



**United  
Nations**

# **СТАНДАРТЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОМБУДСМЕНОВ И ПОСРЕДНИКОВ СИСТЕМЫ ООН**

# ПРЕАМБУЛА

Настоящие Стандарты практической деятельности были разработаны Сетью омбудсменов и посредников системы ООН в целях унификации стандартов работы омбудсменов и посредников в сфере трудовых отношений в Организации Объединенных Наций.

Положения настоящих Стандартов практической деятельности<sup>1</sup> вытекают из основополагающих принципов и основных ценностей внутриорганизационных служб омбудсменов и посредников (далее — «Омбудсмен»<sup>2</sup>) в системе Организации Объединенных Наций. К этим принципам относятся неформальный подход, конфиденциальность, независимость, нейтральность и беспристрастность. Они лежат в основе всякой омбудсменской деятельности и служат для Омбудсмена руководством при выполнении Омбудсменом своего мандата и служебных обязанностей.

---

<sup>1</sup> Источники: настоящие Стандарты практической деятельности были разработаны на основе Стандартов практической деятельности Международной ассоциации омбудсменов; проведенного Объединенной инспекционной группой анализа внутриорганизационных услуг омбудсмента в масштабах системы Организации Объединенных Наций (JIU/REP/2015/6), а также бюллетеня Генерального секретаря «Круг ведения Канцелярии Омбудсмента и посредников Организации Объединенных Наций» (ST/SGB/2016/7) и имеющихся в наличии документов о круге ведения внутриорганизационных канцелярий омбудсменов организаций — членов КСР.

<sup>2</sup> Термин «Омбудсмен» относится к Канцелярии Омбудсмента и охватывает все применимые официальные названия, которые используются в организациях системы Организации Объединенных Наций для определения внутриорганизационных функций омбудсменов и посредников. Он относится также к лицу/лицам, работающим в Канцелярии Омбудсмента в этом качестве.

# 1. ОБЩИЕ СТАНДАРТЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1 Омбудсмен является единственной специально назначенной нейтральной стороной, уполномоченной предоставлять внутри своей организации конфиденциальные, беспристрастные и независимые услуги по неформальному решению трудовых проблем.

1.2 Мандат Омбудсмeна заключается в оказании помощи посетителям<sup>3</sup> путем предоставления услуг по неформальному урегулированию конфликтов для решения трудовых проблем. В частности, это включает в себя: добровольные консультации; рекомендации и помощь по выработке вариантов; развитие навыков разрешения конфликтов; укрепление потенциала и посреднические услуги. Помимо этого, Омбудсмен выявляет системные вопросы, пробелы в политике, нарушения процедурного характера и проблемные модели поведения. Омбудсмен содействует достижению результатов, способствующих укреплению доверия, взаимоотношений и связи внутри организации, а также между организацией и сотрудниками.

1.3 Каждая служба Омбудсмeна должна иметь круг ведения и/или какие-либо дополнительные правила, утвержденные руководящими

органами или административным главой организации/организаций и составляющие основу деятельности Омбудсмeна.

1.4 Пользуясь услугами Омбудсмeна, посетители соглашаются соблюдать принципы его работы, изложенные в настоящих Стандартах практической деятельности, и не обращаться к нему с просьбами дать показания или раскрыть какую-либо информацию в рамках какого-либо официального или юридического процесса.

1.5 Омбудсмeнам и посредникам организаций – членов Координационного совета руководителей рекомендуется участвовать в работе Сети для взаимодействия по вопросам, представляющим взаимный интерес, расширения базы знаний членов и укрепления профессионального потенциала по неформальному урегулированию конфликтов в своих организациях.

1.6 Омбудсмен должен поддерживать свои профессиональные знания и навыки в актуальном состоянии, повышая квалификацию в соответствующих сферах и используя возможности для профессионального развития.

## 2. НЕЗАВИСИМОСТЬ

2.1 Омбудсмен независим в плане своего места в иерархии, целей и практической деятельности. Омбудсмен работает вне структур подчиненности подразделений и сотрудников и не подвержен влиянию других должностных лиц и подразделений внутри организации.

---

<sup>3</sup> Термин «посетитель» относится к любым соответствующим лицам или структурам, обращающимся за помощью в Канцелярию Омбудсмeна.

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

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

2.4 Омбудсмен уполномочен отбирать лиц, работающих на Омбудсмeна, и распоряжаться бюджетом на деятельность Омбудсмeна, утвержденным организацией/организациями, без ненадлежащего внешнего влияния.

2.5 Омбудсмен принимает решения о том, как следует действовать в связи с индивидуальными, групповыми или системными проблемами, исключительно по собственному усмотрению.

2.6 Омбудсмен имеет доступ ко всем лицам и всей информации в организации в той мере, в какой это необходимо для выполнения его неформальных функций. Лица или подразделения внутри организации, способные предоставить консультацию, информацию или экспертное мнение по конкретному вопросу, должны оперативно реагировать на запросы Омбудсмeна и взаимодействовать с ним в решении трудовых вопросов.

## 3. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

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

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

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

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

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

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

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

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

## 4. НЕФОРМАЛЬНОСТЬ

4.1 Деятельность Омбудсмена носит неформальный характер и не протоколируется. Омбудсмен способствует коммуникации, диалогу и решению проблем на основе сотрудничества и помогает определять

возможные варианты, позволяющие выявлять и решать трудовые вопросы и проблемы.

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

4.3 Пользование услугами Омбудсмена является добровольным. Омбудсмен будет поддерживать соответствующие организации в принятии политики и правил в целях поощрения неформального урегулирования, в том числе в качестве первого шага, когда это возможно, до подачи официальной жалобы<sup>4</sup>.

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

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

---

<sup>4</sup> Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей 30 декабря 2022 года (A/RES/77/260), п. 18.

## 5. Беспристрастность и нейтральность

5.1 Омбудсмен непристрастен и нейтрален.

5.2 Омбудсмен не имеет личной заинтересованности в исходе дела, а равно не извлекает никакой выгоды и не несет никаких убытков в зависимости от его исхода. Омбудсмен отказывается от участия, если приходит к выводу о возможности возникновения реального или предполагаемого конфликта интересов. Конфликт интересов возникает, когда личные интересы Омбудсмeна вступают в противоречие с выполнением официальных обязанностей и функций или с требованиями в отношении добросовестности, независимости и непристрастности, предъявляемыми к Омбудсмену. О любом конфликте интересов необходимо сообщать посетителю.

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