

**- ПЕРСОНАЛ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ**

--- Развертывание в условиях чрезвычайных ситуаций

---- Нарращивание потенциала для реагирования на чрезвычайные ситуации

---- Отъезд, передача дел и возвращение

--- Людские ресурсы

---- Запрос на экстренное развертывание через внутренний механизм развертывания УВКБ ООН

---- Запрос на развертывание служб резервных партнеров в чрезвычайных ситуациях

---- Запрос пакетов услуг у резервных партнеров

--- Здоровье и благополучие

---- Ситуация конфликта с коллегами или партнерами

--- Управление персоналом

---

## **Нарращивание потенциала для реагирования на чрезвычайные ситуации**

05 января 2024

## Основные идеи

- Обучение на случай чрезвычайных ситуаций, как правило, проводится до возникновения чрезвычайной ситуации в рамках наращивания потенциала в чрезвычайных ситуациях и обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям.
- Сотрудникам, работающим в чрезвычайных ситуациях, доступно специальное обучение.
- Обучение на случай чрезвычайных ситуаций доступно в различных формах: самостоятельное обучение в формате онлайн, очные семинары и онлайн-вебинары.
- Данное руководство по действиям в чрезвычайных ситуациях является основным инструментом, предоставляющим руководство по действиям в чрезвычайных ситуациях.
- Создайте группу посредников по вопросам подготовки и при необходимости обратитесь за поддержкой в GLC.

## 1. Общая информация

В этом разделе представлен обзор инициатив УВКБ ООН по наращиванию потенциала в чрезвычайных ситуациях и возможностей обучения на случай чрезвычайных ситуаций. В нем содержатся рекомендации по целевым участникам, доступности и срокам для отдельных лиц, операций в странах и регионах. Также разъясняется взаимосвязь с процессом обеспечения организационной готовности УВКБ ООН к чрезвычайным ситуациям.

## 2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

Предпочтительно, чтобы наращивание потенциала и обучение на случай чрезвычайных ситуаций осуществлялись до начала чрезвычайной гуманитарной ситуации. Организационные тренинги УВКБ ООН по вопросам чрезвычайных ситуаций не связаны с активацией в чрезвычайных ситуациях и проводятся в качестве мер по обеспечению готовности на регулярной основе.

Однако непредсказуемость является частью природы чрезвычайных ситуаций. Пробелы в знаниях, навыках и экспертных знаниях могут стать очевидными в начале чрезвычайной ситуации. Часто набирается новая рабочая сила, у которой, возможно, не было возможности участвовать в тренингах по вопросам чрезвычайных ситуаций ранее. Ниже

приведены решения ad hoc для таких ситуаций.

### 3. Основное руководство

а) Обучение в рамках организационных реестров обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям и развертывания ОЧСБС в чрезвычайных ситуациях

Подразделение по вопросам развития потенциала на случай чрезвычайных ситуаций (ECDU) Отдела УВКБ ООН по чрезвычайным ситуациям, безопасности и снабжению (ОЧСБС) организует следующие организационные тренинги по вопросам чрезвычайных ситуаций:

- **Семинар по управлению чрезвычайными ситуациями (WEM):** готовит активных членов реестра групп реагирования на чрезвычайные ситуации (от G6 до P4) для выполнения миссий в чрезвычайных ситуациях. Запросы на подачу заявлений рассылаются общими организационными электронным письмам от лица УВКБ ООН.
- **Программа высшего руководства в чрезвычайных ситуациях (SELP):** подготавливает старших сотрудников организационного реестра по вопросам чрезвычайных ситуаций (SCER) (начиная с P4, имеющих право претендовать на должности P5 и далее) для миссий в чрезвычайных ситуациях. Запрос на подачу заявлений рассылается общими организационными электронными письмами от лица УВКБ ООН.
- **Подготовка к ситуационным действиям в чрезвычайных ситуациях (SET):** операции в странах/регионах, которые сталкиваются с высоким риском новой или обострившейся чрезвычайной ситуации, должны связаться с ОЧСБС как можно раньше, чтобы изучить возможность проведения SET в рамках своих действий по обеспечению готовности к чрезвычайным ситуациям.
- **Программа руководства группой в чрезвычайной ситуации (ETLP):** ETLP создает потенциал межучрежденческого руководства для реагирования на чрезвычайные ситуации. Участниками ETLP являются организации-члены Межучрежденческого постоянного комитета (МПК) ООН и НПО-партнеры ООН, участвующие в ликвидации последствий стихийных бедствий и мерах гуманитарного реагирования. Для сотрудников УВКБ ООН, желающих принять участие, доступно несколько свободных мест. Участие осуществляется путем выдвижения кандидатур в ответ на конкурс заявок, который проводится два раза в год.

Тематические тренинги по управлению чрезвычайными ситуациями:

- **Снабжение:** тренинг разработан для того, чтобы обучить специалистов в области снабжения навыкам, необходимым для оперативного, последовательного и гибкого реагирования на чрезвычайные ситуации в гуманитарном контексте. Сотрудники УВКБ ООН и внешние партнеры принимают участие в пятидневном игровом семинаре-симуляторе с погружением, посвященном совершенствованию важнейших технических и программных навыков для управления запасами в чрезвычайных ситуациях. Участие в семинаре, организованном Глобальным центром обучения и развития (GLDC), осуществляется путем выдвижения кандидатур в ответ на конкурс заявок, который проводится раз в год.

- Секция цифровой идентификации и регистрации (DIRS) Глобальной службы данных (GDS) организует **учебную программу регистрации в чрезвычайных ситуациях (ERLP)**, которая готовит членов функционального реестра по вопросам регистрации для участия в миссиях в чрезвычайных ситуациях.
- Секция систем оперативных данных и поддержки (ODSSS) Глобальной службы данных (GDS) организует **тренинг по управлению информацией в чрезвычайных ситуациях (TIME)**. TIME — это недельный тренинг и симуляция для сотрудников по управлению информацией (IMO), которые были отобраны для включения в реестр Группы реагирования на чрезвычайные ситуации (ERT).
- Служба партнерских отношений и координации в Отделе внешних связей (OBC) предлагает **курс межучрежденческой координации**: это интерактивное самостоятельное обучение доступно всем сотрудникам УВКБ ООН в Workday и подготавливает обучающихся к более эффективному выполнению своих функций в условиях межучрежденческой координации. Прохождение курса является обязательным для членов ежегодного реестра сотрудников по вопросам межучрежденческой координации в чрезвычайных ситуациях в преддверии семинара реестра. **Семинар по вопросам межучрежденческой координации**: готовит членов реестра сотрудников по вопросам межучрежденческой координации в чрезвычайных ситуациях для выполнения миссий. Призыв к подаче заявлений персоналом уровней от NO до C5 распространяется один раз в год через UNHCR Broadcast.

#### б) Обучение во время чрезвычайной ситуации

Все сотрудники УВКБ ООН обязаны пройти [обязательные тренинги](#) (доступные только для сотрудников УВКБ ООН), указанные ниже, в течение первых трех месяцев после вступления в должность в УВКБ ООН. Это правило также применимо к рабочей силе, нанятой во время чрезвычайной ситуации. Тренинги доступны для персонала в Workday.

- BSAFE
- Программа ООН в области предупреждения преследования, сексуального домогательства и злоупотребления служебным положением
- Вводная программа по вопросам защиты
- Предотвращение сексуальной эксплуатации и сексуальных надругательств (PSEA)
- Тренинг по повышению осведомленности в области информационной безопасности ИКТ (InfoSec)
- Основы осведомленности о мошенничестве и коррупции

Базовый учебный пакет [ERT \(ERT BLP\)](#) (доступен только для сотрудников УВКБ ООН) представляет собой серию коротких учебных онлайн-курсов, направленных на передачу важнейших знаний в области управления чрезвычайными ситуациями коллегам, отобранным для работы в Группе реагирования на чрезвычайные ситуации (ERT). Все сотрудники ERT должны пройти ERT BLP перед посещением семинара по управлению чрезвычайными ситуациями. Базовый пакет также доступен всем сотрудникам УВКБ ООН в Workday для самостоятельного прохождения.

Дополнительные **учебные онлайн-курсы** по широкому кругу тем также доступны

сотрудникам УВКБ ООН в Workday. Если руководители в чрезвычайных ситуациях обнаруживают значительные пробелы в знаниях сотрудников, заинтересованному персоналу рекомендуется пройти необходимое онлайн-обучение во время чрезвычайной ситуации. Руководители могут составить список необходимых учебных курсов, которые они могут предложить персоналу в случае чрезвычайной ситуации. ECDU доступен для поддержки выбора онлайн-курса и создания списка рекомендуемых типов обучения.

Руководители несут ответственность за предоставление **рекомендаций, коучинга, возможностей для наставничества и обучения без отрыва от производства** сотрудникам, находящимся под их руководством. Это еще более важно во время чрезвычайных ситуаций, когда необходимо найти быстрые конкретные обучающие решения, чтобы обеспечить понимание коллегами действий по реагированию на чрезвычайные ситуации. Руководителям следует обращать внимание на различные способности коллег, находящихся под их руководством, и следить за тем, чтобы члены команды обменивались знаниями и опытом.

Если руководители операции в чрезвычайной ситуации заметят, что значительному числу сотрудников не хватает навыков и возможностей для эффективного реагирования на чрезвычайную ситуацию, ECDU может в исключительных случаях организовать экстренный вебинар для немедленного наращивания потенциала группы. Обратите внимание, что вебинар не должен отнимать время сотрудников, необходимое для участия в мерах реагирования на чрезвычайные ситуации в ходе операции. Если руководство заинтересовано в проведении вебинара, необходимо связаться с ECDU.

## 4. Ссылки

[Базовый учебный пакет ERT \(ERT BLP\) \(доступ только для сотрудников УВКБ ООН\)](#)  
[Внутренняя сеть УВКБ ООН: обучение на случай чрезвычайных ситуаций \(доступ толь...](#)

## 5. Основные контактные данные

Запросы на поддержку обучения на случай чрезвычайных ситуаций следует направлять через соответствующее региональное бюро на почтовый ящик Группы развития потенциала в чрезвычайных ситуациях (ECDU) в Отделе по чрезвычайным ситуациям, безопасности и снабжению (ОЧСБС): [hqemfscap@unhcr.org](mailto:hqemfscap@unhcr.org)

# Отъезд, передача дел и возвращение

26 января 2024

--

## Основные идеи

- **ОБЯЗАТЕЛЬНО** подумайте, какая информация поможет вашему преемнику без раскачки вступить в должность и продолжить выполнение конкретных задач по операции.
- **НАЧИНАЙТЕ** собирать документы, электронные письма, другую информацию с момента прибытия и постепенно заполняйте шаблон передачи документации, чтобы это не стало обузой в конце миссии.
- **НЕ НАЗНАЧАЙТЕ** брифинг после отъезда, а оставьте свои контактные данные и предложите ответить на конкретные вопросы.
- **ОРГАНИЗУЙТЕ** прощальную встречу, чтобы отметить завершение вашей миссии, поразмышлять над полученным опытом и поблагодарить за поддержку.
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО** ожидайте своего возвращения домой к своим обычным обязанностям и запланируйте после отъезда перерыв, чтобы облегчить переходный период.

## 1. Общая информация

Хорошо организованная передача дел гарантирует продолжение работы с минимальными перерывами после смены должностного лица. Хорошей практикой считается создание файла или папки с важной информацией, такой как справочные материалы, ключевые документы и список контактов, чтобы новый менеджер мог понять работу, конкретные проблемы и связаться с нужными людьми. Такой «пакет» особенно ценен, если передачу невозможно провести лично, и его можно хорошо дополнить связью через программу Microsoft Teams.

Период передачи также является временем подготовки к отъезду и возвращению к обычной жизни и работе. Не следует пренебрегать переходным периодом от напряженной чрезвычайной ситуации к обычной обстановке — подумайте о том, чтобы не унести стресс с собой домой.

В этом разделе собраны рекомендации по передаче дел и возвращению после командировки в зону чрезвычайной ситуации.

## 2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

В быстро меняющихся условиях чрезвычайной ситуации особенно важна структурированная передача дел, чтобы избежать потери драгоценного времени при

переходе обязанностей от одного должностного лица к другому. Если период работы нынешнего и нового сотрудников не перекрывается, то информацию по конкретной должности следует передавать другими способами, прежде всего в виде бумажных и электронных файлов и документов. Файл с ключевыми документами и информацией для ознакомления поможет преемнику быстро принять на себя эти функции и с самого начала эффективно поддержать операцию в условиях чрезвычайной ситуации. В идеале файл для передачи должен быть доступен по электронной почте или путем ссылки на онлайн-папку еще до прибытия нового должностного лица, чтобы сэкономить ему время. Качество передачи дел повысит предложение обращаться через программу Microsoft Teams для ответа на конкретные вопросы.

## 3. Основное руководство

### Передача дел

Неотъемлемой частью успешной миссии является организованная передача дел. Ее не следует рассматривать как разовую акцию, она должна основываться на постоянном взаимодействии с коллегами по команде, в том числе с коллегами, не входящими в группу реагирования на чрезвычайные ситуации (ERT), и остающимися местными коллегами. При отсутствии преемника из международной организации дела будут переданы местному сотруднику (не надо предполагать, что этот человек уже знает все детали выполняемой вами работы).

Если возможна личная передача, запланируйте представление нового должностного лица посредством личных встреч с коллегами, в том числе из других организаций. Эти усилия окупятся, поскольку личные встречи обычно более эффективны в установлении взаимопонимания и доверия.

Если период работы нынешнего и нового должностного лица не перекрывается, действующий сотрудник должен лично или в письменном виде проинформировать коллег, в том числе из других организаций, о предстоящей замене до прибытия нового сотрудника с указанием его имени (если известно) и функций и попросить для него поддержку.

Если слишком много ограничений препятствуют составлению пакета для передачи, организуйте связь с преемником хотя бы через программу Microsoft Teams, чтобы проинформировать его/ее о важных моментах и контактах. Сделайте это перед отъездом. Опыт показывает, что после того, как сотрудники уезжают и возвращаются на свою обычную работу, у них меняются приоритеты, и времени и желания обеспечить конструктивную передачу дел остается меньше.

### *Рекомендуемое содержание акта передачи*

- Описание обязанностей во время миссии (которое может отличаться от стандартного описания должностных обязанностей)
- Файл ReadMe с указанием ключевых документов и справочных материалов
- Список регулярных совещаний, которые необходимо посещать

- Перечень обязанностей и сроков по предоставлению отчетности
- Примечание о проектах и отчетах, над которыми вы работали и которые были завершены
- Список реализуемых проектов с обновленным статусом и приоритетами, проблемами, контактами партнеров
- Рекомендации
- Другие наблюдения, разное
- Список контактов внешних партнеров и заинтересованных сторон с краткой оценкой, если возможно

Файл ReadMe лучше всего составлять постепенно в ходе повседневной работы, сохраняя соответствующие документы и файлы в специальной онлайн-папке, к которой затем преемник может получить доступ. Даже в эпоху цифровых технологий физические файлы с оригиналами или бумажные копии ключевых документов (например, подписанных контрактов) необходимо сохранять и включать в процесс передачи.

Тот же подход помогает составить акт передачи. Действуя таким образом, вы не получите дополнительную нагрузку во время напряженного периода отъезда. Скиньте ссылку на файл ReadMe и записку о передаче дел своему руководителю. Образец акта приема-передачи прилагается к данной статье.

И последнее, но не менее важное: завершите все формальности при отъезде и оставьте контактные данные (телефон, адрес электронной почты) для возможных запросов в дальнейшем. Формальности при отъезде включают возврат оборудования организации (мобильный телефон и SIM-карту, ноутбук, рацию и т. д.), подпись в карточке материально ответственного лица, сдачу удостоверения личности сотрудника ООН и других документов, а также оплату всех платежей и обязательств.

### Возвращение

Хотя вы с нетерпением ждете возвращения домой, отъезд может оказаться для вас стрессом, а переход к нормальной жизни затруднительным. Может оказаться трудным прекратить исполнение своих обязательств в рамках операции в чрезвычайной ситуации и покинуть команду. Потребности у людей остаются, но удовлетворять их должен кто-то другой, а принятие на себя этой работы преемником означает, что вас можно заменить другим человеком.

Отметьте завершение своей миссии неофициальной встречей с коллегами, чтобы поразмышлять о своем опыте, своем вкладе в операцию (профессиональном и личном), а также попрощаться и принять благодарности. Сообщите также об уходе своим партнерам из других организаций и поблагодарите их за сотрудничество и поддержку.

Если у вас была командировка на место службы категории E или D по уровню трудности, то после миссии составьте отчет в Отделе психосоциального благополучия и запланируйте отгулы, чтобы создать «переходный период», во время которого вы сможете уделить время себе и восстановить свою нормальную обычную жизнь. Если у вас нет права на отгулы,



попросите отпуск без содержания для перерыва.

Вы с нетерпением ждете встречи с родными и друзьями, чья жизнь продолжалась и в ваше отсутствие. Благодаря онлайн-связи, можно в некоторой степени, но не полностью, преодолеть разрыв, возникший в результате разлуки и расстояния. Представьте свое возвращение, ожидания своих близких, а также свои собственные. Вы захотите рассказать о своем опыте, но не все в нем может быть подходящим для того, чтобы поделиться с другими. Подумайте о том, чтобы обратиться к профессиональному консультанту по поводу проблем, которыми нельзя поделиться с семьей и друзьями, чтобы со временем не испытывать негативных последствий.

Коллеги будут ожидать, что вы вернетесь «старый», полностью возьмете на себя свою роль и обязанности, как и прежде. Попросите коллег и вашего руководителя учесть, что вам может понадобиться время, чтобы приспособиться. Если вам трудно вернуться к своей обычной работе и повседневной жизни, это может быть показателем необходимости обращения за профессиональной консультацией и советом.

## **Контрольный список**

- С начала вашей работы собирайте значимую информацию и связанные с работой документы в онлайн-папке, чтобы использовать ее в качестве готового файла для передачи дел по окончании миссии.
- При составлении пакета для вашего преемника подумайте, какая информация помогла вам (или могла бы помочь) после прибытия.
- Ознакомьтесь с шаблоном акта о передаче, чтобы узнать, какую информацию следует предоставлять.
- Если нет возможности встретиться лично, организуйте связь через программу Microsoft Teams, чтобы проинформировать своего преемника, желательно до вашего отъезда.
- Сообщите коллегам из вашей и других организаций о своем уходе и попросите поддержать вашего преемника.
- Прощальная встреча, чтобы поблагодарить и попрощаться, будет способствовать

подготовке к возвращению.

- Во время вашего отсутствия оставайтесь на связи с семьей и друзьями, помните, что их жизнь продолжается отдельно от вас и воссоединение может потребовать некоторых усилий.
- Обязательно посетите Отдел психосоциального благополучия для отчета, возьмите отгулы или попросите отпуск без содержания, чтобы облегчить переход к обычной жизни после миссии в условиях чрезвычайной ситуации.
- Если вам трудно приспособиться после возвращения домой, обратитесь за профессиональной поддержкой.

## 4. Политика и руководящие принципы

### Приложения

[UNHCR, Handover Note template, 2024](#)

## 5. Основные контактные данные

[Отдел психологического](#)

[благополучия, Медицинская секция](#)

# Запрос на экстренное развертывание через внутренний механизм развертывания УВКБ ООН

20 октября 2023

## Основные идеи

- Страновые операции в рамках объявления чрезвычайной ситуации (уровни L1, L2, L3) могут запросить дополнительный персонал через внутренние механизмы развертывания УВКБ ООН в чрезвычайной ситуации. Дежурные сотрудники обучены и готовы немедленно приступить к работе в чрезвычайной ситуации.
- Глобальные механизмы чрезвычайного развертывания дополняют механизмы быстрого реагирования региональных бюро и общеорганизационные миссии из подразделений штаб-квартиры и других оперативных служб.
- Запросы на экстренное развертывание от внутренних механизмов развертывания должны включать ТЗ и быть одобрены представителем и Региональным бюро.
- Для запроса экстренного развертывания обратитесь в Секцию готовности к чрезвычайным ситуациям, развертываниям и партнерству (EPDPS) Отдела по чрезвычайным ситуациям, безопасности и снабжению (ОЧСБС).

## 1. Общая информация

Для эффективного реагирования на чрезвычайные ситуации УВКБ ООН стремится в нужное время направлять нужных людей в нужное место. В соответствии с [Политикой УВКБ ООН по готовности к чрезвычайным ситуациям и реагированию](#), в любой момент во время объявления чрезвычайной ситуации (уровня L1, L2 или L3) оперативные службы в стране могут запросить развертывание у внутренних и/или внешних (резервных партнеров) механизмов развертывания для удовлетворения возросших или новых гуманитарных потребностей. Эта статья предоставляет информацию о внутренних механизмах развертывания. Подробную информацию о внешнем развертывании можно найти в [Запросе развертывания у резервных партнеров](#).

Если вы являетесь сотрудником УВКБ ООН и заинтересованы в подаче заявки на участие во внутренних схемах развертывания в чрезвычайных ситуациях, дополнительную информацию можно найти в [Часто задаваемых вопросах по членству и развертыванию дежурных экстренных служб](#).

## 2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

УВКБ ООН поддерживает внутренний потенциал развертывания в чрезвычайной ситуации посредством следующих схем развертывания:

- Группа оперативного реагирования на чрезвычайные ситуации ОЧСБС;
- Группа экстренного реагирования (ГЭР);
- Список корпоративного руководства по чрезвычайным ситуациям (SCER);
- Реестры экстренных функциональных служб.

Внутренние механизмы чрезвычайного развертывания УВКБ ООН позволяют организации поддерживать 100–150 активных дежурных членов реестра в любой момент времени для возможного развертывания в чрезвычайных ситуациях. Эти глобальные схемы экстренного развертывания дополняют механизмы быстрого реагирования региональных бюро и корпоративные миссии из подразделений штаб-квартиры и других оперативных служб.

ОЧСБС отвечает за управление внутренними схемами развертывания УВКБ ООН в чрезвычайных ситуациях (группа экстренного реагирования ОЧСБС, ГЭР и SCER) и совместно с соответствующими подразделениями штаб-квартиры управляет реестрами функциональных подразделений по чрезвычайным ситуациям.

### 3. Основное руководство

В этом разделе сначала представлена информация о типах внутренних механизмов развертывания УВКБ ООН в чрезвычайных ситуациях, а затем даны рекомендации для оперативных служб о том, каким образом запросить такое развертывание.

#### 1. Группа экстренного реагирования Отдела чрезвычайных ситуаций, безопасности и снабжения (ОЧСБС)

Группа экстренного реагирования ОЧСБС — это многофункциональная команда специалистов по чрезвычайным ситуациям, которая может быть развернута в кратчайшие сроки как командно, так и индивидуально для обеспечения координации реагирования на чрезвычайные ситуации, а также для конкретной технической поддержки в объявленной чрезвычайной ситуации. В исключительных случаях развертывание можно запросить также в других ситуациях, которые изучаются на предмет объявления чрезвычайной ситуации, или, по решению директора ОЧСБС, исходя из корпоративных приоритетов.

#### 2. Реестры экстренных ситуаций (под управлением ОЧСБС)

Список	Подробности	Развертывание в течение (часов)	Срок действия реестра (месяцев)	Продолжительность развертывания (месяцев)
--------	-------------	---------------------------------	---------------------------------	---

Группа экстренного реагирования (ГЭР)	Включает специалистов всех профилей	72	9	3
	Члены списка участвуют в семинаре по управлению чрезвычайными ситуациями (WEM)			
Список корпоративного руководства по чрезвычайным ситуациям (SCER)	Профили участников включают координацию действий в чрезвычайных ситуациях, управленческие функции	72	9	2 с возможностью расширения
	Участие в программе старших руководителей для чрезвычайных ситуаций (SELP)			

### 3. Реестры экстренных функциональных служб (под совместным управлением ОЧСБС и подразделений)

Реестры экстренных функциональных служб Список	Совместное управление	Связанные профили и обучение	Развертывание в течение (часов)	Срок действия (месяцев)	Продолжительность развертывания (месяцев)
Управление информацией	ОЧСБС и Служба глобальных данных (GDS)	Управление информацией Обучение управлению информацией в чрезвычайных ситуациях (TIME)	72	12	3
Межучрежденческая координация	ОЧСБС, Служба партнерства и координации (PCS) и кластеры	Координация по линии защиты, CCCM и жилья	72	12	3
		Курс межучрежденческой координации (IACC)			

Регистрация	ОЧСБС и GDS	Регистрация, оперативное управление данными (ODM) Программа обучения регистрации чрезвычайных ситуаций (ERLP)	72	9	3
-------------	-------------	--	----	---	---

## Рекомендации по запросу экстренного развертывания у перечисленных выше внутренних механизмов чрезвычайного развертывания УВКБ ООН

- **Свяжитесь с EPDPS/ОЧСБС.** Запрос должен быть одобрен представителем и Региональным бюро, кроме того, необходимо приложить следующие документы:
- **Официальный запрос** по электронной почте, содержащий следующую информацию:
  - место миссии;
  - продолжительность развертывания;
  - требования к языку;
  - код бюджета для командировочных и суточных: внутренний персонал УВКБ ООН (ABOD) или международные волонтеры ООН (OPS);
  - визовые требования.
- **Техническое задание (ТЗ):**
- Коллеги УВКБ ООН могут найти шаблон ТЗ на [портале реагирования на чрезвычайные ситуации и портале готовности](#) (доступно только для сотрудников УВКБ ООН).
- ТЗ должно включать четкий порядок подчиненности (имя руководителя) и конкретные результаты.
- По запросу ОЧСБС может предоставить общие или конкретные ТЗ для определенных функций, которые можно адаптировать к рабочему контексту.
- **Существующий пакет полезной информации** для новых сотрудников или приемник сообщений с полезной информацией по следующим вопросам:
  - уровень/ситуация по безопасности;
  - описание условий работы (наличие ноутбуков и оборудования связи, транспортных средств, доступа в Интернет и т. д.);
  - описание условий проживания (жилье, электричество, питание, вода и т. д.).
- **Суточные и путевые расходы членов внутреннего списка УВКБ ООН по чрезвычайным ситуациям покрываются запрашивающей операцией.**
- Персонал ГЭР, реестров экстренных функциональных служб или списков SCER, а также члены оперативной группы ОЧСБС **мобилизуются в течение 72 часов** после получения официальных инструкций о поездке от ОЧСБС, если виза не требуется.
- При рассмотрении запроса на экстренное развертывание обязательно обеспечьте необходимую административную поддержку, например, наличие офисных помещений, оборудования, жилых помещений и т. д.
- **С самого начала планируйте** средне/долгосрочные потребности в персонале.

## Период после чрезвычайной ситуации

В то время как оперативные службы могут запросить развертывание по схеме внутреннего

или внешнего развертывания в любое время, в течение которого они попадают под действие объявления о чрезвычайной ситуации (уровня L1, L2 или L3), оперативные службы для работы в чрезвычайных ситуациях должны с самого начала рассматривать варианты устойчивого кадрового обеспечения и думать о средне- и долгосрочных кадровых планах.

## 4. Ссылки

[Портал аварийной готовности и реагирования — пакет аварийного развертывания и о...](#)

## 5. Основные контактные данные

ОБРАТИТЕСЬ в Службу по чрезвычайным ситуациям (СЧС) УВКБ ООН / Секцию обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям, развертывания и партнерства / EPDPS по адресу: [HQDEPLOY@unhcr.org](mailto:HQDEPLOY@unhcr.org)

# Запрос на развертывание служб резервных партнеров в чрезвычайных ситуациях

12 октября 2023

## Основные идеи

- УВКБ ООН заключило соглашения с несколькими резервными партнерами в чрезвычайных ситуациях, которые обладают возможностью направлять отдельных экспертов для выполнения широкого спектра функций в среднем на 6 месяцев (с возможным продлением срока службы), как правило, при поддержке собственных ресурсов партнеров (расцениваются как взносы в натуральной форме).
- Страновые операции в условиях объявленной чрезвычайной ситуации (уровня L1, L2, L3) или в контексте высокого/среднего риска возникновения чрезвычайных ситуаций и/или охватываемые расширением масштабов операции в рамках всей системы МПК могут направлять резервным партнерам запрос на развертывание.
- Страновые подразделения и штаб-квартиры также могут направлять соответствующие запросы резервным партнерам в том случае, если для осуществления стратегических приоритетов организации им требуются сотрудники с конкретным опытом или обладающие экспертными знаниями, при этом такие сотрудники отсутствуют среди персонала самой организации.
- Запросы на развертывание служб резервных партнеров должны включать Круг

ведения, одобренный представителем. В некоторых случаях у партнеров могут отсутствовать средства/подходящие кандидаты для оказания поддержки.

- Для запроса развертывания службы резервных партнеров обратитесь в Секцию по вопросам обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям, развертывания и партнерства (EPDPS) Отдела по чрезвычайным ситуациям, безопасности и снабжению (ОЧСБС).

## 1. Общая информация

В целях повышения эффективности и предсказуемости мер реагирования на чрезвычайные ситуации УВКБ ООН заключило ряд резервных партнерских соглашений с правительственными учреждениями, НПО и организациями частного сектора, чей опыт и потенциал дополняют внутренний потенциал УВКБ ООН в области чрезвычайных ситуаций. Резервные партнеры в чрезвычайных ситуациях – это организации или учреждения, чей персонал или оборудование находятся в резерве и могут быть быстро развернуты по запросу для укрепления потенциала УВКБ ООН в области реагирования на гуманитарные кризисы. Резервные партнеры УВКБ ООН в чрезвычайных ситуациях предлагают два вида услуг: развертывание персонала и пакеты услуг.

Благодаря развертыванию резервного персонала УВКБ ООН может привлекать квалифицированных сотрудников для краткосрочных задач быстро и, как правило, без дополнительных расходов. Резервные партнеры в чрезвычайных ситуациях могут предоставить сотрудников с широким спектром навыков, таких как технические эксперты (в области жилья, планирования территории, ВССГ, энергетики и окружающей среды и т. д.), специалисты в области защиты (защита детей, борьба с гендерно мотивированным насилием, подотчетность пострадавшему населению и т. д.), или обладать навыками координации деятельности кластера/сектора или управления информацией.

Материал ниже посвящен вопросам развертывания резервного персонала. Подробная информация о [внутренних механизмах развертывания](#). Подробная информация о развертывании [пакетов услуг](#).

## 2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

Развертывание резервного персонала осуществляется в тех случаях, когда УВКБ ООН необходимо временно пополнить штат сотрудников, в особенности при проведении операций в чрезвычайных ситуациях. Поэтому использование такого подхода должно носить стратегический характер: не следует прибегать к нему для заполнения регулярных должностей.



Возможность обеспечить резервное развертывание зависит от финансирования резервного партнера (как правило, у резервных партнеров определены собственные географические или тематические области воздействия), а также от наличия в реестре сотрудников соответствующего профиля. Обычно на развертывание необходимо несколько недель (не более восьми).

### 3. Основное руководство

#### Запрос на развертывание служб резервных партнеров

Как правило, запросить резервное развертывание можно в том случае, если операции УВКБ ООН отвечают одному или нескольким из следующих критериев:

- для проведения операций УВКБ ООН нуждается в наборе кадров в связи с чрезвычайными ситуациями, который нельзя обеспечить силами самой организации, а также происходит как минимум одна из следующих ситуаций:
  - (i) УВКБ ООН объявило чрезвычайную ситуацию (уровня 1/2/3);
  - (ii) риск возникновения чрезвычайных ситуаций оценивается как высокий или средний (согласно реестру рисков ОУР);
  - (iii) операция связана с [расширением масштабов деятельности МПК в рамках всей системы](#).
- Для осуществления стратегических приоритетов организации операциям УВКБ ООН и штаб-квартире требуются сотрудники с конкретным опытом или обладающие экспертными знаниями, при этом такие сотрудники отсутствуют среди персонала самой организации.

Запросы на развертывание служб резервных партнеров в связи с объявленными операциями в чрезвычайных ситуациях получают приоритет среди всех остальных запросов. Средняя продолжительность резервного развертывания составляет 6 месяцев с возможным последующим продлением. При определенных обстоятельствах и в зависимости от потребностей на местах срок развертывания может быть меньше (например, 3 месяца).

В настоящее время действуют соглашения УВКБ ООН о резервном партнерстве, заключенные с [20 резервными партнерами](#) (доступ только для сотрудников УВКБ ООН).

Среди них:

- CANADEM, Международный корпус гражданского реагирования, Канада
- Датский совет по делам беженцев (DRC)

- Датское агентство по управлению чрезвычайными ситуациями (DEMA)
- Директорат гражданской защиты и планирования в чрезвычайных ситуациях Норвегии (DCPER)
- Голландская служба поддержки быстрого развертывания, Нидерландское агентство по предпринимательству (DSS Water)
- Emergency.lu, Люксембург
- Ericsson Response
- Министерство иностранных дел и международного развития (FCDO)
- Немецкий центр миротворческих операций (ZIF)
- Федеральное агентство технической помощи Германии (THW)
- Международное партнерство в гуманитарных целях (IHP)
- iMMAP Inc.
- Irish Aid, Министерство иностранных дел и торговли
- Норвежский совет по делам беженцев, включая NORCAP (NRC)
- Организация RedR Australia
- Организация Save the Children Norway
- Шведское агентство по чрезвычайным ситуациям (MSB)
- Швейцарское агентство по сотрудничеству в целях развития (SDC)
- Veolia
- Комиссия по вопросам деятельности «белых касок»

Сотрудники, привлеченные резервными партнерами, считаются «экспертами ООН в командировках» и оказывают поддержку в реагировании на чрезвычайные ситуации в рамках структуры отделения УВКБ ООН в стране.

Если резервный партнер не способен самостоятельно обеспечить полное финансирование для развертывания, расходы могут быть в порядке исключения покрыты операцией УВКБ ООН, запросившей развертывание, в рамках Соглашения о возмещаемом кредите (RLA). В этом случае резервным партнерам необходимо представить бюджет для подтверждения операцией УВКБ ООН в целях последующей подготовки операцией УВКБ ООН письма о договоренности, которое должно быть подписано обеими сторонами. Этот подход может быть использован для покрытия расходов на продление срока развертывания, если партнер не располагает доступным финансированием.

**Запрос экстренного развертывания служб резервных партнеров:**

- Обратитесь в Секцию обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям, развертывания и партнерства (EPDPS)/ОЧСБС и Региональное бюро. Запрос следует направить в EPDPS/ОЧСБС с информацией о Круге ведения и соответствующей формой запроса, одобренной/подписанной представителем. Копию письма следует направить в Региональное бюро. Круг ведения должен быть предоставлен в формате Word, а форма запроса – в формате PDF.
- **Профиль: Круг ведения** должен быть конкретным и реалистичным и соответствовать срокам развертывания. Учитывая более короткий и временный характер таких развертываний, рекомендуется избегать использования стандартных должностных инструкций. Чем конкретнее Круг ведения, тем выше вероятность найти кандидата,

соответствующего фактическим потребностям операции. Шаблон Круга ведения, а также форму запроса для резервного партнера представлены на портале [обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям и реагирования на них](#) (доступ только для сотрудников УВКБ ООН).

- **Категория:** учитывая, что большинство членов реестра резервных партнеров соответствуют категориям **P3** или **P4**, как правило, не рекомендуется привлекать к операциям младших экспертов категории P2.
- **Осуществимость и временные рамки:** успех в обеспечении развертывания резервных партнеров зависит от нескольких факторов, включая наличие финансирования со стороны партнера (как правило, соответствующего географическим или тематическим приоритетам партнера), а также наличие подходящего кандидата в реестре резервных партнеров. Некоторых специалистов найти непросто, например, технических экспертов со знанием определенного языка (к примеру, арабского, французского или испанского). Время, необходимое для осуществления развертывания, может различаться. Так, развертывание может занять от 6 до 8 недель, в зависимости от контекста, профиля и партнера. Таким образом, для операции важно с самого начала рассмотреть альтернативное кадровое решение, если запрос на развертывание не будет удовлетворен, особенно на этапе чрезвычайной ситуации или в случае срочной необходимости.
- **Администрирование:** учреждение-резервный партнер несет ответственность за организацию и оплату большинства административных вопросов, связанных с расходами, связанными с наймом, включая заработную плату, суточные и любые другие выплаты. УВКБ ООН несет ответственность за покрытие расходов на внутренние поездки (за исключением суточных) и отпуск для отдыха и восстановления здоровья (R&R). Более подробная информация об управлении развертыванием резервного персонала доступна в информационной записке о развертывании служб резервных партнеров, размещенной на [Портале реагирования на чрезвычайные ситуации и обеспечения готовности к ним](#) (доступ только для сотрудников УВКБ ООН).

## Период после чрезвычайной ситуации

Операции в чрезвычайных ситуациях могут запросить развертывание у резервных партнеров в любое время, пока финансирование такой операции происходит за счет средств, связанных с объявлением о чрезвычайной ситуации (уровня L1, L2 или L3). Развертывание служб резервных партнеров может также оказать поддержку на этапе после чрезвычайной ситуации, а также в затяжных кризисах до тех пор, пока развертывание рассматривается в качестве стратегических приоритетов УВКБ ООН, а сама организация не располагает необходимыми внутренними кадровыми ресурсами. Операциям рекомендуется начать планирование средне- и долгосрочных потребностей в персонале, включая развертывание служб резервных партнеров, как можно скорее.

## 4. Ссылки

[Портал обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям и реагирования на них – ...](#)

## 5. Основные контактные данные

Для запроса развертывания служб и/или пакета услуг резервного партнера обратитесь в Секцию готовности к чрезвычайным ситуациям, развертывания и партнерства (EPDPS) Отдела по чрезвычайным ситуациям, безопасности и снабжению (ОЧСБС) @ [hqdeploy@unhcr.org](mailto:hqdeploy@unhcr.org)

# Запрос пакетов услуг у резервных партнеров

22 сентября 2023

## Основные идеи

- Резервные партнеры в чрезвычайных ситуациях могут развертывать собственные пакеты услуг (набор оборудования, обычно сопровождаемый лицами, осуществляющими его установку или управление им).
- Наиболее часто используемым пакетом услуг является «базовый лагерь», или полностью оборудованное жилье и рабочая зона для персонала на местах, которые используются до тех пор, пока не будут найдены более устойчивые решения.
- Доступность пакета услуг зависит от финансирования резервного партнера, а также от наличия необходимого оборудования и персонала.
- Если вы установили необходимость в подобном пакете услуг, обратитесь в Секцию обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям, развертывания и партнерства (EPDPS) Отдела по чрезвычайным ситуациям, безопасности и снабжению (ОЧСБС) по электронной почте (@hqdeploy@unhcr.org), направив также копию письма старшему специалисту по охране труда.

## 1. Общая информация

В целях повышения эффективности и предсказуемости мер реагирования на чрезвычайные ситуации УВКБ ООН заключило ряд резервных партнерских соглашений с правительственными учреждениями, НПО и организациями частного сектора, чей опыт и потенциал дополняют внутренний потенциал УВКБ ООН в области чрезвычайных ситуаций. Резервные партнеры в чрезвычайных ситуациях — это организации или учреждения, чей персонал или оборудование находятся в резерве и могут быть быстро развернуты по

запросу для укрепления потенциала УВКБ ООН в области реагирования на гуманитарные кризисы. Резервные партнеры УВКБ ООН в чрезвычайных ситуациях предлагают два вида услуг: развертывание персонала и пакеты услуг.

Пакет услуг — это заранее определенный набор оборудования для оперативной поддержки, который предоставляется по запросу и в соответствии с двусторонним соглашением между УВКБ ООН и резервным партнером. Эти пакеты часто предусматривают помощь специальной команды поддержки, которая способствует развертыванию пакета услуг и проводит обучение для сотрудников УВКБ ООН по его использованию. Примерами пакетов услуг являются простые базовые лагеря, сборные сооружения, жилые и офисные помещения, а также модули информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

В следующем документе рассматриваются исключительно пакеты услуг. Более подробная информация о развертывании резервного персонала представлена в отдельном документе о резервных партнерах, доступном [здесь](#).

## 2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

УВКБ ООН может запросить пакеты услуг у партнеров в чрезвычайных ситуациях в том случае, если учреждение сталкивается с одной или несколькими из следующих проблем:

- УВКБ ООН не располагает возможностями для предоставления конкретной технической услуги;
- спрос на услугу превышает возможности партнеров УВКБ ООН на местах;
- УВКБ ООН не в состоянии удовлетворить спрос на услугу в кратчайшие сроки.

Доступность пакета услуг зависит от финансирования резервного партнера (с учетом географических или тематических приоритетов партнера), а также от наличия необходимого оборудования и персонала. Также несмотря на то, что сроки доставки указаны ниже, доставка таких пакетов услуг часто может занять больше времени, в зависимости от факторов, связанных с условиями эксплуатации (наличие земельного участка, процесс таможенного оформления, ограждение здания и т. д.) или возможностей партнера (наличие конкретных товаров).

## 3. Основное руководство

Пакет услуг — это заранее определенный набор оборудования оперативной поддержки, который развертывается в стране по запросу и в соответствии с двусторонним соглашением между операцией УВКБ ООН в чрезвычайной ситуации и резервным партнером. Пакеты услуг часто предусматривают развертывание команды поддержки, которая помогает устанавливать оборудование и обучает сотрудников УВКБ его

использованию.

Пакеты услуг обычно включают:

- простые базовые лагеря: палаточные сооружения для обеспечения краткосрочных и элементарных условий труда и быта при проведении чрезвычайных операций (продолжительность функционирования: 2-8 недель);
- базовые лагеря: палаточные сооружения высокого качества, которые включают рабочие и жилые помещения различного назначения, включая все необходимое оборудование и услуги; они также могут служить транзитным центром (продолжительность функционирования: 3-12 месяцев);
- сборные объекты: рабочие зоны, жилые помещения, санитарные помещения, кухня, инструменты и оборудование, оборудование для очистки и распределения воды, электроснабжения и т. д. (продолжительность функционирования: от 2 до 5 лет).

Кроме того, пакеты услуг могут включать:

- жилые помещения и рабочие зоны как части долгосрочных строительных проектов;
- модули ИКТ, в том числе системы для улучшения доступа к сети Интернет насильственно перемещенных лиц и лиц без гражданства;
- модули гражданского строительства или машиностроения;
- материально-техническое обеспечение, в том числе транспортные возможности, легкие транспортные средства, бронетехнику и т. д.

Правовой основой сотрудничества УВКБ ООН с резервными партнерами является Соглашение о партнерстве в чрезвычайных ситуациях, подписанное УВКБ ООН с каждым резервным партнером и охватывающее развертывание резервного персонала и предоставление пакетов услуг. Персонал службы поддержки, участвующий в развертывании пакета услуг, соблюдает те же правила и условия, которые применяются к [Резервному партнеру](#) (как указано в Соглашении о резервном партнерстве в чрезвычайной ситуации). Конкретные положения и условия развертывания каждого отдельного пакета услуг должны быть указаны в письме о договоренности о предоставлении пакета услуг. Письмо о договоренности о предоставлении услуг, охватывающее конкретный пакет услуг, подписывается непосредственно Резервным партнером и Страновым отделением. Такие взносы учитываются как взносы в натуральной форме в УВКБ ООН. Взнос в натуральной форме, связанный с пакетом услуг, учитывается на местном уровне как часть бюджета операций Странового отделения (OPS) в координации с Отделом внешних связей (OBS).

Следующие резервные партнеры в чрезвычайных ситуациях предлагают пакеты услуг для операций УВКБ ООН:

- Датское агентство по чрезвычайным ситуациям (DEMA)
- Директорат гражданской защиты и планирования в чрезвычайных ситуациях Норвегии (DCPER)
- Emergency.lu, Luxembourg
- Ericsson Response

- Федеральное агентство Германии по оказанию технической помощи (THW)
- Международное гуманитарное партнерство (МГП): *неофициальная зонтичная организация для многонационального сотрудничества между правительственными учреждениями по управлению чрезвычайными ситуациями, оказывающими гуманитарную помощь. Учреждениями-членами МГП являются: Центр управления кризисными ситуациями Финляндии (СМС), Датское агентство по управлению чрезвычайными ситуациями (ДЕМА), Министерство иностранных дел, по делам содружества и развития Великобритании (FCDO), Норвежское управление гражданской защиты и планирования чрезвычайных ситуаций (DSB), Люксембургское агентство спасательных служб (ASSS Lux), Эстонский совет спасения (ERB), Шведское агентство по чрезвычайным ситуациям (MSB) и Федеральное агентство технической помощи Германии (THW).*
- Шведское агентство по чрезвычайным ситуациям (MSB)
- Veolia

Более подробная информация о пакетах услуг доступна по следующей ссылке:  
<http://ihp.nu/ihp-modules-experts>.

**Рекомендации по запросу пакетов услуг:**

запросы на предоставление пакетов услуг необходимо направлять в Службу экстренной помощи ОЧСБС УВКБ ООН (секция обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям, развертывания и партнерства / EPDPS, по электронной почте: [hqdeploy@unhcr.org](mailto:hqdeploy@unhcr.org)) с темой «Запрос пакетов услуг». Копию письма следует направить Региональному бюро, охватывающему деятельность вашего учреждения, и в Отдел кадров, старшему специалисту по охране труда. Запрос должен содержать следующую информацию:

- тип необходимого пакета услуг;
- краткое описание чрезвычайных ситуаций в стране (количество перемещенных лиц, потребности пострадавших людей, ответные меры УВКБ ООН);
- район, местоположение и ожидаемую продолжительность операции;
- краткое описание команды УВКБ ООН на местах;
- описание проблем, связанных с обеспечением безопасности;
- необходимые сроки развертывания.

Специально для запроса о строительстве базовых лагерей:

- количество персонала (для размещения в базовом лагере);
- технические характеристики объекта;
- типы объектов: рабочие, жилые помещения, электроснабжение и т. д.;
- необходимость в системах безопасности.

EPDPS/ОЧСБС обращается к резервным партнерам для того, чтобы те обеспечили поддержку. Резервный партнер, заинтересованный в предоставлении поддержки, может направить оперативную техническую миссию по оценке на местах в соответствующий

район. Если и операция УВКБ ООН, и партнер согласны, они приступают непосредственно к передаче пакета услуг. Оформление пакета услуг осуществляется посредством письма о договоренности.

Члены команды по предоставлению пакета услуг выполняют те же формальности и процедуры, что и другие индивидуальные сотрудники, задействованные в работе с резервными партнерами, за исключением того факта, что команды по предоставлению пакета услуг могут не быть включены в структуру отделения УВКБ ООН, а сроки действия их контрактов на развертывание могут быть короче. Как и отдельным лицам, участвующим в развертывании, членам команды по предоставлению пакета услуг может быть присвоен статус «эксперта ООН в командировке», что определяется в соответствии с письмом о договоренности.

Доставка пакетов услуг, как правило, изначально проводится в столицу. Страновое отделение должно предоставить материально-техническую поддержку, включая процессы таможенного оформления, резервному партнеру в стране, чтобы обеспечить безопасность земельного участка, а также безопасность/ограждение базовых лагерей и внутренний транспорт до места расположения.

## **Период после чрезвычайной ситуации**

Пакеты услуг, такие как базовые лагеря, обычно развертываются для оказания поддержки на этапе чрезвычайной ситуации с ограниченным сроком функционирования в зависимости от погодных условий, а также износа (от 2 недель до года, как указано выше). Этот потенциал может быть задействован только при условии, что в будущем страновое отделение рассмотрит возможность создания более устойчивых условий проживания и/или рабочей зоны, если это потребуется. В исключительных обстоятельствах пакеты услуг могут также включать предоставление жилых помещений для долгосрочных строительных проектов и офисных помещений в условиях затяжных кризисов.

## **4. Ссылки**

[Портал обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям и реагирования на них – ...](#)  
[Справочник МГП в области рабочих зон и жилых помещений Пакеты услуг МГП](#)

## **5. Основные контактные данные**

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** Для запроса пакета услуг обратитесь в Секцию обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям, развертывания и партнерства (EPDPS) Отдела по чрезвычайным ситуациям, безопасности и снабжению (ОЧСБС) @ [hqdeploy@unhcr.org](mailto:hqdeploy@unhcr.org)



# Ситуация конфликта с коллегами или партнерами

13 марта 2024

## Основные идеи

- Организация Объединенных Наций и УВКБ ООН уделяют приоритетное внимание неформальным методам разрешения споров в рамках своей внутренней системы правосудия, чтобы свести к минимуму ненужные судебные разбирательства, отдавая предпочтение диалогу с участием посредника и медиации для быстрого разрешения споров на рабочем месте и снижении стресса, связанного с официальными юридическими процедурами.
- Разрешение споров на рабочем месте между коллегами и партнерами играет важную роль в управлении репутационными рисками путем повышения профессионализма, сохранения доверия, снижения репутационных рисков и укрепления партнерских отношений. Оно способствует укреплению положительного имиджа организации и создает благоприятную среду для дальнейшего успеха и развития.
- Проактивное управление конфликтами на рабочем месте осуществляется путем прямого взаимодействия, раннего вмешательства и использования механизмов поддержки. Функции омбудсмена и посредника в УВКБ ООН играют решающую роль в качестве нейтральной стороны, предлагающей неофициальные услуги по разрешению споров и содействующей мирным рабочим отношениям посредством назначения омбудсмена, посредничества и содействия дискуссии.

## 1. Общая информация

Внутренняя система правосудия Организации Объединенных Наций уделяет большое внимание неформальным вариантам урегулирования споров, которые позволяют по возможности избежать ненужных судебных разбирательств. Неформальное разрешение споров на рабочем месте с помощью диалога с привлечением посредника или медиации, как правило, происходит быстрее и избавляет вовлеченные стороны от стресса, связанного с судебными разбирательствами.

Коллегам рекомендуется сначала попытаться разрешить конфликты на рабочем месте самостоятельно, уделяя ситуации внимание на ранней стадии, по мере необходимости вступая в прямые и честные переговоры, привлекая посредника и используя соответствующие механизмы поддержки.

В УВКБ ООН функции омбудсмана и посредника выполняет назначенный **нейтральный** субъект, который обеспечивает **независимое** и **неформальное** разрешение споров на рабочем месте. Он играет жизненно важную роль в **поддержке коллег в области предотвращения конфликтов** и **восстановления** мирных рабочих отношений и предлагает **неформальную альтернативу** формальным системам рассмотрения жалоб в УВКБ ООН и системе отправления правосудия ООН. Он оказывает коллегам помощь в определении ряда подходящих вариантов решения проблем и облегчении дискуссий для всех заинтересованных сторон, по возможности помогает отдельным лицам самостоятельно разрабатывать новые способы решения проблем и, если необходимо, выступает посредником в спорах между сторонами.

## 2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

Стресс и тревога вероятны при работе в условиях чрезвычайных ситуаций. Из-за этого на рабочем месте могут возникать напряженность и конфликты, и когда это происходит, крайне важно, чтобы коллеги разобрались с ситуацией на начальном этапе, прежде чем произойдет эскалация конфликта. В чрезвычайных ситуациях предотвращение конфликтов и эффективное их урегулирование имеют решающее значение и способствуют созданию здоровой рабочей среды. Эти действия способствуют повышению устойчивости вовлеченных сторон, а также всей группы и операции в целом. Коллегам рекомендуется обратиться за поддержкой к своим руководителям и другим местным ресурсам, а также в Канцелярию омбудсмана и посредников, которые могут предоставить рекомендации и посредническую помощь.

## 3. Основное руководство

### Введение

С 2009 года Генеральная Ассамблея ООН ввела новую систему рассмотрения внутренних споров и дисциплинарных вопросов. Это изменение укрепляет независимую и децентрализованную систему, отражающую соответствующие нормы международного права и принципы верховенства права и надлежащей правовой процедуры, и обеспечивает уважение прав и обязанностей персонала и подотчетность как руководителей, так и рядовых сотрудников. Оперативно разрешайте конфликт: распознавайте конфликт и устранять его на ранней стадии.

Пересмотренная система **поощряет** разрешение споров **неформальными средствами**, прежде чем прибегать к официальному судебному разбирательству.

Дополнительная информация представлена на веб-сайте [Управления по вопросам отправления правосудия \(УОП\)](#).

## **Внутренняя система правосудия**

УВКБ ООН использует внутреннюю систему правосудия, поскольку сотрудники не могут подавать иски, в том числе связанные с трудоустройством, против Организации в национальные суды из-за привилегий и иммунитета УВКБ ООН как международной организации. Внутренняя система правосудия позволяет сотрудникам **разрешать ситуации**, в которых, по их мнению, **были нарушены их права** и не соблюдались правила Организации. Сотрудники всех уровней имеют право на подачу обращений через внутреннюю систему правосудия.

Внутренняя система правосудия уделяет большое внимание неформальным вариантам урегулирования споров, которые позволяют по возможности избежать ненужных судебных разбирательств. Неформальное разрешение споров на рабочем месте с помощью медиации, как правило, происходит быстрее и избавляет вовлеченные стороны от стресса, связанного с судебными разбирательствами. Неформальное рассмотрение дела не мешает сотрудникам позднее передать его в официальную систему правосудия, если будут соблюдены соответствующие сроки. Неофициальное решение может быть принято в любое время в ходе официальных процедур подачи жалоб.

В УВКБ ООН Канцелярия Омбудсмена и посредников является нейтральным органом для урегулирования конфликтов на рабочем месте. Более того, этот орган позволяет конфликтующим сторонам решать проблемы, лежащие в основе конфликта, чтобы предотвратить споры подобного характера в будущем.

## **Неформальное разрешение конфликтов и проблем на рабочем месте**

Коллегам рекомендуется сначала попытаться разрешить конфликты на рабочем месте самостоятельно, уделяя ситуации внимание на ранней стадии, по мере необходимости вступая в прямые и честные переговоры, привлекая посредника и используя соответствующие механизмы поддержки.

Советы по ведению открытого и честного взаимодействия со стороной конфликта:

- Урегулируйте ситуацию в начале конфликта. Если не принимать мер, конфликты, как правило, обостряются и становятся неконтролируемыми.
- Подготовьтесь к диалогу, приведите в порядок свои мысли, используйте конкретные примеры и избегайте использования обвинительных слов.
- Рассмотрите точку зрения другого человека, в том числе то, как вы, возможно, повлияли на ситуацию.
- Работайте сообща, чтобы найти решение и путь продвижения вперед.

Если коллеги не могут вступить в прямой диалог, им рекомендуется обратиться за поддержкой к своим руководителям, руководству и другим механизмам поддержки. Коллеги также могут в любое время обратиться за помощью в Канцелярию омбудсмена и посредников.

## **Совместная работа по поиску решений: Канцелярия Омбудсмена и посредников**

Функция Омбудсмена и посредников — это назначенный **нейтральный** орган, который обеспечивает **независимое и неформальное** разрешение споров на рабочем месте в Управлении ООН по вопросам отправления правосудия. Канцелярия Омбудсмена и посредников (КОП) играет жизненно важную роль в **оказании поддержки коллегам в предотвращении конфликтов и восстановлении** мирных рабочих отношений. Она предлагает **неформальную альтернативу** официальным системам рассмотрения жалоб в рамках УВКБ ООН, таким как Управление Генерального инспектора (УГИ) и система отправления правосудия ООН.

Работа омбудсмена заключается в **предоставлении конфиденциальных, беспристрастных и независимых услуг для неформального разрешения проблем и конфликтов, связанных с рабочей деятельностью**. Он оказывает коллегам помощь в определении ряда подходящих вариантов решения проблем и облегчении дискуссий для всех заинтересованных сторон, и по возможности помогает отдельным лицам самостоятельно разрабатывать новые способы решения проблем. Он не принимает обязательных к исполнению решений, не предписывает политику и не решает вопросы в пользу Организации.

**Он оказывает поддержку сторонам конфликта в:**

- анализе проблемы;
- определении ряда вариантов решения;
- изучении преимуществ и недостатков каждого варианта;
- выработке четкого представления о любых действиях, необходимых для осуществления выбранного сотрудником варианта.

**Содействие неформальному решению проблем и конфликтов, связанных с работой, происходит путем:**

- консультирования сторон по поиску решения,
- использования медиации;
- содействия обучению управлению конфликтами;
- выявления системных проблем, связанных с практикой, политикой, процедурами и процессами УВКБ ООН,
- обеспечения обратной связи с администрацией для содействия устранению выявленных системных проблем.

## **Контрольный список**

- Оперативно разрешайте конфликт: распознавайте конфликт на ранней стадии и решайте его до его эскалации.
- При необходимости обращайтесь за поддержкой: если прямой диалог затруднителен, обратитесь за поддержкой к руководителям, руководству или

другим механизмам поддержки в организации, в том числе в Канцелярию Омбудсмeна и посредников.

## **4. Политика и руководящие принципы**

[\(Russian\) UN Resolution, A/RES/62/228 - Administration of justice at the United Nations, 2007](#)

[SG Bulletin, SGB/2016-7 UNOMS Terms of Reference, 2016](#)

## **5. Обучение и практика на местах**

Доступ только для сотрудников УВКБ ООН

[Канцелярия Омбудсмeна и посредников](#)

## **6. Основные контактные данные**

Канцелярия Омбудсмeна и посредников [Ombuds@unhcr.org](mailto:Ombuds@unhcr.org)