



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
31 August 2010
Russian
Original: English

Шестьдесят пятая сессия
Пункт 136 предварительной повестки дня*
Управление людскими ресурсами

Меры, принятые для решения системных проблем людских ресурсов, поставленных Канцелярией Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников

Доклад Генерального секретаря

Резюме

В настоящем докладе излагаются меры по решению системных проблем, выявленных в докладе Генерального секретаря о деятельности Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников (A/64/314). Проблемы касаются следующего: а) развитие карьеры и продвижение по службе (управление производственной деятельностью, наем и отбор сотрудников, личные дела сотрудников и управление контрактами; и b) руководство и эффективность работы руководителей (злоупотребление властью, процедуры расследования предполагаемых проступков, квалификационные документы об образовании, отпуск по беременности и родам, направление сотрудников на медицинское освидетельствование, покрытие расходов на оказание помощи при психологической травме и в посткризисный период).

* A/65/150.



Содержание

	<i>Стр.</i>
I. Введение	3
II. Системные вопросы, выявленные в Секретариате	3
A. Развитие карьеры и продвижение по службе	3
B. Руководство и эффективность работы руководителей: злоупотребление властью	7
C. Процедуры расследования предполагаемых проступков	8
D. Квалификационные документы об образовании	8
E. Отпуск по беременности и родам	9
F. Направление сотрудников на медицинское освидетельствование	9
G. Покрытие расходов на оказание помощи при психологической травме и в посткризисный период	10

I. Введение

1. В соответствии с резолюциями 64/233 и 63/253 Генеральной Ассамблеи Управление людскими ресурсами представляет настоящий доклад, посвященный проблемам, выявленным в докладе Генерального секретаря о деятельности Канцелярии Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников (A/64/314).

II. Системные вопросы, выявленные в Секретариате

A. Развитие карьеры и продвижение по службе

1. Управление производственной деятельностью

Выявленные проблемы

2. Своевременное и качественное управление производственным процессом и соответствующие доклады должны являться ключевыми показателями эффективности работы руководителей. Важно, чтобы администрация создала процесс для контроля и анализа применения системы управления производственным процессом. В частности, в фондах и программах рекомендуется, чтобы комитеты, занимающиеся анализом оценок, особенно на страновом уровне, стремились к обеспечению нейтрального подхода.

3. Канцелярия Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников рекомендует еще более укрепить компонент этой инициативы, связанный с системой производственной аттестации сотрудников, в целях уделения дополнительного внимания качеству оценки работы и обратной связи, а также соблюдению сроков завершения процесса.

Принятые меры

4. В контексте резолюции 63/250 Генеральной Ассамблеи и в целях решения системных проблем функционирования системы управления производственной деятельностью Организации Координационный комитет по взаимоотношениям между администрацией и персоналом вынес следующие рекомендации на своей тридцатой сессии в июне 2009 года: рассмотреть возможность создания механизма обратной связи по принципу 180/360 градусов, включая выработку экспериментального подхода; провести оценку новой системы оценок; внедрить к ноябрю 2009 года модуль управления производственной деятельностью нового инструмента управления перспективными сотрудниками, получившего название «Инспира»; разработать стратегию обязательной профессиональной подготовки по вопросам управления производственной деятельностью для руководителей разных звеньев; повысить роль Комитета по обзору управления и Совместного комитета по наблюдению; и изучить творческие подходы к вознаграждению, признанию труда и мотивированию сотрудников и более эффективные методы наказания за неудовлетворительную работу.

5. Организация использовала рекомендации Координационного комитета по взаимоотношениям между администрацией и персоналом в качестве основы для снятия озабоченностей со стороны Генеральной Ассамблеи и принимала меры по последовательному улучшению соблюдения сроков и подотчетности

путем выпуска новой административной инструкции, замены электронного инструментария поддержки управления производственной деятельностью, осуществления обязательной профессиональной подготовки по вопросам управления производственной деятельностью для руководителей разных звеньев и перехода от системы, делающей акцент на вопросы соблюдения к системе, делающей акцент на вопросы развития. Эта улучшенная система охватывает следующие компоненты:

a) уделение большего внимания всем аспектам управления производственной деятельностью, а не только аттестации или соблюдению;

b) укрепление связей между управлением производственной деятельностью и развитием карьеры и обучением, повышение уровня компетентности, реализация карьерных устремлений и поддержание позитивных условий работы на основе постоянного диалога и обратной связи;

c) упрощенная и более четко определенная шкала оценок;

d) более четкое определение ролей заинтересованных сторон, включая сотрудников, руководителей, глав департаментов/отделений/миссий и Организации в целом, укрепление связи между производственной деятельностью и подотчетностью;

e) укрепление взаимосвязи между индивидуальными планами и другими механизмами системы подотчетности, включая договоры, планы работы департаментов и разделы бюджетов в целях более четкого понимания того, как работа отдельного сотрудника содействует выполнению общих мандатов Организации;

f) укрепление ролей Комитета по обзору управления и Совместного комитета по наблюдению в рамках новой политики изменения их ролей путем смещения акцента с контроля за соблюдением на консультирование по вопросам стратегии управления людскими ресурсами с уделением внимания вопросам развития карьеры и повышения уровня квалификации персонала. Эти новые роли обеспечат воссоздание таких органов во всех отделениях и департаментах, что изначально являлось предметом озабоченностей Рабочей группы Координационного комитета по взаимоотношениям между администрацией и персоналом;

g) упорядочение процедуры обжалования, включая установление графиков;

h) более четкое руководство в отношении принятия мер в связи с неудовлетворительной работой;

i) повышение функций, ответственности и подотчетности старшего руководящего звена каждого департамента, отделения и миссии путем активного участия и обеспечения руководства в поддержке подотчетности за результаты работы на всех уровнях путем:

i) установления связей между индивидуальными планами работы и стратегическими рамками департаментов, бюджетами по программам и договорами, подписываемыми главами департаментов;

- ii) поощрения культуры высокого качества работы, личного развития и непрерывного обучения в рамках инициатив в области обучения и развития;
- iii) поощрения обязательного обучения всех руководителей навыкам работы с системой служебной аттестации и организации мероприятий по повышению квалификации продолжительностью не менее пяти дней в год для всех сотрудников в соответствии с политикой в области обучения и развития (ST/SGB/2009/9);
- iv) содействия созданию позитивных условий труда, обеспечения постоянной обратной связи, мотивации и признания заслуг, осуществления мер, направленных на вознаграждение и признание заслуг персонала, и укрепления мер, принимаемых в связи с неудовлетворительной работой.

2. Наем и отбор сотрудников

Выявленные проблемы

6. Что касается должностей сотрудников на местах, то Канцелярия предлагает Департаменту полевой поддержки провести всеобъемлющий обзор процессов первоначальной и технической проверки и анализа заявлений о переводе сотрудников на местах на должности более высокого уровня для выявления возможных проблем и изыскания путей ускорения этих процессов.

7. Канцелярия далее рекомендует создать процедуру или механизм, которые позволили бы руководителям получать информацию о дополнительных кандидатурах для интервью на самом начальном этапе процесса, а не после завершения интервью с другими кандидатами и представления информации центральным органам по обзору для рассмотрения.

Принятые меры

8. После опубликования доклада Генерального секретаря была принята новая концепция управления перспективными сотрудниками, которая предусматривает ряд мер, осуществляемых в процессе найма и отбора на местах.

9. Создание центральных контрольных органов на местах, которые в настоящее время являются неотъемлемой частью процесса найма, обеспечивает честность и прозрачность путем контроля за соблюдением применимых руководящих указаний и принятых процедур. В случае необходимости у руководителей запрашиваются дополнительные сведения (что вначале неблагоприятно влияло на сроки завершения работы центральных контрольных органов на местах по утверждению кандидатур). Для оказания помощи в рамках этого процесса Отдел полевого персонала направляет миссиям всеобъемлющие директивы и организует подготовку, с тем чтобы представляемые материалы полностью соответствовали применимым процедурам до их представления центральным контрольным органам на местах, сокращая тем самым время оформления.

10. Кроме того, Отдел полевого персонала полностью централизовал свои процедуры комплектования кадров и кадрового планирования (используя руководителей профессиональных групп и группы экспертов и ростеры, находящихся в ведении Отдела), что позволяет Организации прогнозировать и планировать своевременный найм отобранных кандидатов. Все другие основные

процедуры комплектования кадров, такие как отбор и оформление, также будут упорядочены, содействуя быстрому размещению отобранных кандидатов. Инструмент управления перспективными сотрудниками «Инспира» постепенно внедряется в полевых миссиях и осуществляется новый упорядоченный процесс.

11. Полевые миссии, которым Департамент полевой поддержки предоставил полномочия по найму, теперь имеют возможность проводить всю работу по найму, отбору и назначению; накопленный опыт показывает, что это помогает устранять проблемы и сокращать продолжительность процесса найма.

12. Обнародование административной инструкции ST/AI/2010/3 о системе отбора сотрудников позволило интегрировать и унифицировать применимый процесс отбора как на местах, так и в штаб-квартирах. Согласно новой системе отбора сотрудников практика первоначальной и технической проверки и анализа заявлений сотрудников на местах о переводе на должности более высокого уровня не будет впредь использоваться в процессе отбора, что приведет системе в соответствие с новыми упорядоченными процедурами. В соответствии с новой системой кандидаты будут уведомляться об этапах прохождения ими процесса отбора и результатах различных проверок.

13. С 2007 года было зарегистрировано 1398 дел, касающихся перевода сотрудников на места на должности более высокого уровня на местах. В августе 2008 года Департамент по вопросам управления делегировал Отделу полевого персонала полномочия по обработке таких дел. Несмотря на отдельные случаи задержек, имевших место до этого, большинство таких дел Отдел оперативно рассмотрел и утвердил.

3. Личные дела сотрудников

Выявленные проблемы

14. Для решения проблемы доступности и транспарентности Организация могла бы изучить передовую практику, существующую в других организациях, а также принять меры для анализа имеющихся проблем и рационализации системы. Можно было бы также изучить возможность ведения личных дел сотрудников в электронной форме.

Принятые меры

15. Действующая в Управлении людских ресурсов Группа учета кадров отвечает за создание, ведение и безопасность личных дел сотрудников, и ее работа связана с решением двух оперативных проблем, а именно с обеспечением конфиденциальности содержащейся в личных делах информации и предоставлением беспрепятственного доступа к этим делам. За содержание документов, находящихся в личных делах сотрудников, отвечает Управление. Доступ сотрудников к своим личным делам осуществляется на основе предварительной договоренности по телефону или с помощью электронной почты. В Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций все просьбы сотрудников о доступе к своим личным делам подтверждаются в пределах 24 часов.

16. Процедуры постоянно пересматриваются и уточняются с целью упорядочения доступа сотрудников и Управления людских ресурсов к личным делам сотрудников. Управление изучает передовой опыт других организаций системы

Организации Объединенных Наций на предмет внедрения его в соответствующих случаях. Оно также выявляет возможные проблемы и методы рационализации системы путем проверки с использованием стратегии управления рабочими процессами Lean Six Sigma.

17. Изучается возможность ведения личных дел сотрудников в электронной форме. На протяжении последних 15 лет неоднократно предпринимались попытки изучить возможность перевода личных дел сотрудников в цифровой формат, и все они не дали конкретных результатов. Более того, все усилия по переводу всех материалов в цифровой формат наталкивались на такое препятствие, как нехватка средств.

4. Управление контрактами

Выявленные проблемы

18. Канцелярия Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников рекомендует администрации изучить методы управления контрактами в целях обеспечения соблюдения самых высоких стандартов при найме.

Принятые меры

19. Генеральная Ассамблея четко указала, что нет ни правовых, ни каких-либо иных оснований ожидать продления срочного контракта. Это было подтверждено Административным трибуналом Организации Объединенных Наций. Поэтому высокие показатели в работе и хорошее поведение не гарантируют автоматического продления контракта.

В. Руководство и эффективность работы руководителей: злоупотребление властью

Выявленные проблемы

20. Важно, чтобы руководители отбирались и признавались не только по их способности обеспечивать выполнение программ, но и с учетом их способности обеспечивать организационную культуру, которая не допускала бы терпимого отношения к притеснениям, дискриминации или злоупотреблениям со стороны руководителей или иных лиц.

21. Важно, чтобы отбор и аттестация кандидатов на должности сотрудников, выполняющих руководящие функции, осуществлялись с учетом их навыков управления, а также технических и иных способностей.

Принятые меры

22. Вопрос руководства и эффективности работы, включая злоупотребление властью и процедуры расследования предполагаемых проступков, изучается, в частности с учетом практики рассмотрения дел Трибуналом по спорам Организации Объединенных Наций и Апелляционным трибуналом Организации Объединенных Наций. Кроме того, для устранения высказанных озабоченностей пересматривается бюллетень Генерального секретаря ST/SGB/2008/5 по вопросу запрещения домогательств, сексуальных домогательств и злоупотребления властью.

С. Процедуры расследования предполагаемых проступков

Выявленные проблемы

23. Рационализация процессов изучения и расследования предполагаемых проступков будет способствовать повышению их эффективности. Кроме того, рассмотрение всех жалоб, поданных в официальном порядке, и представление информации заявителю будут способствовать повышению транспарентности и эффективности процессов. В тех случаях, когда в жалобе не указываются серьезные основания для возбуждения разбирательства по делу о совершении проступка, в отчетах необходимо указывать, что заявление было рассмотрено и предполагаемый нарушитель оправдан. Центральная база данных, содержащая такие отчеты, могла бы использоваться для выявления сообщений о предполагаемых проступках. Тщательный контроль за контрактным статусом и производственная аттестация заявителя будут способствовать его/ее защите от мести во время и после проведения расследования.

Принятые меры

24. Как указано в пункте 22 выше, вопрос, касающийся процедур расследования предполагаемых проступков, находится в стадии рассмотрения.

Д. Квалификационные документы об образовании

Выявленные проблемы

25. Необходима всеобъемлющая общесистемная политика в вопросе о квалификационных документах об образовании в целях информирования потенциальных сотрудников о том, являются ли их дипломы приемлемыми. Эта политика должна также определять последствия несоответствия установленным требованиям. Кроме того, более четкая координация процесса отбора и найма путем направления писем о назначении или контрактов способствовала бы упорядочению работы Управления людских ресурсов в этом отношении.

26. В докладе Генерального секретаря отмечается, что Канцелярия Омбудсмена Организации Объединенных Наций и посредников также рекомендовала разработать на основе передовой практики и общесистемных консультаций базу данных аккредитованных учебных заведений, которая будет использоваться в качестве справочного инструмента всеми соответствующими подразделениями, принимающими участие в процессе отбора и найма сотрудников.

Принятые меры

27. Управление людских ресурсов подтверждает тот факт, что в небольшом проценте случаев после проведения расследования оно приняло решение не признавать дипломы некоторых сотрудников. Опираясь на свою давнюю политику, Организация признает дипломы конкретных учебных заведений, признаваемых национальными органами, а именно министерствами образования или аналогичными органами каждой страны. Дипломы учебных заведений, не признанных их национальными правительствами в качестве учебных заведений университетского уровня, не признаются Организацией Объединенных Наций.

28. Управление людских ресурсов в полной мере использует ресурсы, доступные с помощью Интернета, для изучения учебных заведений и подтвержде-

ния аккредитации программ дистанционного обучения. Многие дипломы об образовании в интерактивном режиме признаются как национальными органами, так и Организацией Объединенных Наций. Как правило, программы, разрешающие зачитывать опыт работы в качестве большого числа прослушанных курсов обучения, не обладающие надлежащими критериями образовательных стандартов и не обеспечивающие полный курс обучения, не признаются национальными органами.

29. Потенциальные кандидаты на трудоустройство в своих анкетах иногда приводят неполную или недостоверную информацию. После внедрения в апреле 2010 года программы «Инспира» эта проблема была решена: программа требует представления более точных данных о квалификационных документах об образовании.

30. С 2008 года Управление людских ресурсов ведет базу данных о признанных учебных заведениях и располагает списками незаконных учреждений, предоставляемыми различными организациями. В силу ограниченности своих ресурсов оно проводит проверку только в тех случаях, когда это необходимо при найме отдельного сотрудника в рамках Секретариата с учетом делегированных ему полномочий. Управление информирует о своей политике в области признания сотрудников, другие отделения и организации общей системы Организации Объединенных Наций по их просьбе и в случае необходимости подтверждает признание конкретных учебных заведений.

31. Управление людских ресурсов вновь заявляет о том, что, принимая во внимание небольшое число случаев непризнания дипломов, оно без поручения Генеральной Ассамблеи не может предоставлять сотрудников и ресурсы в поддержку технической платформы для общей системы Организации Объединенных Наций в целом, как это предлагает Канцелярия Омбудсмана Организации Объединенных Наций.

Е. Отпуск по беременности и родам

Выявленные проблемы

32. Периодическое информирование руководителей о соответствующей политике под контролем гендерных координаторов способствовало бы обеспечению равных возможностей по развитию карьеры для женщин.

Принятые меры

33. Положения об отпуске по беременности и родам входят в положения и правила о персонале и действуют в отношении всех сотрудников, включая руководителей, на регулярной основе.

Г. Направление сотрудников на медицинское освидетельствование

Выявленные проблемы

34. Важно разработать и распространить соответствующие руководящие принципы по вопросам оценки целесообразности психологического освиде-

тельствования и методах его проведения. Кроме того, руководители разных звеньев должны получать надлежащую информацию и проходить соответствующую подготовку в отношении того, какие меры следует принимать в условиях психологической травмы или проблем с физическим здоровьем, которые могут возникнуть у сотрудников, в соответствии с положениями и правилами о персонале Организации Объединенных Наций.

Принятые меры

35. Отдел медицинского обслуживания Организации Объединенных Наций не принимает от руководителей запросов на проведение психологического освидетельствования сотрудников без их уведомления. При поступлении такого запроса представитель Канцелярии Консультанта персонала проводит расследование ситуации с целью выработки соответствующих мер. В случае необходимости с руководителями проводятся консультации относительно методов работы с сотрудниками, которые, по их мнению, нуждаются в помощи, и поощрения этих сотрудников к тому, чтобы они сами обращались за помощью. Канцелярия Консультанта персонала всегда готова оказывать поддержку всем сторонам, включая посредничество в урегулировании конфликта на рабочем месте или принятие различных мер по оказанию психосоциальной поддержки.

36. Канцелярия Консультанта персонала разработала учебную программу под названием «Управление стрессом и самопомощь при психологической травме: стратегии для руководителей», которая недавно оказалась весьма полезной для руководителей Миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Гаити в их работе с сотрудниками, подвергшимися психологической травме. Эта программа предоставляется руководителям в рамках их подготовки к обеспечению готовности на этапе, предшествующем развертыванию миссий.

G. Покрытие расходов на оказание помощи при психологической травме и в посткризисный период

Выявленные проблемы

37. Омбудсмен настоятельно призвал уделять более серьезное внимание вопросам покрытия расходов на оказание помощи при психологической травме в посткризисный период и рекомендовал Организации создать механизм удовлетворения посткризисных и долгосрочных потребностей потерпевших и родственников погибших сотрудников. Ранее Омбудсмен указывал на необходимость оказания помощи и оплаты расходов сотрудников, получивших психологические или моральные травмы при исполнении служебных обязанностей (см. A/62/311).

38. Канцелярия Омбудсмана Организации Объединенных Наций и посредников поддерживает рекомендацию Рабочей группы по гуманитарным проблемам сотрудников о создании в Организации Объединенных Наций специального подразделения, которое занималось бы оперативными и программными аспектами вопросов оказания помощи потерпевшим и родственникам погибших сотрудников.

Принятые меры

39. С учетом рекомендаций Рабочей группы по гуманитарным проблемам сотрудников Генеральный секретарь разработал предложение о создании специального подразделения в рамках Управления людских ресурсов для удовлетворения потребностей жертв и потерпевших в результате злоумышленных действий и стихийных бедствий. Со своей стороны, Генеральная Ассамблея утвердила пять должностей и дополнительные ресурсы, не связанные с должностями, в рамках регулярного бюджета на 2010–2011 годы для создания Группы мобилизационной готовности и поддержки. В состав Группы входят ее руководитель, сотрудник по вопросам политики, административный сотрудник, старший медицинский сотрудник и помощник по административным вопросам и информационным технологиям. Будут разработаны пересмотренные инструменты и методы планирования, с тем чтобы места службы могли разрабатывать планы обеспечения готовности к чрезвычайным медицинским ситуациям с учетом возможных рисков, а также осуществлять мониторинг и оказывать поддержку местам службы в разработке, оценке и опробовании своих планов обеспечения готовности к чрезвычайным медицинским ситуациям и принятия мер в случаях, связанных с большим числом пострадавших. Работая в координации с Рабочей группой директоров медицинских подразделений Организации Объединенных Наций, рабочим органом Комитета высокого уровня по вопросам управления, Отдел медицинского обслуживания будет обеспечивать наличие подготовленных медицинских бригад Организации Объединенных Наций для развертывания в районах, где имели место инциденты, связанные с большим количеством жертв, обеспечивая административную поддержку развернутых бригад, координацию и контроль за оказанием срочной медицинской помощи и обеспечением долгосрочного лечения пострадавших и содействие и консультирование по мере необходимости в вопросах организации медицинской эвакуации и доступа к медицинскому обслуживанию.

40. Мандат вновь созданной группы предусматривает также функции оказания поддержки пострадавшим, не связанные с медицинской помощью. На данный момент одной из важных задач группы является поддержка родственников и сотрудников, затронутых землетрясением в Гаити, где Организация Объединенных Наций потеряла 101 сотрудника. Этой работой в период с января по май 2010 года занимались первые группы поддержки семьи Организации в Санто-Доминго и Порт-о-Пренсе и работающая из Нью-Йорка специальная группа координаторов по вопросам семьи. На местах Группа поддержки семьи является центром материально-технической и административной поддержки в условиях чрезвычайной ситуации, а координаторы по вопросам семьи на местах являются добровольцами, которые обеспечивают как психосоциальную поддержку, так и административные указания относительно выплаты пособий пострадавшим и/или родственникам и защиты их материальных прав сразу после кризиса. В идеале каждому координатору по вопросам семьи оказывает поддержку специалист по людским ресурсам, который предоставляет родственникам и пострадавшим сотрудникам подробную информацию по вопросам, касающимся их пособий и материальных прав. Группа поддержки семьи разрабатывает долгосрочный инструмент отслеживания ситуации с целью помочь организациям системы Организации Объединенных Наций в принятии дальнейших шагов в интересах пострадавших сотрудников.

41. За время, прошедшее после землетрясения, Группа совместно с Департаментом полевой поддержки занималась обеспечением получения пострадавшими и родственниками погибших сотрудников пособий и реализацией их материальных прав, а также анализом извлеченных уроков и передового опыта. В связи с планируемой подготовкой штаб-квартир и мест службы к чрезвычайным ситуациям, основная деятельность будет предусматривать наращивание внутреннего потенциала путем подготовки резерва сотрудников, которые могли бы оказывать помощь своим коллегам на местах в различных регионах мира и стать членами будущих групп поддержки семьи и координаторами по вопросам семьи. Программа подготовки будет осуществляться на экспериментальной основе в нескольких миротворческих миссиях в целях ее распространения на все места службы Организации Объединенных Наций, включая полевые миссии. Группа разрабатывает электронный инструмент с целью помочь всем сторонам эффективно связываться друг с другом во время чрезвычайных ситуаций и помогать добровольцам центров экстренной телефонной связи.

42. Группа также занимается разработкой материалов, с тем чтобы расширить круг принимаемых ею ответных мер путем работы с уязвимыми группами населения, включая детей, пожилых людей, лиц, утративших трудоспособность во время чрезвычайной ситуации, родственников заложников и национальных сотрудников, нуждающихся в жилье.

43. Группа сотрудничает с учреждениями, фондами и программами системы Организации Объединенных Наций как в штаб-квартирах, так и на местах, а также изучает передовой опыт неправительственных организаций и коммерческих компаний, которые осуществляют аналогичные программы поддержки семьи. Она также присоединилась к новой коалиции по укреплению организационной устойчивости и тесно взаимодействует с такими подразделениями Организации Объединенных Наций, как Группа по обеспечению непрерывности деятельности и Департамент по вопросам охраны и безопасности. Они сосредоточат свое внимание на создании структур и программ, которые позволят сотрудникам Организации Объединенных Наций по возможности эффективно действовать в случае чрезвычайной ситуации, которая может нарушить проведение операции.
