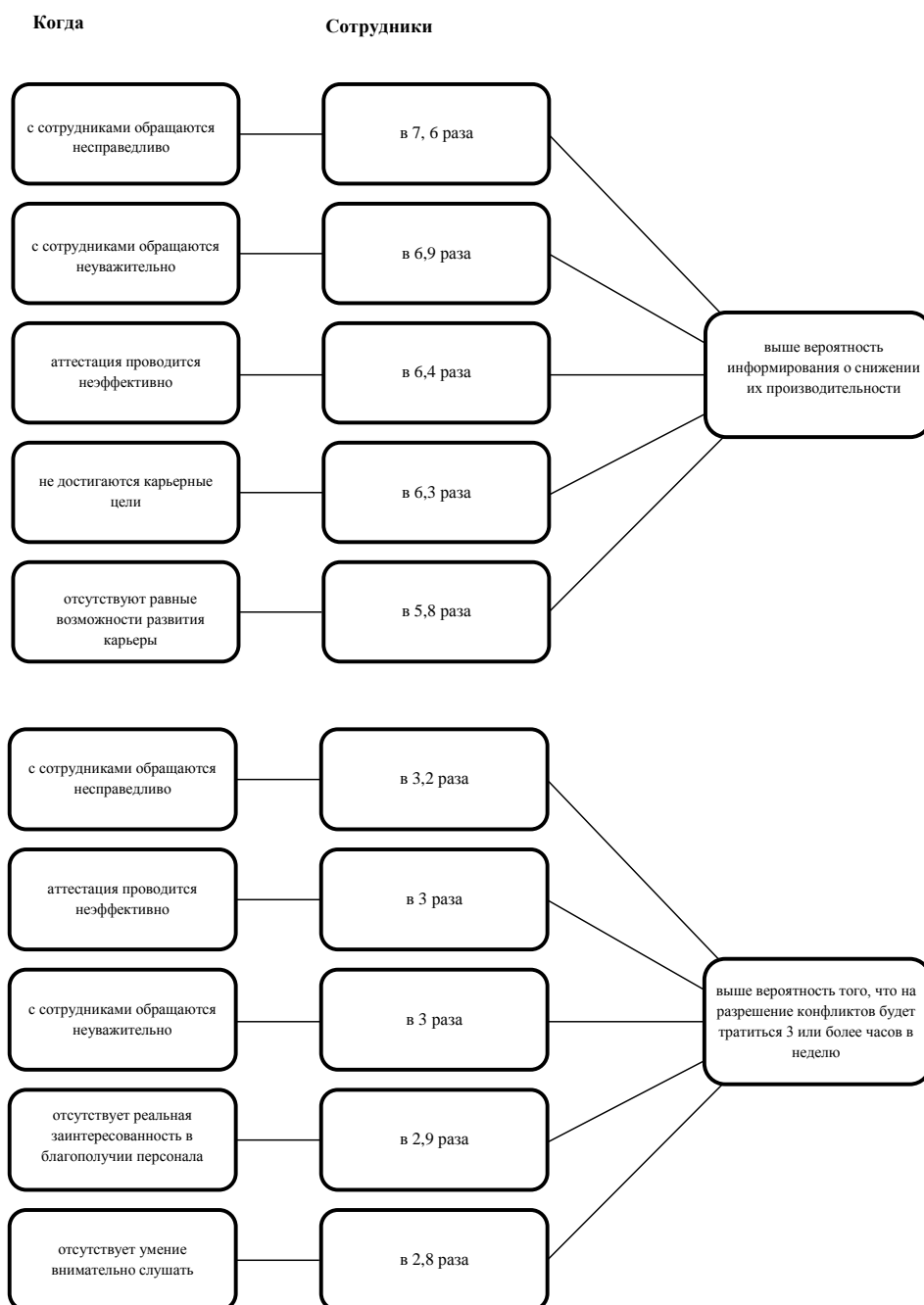
Источник: анализ результатов предварительного обследования по вопросу о производственных конфликтах, 2016 год
38 управлений и департаментов Секретариата и миссий в 19 странах

5. В обследовании определены 18 ключевых производственных переменных параметров, включая справедливость, уважительные и эффективные управленческие меры в случае низкой производительности, умение слушать, дух коллективизма и уважительное обращение, и рассчитан их соответствующий коэффициент риска. В анализе в диаграмме II приведены пять основных переменных параметров, которые повышают риск возникновения конфликтов и снижения производительности.

Диаграмма II

Анализ результатов предварительного обследования 2016 года (1060 респондентов из 31 отделения и миссии в 19 странах)

Воздействие производственных переменных на конфликт и производительность



II. История, мандат и сфера деятельности Канцелярии

6. Сказывающиеся на производительности труда конфликты распространены во многих организациях. Ныне действующая Канцелярия оказывает помощь в решении этих проблем начала 15 лет назад. В 2002 году Организация Объединенных Наций приняла решение создать непрерывно действующую программу профессиональных омбудсменов. Текущая работа и мандат Канцелярии направлены на оказание помощи сотрудникам в их стремлении к выполнению важных уставных задач Организации.

A. Пятнадцать лет неформального урегулирования конфликтов

Диаграмма III
 Должность Омбудсмeна в Организации Объединенных Наций,
 2002–2016 годы



*Переехало в Энтеббе в 2011 году

7. 15 октября 2002 года при Канцелярии Генерального секретаря была создана Канцелярия Омбудсмена (см. [ST/SGB/2002/12](#)). Первый омбудсмен для фондов и программ был назначен в том же году².
8. В январе 2006 года в соответствии с резолюцией [59/283](#) Генеральной Ассамблеи Генеральный секретарь сформировал Группу по реорганизации системы отправления правосудия в Организации Объединенных Наций. 28 июля 2006 года Группа опубликовала свой доклад, в котором, в частности, содержалась рекомендация создать укрепленную и децентрализованную Канцелярию Омбудсмена³.
9. В своей резолюции [62/228](#) об отпадвлении правосудия в Организации Объединенных Наций Генеральная Ассамблея вновь подтвердила свое решение об учреждении с 1 января 2008 года единой, объединенной и децентрализованной Канцелярии Омбудсмена для Секретариата Организации Объединенных Наций, фондов и программ и УВКБ. Это решение также предусматривало создание службы посредничества. Первый сводный доклад по структурам, охваченным новой Канцелярией (три компонента), получившей название «Канцелярия Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций», был издан 20 августа 2009 года ([A/64/314](#)).
10. 2009 год был значимым для Канцелярии, поскольку благодаря децентрализации было обеспечено региональное присутствие в виде семи региональных отделений с отдельным омбудсменом в каждом. В этом же году также начала функционировать в полную силу Служба посредничества, штаб-квартира которой находилась в Нью-Йорке. Кроме того, были согласованы категории отчетности трех компонентов и создана единая база данных по делам в целях согласования профессиональных стандартов.
11. В 2012 году Канцелярия отметила свою десятую годовщину оказания сотрудникам в Секретариате услуг по неформальному урегулированию конфликтов, реализовав ряд инициатив по повышению информированности о сфере деятельности Омбудсмена и посредников и о целесообразности обращения к их услугам.
12. В 2013 году приоритеты Канцелярии изменились, поскольку акцент был сделан на предотвращении конфликтов. Канцелярия включила в свой стратегический план организацию специализированной подготовки для сотрудников и руководителей в целях формирования навыков разрешения конфликтов.
13. 22 июня 2016 года после широких консультаций со своими тремя основными компонентами, а также между администрацией и органами представителей персонала Канцелярия приветствовала промульгацию ее пересмотренного круга полномочий ([ST/SGB/2016/7](#)).

² Первый посредник УВКБ был назначен в 1993 году, и эта должность была переименована в должность Омбудсмена УВКБ 1 января 2009 года.

³ [A/61/205](#).

В. Мандат Канцелярии

Диаграмма IV
Стратегический подход Канцелярии



14. В качестве специального механизма по неформальному урегулированию конфликтов Канцелярия наделена мандатом предлагать услуги по разрешению споров, содействовать формированию навыков разрешения конфликтов и выработать конструктивные рекомендации, основанные на системных наблюдениях. Основные элементы этих услуг кратко изложены ниже.

15. Канцелярия предоставляет услуги по разрешению споров, такие как оказание содействия, решение проблем, челночная дипломатия, посредничество и развитие навыков разрешения конфликтов. Омбудсмен и посредники оказывают услуги на индивидуальной основе отдельным лицам и/или группам, предлагая прямое и личное общение, всякий раз когда это возможно, и дистанционное общение, когда личный контакт возможным не представляется.

16. В качестве одного из основных элементов своего мандата Канцелярия отслеживает и выявляет широкие системные проблемы, делится ими с ключевыми заинтересованными сторонами и партнерами в рамках Организации и выносит рекомендации, основанные на своих наблюдениях.

17. При разборе дел Канцелярия стремится содействовать разрешению конфликтов в рамках тематических информационных занятий и практикумов, инициатив по формированию навыков и индивидуальных консультаций. Навыки разрешения конфликтов включают в себя знания, навыки и подходы, которые позволяют организации и ее сотрудникам конструктивно действовать в

конфликтных ситуациях на индивидуальном уровне, в групповом формате и в общем организационном контексте.

С. Сфера охвата

18. Канцелярия обслуживает сотрудников следующих организаций, разбитых на три основных компонента, каждый из которых был создан и управляется соответствующей структурой или структурами: а) Секретариат, б) фонды и программы и с) УВКБ. Фонды и программы включают Программу развития Организации Объединенных Наций, Фонд Организации Объединенных Наций в области народонаселения, Детский фонд Организации Объединенных Наций, Управление Организации Объединенных Наций по обслуживанию проектов и Структуру Организации Объединенных Наций по вопросам гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин.

19. Канцелярия, созданная Генеральной Ассамблеей в ее резолюции 62/228, имеет свою штаб-квартиру в Нью-Йорке, где находится Служба посредников. Она имеет региональные отделения, расположенные в Бангкоке, Вене, Гоме (Демократическая Республика Конго), Женеве, Найроби, Сантьяго и Энтеббе (Уганда). Каждое отделение обслуживает специальный региональный омбудсмен.

20. Канцелярия обслуживает сотрудников во всем мире, как в Центральных учреждениях, так и на местах. Оперативное реагирование на случаи на местах обеспечивается региональными омбудсменами или омбудсменом или посредником из Центральных учреждений, проводящим полевую миссию. Омбудсмены для фондов и программ и Омбудсмен для УВКБ оказывают услуги своим глобальным клиентам из соответственно Нью-Йорка и Женевы, проводя, в случае необходимости, полевые миссии.

21. В течение отчетного периода текущая деятельность, осуществлявшаяся в рамках сотрудничества между тремя компонентами Канцелярии, включала обмен передовым опытом в ходе регулярных совещаний, посвященных разбору дел. Отделения также сотрудничали в деле совершенствования общей системы управления производством по делам, что позволило стандартизировать статистический анализ и отчетность по ряду вопросов и тенденций.

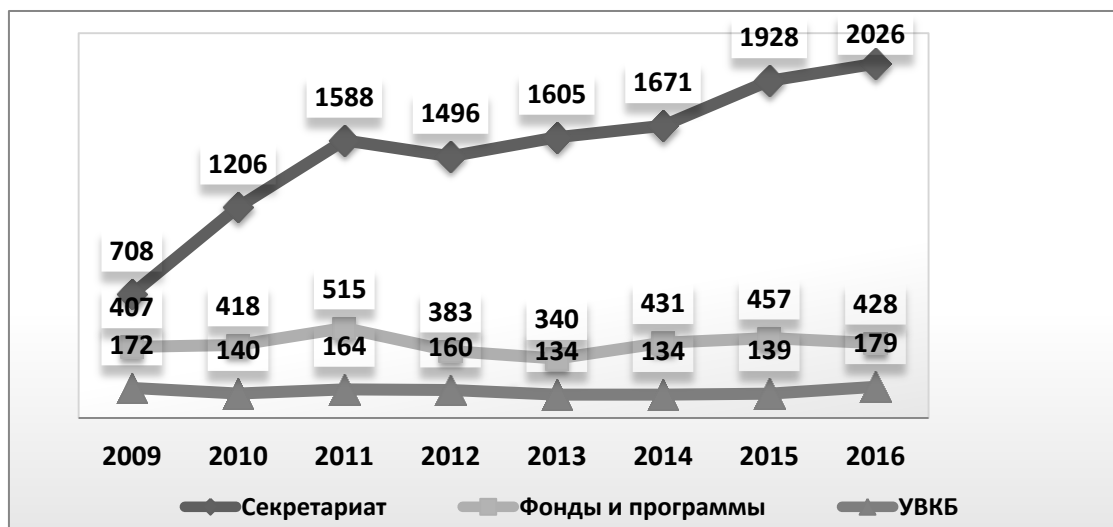
III. Статистический обзор дел и тенденций

A. Количество дел и тенденции

22. В 2016 году Канцелярия открыла в общей сложности 2633 дела, что на 10 процентов больше, чем в предыдущем году⁴. 2026 из этих дел поступили из Секретариата, 428 — из фондов и программ и 179 — из УВКБ (см. диаграмму V). В Секретариате в течение последних восьми лет наблюдалась общая тенденция к увеличению числа дел. Что касается фондов и программ и УВКБ, то количество их дел в течение этого же периода было относительно стабильным.

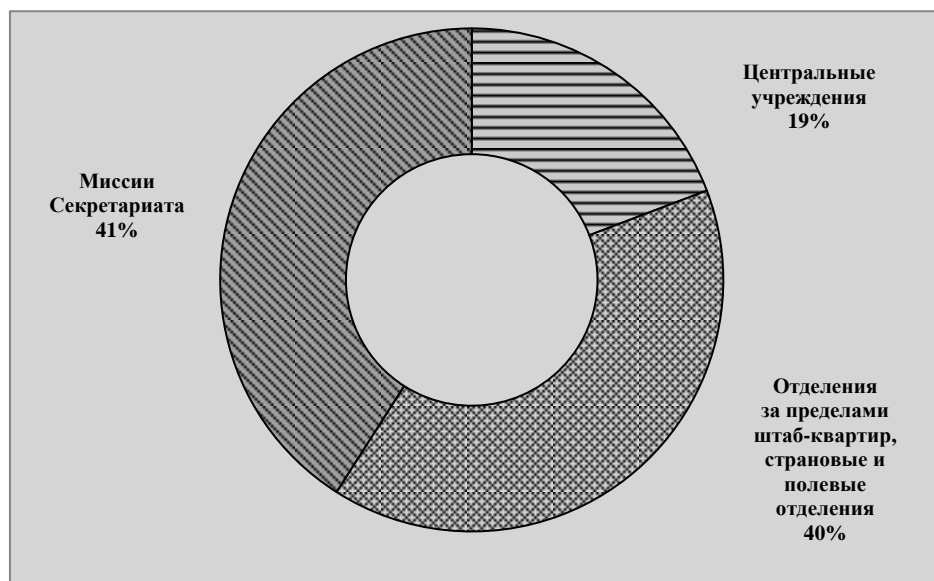
⁴ Дела охватывают все виды мер, включая посредничество.

Диаграмма V
Количество открытых дел, 2009–2016 год



23. В 2016 году 81 процент дел был получен из отделений за пределами штаб-квартир⁵, страновых отделений и отделений на местах, а также миротворческих и политических миссий Секретариата. Что касается дел, полученных в течение отчетного периода, то 19 процентов поступили из мест расположения штаб-квартир (см. диаграмму VI).

Диаграмма VI
Распределение дел с разбивкой по местоположению, 2016 год



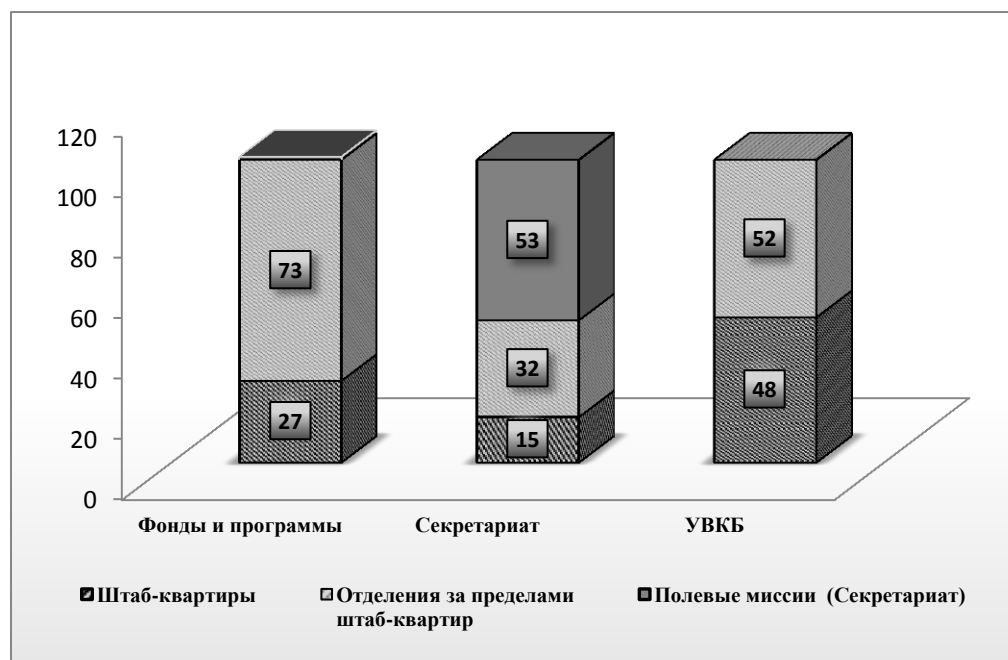
⁵ Штаб-квартиры находятся: в Нью-Йорке — для Секретариата; в Нью-Йорке и Копенгагене — для фондов и программ; и в Женеве и Будапеште — для УВКБ. Отделения за пределами штаб-квартир включают различные полевые отделения Секретариата, фондов и программ, а также УВКБ. Полевые миссии — это миссии по поддержанию мира и специальные политические миссии Секретариата.

24. В 2016 году, в случае Секретариата, 15 процентов дел приходилось на персонал в Центральных учреждениях, 32 процента — на отделения за пределами штаб-квартир, а 53 процента — на миссии по поддержанию мира, включая политические миссии.

25. Что касается фондов и программ, то в 2016 году 27 процентов дел поступили из штаб-квартир, а 73 процента — из страновых отделений. В течение того же отчетного периода 48 процентов дел УВКБ поступили из штаб-квартир, а 52 процента — из местных отделений (см. диаграмму VII).

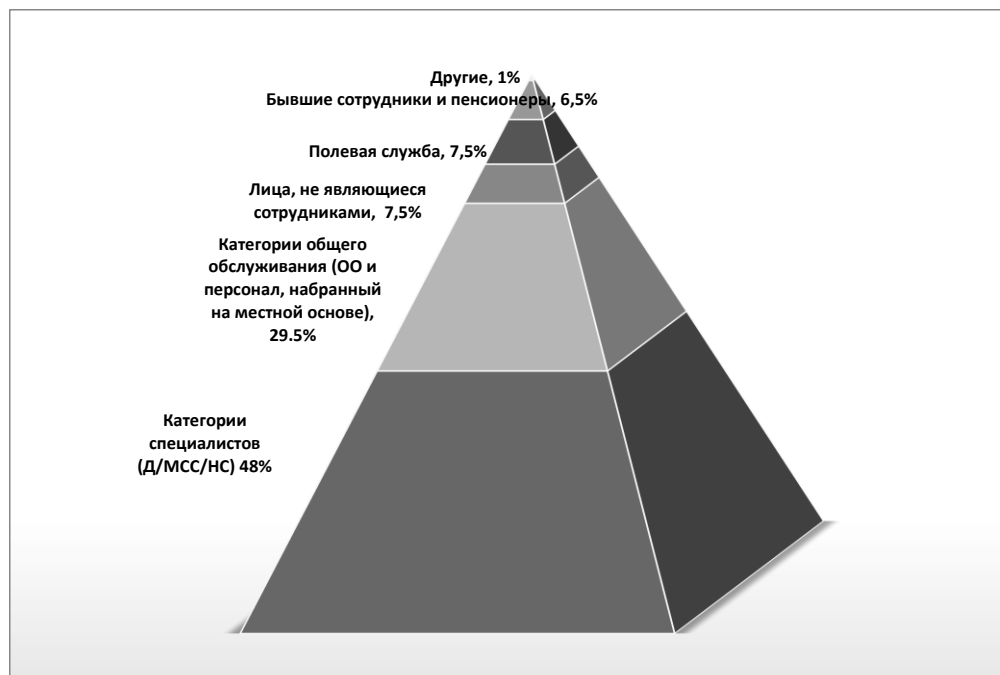
Диаграмма VII

Распределение дел с разбивкой по местоположению и компонентам, 2016 год (в процентах)



26. Из общего числа дел, представленных на рассмотрение Канцелярии, 48 процентов поступили от сотрудников категории специалистов, включая международных сотрудников категории специалистов, национальных сотрудников и директоров и выше; 29,5 процента от общего числа дел поступили от сотрудников категории общего обслуживания, включая набранных на местах сотрудников; 7,5 процентов — от полевого персонала; и 6,5 процента — бывших сотрудников и пенсионеров (см. диаграмму VIII).

Диаграмма VIII
 Распределение дел, с разбивкой по профессиональным группам, 2016 год



Сокращения: ОО — категория общего обслуживания; Д — категория директоров;
 МСКС — международный сотрудник категории специалистов; НС — национальный сотрудник.

27. В течение отчетного периода 7,5 процента дел были получены от категорий лиц, не являющихся сотрудниками. В разделе III. D, ниже, содержится анализ вопросов, с которыми обращались сотрудники этой категории персонала в 2016 году.

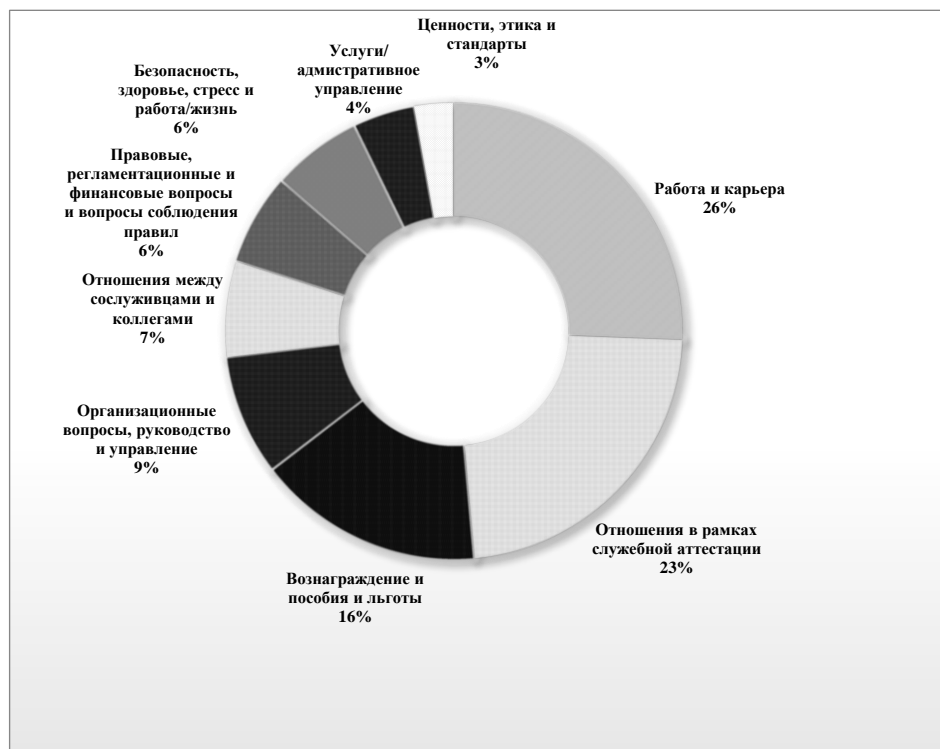
В. Вопросы и тенденции

1. Вопросы и тенденции

28. После создания Канцелярии 15 лет тому назад она приняла стандартную систему категоризации вопросов, используемую Международной ассоциацией омбудсменов для регистрации и анализа затрагиваемых вопросов. Этой системой пользуются и другие организации системы Организации Объединенных Наций.

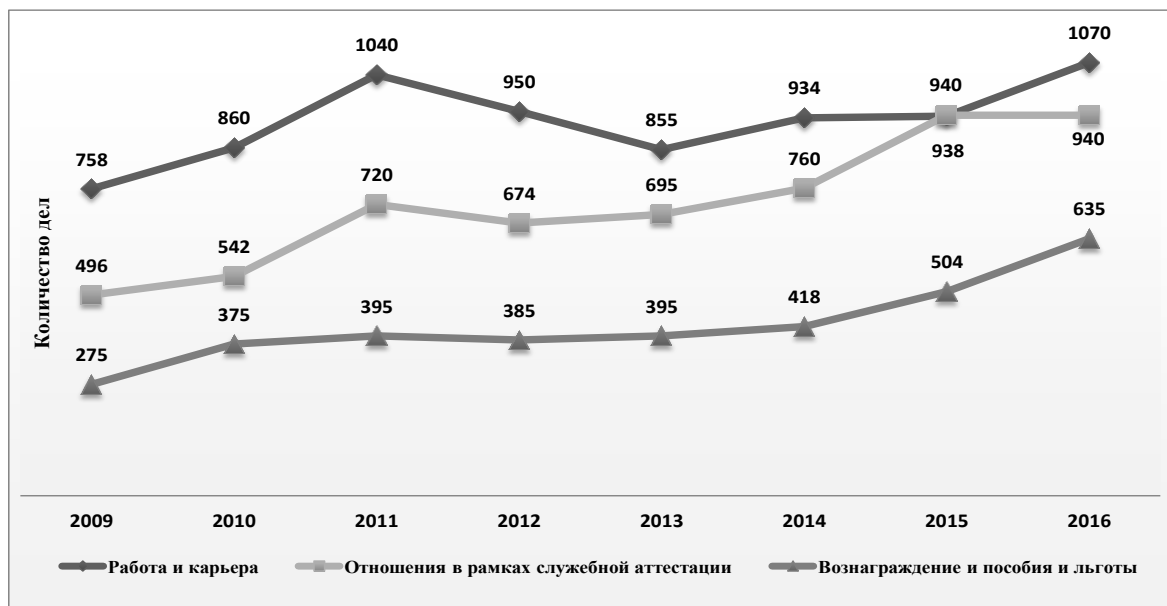
29. На диаграмме IX представлены общие сведения о распределении дел, полученных в течение отчетного периода, в разбивке на девять основных категорий вопросов. Основные категории далее подразделяются на подкатегории, что позволяет проводить более подробный анализ. Анализ этих вопросов и тенденций, приводится в следующем разделе.

Диаграмма IX
Разбивка всех вопросов, представленных на рассмотрение Канцелярии,
2016 год



30. В русле сохраняющейся с предыдущих лет тенденции до сведения Управления в 2016 году доводились следующие три основных вопроса: работа и карьерный рост, система служебной аттестации (в рамках системы подчинения) и вознаграждение и пособия, соответственно (см. диаграмму X).

Диаграмма X
Три основных вопроса, которые представлялись на рассмотрение
Канцелярии, 2009–2016 годы

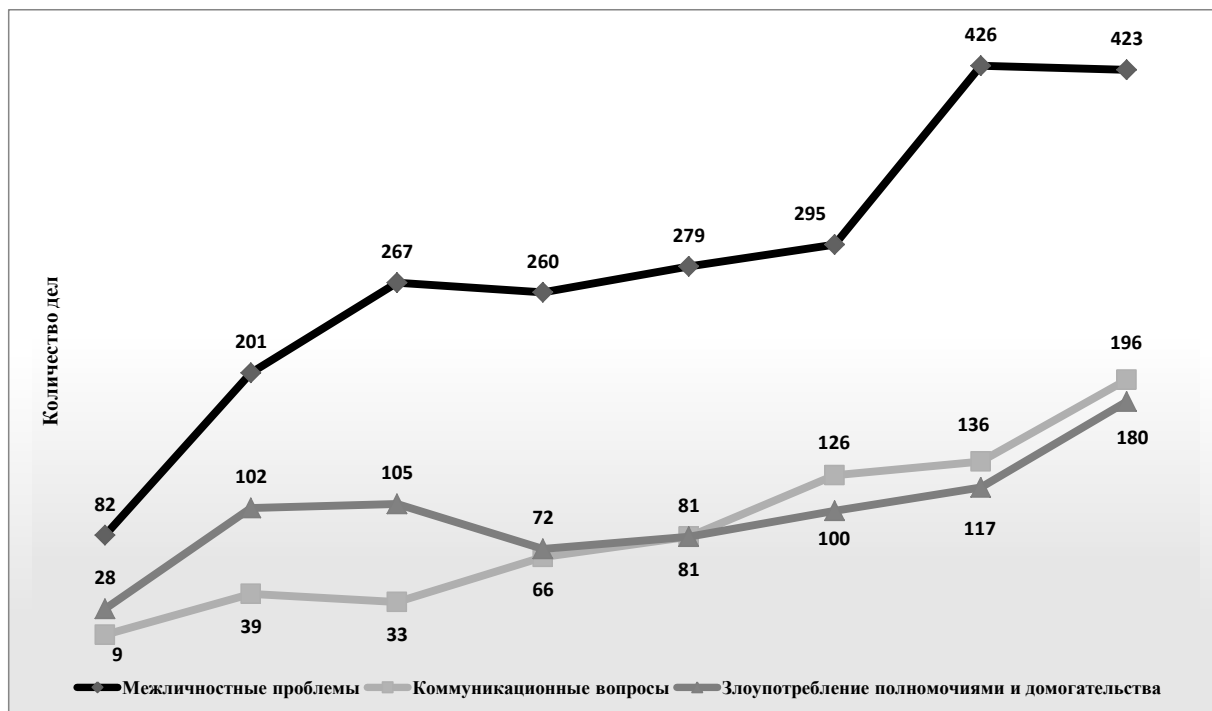


31. Что касается дел по Секретариату, то анализ по категории работы и карьерного роста за отчетный период свидетельствует о том, что большинство представленных вопросов касалось процедур, связанных с заявлениями о приеме на работу, отбором и назначением, профессиональным ростом, возможностями продвижения по службе, упразднением должностей и недобровольными переводами/изменениями условий назначения. Вопросы, связанные с отношениями в рамках служебной аттестации, большей частью касались уважения, обращения и коммуникации, а также организации служебной деятельности и обратной связи. Большая часть поднятых вопросов по категории вознаграждения, пособий и льгот касалась пенсионного пособия, начисления заработной платы, медицинского страхования/пособий на медицинское обслуживание и на иждивенцев.

2. Тенденции в Секретариате

Диаграмма XI

Динамика дел, связанных с вопросами, касающимися межличностных конфликтов, коммуникации, злоупотребления властью и домогательствами в Секретариате, 2009–2016 годы



32. С течением времени аналогичная тенденция стала проявляться в отношении дел, сопряженных с вопросами, касающимися межличностных конфликтов, проблем с коммуникацией и предполагаемого злоупотребления властью и домогательств (см. диаграмму XI).

33. Как представляется, с возникновением межличностных конфликтов связаны самые разные вопросы, варьирующиеся от слабых коммуникационных навыков до ненадлежащего поведения. В разделе V настоящего доклада содержится дальнейший системный анализ вопроса коррекции поведения и отрицательных последствий для Организации.

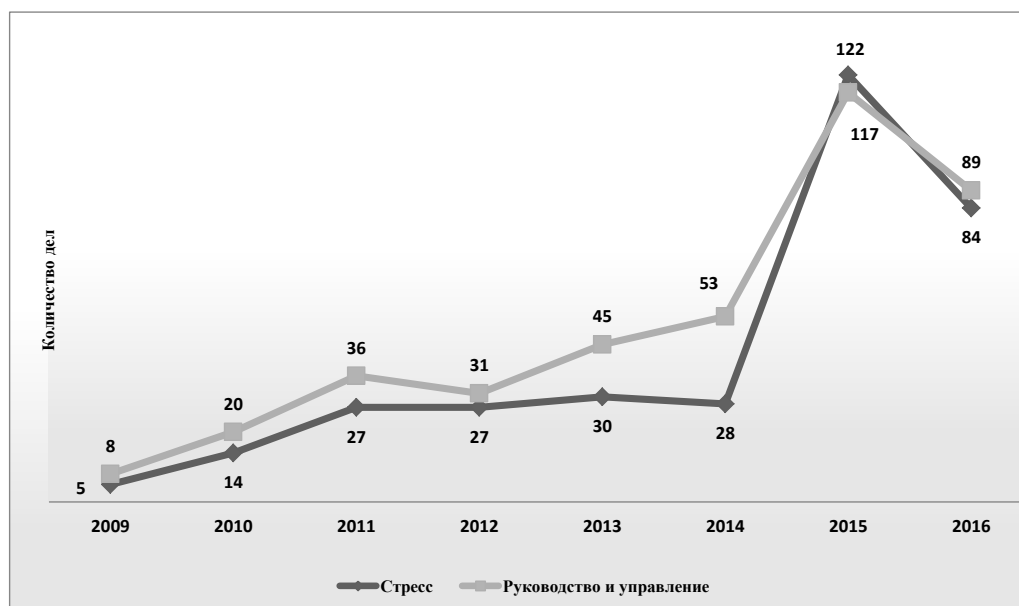
Диаграмма XII
Динамика дел, связанных с вопросами, касающимися организации
служебной деятельностью и развитием карьеры в Секретариате,
2009–2016 годы



34. О взаимосвязи между организацией служебной деятельности и развитием карьеры сотрудников свидетельствует схожесть тенденций, наблюдавшаяся в течение длительного периода времени (см. диаграмму XII).

35. Когда инструменты организации и планирования служебной деятельности не используются в полной мере и отсутствуют надлежащее обучение, инструктаж и наставничество, сотрудники могут почувствовать, что это влияет на их профессиональный рост и развитие их карьеры. Более подробный системный анализ по этому вопросу содержится ниже в разделе V.

Диаграмма XIII
Динамика проблематики: стресс и вопросы руководства и управления
в Секретариате, 2009–2016 годы



36. Просматривается схожесть в динамике количества дел, связанных со стрессом, и дел, касающихся жалоб в отношении руководства и управления (см. диаграмму XIII).

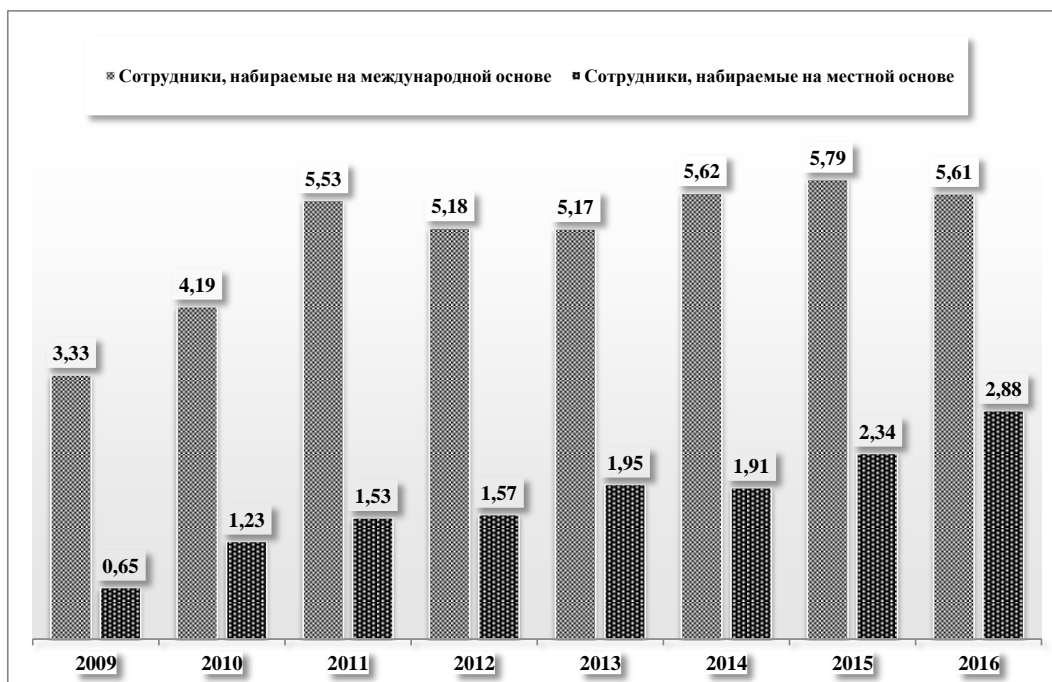
37. Категория руководства и управления охватывает проблемы, связанные с качеством управления и/или управленческим потенциалом, решениями руководства, стилем управления, подотчетностью и транспарентностью, установлением приоритетов и/или финансированием. На этом основании можно сделать вывод о том, что качество руководства и стиль управления являются теми факторами, которые могут повлиять на психическое здоровье и благополучие сотрудников. Этот вопрос далее рассматривается ниже в разделе V.

С. Показатели использования услуг в Секретариате

38. Показатель использования услуг Канцелярии отражает количество дел, связанных с набираемыми на международной или местной основе сотрудниками, в процентном выражении от общего количества набираемых на международной или местной основе сотрудников в Секретариате. В первую группу входят международные сотрудники категории специалистов, директора (и выше) и сотрудники категории полевой службы; в то время как категория сотрудников, набираемых на местной основе, включает в себя сотрудников категории общего обслуживания, набираемый на местной основе персонал и национальных сотрудников категории специалистов.

39. В период с 2009 года по 2011 год показатель использования для набираемых на международной основе сотрудников имел тенденцию к резкому повышению, а затем стабилизировался на уровне около 5,48 случаев на 100 сотрудников. Показатель использования для персонала, набираемого на национальной основе, хотя и ниже, чем для сотрудников, набираемых на международной основе, в последние годы неуклонно и существенно увеличивается (см. диаграмму XIV).

Диаграмма XIV
Показатель использования услуг Омбудсмана и посредников
в Секретариате в разбивке по категориям сотрудников, 2009–2016 годы
(в процентах)



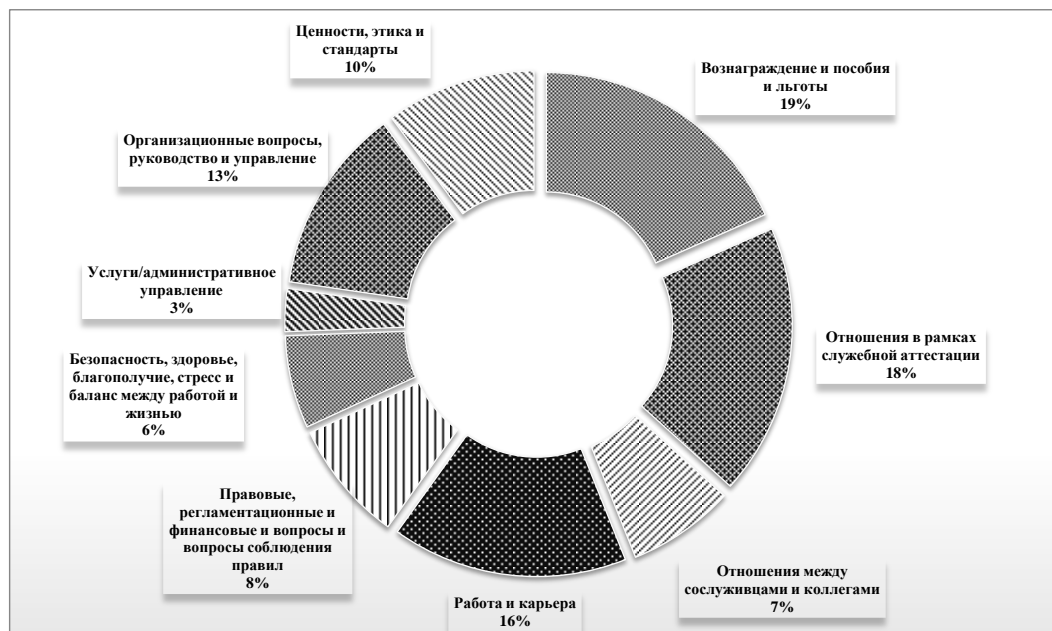
D. Вопросы, которые поднимают лица, не являющиеся сотрудниками⁶

40. В течение отчетного года тремя основными конфликтными вопросами, представленными на рассмотрение Канцелярии внештатным персоналом, были соответственно выплата вознаграждения и пособий (19 процентов), отношения в рамках служебной аттестации (18 процентов), а также работа и карьерный рост (16 процентов).

41. Дополнительная информация по вопросу о доступе к услугам по неформальному разрешению конфликтов для лиц, не являющихся сотрудниками, содержится ниже в разделе VII. В).

⁶ Секретариатский компонент Канцелярии не уполномочен обслуживать лиц, не являющихся сотрудниками, и делает это лишь в исключительных случаях и когда это позволяют имеющиеся ресурсы.

Диаграмма XV
Разбивка вопросов, которые подняли лица, не являющихся сотрудниками,
2016 год



IV. Посреднические услуги

42. Созданный Генеральной Ассамблеей постоянный посреднический потенциал в Организации Объединенных Наций для неформального урегулирования трудовых споров является важным компонентом ее реформы системы внутреннего правосудия. Это стало следствием признания того факта, что посредничество играет центральную роль в урегулировании разногласий и поэтому способствует созданию более гармоничной обстановки в рабочем коллективе (см. резолюцию [62/228](#), пункт 24).

42. В течение отчетного периода Служба посредников продолжала взаимодействовать с ключевыми заинтересованными сторонами в соответствии с приоритетами, установленными в стратегическом плане управления Канцелярии. В 2016 году она поддерживала контакты с Трибуналом по спорам Организации Объединенных Наций, Группой управленческой оценки и Отделом юридической помощи персоналу в контексте продолжающихся усилий по укреплению сотрудничества между формальной и неформальной системами.

44. Настоящий раздел конкретно посвящен посредничеству в делах, переданных Трибуналом по спорам, или в делах, в отношении которых было достигнуто официальное соглашение о посредничестве, по итогам которого, в случае урегулирования, было подписано соглашение об урегулировании. Помимо этих дел, Канцелярия продолжала содействовать проведению диалога между заинтересованными сторонами вне структуры традиционного посредничества. Эти случаи не включены в ниже приведенный анализ.

A. Посредничество и роль руководителей

45. На своей семьдесят первой сессии Генеральная Ассамблея одобрила комплекс рекомендаций, содержащихся в докладе Группы для проведения промежуточной независимой оценки, и просила Генерального секретаря обеспечить их выполнение за счет имеющихся ресурсов и представлять информацию по этому вопросу в будущих докладах (см. резолюцию [71/266](#), пункт 12). Они включали в себя рекомендацию 33 Группы, в которой подчеркивалось, что руководителей следует поощрять позитивно реагировать на попытки посредничества и быть более инициативными при применении процедур посредничества ([A/71/62/Rev.1](#)).

46. Посредничество является добровольным процессом в Организации Объединенных Наций, и поэтому получение согласия обеих сторон на участие в процессе посредничества имеет чрезвычайно важное значение, поскольку посредничество не может осуществляться, если одна сторона отказывается в нем участвовать. Посредник сводит стороны вместе в строго конфиденциальной обстановке и содействует налаживанию конструктивного диалога с тем, чтобы обе стороны могли считать, что их мнение услышано, и чтобы содействовать выявлению их основных требований и интересов, повышая тем самым вероятность дружественного урегулирования. Этот процесс также способствует восстановлению рабочих отношений, создавая при этом гармоничную в долгосрочном плане рабочую обстановку.

47. Проблема, с которой часто сталкиваются руководители во время посредничества, заключается в закулисном процессе получения необходимых разрешений вне рамок посредничества, если сторона, представляющая администрацию, не имеет собственных или делегированных должных полномочий на принятие обязательств за столом посреднических переговоров. Когда в посредничестве участвуют старшие должностные лица или представители, которые имеют доступ к руководителям директивных органов, этот процесс может быть очень быстрым и дело может быть успешно рассмотрено в течение недели. В тех случаях, когда финансовые или другие административные меры должны утверждаться различными подразделениями до завершения посреднической деятельности, для этого процесса может потребоваться больше времени — порядка нескольких месяцев, что помогает понять причину представления ходатайств о продлении сроков по делам, переданным Трибуналом по спорам или Группой управленческой оценки.

48. Определенные трудности могут возникать когда за стол посреднических переговоров садится новый или другой руководитель, представляющий администрацию. Что касается руководителей, то нет какой-либо конкретной структуры, отвечающей за их поддержку и консультирование в процессе посредничества, особенно в плане того, как они, участвуя в этом процессе, могут приносить пользу Организации, обсуждения возможных решений в рамках правил и упрощения процесса получения разрешений.

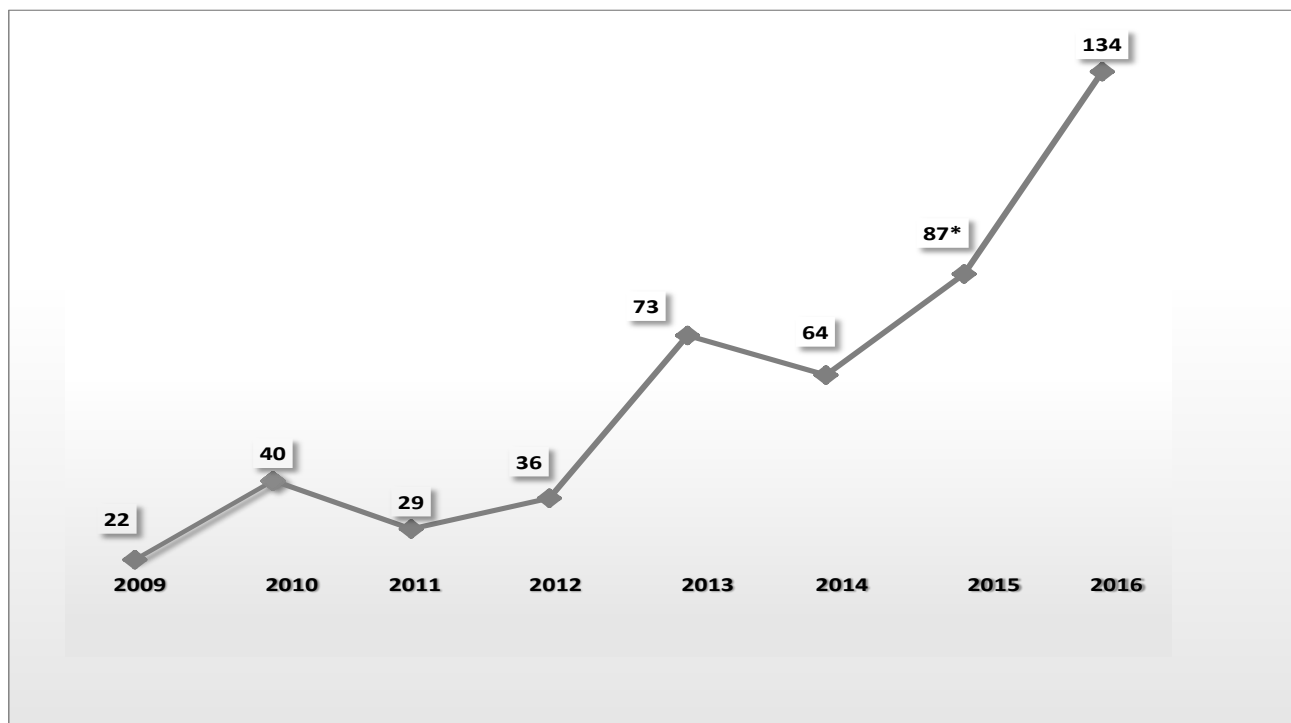
B. Статистический обзор дел в рамках процедуры посредничества

49. Анализ тенденций и данных с момента создания Службы посредников в 2009 году свидетельствует о росте числа посреднических дел, а также об улучшении понимания преимуществ посредничества с течением времени (см. диаграмму XVI). Несмотря на то, что некоторые из ранее выявленных проблем сохраняются, были достигнуты важные успехи в плане формирования

основ эффективной практики, наращивания внутреннего потенциала, накопления опыта в посредническом урегулировании трудовых споров в организационном контексте и повышения качества оказываемых услуг.

Диаграмма XVI

Число открытых посреднических дел, 2009-2016 годы⁷



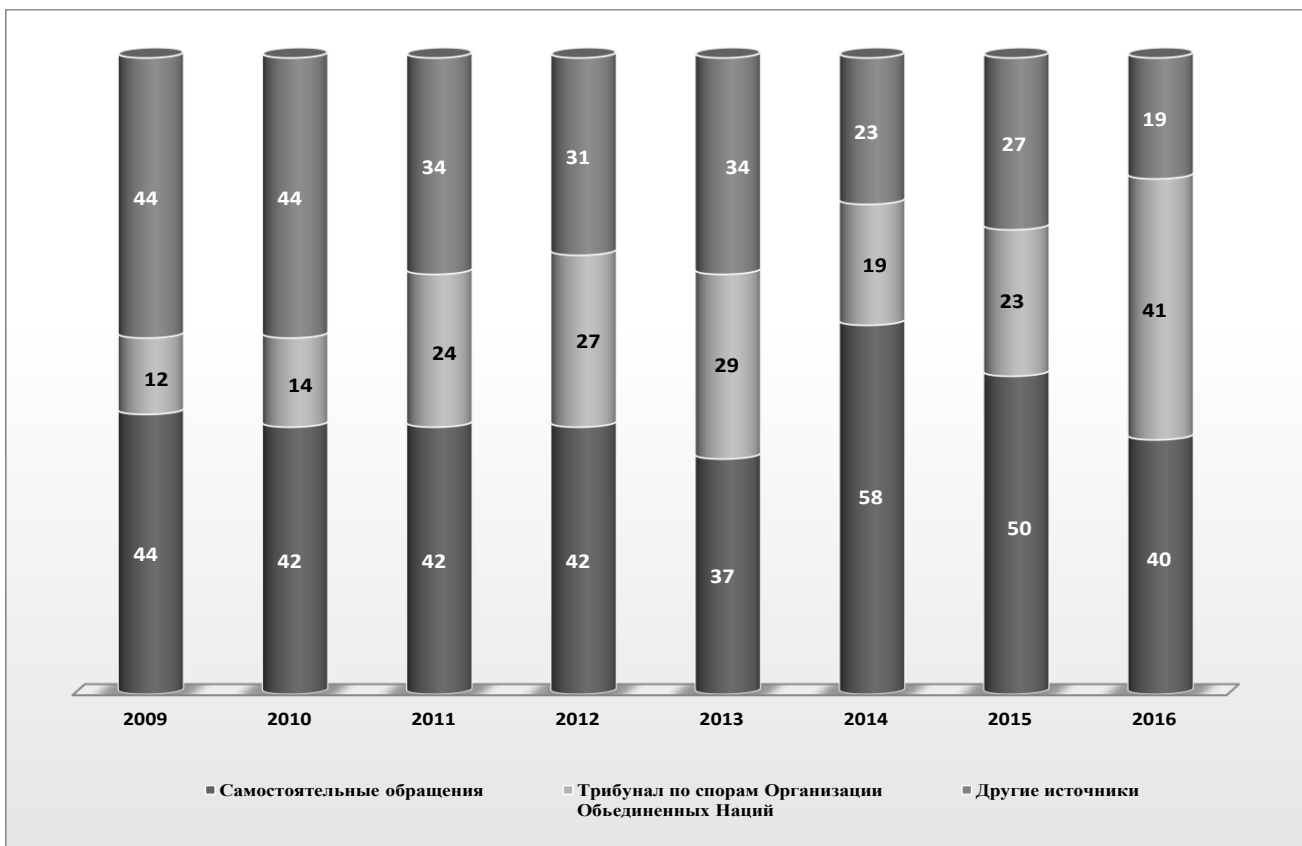
50. В течение отчетного периода были открыты 134 посреднических дела, в том числе 4 групповые процесса. Девяносто семь дел поступили от Секретариата и двадцать семь — от фондов и программ и УВКБ. Дела в рамках процедуры посредничества могут быть связаны с двумя или несколькими сторонами, в зависимости от сложности дела. Групповые процессы, которые по документам проходят как одно посредническое дело для каждой группы, могут включать целый ряд компонентов, например, семинары, призванные помочь группам развивать коммуникативные навыки, сплочивание коллектива, индивидуальное наставничество, неформальное урегулирование конфликтов и посредничество в рассмотрении жалоб. Благодаря групповому процессу может укрепляться сплоченность коллектива, повышаться моральный дух и решаться межличностные или структурные проблемы, препятствующие коллективу в полной мере реализовывать свой потенциал. В 2016 году Служба посредников инициировала четыре групповых процесса, один из которых продолжается до сих пор. В ходе этих процессов проводилась работа с приблизительно 65 сотрудниками, при этом самая многочисленная группа составляла 25 человек, а самая малочисленная — 12 человек.

⁷ Общее число посреднических дел за 2015 год (87), которое указано как 78 в предыдущем докладе Генерального секретаря о деятельности Канцелярии (A/71/157), было исправлено и включает в себя данные из УВКБ и фондов и программ. Общее количество дел в рамках процедуры посредничества в 2016 году (134) включает в себя 53 отдельные дела, переданные по постановлению Трибунала по спорам, причем все они связаны с аналогичными проблемами, вызванных директивным решением в одной и той же миссии по поддержанию мира.

51. Что касается дел в рамках процедуры посредничества в Секретариате, фондах и программах и УВКБ, то 41 процент (54 дела) были переданы Трибуналом по спорам (см. сноску к диаграмме XVI), 40 процентов были самостоятельными обращениями (т.е. сторона или стороны обратились с просьбой о посредничестве) а остальная часть посреднических дел (19 процентов) приходилась на другие подразделения (Омбудсмен, Отдел юридической помощи персоналу, Группу управленческой оценки и администрация и т.д.). Информация по источникам дел в рамках процедуры посредничества в период с 2009 года по 2016 год приводится в диаграмме XVII.

Диаграмма XVII

Дела в рамках процедуры посредничества с разбивкой по источникам поступления (в процентах), 2009-2016 годы⁸



52. В отчетный период, как и в предыдущие годы, посреднические дела были в основном связаны с категорией работы и карьерного роста, за ними следовали дела об отношениях в рамках системы служебной аттестации, а также отношениях с сослуживцами и коллегами.

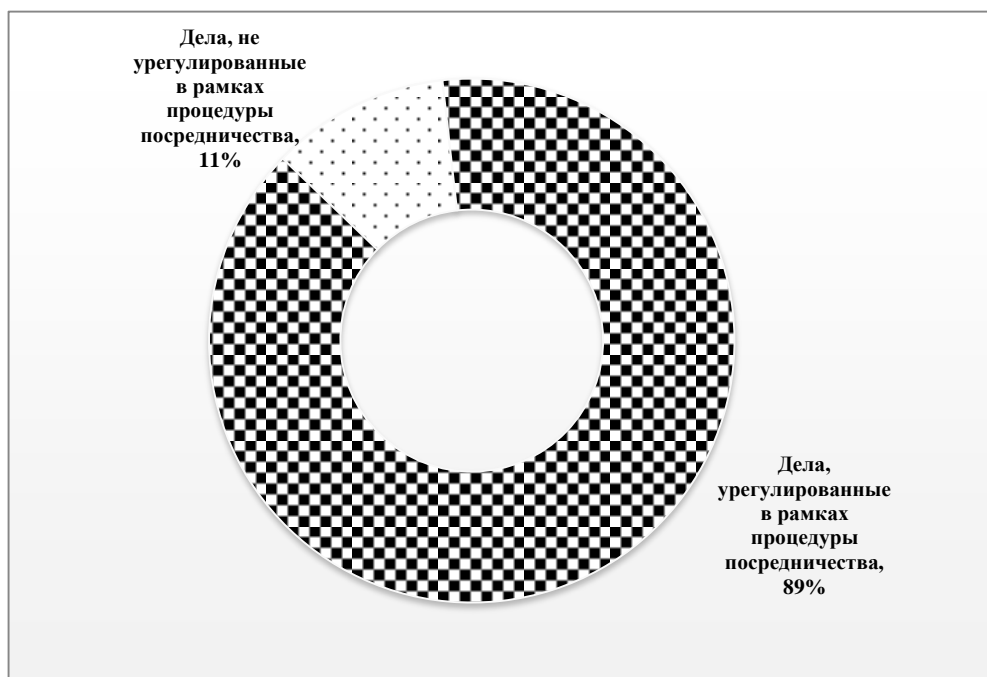
53. Как и в предыдущие отчетные периоды, доля урегулированных при посредничестве дел по Канцелярии оставалась высокой, при этом 89 процентов посреднических дел в 2016 году было успешно урегулировано (см. диаграмму XVIII). Из 134 дел, открытых в 2016 году, 64 прошли через процедуру по-

⁸ Доля дел, переданных Трибуналом по спорам в 2016 году, заметно выше (41 процент) из-за 53 индивидуальных обращений, упомянутых в сноске к диаграмме XVI. Если эти 53 дела рассматривались бы в качестве одного группового дела, то доля обращений Трибунала за посредничеством в 2016 году составила бы 2 процента.

средничества и были закрыты, при этом 57 из них были урегулированы, а 7 — нет. Пятьдесят восемь дел не удалось передать для посреднического урегулирования, поскольку одна из сторон отказалась от обращения к этой процедуре. Эти 58 дел включали в себя 53 дела, переданные Трибуналом по спорам для посредничества, причем все они связаны с одной и той же жалобой в одной миссии по поддержанию мира. Одно дело было урегулировано до посредничества. Одиннадцать дел оставались открытыми.

Диаграмма XVIII

Результаты рассмотрения дел в рамках процедуры посредничества в 2016 году



V. Коренные причины конфликтов: системные проблемы

54. Системные проблемы не зависят от затрагиваемых ими лиц. Если наличие системных проблем признается, то это позволяет Организации извлекать уроки и вносить позитивные коррективы, которые могут способствовать предотвращению некоторых видов конфликтов. Причину многих конфликтов можно проследить в таких проблемах, которые могут возникать из-за пробелов или непоследовательности в политике, процедурах, практике и структурах Организации Объединенных Наций или иметь более глубокие корни, например, в организационной культуре или недостаточно оптимальном согласовании цели, задачи и осуществления.

55. Системные проблемы выявляются при рассмотрении дел и вопросов, с которыми сотрудники обращаются в Канцелярию, в ходе взаимодействия с вовлеченными в конфликт сторонами, в рамках проводимого диалога с заинтересованными сторонами в штаб-квартирах и на местах и благодаря непосредственному наблюдению. Для решения таких проблем могут потребоваться коррективные меры и акции, которые выходят за рамки урегулирования отдельных дел и могут стать элементом организационного развития или реформирования.

56. Роль Канцелярии в представлении докладов по системным вопросам можно сравнить с функцией дымового детектора. Поэтому именно Организация с ее более широким доступом к информации должна определять, вспыхнул ли (гипотетический) пожар, и если да, то какие меры пожаротушения и/или противопожарные меры будут необходимыми, адекватными и желательными. Другая подходящая аналогия заключалась бы в подходе к работе по индивидуальным делам как к переключению с лечения отдельного человека к решению проблемы как общего вопроса здравоохранения. Анализ, учет и субъективное решение являются схожими, в том числе в отношении того, какие профилактические и лечебные мероприятия необходимы.

57. Канцелярия располагает уникальными возможностями для информирования о таких проблемах, поскольку она конфиденциально и беспристрастно рассматривает дела и проводит встречи с заинтересованными сторонами на всех иерархических уровнях и во всех департаментах и местах службы, как в штаб-квартирах отделений, так и на местах, в том числе в местах службы с наиболее трудными условиями. Это позволяет Канцелярии взглянуть на систему с различных углов зрения, на всех уровнях и «точках столкновения» так, как это не могут сделать другие подразделения.

58. Пятнадцатая годовщина со времени создания в Секретариате службы омбудсмена совпадает с первым годом нахождения в должности нового Генерального секретаря. Поэтому это подходящий момент для того, чтобы указать и проанализировать затронутые в предыдущих докладах системные проблемы, которые по-прежнему существуют, а также обратить внимание на некоторые проблемы, возникавшие в 2016 году. Общий обзор вопросов, доведшихся до сведения Генеральной Ассамблеи, приводится в таблице ниже.

A. Вопросы, на которые обращалось внимание с момента создания Канцелярии в 2002 году

59. В настоящем разделе системные вопросы подразделяются на две основные группы: категории организации служебной деятельности и коррекции поведения, которые были проблемными на протяжении длительного времени. Проблема в основном возникает тогда, когда сотрудники недостаточно подготовлены к сложным беседам, необходимым для построения гармоничных и уважительных производственных отношений. Однако следует отметить, что решение этих вопросов не требует больших ресурсов и что положение можно улучшить, если на всех уровнях будет обеспечено руководство и учет этих вопросов.

1. Организация служебной деятельности

60. Омбудсмен постоянно представлял доклады по этому вопросу и его различным нюансам. В нижеследующей таблице содержатся ссылки на эти доклады.

61. Одна из ключевых проблем заключается в том, что руководители и сотрудники на всех уровнях часто тратят время и энергию, прибегая к системе организации служебной деятельности, в полной мере не оптимизируя процесс планирования и организации служебной деятельности на уровне департаментов, управлений, служб, подразделений и на индивидуальном уровне. Такой подход может казаться более «эффективным» в тот или иной момент, но в дальнейшем может повлечь за собой негативные последствия для Организации и отдельных сотрудников.

62. Отчасти эта проблема может заключаться в том, что руководители и сотрудники, как представляется, зачастую не способны или не имеют стимула более продуктивно использовать предоставленные им инструменты планирования и управления. Порядок, с помощью которого Организация добивается того, чтобы ее сотрудники руководящего звена эффективно организовывали служебную деятельность, может быть значительно улучшен. Управление людских ресурсов уже начало рассматривать вопрос об организации служебной деятельности как вопрос коррекции поведения и организационной культуры, а не исключительно как вопрос соблюдения административных процедур. Это один из многообещающих и инновационных путей продвижения вперед, поскольку он направлен на устранение реальной озабоченности, которой ранее в рамках всей Организации не уделялось внимание. Если этот подход будет принят на уровне старшего руководства, то поставленные цели будут достигнуты. В предыдущих докладах подчеркивалось важность тона, задаваемого на самом верху в этом отношении.

63. Если организация ценит эффективное управление, то это проявляется в том, как она нанимает, поощряет, анализирует, оценивает, развивает и вознаграждает хороших руководителей в индивидуальном порядке, и в том, как она формирует систему стимулов в отношении организации служебной деятельности и коррекции поведения в целом.

64. Другая смежная проблема заключается в том, что руководители, как представляется, неохотно используют инструменты управления служебной деятельностью для целей правомерного указания на недостатки и поощрения повышения квалификации персонала, о чем свидетельствуют случаи, когда сотрудники, противясь этому, выдвигают претензии о притеснениях и злоупотреблении полномочиями. И напротив, сотрудники сообщали о том, что им иногда кажется, что служебная аттестация используется ненадлежащим образом как угроза, а не как добросовестное стремление к получению честных отзывов для целей профессионального роста.

65. Это свидетельствует об отсутствии культуры диалога в контексте управления служебной деятельностью. Это также указывает на необходимость более четкого определения понятия «притеснения и злоупотребление полномочиями». Действительно, сотрудники и руководители, как первые, так и вторые аттестующие сотрудники, могли бы извлекать большую пользу из указаний относительно более эффективного и адекватного использования существующих инструментов управления служебной деятельностью, с тем чтобы не допускать ситуаций, когда добросовестное управление ошибочно воспринимается как ненадлежащее злоупотребление служебным положением. В частности, для решения любых возникающих проблем или разногласий в процесс должен быть встроен механизм проведения регулярного диалога. Благодаря этому не будет возникать реальная или гипотетическая потребность выступать с утверждениями о совершении правонарушения в контексте управления служебной деятельностью.

66. Обеспокоенность по поводу качества управления служебной деятельностью с точки зрения процесса и служебной аттестации сопряжена как со справедливым отношением к сотрудникам, так и уменьшением рисков для Организации. В контексте сокращаемых миссий оценка работы является одним из факторов при принятии решения о том, кто останется, кого можно было бы перевести в другое место, а кто покинет Организацию. Когда оценки выставляются несправедливо, это может приводить к тому, что Организация оставляет у себя сотрудников с более высокими оценками во избежание критики, несмотря на то, что это не всегда приводит к тому, что работать остаются наилучшие сотрудники. Эта проблема касается не только руководящего звена в общем, но и

вторых аттестующих сотрудников, как начальников руководителей, в частности.

67. Хорошие коммуникационные навыки и навыки человеческого общения должны быть частью управленческих навыков, а также основных навыков разрешения конфликтов. На уровне осуществления организация служебной деятельности осуществляется в форме ряда бесед, посвященных, в частности, планированию работы и регулярной обратной связи, и других дискуссий, касающихся, среди прочего, внесения изменений планы, проведения инструктажей для целей профессионального роста и принятия мер в связи с неудовлетворительной работой. Некоторые из этих бесед являются сложными как для руководителей, так и сотрудников и могут приводить к возникновению конфликтов. Для решения этой проблемы Канцелярия в сотрудничестве с Управлением людских ресурсов в 2016 году стала в экспериментальном порядке проводить консультационные собрания по вопросам организации служебной деятельности.

68. Эти собрания включали в себя семинары и отдельные занятия, на которых рассматривались сложные межличностные аспекты процесса организации служебной деятельности в многокультурной среде и которые были нацелены на укрепление способности как сотрудников, так и руководителей конструктивно обмениваться мнениями во время обсуждения результатов работы. Эта согласованная инициатива дополняла семинары, проводившиеся Управлением людских ресурсов и касавшиеся вопросов применения правил, процедур и передовых методов в области организации служебной деятельности. Эти собрания, на которых присутствовали как руководители, так и подчиненные, содействовали проведению среднесрочного обзора 2016/17 года. Будут организовываться и проводиться дополнительные семинары в отделениях штаб-квартир и некоторых отделениях за пределами штаб-квартир для последовательных этапов цикла служебной аттестации.

2. **Коррекция поведения и подотчетность**

69. В своих докладах Канцелярия уже указывала на наличие связи между содействием созданию и обеспечением рабочей обстановки, свободной от должностных нарушений, включая притеснения, дискриминацию и злоупотребление властью, и эффективным и реальным потенциалом по расследованию дел в целях устранения нарушений или даже их предупреждения. Кроме того, важно устранить представление о том, что существует безнаказанность в случаях ненадлежащего поведения на всех уровнях Организации, в том числе на руководящем уровне. Если такое поведение одних остается безнаказанным, то в действительности это может привести к тому, что другие будут считать его допустимым и не будут докладывать о таком поведении. Канцелярия сообщала об опасениях сотрудников высказывать свое мнение и их негативных последствиях для департаментов и Организации в целом в своем предыдущем докладе (A/71/157).

70. В число примеров такого оскорбительного поведения входят громкая брань, психологическое давление и запугивание. Важно, чтобы Организация продолжала предпринимать меры для поощрения сослуживцев и руководителей сообщать о таком поведении и активно поощрять культуру достойного и уважительного отношения ко всем сотрудникам на всех уровнях.

71. Этот вопрос также играет важную роль в порой напряженных отношениях между набранными на международной и на национальной основе сотрудниками в миссиях, где они могут приводить к проблемам с обеспечением безопасности или стать препятствием для доступа к политическим структурам в

принимающих странах, поскольку национальные сотрудники зачастую имеют хорошие связи с политическими элитами всех сторон, с которыми Организация должна быть в рабочих отношениях.

В. Возникающие вопросы, которые необходимо отслеживать

72. К факторам, усиливающим давление, негативно сказывающееся на производительности, состоянии здоровья и моральном духе сотрудников, относится следующее:

а) повышение уровней стресса сверх приемлемых уровней может быть одним из факторов ухудшения нормальных отношений в коллективе, что иногда приводит к открытой конфронтации между сотрудниками;

б) видимо, руководству необходимо найти надлежащий баланс между, с одной стороны, обязанностью проявлять заботу о тех, кто в чрезмерной степени подвергался стрессовым ситуациям, морально или психически сломался и стал неподобающе себя вести, и, с другой стороны, защитой жертв и установлением четкой границы в отношении ценностей и норм Организации. В этом отношении руководство должно играть активную роль, и бремя разбора проблем руководителей, которые не в состоянии справиться с навалившимися делами или стрессом, не должно ложиться на находящихся под их руководством сотрудников;

в) кроме того, было отмечено, что руководители все чаще сталкиваются с трудностями в ситуации, когда требования растут, а ресурсы сокращаются. Это приводит к отсутствию взаимопонимания и конфликтам на различных уровнях и отрицательно сказывается на моральном духе и производительности персонала;

г) и без того напряженная ситуация, о которой говорилось выше, иногда осложняется конкурирующими или даже противоречивыми требованиями, поскольку, как представляется, различные реформы не координируются оптимальным образом. Для управления важными преобразованиями, через которые сейчас проходит Организация, могут потребоваться дополнительные ресурсы;

д) важность стратегии управления преобразованиями и коммуникационной стратегии и соответствующих управленческих навыков, особенно в части сокращения численности персонала в миссиях, нельзя недооценивать. Эффективное управление преобразованиями, к которому стремится вся система, призвано обеспечить оптимизацию и безопасность инвестиций Организации в преобразования и помочь затрагиваемым ими сотрудникам в переходе к новой ситуации при уважении их достоинства и соблюдении их договорных прав.

С. Опрос персонала

73. Омбудсмен выражает признательность Организации за то, что она выясняет мнение персонала о производственных отношениях, проводя общее обследование. Результаты обследования могут способствовать определению глобальных базовых производственных условий, а также формированию представления о производительности и производственных конфликтах, включая их издержки. Эта работа ведется в настоящее время, и, вероятно, на основе общих результатов можно будет выработать стратегию и рекомендации.

**Основные системные вопросы, доведенные Омбудсменом до сведения
Генеральной Ассамблеи**

<i>Вопрос</i>	<i>Ссылка</i>
Отбор, комплектование и расстановка кадров и мобильность	A/60/376 (пункт 37); A/61/524 (пункты 58, 59, 60, 62–66); A/62/311 (пункты 41, 42, 43, 44, 45, 70); A/63/283 (пункты 42, 45, 46, 47, 48, 50, 51, 60); A/64/314 (пункты 60, 61, 62, 76–81); A/65/303 (пункты 59–66); A/66/224 (пункты 59–66); A/67/172 (пункты 110, 111, 115)
Работа и карьерный рост	A/60/376 (пункт 37); A/64/314 (пункт 56); A/65/303 (пункты 59–66); A/66/224 (пункты 59–66); A/67/172 (пункты 110, 111); A/70/151 (пункт 81)
Руководство	A/60/376 (пункт 37); A/64/314 (пункты 66–71); A/65/303 (пункты 73–77); A/66/224 (пункты 84–86); A/67/172 (пункты 117–119); A/68/158 (пункты 64–66); A/69/126 (пункт 53); A/70/151 (пункт 67); A/71/157 (пункт 88)
Организация служебной деятельности	A/60/376 (пункты 37, 46); A/61/524 (пункты 61, 74); A/64/314 (пункты 57, 58, 59); A/65/303 (пункты 75); A/66/224 (пункт 70); A/67/172 (пункты 107, 109–127, 130); A/68/158 (пункты 61–66); A/69/126 (пункты 52, 53, 57); A/70/151 (пункт 67, 81); A/71/157 (пункт 46)
Коррекция поведения	A/64/314 (пункты 69, 74); A/65/303 (пункт 78); A/66/224 (пункт 69); A/67/172 (пункт 121); A/68/158 (пункты 61, 67–69); A/69/126 (пункты 45, 56); A/70/151 (пункты 63–70); A/71/157 (пункт 82)
Страх высказывать свое мнение	A/60/376 (пункт 37); A/66/283 (пункты 40, 52); A/64/314 (пункт 73); A/65/303 (пункты 72, 78); A/66/224 (пункт 92(2)); A/68/158 (пункты 70, 73, 74); A/71/157 (пункты 75–80)
Расследования	A/61/524 (пункты 53, 56); A/63/283 (пункт 52); A/64/314 (пункты 72–75); A/65/303 (пункт 83); A/66/224 (пункты 81–83); A/67/172 (пункты 121, 140–142, 145, 146); A/68/158 (пункты 61, 67–69, 72); A/69/126 (пункты 54, 55, 57); A/70/151 (пункты 71–73); A/71/157 (пункты 81–83)
Организационная реформа, руководство и управление преобразованиями	A/61/524 (пункты 51, 53, 54); A/64/314 (пункт 94); A/65/303 (пункты 67, 75); A/66/224 (пункты 76, 84–86); A/67/172 (пункты 115, 122, 133, 134); A/70/151 (пункты 83–86); A/71/157 (пункты 73, 74)
Обязанность проявлять должную заботу	A/61/524 (пункт 67); A/62/311 (пункт 52); A/64/314 (пункты 88–91); A/65/303 (пункты 94, 96, 97); A/66/224 (пункты 87, 90–92); A/68/158 (пункты 78–81); A/69/126 (пункты 48–51, 64); A/70/151 (пункты 78, 79); A/71/157 (пункты 58–65)
Психическое здоровье	A/61/524 (пункт 67); A/62/311 (пункт 52); A/64/314 (пункты 86–91); A/65/303 (пункты 91–97); A/66/224 (пункты 87, 90–92); A/67/172 (пункты 91–93); A/70/151 (пункт 67); A/71/157 (пункты 58, 59)
Частичное освобождение от работы по медицинским показаниям	A/66/224 (пункты 90–92); A/68/158 (пункты 61, 78, 79); A/69/126 (пункты 48–51); A/71/157 (пункты 66–69)
Порядок предоставления отпуска по болезни	A/66/224 (пункты 91, 92); A/68/158 (пункты 78–82); A/71/157 (пункты 66–69)
Пособия и льготы	A/60/376 (пункт 37); A/61/524 (пункты 69, 72); A/64/314 (пункты 82–85); A/65/303 (пункты 85–89); A/66/224 (пункты 76–80); A/69/126 (пункты 43, 45, 49); A/71/157 (пункты 63–65, 70, 74)

Вопрос	Ссылка
Административные вопросы	A/60/376 (пункт 37); A/61/524 (пункты 72, 73, 74); A/62/311 (пункты 47, 48, 50); A/66/283 (пункты 43, 49); A/64/314 (пункт 51); A/65/303 (пункты 60, 65); A/66/224 (пункты 74–80, 87, 92); A/67/172 (пункт 160); A/69/126 (пункты 50, 53); A/70/151 (пункт 82); A/71/157 (пункты 64, 68, 70–74)
Гендерное равенство	A/60/376 (пункт 37); A/61/524 (пункт 58); A/64/314 (пункты 82–85); A/66/224 (пункт 62); A/67/172 (пункт 96); A/71/157 (пункты 84–89)
Культурное многообразие	A/60/376 (пункт 37); A/66/224 (пункт 73); A/67/172 (пункты 109, 113); A/71/157 (пункт 88)

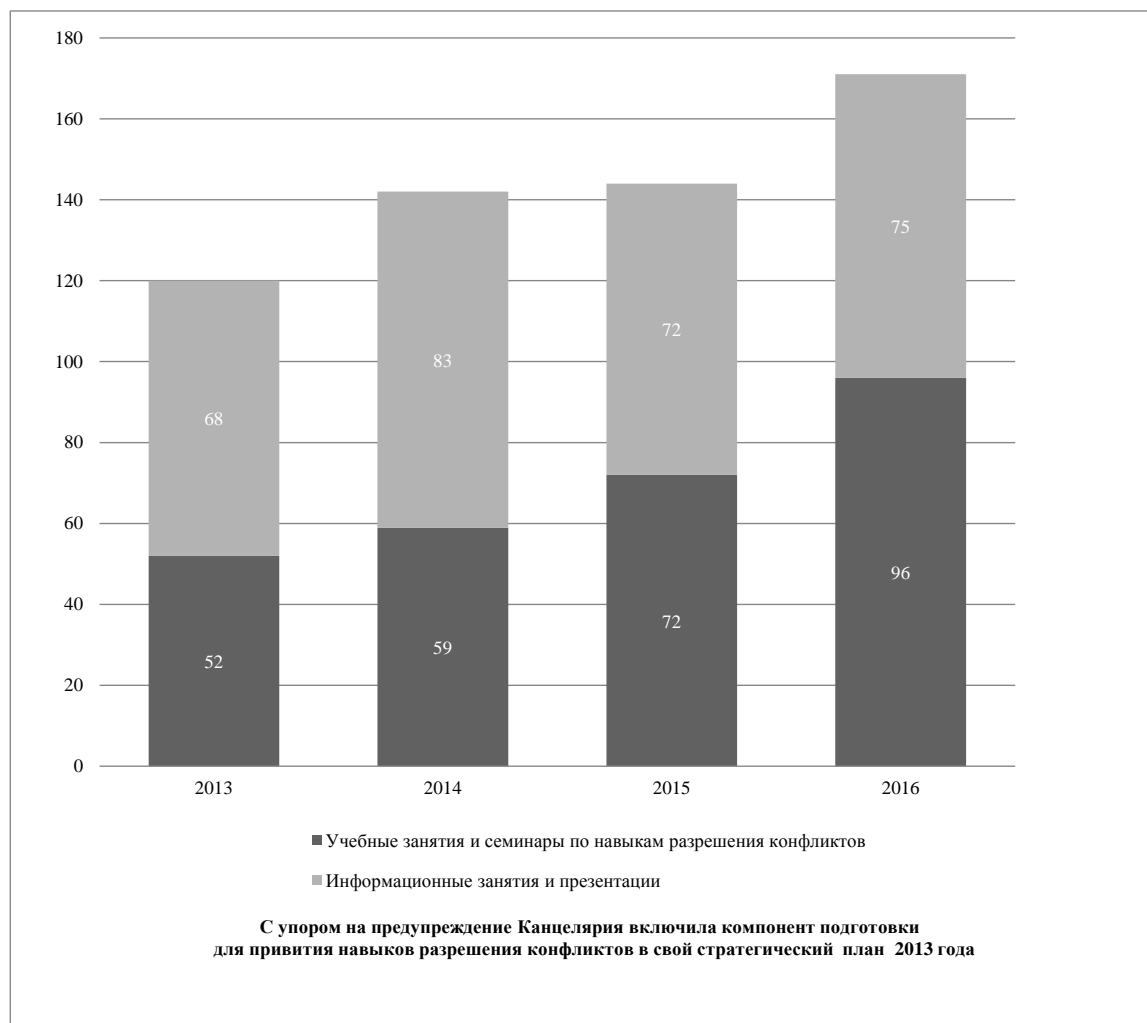
VI. Информационно-просветительская деятельность и налаживание партнерских отношений в Секретариате

A. Информационно-просветительская деятельность в 2016 году

74. В пункте 22 своей резолюции [71/266](#) Генеральная Ассамблея рекомендовала Канцелярии активизировать свою информационно-просветительскую работу. В пункте 25 этой резолюции Ассамблея особо отметила важность понимания как сотрудниками, так и руководителями навыков урегулирования конфликтов и овладения ими в целях предотвращения конфликтов, преодоления потенциальных или фактических конфликтов и сохранения самообладания.

75. В 2016 году Канцелярия провела в общей сложности 354 информационно-пропагандистских мероприятия, включая 171 семинар, учебное занятие, информационное заседание и презентацию, для более 4000 сотрудников и 170 встреч с высокопоставленными должностными лицами и партнерских консультаций с внутренними и внешними заинтересованными группами (см. диаграмму XIX).

Диаграмма XIX
 Мероприятия по формированию навыков в Секретариате, 2013–2016 годы



76. По мере того, как растет спрос на неформальное урегулирование конфликтов, Канцелярия продолжает расширять свои инициативы в области информационно-просветительской деятельности, мобилизации партнерств и развития навыков разрешения конфликтов для информирования сотрудников о преимуществах неформального урегулирования конфликтов в системе Организации Объединенных Наций и укрепления навыков и углубления знаний персонала по вопросу о том, как эффективно решать конфликты на рабочем месте.

77. Основная часть мероприятий может быть разделена на следующие категории:

а) информационные занятия, которые включают презентации, общие собрания и вводные курсы, в основном в формате инструктажа с перерывами на вопросы и ответы. Основная цель — предоставить информацию о Канцелярии и неформальном урегулировании конфликтов, включая некоторые элементы навыков разрешения конфликтов;

b) направленные на привитие навыков разрешения конфликтов учебные курсы и практикумы, которые представляют собой сочетание лекций, упражнений и других интерактивных элементов, помогающих участникам понять характер и источник производственных конфликтов и изучить практические подходы к их устранению;

c) встречи со старшими должностными лицами и группами внутренних и внешних заинтересованных сторон, которые являются частью усилий Канцелярии по взаимодействию с партнерами и заинтересованными лицами. В этих встречах участвуют старшие должностные лица, имеющие директивные полномочия и принимающие стратегические решения, административные должностные лица, в том числе из Управления людских ресурсов, Департамента полевой поддержки или миротворческих миссий, сотрудники формальной системы отправления правосудия, представители ассоциаций персонала, медицинских служб и консультанты персонала.

78. В рамках информационно-пропагандистской стратегии, реализовывавшейся в 2016 году, региональное отделение в Вене, действуя в сотрудничестве с Отделением Организации Объединенных Наций в Вене, организовало в июне проведение в Венском международном центре дня, посвященного разрешению конфликтов, а также ряд семинаров по повышению квалификации, на которых основное внимание было уделено таким темам, как эмоции, изменения и сотрудничество в различных рабочих условиях. Семинары давали возможность получить уникальную информацию и узнать о стратегиях для максимального расширения возможностей персонала и руководителей продуктивно взаимодействовать и общаться.

79. Региональное отделение в Бангкоке организовало в Камбодже три семинара-практикума для сотрудников проекта Организации Объединенных Наций по оказанию помощи в проведении судебных процессов над «красными кхмерами», предоставив им инструктивные материалы по решению проблемы нежелательного поведения на рабочем месте и эффективному предоставлению и получению отзывов. Кроме того, для небольшой группы заинтересованных сторон был проведен практикум, посвященный директивным указаниям для руководителей, изложенным в бюллетене Генерального секретаря о запрете дискриминации, притеснений, включая сексуальные домогательства, и злоупотребления полномочиями (ST/SGB/2008/5). Отзывы, полученные от участников во всех трех семинаров, были весьма позитивными.

80. В апреле 2016 года по просьбе и инициативе Многопрофильной комплексной миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Мали региональное отделение в Гоме, Демократическая Республика Конго, провело в Бамако на двух языках (французском и английском) четырехдневный учебный курс для инструкторов по вопросам психологической устойчивости, в том числе при урегулировании конфликтов и ведении переговоров. Этот курс был направлен на развитие навыков и укрепление уверенности сотрудников в деле предотвращения, сведения к минимуму или урегулирования споров на рабочем месте. Он дал участникам возможность понять методологию урегулирования споров или конфликтов, охватывающую такие конкретные темы, как предоставление и получение отзывов и конструктивная борьба с критикой, а также ознакомиться с видами услуг, оказываемых Канцелярией. Подготовку прошли 20 сослуживцев-помощников в миссии, и их отзывы были отличными.

81. Во время миссии в Абее в марте 2016 года региональное отделение в Энтеббе, Уганда, пригласило персонал Временных сил Организации Объединенных Наций по обеспечению безопасности в Абее принять участие в семинаре для привития навыков разрешения конфликтов, посвященном эффективному

урегулированию конфликтов. Аналогичный семинар был организован для персонала в Кадугли, Судан, и Гок-Мачаре, Южный Судан. На каждом занятии проводилась презентация по вопросу о мандате и роли Канцелярии. Отзывы участников свидетельствуют о том, что они весьма удовлетворены семинаром, и содержали просьбы о регулярном проведении таких семинаров, поскольку они были полезными в разрешении трудовых споров.

82. В рамках своей информационно-пропагандистской деятельности представители регионального отделения в Сантьяго посетили девять стран, в которых были организованы 23 полудневных семинара. Занятия на такие темы, как «Борьба со злоупотреблениями и домогательствами на рабочем месте и их предупреждение», «Разговорные инструменты и предупреждение конфликтов на рабочем месте» и «Эффективные и довольные группы», были направлены на расширение знаний сотрудников о нормах поведения, разъяснение роли Омбудсмана и ознакомление с практическими инструментами урегулирования конфликтов, такими, как беседа по душам. В этих занятиях приняли участие в общей сложности 367 сотрудников. Более 90 процентов участников выразили мнение о том, что инструменты, представленные во время занятий, будут очень полезны для урегулирования производственных конфликтов.

83. Региональное отделение в Женеве провело для сотрудников, руководителей и вышестоящих должностных лиц Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве и Управления Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по правам человека семинары по эффективному урегулированию конфликтов и развитию навыков посредничества при разрешении конфликтов. Эти семинары были направлены на развитие навыков и укрепление уверенности сотрудников в деле предотвращения, сведения к минимуму или урегулирования споров на рабочем месте. Благодаря знаниям, полученным на этих семинарах, участники стали лучше понимать природу споров и конфликтов и подходы к их урегулированию.

84. Отделение в Секретариате в Нью-Йорке провело серию ежемесячных занятий по вводу инструктаж и навыкам урегулирования конфликтов, открытых для всех сотрудников в Центральных учреждениях. Посещаемость этих проводимых на текущий ежемесячной основе семинаров была высокой, и они получили отличные отзывы. Информационно-разъяснительные материалы и презентации семинаров дали участникам полезные инструменты для урегулирования производственных конфликтов и способствовали расширению осведомленности персонала о Канцелярии, ее принципах и услугах. Канцелярия планирует продолжать проводить эти занятия в 2017 году.

A. Новаторские меры для усиления воздействия и расширения сферы охвата

85. Канцелярия расширяла свою практику стратегического использования данных и многоязычных обследований и вопросников в качестве средства получения информации в порядке обратной связи и выявления тенденций и моделей. Собранный таким образом информация расширяет возможности Канцелярии разрабатывать индивидуализированные услуги, адаптируя программы учебной подготовки к потребностям различных отделений штаб-квартир, полевых отделений и миссий по поддержанию мира.

86. Кроме того, Канцелярия использует инструменты для анализа производственных факторов, влияющих на жизнеспособность рабочей силы, особенно в областях, связанных со стрессом, конфликтами и производительностью.

Предварительные обследования до принятия мер

87. Канцелярия активизировала процесс планирования и осуществления предварительных обследований, которые проводятся до посещения того или иного полевого отделения или миссии по поддержанию мира. Цель этого обследования состоит в том, чтобы инициировать диалог, выявить основные производственные проблемы и оценить уровень осведомленности сотрудников о неформальном урегулировании конфликтов. Другая цель проведения обследования до проведения миссии по урегулированию конфликтов заключается в том, чтобы выявить текущие производственные конфликты, превалирующие проблемы и определить время, затрачиваемое на решение таких проблем. Такая информация является полезной при разработке учебных, семинарских и информационно-просветительских материалов для каждого департамента, полевого отделения или миссии по поддержанию мира и позволяет Канцелярии давать индивидуальные ответы на вопросы сотрудников.

88. В 2016 году опросники конфиденциального и анонимного предварительного обследования были направлены 38 подразделениям Секретариата, департаментам и миссиям, расположенным в 19 странах Африки, Азии, Латинской Америки и Карибского бассейна, а также в Центральных учреждениях: ответы прислали 1060 человек. Выводы излагаются в разделе I.V настоящего доклада.

Обсуждения в формате координационных групп

89. Канцелярия организовала в различных подразделениях Секретариата в нескольких регионах ряд обсуждений в формате координационных групп, которыми руководил омбудсмен или посредник. Цель состоит в том, чтобы лучше понять факторы, усугубляющие конфликт на рабочем месте, получить представление о том, как факторы стресса и конфликты влияют на жизнестойкость сотрудников, а также изучить взаимосвязь между конфликтами и производительностью. Ожидаемый результат заключается в сборе и анализе данных, которые помогли бы найти пути, с помощью которых сотрудники, руководители и Организация в целом могли более эффективно разрешать конфликты.

90. В 2016 году было проведено 17 обсуждений в формате координационных групп, и в них приняли участие в общей сложности 139 сотрудников. Во время обсуждений в каждой из этих групп исследуются определяющие факторы и воздействие производственных конфликтов, а также различные методы предупреждения или уменьшения числа этих конфликтов.

В. Укрепление партнерских отношений в Секретариате

1. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

91. Взаимодействие Канцелярии с Управлением людских ресурсов, в частности с руководством, службами по вопросам учебной подготовки и организационного развития, было еще больше активизировано благодаря сотрудничеству по широкому кругу вопросов в целях обеспечения того, чтобы отзывы Канцелярии по системным вопросам принимались, в случае необходимости, во внимание. Эти вопросы включали в себя руководство, показатели работы, коррекция поведения, гендерное равенство, взаимосвязь между формальной и неформальной системами отправления правосудия и роль людских ресурсов. Помимо регулярных ежеквартальных совещаний, сотрудничество включало в себя презентации по системным вопросам на ежегодной конференции сотрудников, занимающихся сферой обучения, с тем чтобы задействовать потенциал участни-

ков как «множителей» системных преобразований по отдельным направлениям, затронутым Омбудсменом.

92. В качестве примеров можно привести руководство и подготовку управленческих кадров, создание рабочих мест, свободных от дискриминации, притеснений и злоупотребления полномочиями, а также включение вопроса о неосознанной предвзятости в учебные программы по вопросам культурного многообразия и интеграции. Кроме того, на состоявшейся 13–15 июня 2016 года в Нью-Йорке конференции по вопросу о людских ресурсах в мире Канцелярия сделала презентацию, которая была посвящена оказанию услуг, обмену мнениями о том, как низкая производительность или неэффективная коррекция поведения сказывается на оказываемых услугах в рамках Организации и как Канцелярия может помочь в решении этой проблемы.

93. Канцелярия продолжала сотрудничать с Департаментом полевой поддержки в рамках регулярных совещаний и обмена информацией о событиях, затрагивающих сотрудников в миссиях по поддержанию мира.

94. Канцелярия продолжала регулярно взаимодействовать с Бюро по вопросам этики по направлениям, представляющим взаимный интерес, включая сотрудничество в отношении проекта Организации Объединенных Наций «Диалог с руководством» в 2016 году.

95. Особо важной в 2016 году стала институционализация форума заинтересованных сторон в Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве под руководством Генерального директора, в состав которого входят Служба управления людскими ресурсами, Канцелярия консультанта персонала, Медицинская служба, Центр образования и мультилингвизма, Координационный совет персонала (персонал) и Канцелярия регионального омбудсмана для Женевы. К участию в его работе приглашаются другие подразделения, в зависимости от вопросов в повестке дня. Заседания проходят под председательством регионального омбудсмана, а в его отсутствие — консультанта персонала.

96. Канцелярия поддерживает регулярные контакты с национальными ассоциациями персонала в различных местах службы, Союзом сотрудников отделений на местах и другими представителями персонала для обсуждения вопросов, затрагивающих персонал в целом или в конкретных местах или областях, которые нуждаются в улучшении или в которых был достигнут прогресс в решении ранее поднятых вопросов. Канцелярия также взаимодействует с представителями персонала в ходе осуществления своей информационно-пропагандистской деятельности, проведения учебных занятий и других мероприятий, описанных выше в настоящем разделе.

97. Канцелярия также поддерживает контакты с другими омбудсменами в системе Организации Объединенных Наций через Сеть омбудсменов и посредников Организации Объединенных Наций и связанных с ней международных организаций. На своем ежегодном совещании, состоявшемся в 2016 году в Вене, группа обсудила, среди прочих вопросов, последствия системных мероприятий и роль омбудсменов и посредников в качестве проводников преобразований.

2. Взаимодействие между формальным и неформальными компонентами внутренней системы отправления правосудия

98. В пункте 24 своей резолюции [71/266](#) Генеральная Ассамблея просила Генерального секретаря представить более подробную информацию о работе по дальнейшему усилению взаимодействия между неформальными и формальными компонентами системы отправления правосудия.

99. В целях содействия сотрудничеству в деле урегулирования споров, вытекающих из административных решений, Канцелярия продолжала сотрудничать с различными подразделениями, которые образуют формальную систему отправления правосудия. В 2016 году Канцелярия продолжала взаимодействовать с Трибуналом по спорам, Группой управленческой оценки и Отделом юридической помощи персоналу.

100. В Женеве, Найроби и Нью-Йорке сотрудники Канцелярии регулярно взаимодействовали, в случае необходимости, с секретариатами и судьями Трибунала по спорам и призывали к урегулированию дел в рамках процедуры посредничества.

101. Сотрудничество с Отделом юридической помощи персоналу было полезным для скорейшего урегулирования конфликтов неформальными средствами и для разъяснения правовых рамок возникающих вопросов. Отдел юридической помощи персоналу может содействовать неформальному урегулированию конфликтов на раннем этапе процесса. В этой связи он передает дела в Канцелярию Омбудсмана и посредников, которые считаются более подходящими для неформального урегулирования. И напротив, Канцелярия Омбудсмана и посредников рекомендует своим посетителям проконсультироваться с Отделом юридической помощи персоналу, когда поднятые вопросы, как представляется, не поддаются неформальному урегулированию.

102. В контексте продолжающихся усилий по упорядочению процессов передачи дел между формальной и неформальной системами служба посредничества Канцелярии Омбудсмана и посредников, действуя сообща с Группой управленческой оценки и Отделом юридической помощи персоналу, организовала заседание по теме под названием «Почему и какие дела следует передавать на неформальное урегулирование». Среди прочего, эта деятельность была сосредоточена на типах вопросов, поддающихся разрешению в рамках процедуры посредничества, и на преимуществах посредничества.

VII. Расширение доступа к Канцелярии Омбудсмана и посредников

A. Доступ сотрудников на местах к Канцелярии Омбудсмана и посредников

103. В своей резолюции [71/266](#) Генеральная Ассамблея, признав, что сотрудникам, работающим на местах, в том числе в составе специальных политических миссий, затруднительно поддерживать контакт с Канцелярией, рекомендовала разработать новаторские меры для решения этих проблем.

104. Местному персоналу в регионах, где Канцелярия не представлена, сложно получить доступ к услугам омбудсмана и посредников. Что касается многих сотрудников на местах, то умение ими пользоваться Интернетом, даже в тех случаях, когда он доступен, нельзя воспринимать как нечто само собой разумеющееся, и установление контакта с Канцелярией может быть сопряжено с другими проблемами с учетом разницы в часовых поясах и языковых барьеров. Даже в тех случаях, когда Канцелярия поощряет использование Интернет-технологий для личного общения, некоторые сотрудники опасаются возможного разглашения конфиденциальной и личной информации.

105. Для того чтобы компенсировать отсутствие отделений в большинстве мест службы, Канцелярия регулярно посещает операции по поддержанию мира и специальные политические миссии, в которых она физически не присутствует. Однако из-за ограниченности времени, проводимого на местах, часто приходится делать выбор между теми, кому оказывать услуги, а кому нет. В связи с продолжающимся сокращением бюджетных ассигнований на поездки доступ, вероятно, станет еще более ограниченным.

В. Доступ лиц, не являющихся сотрудниками, к Канцелярии Омбудсмана и посредников

106. В пункте 18 своей резолюции [71/266](#) Генеральная Ассамблея просила представить информацию о спорах с участием внештатного персонала, а также об осуществляемых мерах по формализации передовой практики управления для урегулирования споров для сотрудников этой категории.

107. Из-за ограниченности ресурсов Канцелярия не может предоставлять лицам, не являющимся сотрудниками, полный спектр услуг, доступных для сотрудников, однако она, тем не менее, принимает таких лиц, прямо обращающихся за помощью. На практике трудно отказываться от дел, полученных от лиц, не являющихся сотрудниками, когда вопросы касаются сотрудника или администрации. В частности, жалобы в связи с вопросами межличностных отношений могут оказывать воздействие на все подразделение, и отказ от вмешательства может поставить под угрозу производительность и выполнение его мандата. Такой риск еще больше повышается в условиях полевых миссий.

108. С учетом тенденции к увеличению в Организации числа лиц, не являющихся сотрудниками, как отметила Объединенная инспекционная группа (JIU/REP/2014/8), Канцелярия столкнется с проблемой, если число лиц, не являющихся сотрудниками и обращающихся к ее услугам, будет продолжать увеличиваться. В то время как Канцелярия придает большое значение оказанию услуг всем сотрудникам Организации Объединенных Наций, для предоставления лицам, не являющимся сотрудниками Секретариата, доступа к неформальной системе потребуются дополнительные ресурсы. Информация о том, что потребуются дополнительные ресурсы, была доведена до сведения Генеральной Ассамблеи на ее шестьдесят седьмой сессии (см. [A/67/265](#) и Согг.1, приложение 5). Несмотря на то, что ресурсы, испрошенные в то время, не меняются, суммы должны быть скорректированы с учетом соответствующих расходов в год осуществления.

С. Укрепление ресурсной базы для активизации неформального урегулирования конфликтов

109. В пункте 47 своей резолюции [71/266](#) Генеральная Ассамблея постановила рассмотреть на своей семьдесят второй сессии вопросы, касающиеся потребностей в ресурсах для улучшения функционирования транспарентной, профессиональной, располагающей адекватными ресурсами и децентрализованной системы отправления правосудия в Организации Объединенных Наций.

110. Рабочая нагрузка Канцелярии существенно увеличилась после того, как она начала осуществлять профилактические мероприятия по развитию навыков, для которых необходимо было проводить анализ потребностей, приобретать навыки и осуществлять соответствующие преобразования в организационной культуре. Кроме того, многое было сделано для проведения количественного и качественного анализа проблем, с которыми сталкиваются сотруд-

ники, для определения надлежащих мер и представления руководству конструктивных отзывов. Для выполнения этих расширенных функций было бы целесообразным добавить в штатное расписание Канцелярии одну дополнительную должность сотрудника по анализу класса С-3.

111. Увеличение количества рассматриваемых дел во всех регионах также обусловило необходимость создания более мощного координационного механизма для поддержки глобальных операций, производства по делам, системного анализа и информационно-пропагандистской деятельности. Для выполнения возросшего объема работы необходим сотрудник по административным вопросам на должности класса С-4, оказывающий поддержку начальнику Канцелярии.

112. И наконец, с учетом количества сотрудников, обслуживаемых региональными отделениями в Женеве и Найроби, и просьб об оказании поддержки в разрешении дел, поступающих от Трибунала по спорам, в том числе путем посредничества, добавление одной должности сотрудника по вопросам урегулирования конфликтов класса С-4 как в Женеве, так и в Найроби позволило бы значительно улучшить обслуживание персонала.

VIII. Направления будущей деятельности

113. Пятнадцатилетняя годовщина создания Канцелярии Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций дает возможность поразмышлять как над прошлым, так и над будущим.

114. После того как в 2002 году Организация Объединенных Наций создала постоянную профессиональную программу омбудсмана, многого удалось достичь. С самого начала, когда программа была еще небольшой операцией, базирующейся в Центральных учреждениях, первый омбудсмен, участвовавший в ее создании, добивался того, чтобы были предприняты все усилия, для того чтобы Канцелярия функционировала в соответствии с общепризнанными профессиональными стандартами. Это служило ориентиром для развития Канцелярии в течение всего времени и обеспечивало целостность как со структурной, так и с оперативной точки зрения. В 2015 году эти же стандарты служили важной отправной точкой для проведенного Объединенной инспекционной группой анализа внутриорганизационных услуг омбудсмана в масштабах системы Организации Объединенных Наций ([JIU/REP/2015/16](#)). Важно, чтобы Организация, двигаясь вперед, продолжала содействовать соблюдению этих стандартов.

115. По мере того, как Канцелярия продолжала расширять и совершенствовать свои услуги, уделение повышенного внимания выявлению системных вопросов, стратегий и процедур, которые способствуют возникновению конфликтов и проблем, стало обычным элементом аналитического подхода в ее работе. Выступая в качестве нейтрального посредника или решающей проблемы структуры, Канцелярия работает бок о бок с персоналом и администрацией для выявления областей, в которых Организация может быть усовершенствована, в отличие от других функций, которые заключаются в вынесении решений или формулировании окончательных выводов. Одна из ценных черт Канцелярии состоит в том, что она способна как выявлять системные проблемы, так и работать в контакте с Организацией и ее руководством в процессе совершенствования системы.

116. Кроме того, Канцелярия приступила к осуществлению инициатив по улучшению сбора и анализа данных в целях выявления проблем, стоящих перед Организацией, и содействия определению соответствующих мер. Предоставляя полезные данные и выявляя закономерности и тенденции в различных областях системы, Канцелярия дает ценные отзывы, которые могут способствовать совершенствованию Организации.

117. В последние годы благодаря разработке своего стратегического плана Канцелярия сосредоточила свои усилия на поощрении профессиональной подготовки для развития навыков сотрудников и руководителей в сфере разрешения конфликтов. Эта стратегия была положительно воспринята в Организации. В пункте 25 своей резолюции 71/266 Генеральная Ассамблея особо отметила «важность понимания как сотрудниками, так и руководителями навыков урегулирования конфликтов и овладения ими в целях предотвращения конфликтов, преодоления потенциальных или фактических конфликтов и сохранения самообладания».

118. Благодаря всем этим усилиям деятельность Канцелярии была признана особо эффективной. В материалах проведенного в 2012 году независимой группой экспертов внешнего обзора отмечалось, что Канцелярия успешно пропагандирует свои услуги, выступая в качестве проводника преобразований в Организации и участвуя в решении сложных задач, в том числе административного характера в связи с открытием семи новых отделений, причем все это происходит в организационной среде, которая сопряжена со значительными проблемами с точки зрения неформального урегулирования конфликтов.

119. В своем докладе 2016 года о системе отправления правосудия в Организации Объединенных Наций Группа по промежуточной независимой оценке отметила, что многие руководители на местах ценят роль Омбудсмана. Руководители в одном из мест службы информировали Группу о том, что возбуждения 50 процентов потенциальных спорных дел удалось избежать благодаря использованию неформальной системы. Они объясняли этот успех участием руководства на самом высоком уровне и сотрудничеством с Омбудсменом в целях выявления проблем на раннем этапе (см. A/71/62/Rev.1, пункт 116). Это служит прочной основой, на которой можно строить дальнейшую работу.

120. Очевидно, что Канцелярия и идея непрерывного организационного совершенствования прижились в Организации Объединенных Наций. Однако многое еще предстоит сделать. Организация должна и впредь признавать, что ее система сдержек и противовесов, разработанная в целях, в частности, укрепления подотчетности, также порождает бюрократический аппарат, который зачастую медленно реагирует на изменения и не всегда поощряет личную ответственность и инициативность. Эта модель, в конечном итоге, не является устойчивой в современных условиях. Организация Объединенных Наций должна продолжать стремиться к обеспечению большей сбалансированности между правами и обязанностями сотрудников, вести поиск лидеров, которые являются не только грамотными специалистами, но и эффективными руководителями, активизировать усилия по формированию культуры уважения и цивилизованности и прилагать усилия к тому, чтобы более охотно перенимать внешний передовой практический опыт и методы повышения эффективности. Все это, однако, требует признания того, что политическая структура Организации Объединенных Наций делает это трудным, поскольку это та среда, где мандаты никогда не истекают, а финансовые средства и ресурсы становятся во все большей степени ограниченными.

121. Тем не менее Канцелярию по-прежнему обнадеживает тот факт, что Организация Объединенных Наций предприняла шаги по совершенствованию своих систем и структур и продолжает изыскивать пути для продвижения вперед. Те, кто работают в системе, привержены делу продвижения важных мандатов Организации. Инвестирование в них путем содействия формированию жизнестойких рабочих кадров и гармоничных и уважительных производственных отношений, возможно, является одной из наиболее важных областей, которой следует заняться в предстоящие годы.

122. Надежная система неформального разрешения конфликтов в Организации Объединенных Наций служит главной цели предотвращения и урегулирования конфликтов и проблем, которые могут отвлекать сотрудников и руководителей от важной текущей работы. Важно, чтобы сотрудники и руководители и далее имели доступ к такому ресурсу при выполнении своих функций. Успех Организации зависит от мужчин и женщин, которые посвятили свою жизнь этой важной работе. По сути, Организация Объединенных Наций может достичь только того, что могут сделать люди, которые служат ей.

Приложение

[ТОЛЬКО НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ]

Core principles of the Office of the United Nations Ombudsman and Mediation Services

As the informal pillar of the system of administration of justice at the United Nations, the Office of the United Nations Ombudsman and Mediation Services uses informal and collaborative approaches to resolve workplace conflict. It is guided by the core principles of independence, neutrality, confidentiality and informality, which are summarized below.

Independence

The Office maintains independence from other organizational entities, organs or officials and has direct access to the Secretary-General, the executive heads of the funds and programmes, the United Nations High Commissioner for Refugees and senior management throughout the Organization, as needed. It has access to information relevant to cases, except medical records, and access to individuals in the Organization who request advice, information or an opinion on any particular matter.

Neutrality

The Office serves as an advocate for fair and equitably administered processes, not on behalf of any individual within the Organization, taking into account the rights and obligations of the Organization, the staff member and the equity of the situation.

Confidentiality

The Office maintains strict confidentiality and does not disclose any information about individual cases or visits from staff members. Its staff members cannot be compelled by any United Nations organ or official to testify or disclose information about cases.

Informality

In respect of its informality, the Office does not keep records for the United Nations or any other party. It does not conduct formal investigations or accept legal notice on behalf of the United Nations. It does not have decision-making powers, nor does it make determinative findings or judgments.