



**United
Nations**

STANDARDS OF PRACTICE FOR UN SYSTEM OMBUDSMAN AND MEDIATORS

| | |
|-------------------------------|----|
| Standards of Practice_Arabic | 2 |
| Standards of Practice_Chinese | 7 |
| Standards of Practice_English | 11 |
| Standards of Practice_French | 16 |
| Standards of Practice_Russian | 21 |
| Standards of Practice_Spanish | 27 |

معايير الممارسة لأمناء المظالم والوسطاء في منظومة الأمم المتحدة

توطئة

وضعت شبكة أمناء المظالم والوسطاء في منظومة الأمم المتحدة معايير الممارسة هذه بهدف مواءمة المعايير التشغيلية لأمناء المظالم والوسطاء في مكان العمل في الأمم المتحدة.

وتتبع الأحكام الواردة في معايير الممارسة⁽¹⁾ هذه من المبادئ الأساسية والقيم الجوهرية لوظيفة أمين المظالم وخدمات الوساطة الخاصة التي توفرها المنظمات (المشار إليها فيما يلي باسم "أمين المظالم")⁽²⁾ في منظومة الأمم المتحدة. وهذه المبادئ هي الطابع غير الرسمي والسرية والاستقلالية والحياد والنزاهة. وهي تمثل أساس أي وظيفة أمين مظالم وتوجه أمين المظالم في الوفاء بولايته والمسؤوليات المرتبطة بمنصبه.

(2) يشير مصطلح "أمين المظالم" إلى مكتب أمين المظالم، الذي يشمل جميع الألقاب الرسمية المنطبقة (مثل Ombudsman, Ombudsperson, Ombuds) بالإنكليزية) المستخدمة في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة لتعريف وظيفة أمين المظالم وخدمات الوساطة التي توفرها المنظمات. ويشمل أيضا الفرد الذي يعمل أو الأفراد الذين يعملون في مكتب أمين المظالم بهذه الصفة.

(1) المصادر: وضعت معايير الممارسة هذه استنادا إلى معايير الممارسة للرابطة الدولية لأمناء المظالم؛ واستعراض وحدة التفتيش المشتركة لخدمات أمين المظالم التي توفرها المنظمات على نطاق منظومة الأمم المتحدة، [JIU/REP/2015/6](#)، وكذلك نشرة الأمين العام، اختصاصات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، [ST/SGB/2016/7](#)، واختصاصات مكاتب أمناء المظالم التي توفرها المنظمات على نطاق المنظمات الأعضاء في مجلس الرؤساء التنفيذيين، حسب توفرها.

1 - معايير الممارسة العامة

1-1 أمين المظالم هو المورد المحايد الوحيد المعين الذي يوفر خدمات سرية، غير متحيزة ومستقلة في منظمته لمعالجة الشواغل المتعلقة بمكان العمل بشكل غير رسمي.

1-2 تتمثل ولاية أمين المظالم في مساعدة الزائرين⁽³⁾ من خلال تقديم خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية لمعالجة الشواغل المتعلقة بمكان العمل. وهذا يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: التشاور الطوعي؛ والتوجيه والمساعدة في وضع الخيارات؛ والتدريب على تسوية النزاعات؛ وبناء القدرات؛ والوساطة. وبالإضافة إلى ذلك، يحدد أمين المظالم المسائل العامة، والثغرات في السياسات، والمخالفات الإجرائية، وأنماط السلوك الإشكالية. ويقوم أمين المظالم بتيسير بلوغ النتائج التي تبني الثقة وتعزز العلاقات وتحسين التواصل داخل المنظمة، وكذلك بين المنظمة وقوتها العاملة.

1-3 ينبغي أن يكون لكل وظيفة من وظائف أمين المظالم اختصاصات و/أو أي قواعد تكملية توافق عليها مجالس الإدارة أو الرئيس الإداري للمنظمة (المنظمات)، توضح الأساس الذي يستند إليه أمين المظالم في عمله.

1-4 باستخدام خدمات أمين المظالم، يوافق الزائرون على الالتزام بالمبادئ التي يعمل أمين المظالم بموجبها، على النحو المنصوص عليه في معايير الممارسة هذه، وعلى أنهم لن يطلبوا من أمين المظالم الإدلاء بشهادته أو الكشف عن أي معلومات في أي عملية رسمية أو قانونية.

1-5 يُشجّع أمناء المظالم والوسطاء في المنظمات الأعضاء في مجلس الرؤساء التنفيذيين على المشاركة في الشبكة للتعاون بشأن المسائل ذات الاهتمام المشترك، وتوسيع قاعدة معارف الأعضاء، وتعزيز القدرة المهنية لمهمة تسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية داخل منظماتهم.

(3) يشير مصطلح "زائر" إلى أي فرد أو كيان معني يتصل بمكتب أمين المظالم للحصول على المساعدة.

1-6 وينبغي لأمين المظالم أن يبقى على اطلاع مهنيًا من خلال التعليم المستمر ذي الصلة ومن خلال فرص التطوير المهني.

2 - الاستقلالية

1-2 أمين المظالم مستقل في المظهر والغرض والممارسة. ويعمل أمين المظالم بشكل مستقل عن هياكل التسلسل الإداري والإبلاغ المتعلقة بالموظفين وبدون الخضوع لتأثير وظائف أو كيانات أخرى داخل المنظمة.

2-2 أمين المظالم مسؤول أمام أعلى سلطة في المنظمة. ولدى الاضطرار بأدوار أمين المظالم ومسؤولياته، لا يقدم أمين المظالم تقاريره إلى أي وظيفة تؤثر على استقلالية أمين المظالم أو يمكن أن ينظر إليها على نحو معقول على أنها تؤثر عليه.

2-3 من أفضل الممارسات ألا يشغل أمين المظالم أي منصب آخر أثناء ممارسة مهامه كأمين مظالم. وعلى أي حال، لا يجوز لأمين المظالم أن يشغل أي منصب آخر قد يمس باستقلالية أمين المظالم أو يمكن أن ينظر إليه على نحو معقول على أنه يمس باستقلاليته. وإذا كان أمين المظالم يتولى مهام لا تتعلق بالمهام المنوطة بأمين المظالم، يجب ألا تتداخل هذه المهام مع مهامه كأمين مظالم. ويجب على أمين المظالم أن يبين بوضوح عندما يعمل بصفته أمين مظالم أو لا يعمل بهذه الصفة.

2-4 يتمتع أمين المظالم بسلطة اختيار الأفراد العاملين لدى أمين المظالم وإدارة الميزانية المخصصة لأمين المظالم التي توافق عليها المنظمة (المنظمات) دون تأثير خارجي غير مبرر.

5-2 يتمتع أمين المظالم بالسلطة التقديرية الوحيدة بشأن ما إذا كان يجب التعامل فيما يتعلق بالشواغل الفردية أو الجماعية أو العامة أو كيفية القيام بذلك.

6-2 يتمتع أمين المظالم بإمكانية الوصول إلى جميع الأفراد والمعلومات داخل المنظمة حسب الاقتضاء لأداء دوره غير الرسمي. ويجب على الأفراد أو المكاتب في المنظمة الذين قد يكون بوسعهم تقديم المشورة أو المعلومات أو آراء الخبراء بشأن مسألة معينة الاستجابة فوراً لطلبات أمين المظالم والتعاون معه في معالجة المسائل المتعلقة بمكان العمل.

3 - السرية

1-3 يحافظ أمين المظالم على السرية التامة فيما يتعلق بالمسائل التي يُوجّه انتباهه إليها ويتخذ كل خطوة معقولة للحفاظ على تلك السرية. وتوفر المنظمة (المنظمات) التي أنشأت وظيفة أمين المظالم الأدوات والموارد اللازمة لضمان أمن المعلومات السرية.

2-3 هوية الزائرين، وكذلك الاتصالات والمعلومات المتعلقة بهم على وجه التحديد، هي معلومات سرية.

3-3 لا يتخذ أمين المظالم إجراء محددًا يتعلق بمسألة الزائر إلا بإذن صريح من الزائر فقط بالقدر المسموح به، وحتى في هذه الحالة، وفقاً لتقدير أمين المظالم وحده، إلا إذا كان يمكن اتخاذ هذا الإجراء بطريقة تحمي هوية الزائر.

4-3 لا يسمح بالتسجيلات أثناء استخدام خدمات أمين المظالم.

5-3 لا يكشف أمين المظالم عن المعلومات السرية إلا بإذن صريح من الزائر المعني ويقدر ما يتعلق الأمر بذلك الزائر. ويجب على الزائرين أيضاً احترام السرية أثناء تلقي خدمات أمين المظالم. وامتياز السرية يخص أمين المظالم وحده، ولا يمكن للأخريين إلغائه هذا الامتياز. ويجوز لأمين المظالم أن يكشف عن معلومات سرية إذا قرر أن عدم القيام بذلك قد يؤدي إلى خطر محقق يندر بإلحاق ضرر جسيم بالزائر أو بطرف ثالث.

6-3 لا يمكن إجبار أمين المظالم على الإدلاء بشهادته أو المشاركة في أي عمليات رسمية تتعلق بالمسائل التي يثيرها الزائرون. وتتمتع جميع مذكرات أمين المظالم المتعلقة بالزائرين بامتياز مطلق إزاء أي عمليات رسمية ولا يمكن طلبها من قبل المحاكم ومكاتب التحقيق وما شابه ذلك.

7-3 يجوز لأمين المظالم أن يقدم معلومات غير سرية عن وظيفة أمين المظالم وعمله في أي محفل مناسب. ويطلع أمين المظالم على البيانات أو الملاحظات العامة أو التقارير بطريقة لا تكشف عن معلومات سرية.

8-3 عندما تحدد محكمة الأمم المتحدة للمنازعات أو محكمة الأمم المتحدة للاستئناف، أو المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية، أو محكمة البنك الدولي الإدارية تواريخ ومدى مشاركة أمين المظالم في قضية وساطة معروضة عليه، بناء على طلب المحكمة، يجوز لأمين المظالم إصدار إفادة تؤكد تواريخ بدء الوساطة وانتهائها، دون الكشف عن أي معلومات سرية تتعلق بالمناقشات الموضوعية التي جرت خلال العملية.

4 - الطابع غير الرسمي

1-4 أمين المظالم هو مورد غير رسمي وليس للنشر. ويقوم أمين المظالم بتيسير التواصل والحوار وحل المشكلات التعاوني ويساعد في تحديد مجموعة من الخيارات لتناول أو تسوية المسائل أو الشواغل المتعلقة بمكان العمل.

2-4 لا يتخذ أمين المظالم قرارات إدارية أو سياساتية ولكن يجوز أن يقدم مدخلات ويسهم فيها. ولا يبت أمين المظالم في القضايا أو يشارك في العمليات التأديبية أو يجري تحقيقات رسمية للمنظمة أو يشارك في أي عملية رسمية أو قانونية أخرى.

3-4 الاستعانة بخدمات أمين المظالم طوعية. وسيدعم أمناء المظالم منظماتهم في اعتماد سياسات ولوائح لتحفيز التسوية بالوسائل غير الرسمية بما في ذلك كخطوة أولى حيثما كان ذلك ممكناً قبل تقديم شكوى رسمية⁽⁴⁾.

4-4 أمين المظالم ليس وكيلًا للمنظمة مخولًا تلقي إشعار بالمطالبات أو الشكاوى أو التظلمات ضد المنظمة أو الأفراد. ويجوز لأمين المظالم أن يحيل الأفراد إلى الأماكن المناسبة التي يمكن فيها تقديم إشعار رسمي بالمطالبات.

5-4 لا ينشئ أمين المظالم أي سجلات للمنظمة أو الأفراد تحتوي على معلومات سرية ولا يحتفظ بها. ويتبع أمين المظالم ممارسة متسقة تتمثل في التخلص من المعلومات السرية في الوقت المناسب.

5 - النزاهة والحياد

1-5 أمين المظالم نزيه ومحيد.

2-5 ليس لأمين المظالم أي مصلحة شخصية في نتيجة مسألة ما، ولا يجني أي ربح أو يتكبد أي خسارة منها. ويرفض أمين المظالم التدخل عندما يقرر أنه قد يكون لديه تضارب فعلي أو متصور في المصالح. ويحدث التضارب في المصالح عندما تتعارض المصالح الشخصية لأمين المظالم مع أداء مهامه ومسؤولياته الرسمية أو تحول دون مراعاته لمبادئ الاستقامة والاستقلالية والنزاهة المطلوب أن يتحلّى بها أمين المظالم. ويجب الكشف عن أي تضارب في المصالح للزائر.

3-5 ينظر أمين المظالم بإنصاف وموضوعية في المسائل المعروضة عليه ويشجع إدارة العمليات بإنصاف ولكنه لا يدافع عن أي طرف.

12 تموز/يوليه 2023

(4) قرار اتخذته الجمعية العامة في 30 كانون الأول/ديسمبر 2022، A/RES/77/260، الفقرة 18.



联合国

联合国系统监察员和调解员实务标准



联合国

序言

本实务标准¹ 中的规定源自联合国系统各组织监察员和调解职能(下称“监察员”²)的基本原则与核心价值。这些原则包括非正式性、保密性、独立性、中立性和公正性。凡监察员职能均以此为基础，监察员在履行其办公室任务和职责时要以此为遵循。

实务标准由联合国系统监察员和调解员网络制定，旨在协调联合国工作场所监察员和调解员的业务标准。

¹ 资料来源：实务标准脱胎于以下文书：《国际监察协会行为标准》；联合检查组关于联合国全系统的组织监察员事务审查(JIU/REP/2015/6)；秘书长公报——联合国监察员和调解事务办公室职权范围(ST/SGB/2016/7)；首协会成员组织的组织监察员办公室职权范围(如有)。

² “监察员”一词指监察员办公室，涵盖了联合国系统各组织为界定组织监察员和调解职能而使用的、所有在用正式头衔(例如 Ombudsman(监察员)、Ombudsperson(监察员)、Ombuds(监察员))。它还囊括了以这一身份为监察员办公室工作的个人。



1. 一般实务标准

1.1 监察员是唯一经指定为中立的资源，在其组织内提供保密、公正、独立的服务，以非正式地处理涉工作场所关切。

1.2 监察员的任务是凭借非正式解决冲突服务，协助来访者³ 处理涉工作场所关切。这包括但不限于：自愿协商；指导并协助制定备选方案；冲突处理辅导；能力建设；调解。此外，监察员要查明系统性问题、政策缺陷、程序违规现象和问题行为模式。监察员要促成能建立信任、增进关系、改善组织内部以及组织与员工之间沟通的结果。

1.3 每个监察员职能均应当配有经组织理事机构或行政首长核准的职权范围和(或)任何补充规则，在其中阐明监察员开展业务的依据。

1.4 来访者使用监察员的服务，即同意遵守实务标准所列监察员业务原则，且不会要求监察员在任何正式或法律程序中作证或披露任何信息。

1.5 鼓励首协会成员组织的监察员和调解员加入网络，就共同关心的问题协作，拓展成员的知识基础，增强所在组织内部非正式解决冲突职能的专业能力。

1.6 监察员应当借助相关继续教育和专业发展机会，在专业上做到与时俱进。

2. 独立性

2.1 监察员的外在表现、宗旨和实务都是独立的。监察员不依靠统属关系和工作人员汇报结构运作，也不受组织内部其他职能或实体的影响。

2.2 监察员对组织最高当局负责。在行使监察员的职务和职责时，监察员不向影响或可合理地被视为影响监察员独立性的任何职能汇报。

2.3 最佳做法是，监察员在担任监察员期间，不担任其他职务。在任何情况下，监察员不得担任其他可能损害或可合理地被视为损害监察员独立性的任何职务。如监察员负有非监察员职责，则该等职责不得对其监察员职责造成干扰。监察员以监察员身份或不以监察员身份行事时，须清楚说明。

2.4 监察员有权挑选为监察员工作的个人，也有权管理经组织核准的监察员预算，不受外部不当影响。

2.5 对是否或如何参与处理个人、群体或系统性关切，监察员享有专属自由裁量权。

2.6 如属履行非正式职责所需，监察员有接触组织内所有个人和信息的权限。组织内可能就某个特定事项提供咨询、信息或专家意见的个人或办公室，应迅速对监察员的请求作出反应，与监察员协作处理与工作场所有关的问题。

3. 保密性

3.1 监察员应对受请注意的事项严格保密，并采取一切合理步骤保守机密。设立监察员职能的组织应提供工具和资源，以保障机密信息的安全。

3.2 来访者的身份，以及与之特别相关的通信和信息，属保密信息。

3.3 监察员就来访者的问题采取具体行动，只能得到来访者明确的许可，而且仅限于在许可的范围内实施，尽管如此，仍可行使专属自由裁量权，但条件是这种行动以保护来访者身份的方式开展。

3.4 使用监察员服务时不准录音。

3.5 监察员不披露机密信息，除非得到有关来访者的明确许可，并且与该来访者相关。来访者在接受监察员服务时，也应遵守保密规定。保密特权仅为监察员所有，不可被他人免除。监察员如认定不披露机密信

³ “来访者”一词指联系监察员办公室寻求协助的任何相关个人或实体。



息可能引发使来访者或第三方受到严重伤害的迫切风险，则可披露。

3.6 不得强迫监察员就来访者提出的事项作证或参与任何正式程序。监察员与来访者有关的一切记录均享有不被任何正式程序调用的绝对特权，法庭、调查办公室等不得索取。

3.7 监察员可在任何适当平台提供关于监察员职能及其工作的非机密信息。监察员以不泄露机密信息的方式，分享数据、系统性意见或报告。

3.8 当联合国争议法庭或上诉法庭、劳工组织行政法庭或世界银行行政法庭要确定监察员参与所受理调解案件的日期和程度时，监察员可应法庭请求，签发一份证明，确认调解的起止日期，但不披露任何与这一过程中展开的实质讨论有关的机密信息。

4. 非正规性

4.1 监察员是一种非正式且不记录在案的资源。监察员为沟通、对话、协作解决问题提供便利，并帮助确定一系列备选方案，以辨识或解决与工作场所有关的问题或关切。

4.2 监察员不作行政或政策决定，但可就此提供素材和意见。监察员不裁判问题，不参与纪律程序，不为组织开展正式调查，亦不参与其他任何正式或法律程序。

4.3 使用监察员服务出于自愿。监察员会支持各自所在组织通过政策和规章，以鼓励采用非正式途径解决，包括在可行时，作为提出正式控告前的第一个步骤。⁴

4.4 监察员并非组织代理人，未受权接收针对组织或个人提出的索赔、控告或申诉通知。监察员可将个人转介到能接收正式索赔通知的适当场所。

4.5 监察员不为组织或个人建立或保存任何包含机密信息的记录。及时销毁机密资料，是监察员的一贯做法。

5. 公正性和中立性

5.1 监察员公正且中立。

5.2 就某一事项的结果，监察员不存在个人利益，亦不从中获取好处或受到损失。监察员如认定自己可能有实际或感知的利益冲突，可拒绝参与。当监察员的个人利益对其履行公务和职责，或对其按要求须保持的廉正性、独立性和公正性造成干扰时，就发生了利益冲突。对任何利益冲突，都必须向来访者披露。

5.3 监察员公正、客观地审议受请注意的问题，促进公平执行的程序，但不代表任何一方提出主张。

2023 年 7 月 12 日

⁴大会于 2022 年 12 月 30 日通过的决议，A/RES/77/260，第 18 段。

STANDARDS OF PRACTICE FOR UN SYSTEM OMBUDSMAN AND MEDIATORS

PREAMBLE

These Standards of Practice were developed by the Network of UN System Ombudsman and Mediators with the objective of harmonizing the operating standards of ombudsman and mediators in the United Nations workplace.

The provisions in these Standards of Practice¹ stem from the fundamental principles and core values of the organizational ombudsman and mediation function (hereinafter 'the Ombudsman'²) in the United Nations system. These principles are informality, confidentiality, independence, neutrality, and impartiality. They represent the foundation of any ombudsman function and guide the Ombudsman in fulfilling the mandate and responsibilities of their office.

¹ Sources: These Standards of Practice were developed from *The Standards of Practice of International Ombuds Association*; the Joint Inspection Unit's *Review of the Organizational Ombudsman Services across the United Nations System*, JIU/REP/2015/6, as well as Secretary-General's Bulletin, *Terms of reference for the Office of the United Nations Ombudsman and Mediation Services*, ST/SGB/2016/7 and the Terms of Reference of the organizational ombudsman offices of CEB member organizations, as available.

² The term "Ombudsman" refers to the Office of the Ombudsman, which includes all applicable official titles (e.g. Ombudsman, Ombudsperson, Ombuds) used in United Nations system organizations to define an organizational ombudsman and mediation function. It also includes individual(s) working for the Office of the Ombudsman in this capacity.

1. GENERAL PRACTICE STANDARDS

1.1 The Ombudsman is the only designated neutral resource that provides confidential, impartial, and independent services within their organizations to informally address workplace-related concerns.

1.2 The mandate of the Ombudsman is to assist Visitors³ through informal conflict resolution services to address workplace-related concerns. This includes but is not limited to: voluntary consultation; guidance and assistance in developing options; conflict coaching; capacity building; and mediation. Additionally, the Ombudsman identifies systemic issues, policy gaps, procedural irregularities and problematic behaviour patterns. The Ombudsman facilitates outcomes that build trust, enhance relationships, and improve communication within the organization, as well as between the organization and its workforce.

1.3 Each Ombudsman function should have terms of reference and/or any supplemental rules approved by the governing bodies or administrative head of the organization(s), which articulate the basis on which the Ombudsman operates.

1.4 By using the services of the Ombudsman, Visitors agree to abide by the principles under which the Ombudsman operates, as set out in these Standards of Practice, and that they will not call on the Ombudsman to testify or disclose any information in any formal or legal process.

1.5 The Ombudsman and Mediators of CEB member organizations are encouraged to participate in the Network to collaborate on issues of common interest, broaden the knowledge base of members, and enhance the professional capacity of the informal conflict resolution function within their organizations.

1.6 The Ombudsman should keep professionally current through relevant continuing education and through opportunities for professional development.

2. INDEPENDENCE

2.1 The Ombudsman is independent in appearance, purpose, and practice. The Ombudsman operates independently of line and staff reporting structures and without influence from other functions or entities within the organization.

2.2 The Ombudsman is accountable to the highest authority of the organization. In executing the Ombudsman's roles and responsibilities, the Ombudsman does not report to any function that affects or could be reasonably perceived as affecting the Ombudsman's independence.

2.3 It is best practice that the Ombudsman holds no other position while serving as an Ombudsman. In any event, the Ombudsman shall hold no other position that may compromise or could be reasonably perceived as compromising, the Ombudsman's independence. If the Ombudsman has non-Ombudsman duties, those duties must not interfere with their Ombudsman duties. The Ombudsman must clearly communicate when they are and are not acting as the Ombudsman.

³ The term "Visitor" refers to any applicable individual or entity that contacts the Ombuds Office for assistance.

2.4 The Ombudsman has the authority to select the individuals working for the Ombudsman and to manage the Ombudsman budget approved by the organization(s) without undue external influence.

2.5 The Ombudsman has sole discretion over whether or how to engage regarding individual, group, or systemic concerns.

2.6 The Ombudsman has access to all individuals and information within the organization as necessary to fulfil their informal role. Individuals or offices in the organization that may be able to provide advice, information, or expert opinions on a particular matter shall promptly respond to the requests of, and collaborate with, the Ombudsman in addressing workplace-related issues.

3. CONFIDENTIALITY

3.1 The Ombudsman shall maintain strict confidentiality concerning matters brought to its attention and take every reasonable step to safeguard that confidentiality. The organization(s) that established the Ombudsman function shall provide tools and resources to safeguard the security of confidential information.

3.2 The identity of Visitors, as well as communications and information specifically relating to them, is confidential information.

3.3 The Ombudsman takes specific action related to a Visitor's issue only with the Visitor's express permission and only to the extent permitted, and even then, at the sole discretion of the Ombudsman, unless such action can be taken in a way that safeguards the identity of the Visitor.

3.4 No recordings are permitted while using Ombudsman services.

3.5 The Ombudsman does not disclose confidential information except with the express permission of the concerned Visitor and insofar as it relates to that Visitor. Visitors shall also respect confidentiality while receiving Ombudsman services. The privilege of confidentiality belongs only to the

Ombudsman, and others cannot waive that privilege. The Ombudsman may disclose confidential information if the Ombudsman determines that the failure to do so could result in imminent risk of serious harm to the Visitor or a third party.

3.6 The Ombudsman cannot be compelled to testify or participate in any formal processes regarding matters raised by Visitors. All notes of the Ombudsman related to Visitors enjoy absolute privilege from any formal processes and cannot be requested by tribunals, investigation offices, and the like.

3.7 The Ombudsman may provide non-confidential information about the Ombudsman function and its work in any appropriate forum. The Ombudsman shares data, systemic observations, or reports in a manner that does not disclose confidential information.

3.8 When the UN Dispute or Appeals Tribunal, the ILO Administrative Tribunal, or the World Bank Administrative Tribunal is to determine the dates and extent of the involvement of the Ombudsman in a mediation case before it, upon the request of the tribunal, the Ombudsman may issue a certificate confirming the start and end dates of mediation, without disclosing any confidential information pertaining to the substantive discussions that took place during the process.

4. INFORMALITY

4.1 The Ombudsman is an informal and off-the-record resource. The Ombudsman facilitates communication, dialogue, and collaborative problem-solving and helps identify a range of options to surface or resolve workplace-related issues or concerns.

4.2 The Ombudsman does not make administrative or policy decisions but may provide input and contribute thereto. The Ombudsman does not adjudicate issues, participate in disciplinary processes, conduct formal investigations for the organization, or participate in any other formal or legal process.

4.3 Use of the services of the Ombudsman is voluntary. The Ombudsman will support their respective organizations in adopting policies and regulations to incentivize informal resolution including as a first step where feasible prior to filing a formal complaint.⁴

4.4 The Ombudsman is not an agent of the organization authorized to receive notice of claims, complaints, or grievances against the organization or individuals. The Ombudsman may refer individuals to appropriate places where formal notice of claims can be given.

4.5 The Ombudsman neither creates nor keeps any records for the organization or individuals containing confidential information. The Ombudsman has a consistent practice for the timely destruction of confidential information.

5. IMPARTIALITY AND NEUTRALITY

5.1 The Ombudsman is impartial and neutral.

5.2 The Ombudsman has no personal interest in, and incurs no gain or loss from, the outcome of a matter. The Ombudsman declines involvement when the Ombudsman determines that they may have an actual or perceived conflict of interest. A conflict of interest occurs when an Ombudsman's personal interests interfere with the performance of their official duties and responsibilities or with the integrity, independence, and impartiality required by the Ombudsman. Any conflict of interest must be disclosed to the Visitor.

5.3 The Ombudsman fairly and objectively considers issues brought to its attention and promotes equitably administered processes but does not advocate on behalf of any party.

12 July 2023

⁴ Resolution adopted by the General Assembly on 30 December 2022, A/RES/77/260, para. 18.

**NORMES DE PRATIQUE
À L'USAGE DE L'OMBUDSMAN
ET DES MÉDIATEURS ET MÉDIATRICES
DU SYSTÈME DES NATIONS UNIES**

PRÉAMBULE

Les présentes normes de pratique ont été élaborées par le réseau des ombudsmans et médiateurs et médiatrices du système des Nations Unies dans le but d'harmoniser leurs normes de fonctionnement dans les différents lieux d'affectation.

Elles¹ découlent des principes fondamentaux et des valeurs fondamentales associés à la fonction institutionnelle d'ombudsman et de médiation (ci-après « l'ombudsman »)² au sein du système des Nations Unies. Ces principes sont l'absence de formalisme, la confidentialité, l'indépendance, la neutralité et l'impartialité. Ils constituent le fondement de toute fonction d'ombudsman et guident le ou la titulaire de cette fonction dans l'exercice de son mandat et de ses responsabilités.

¹ Sources : Ces normes de pratique ont été élaborées à partir de celles de l'*International Ombuds Association*, de l'Examen des services d'Ombudsman dans les organismes du système des Nations Unies réalisé par le Corps commun d'inspection (JIU/REP/2015/6), ainsi que de la circulaire du Secrétaire général intitulée « Mandat du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies » (ST/SGB/2016/7) et du mandat des services d'ombudsman des organisations membres du Conseil des chefs de secrétariat, selon qu'il convient.

² Le terme « ombudsman » renvoie à la fois au Bureau des services d'ombudsman et à la fonction institutionnelle d'ombudsman et de médiation dans les organismes des Nations Unies, quel que soit le titre officiel qui lui est donné (ombudsman, médiateur, médiatrice). Il désigne également les personnes qui travaillent en cette qualité pour le Bureau des services d'ombudsman et de médiation.

1. NORMES DE PRATIQUE GÉNÉRALE

1.1 L'ombudsman est un conseiller neutre désigné par l'organisation. Il est le seul à offrir des services confidentiels, impartiaux et indépendants au sein de l'organisation dont il relève pour répondre de manière informelle aux préoccupations liées au lieu de travail.

1.2 L'ombudsman offre des services informels de règlement des différends pour aider les clients³ à régler les différends liés au lieu de travail. Il propose notamment, mais pas exclusivement : des services de consultation volontaires, des conseils et une assistance pour trouver des solutions, un accompagnement professionnel en matière de règlement de conflits, des services de renforcement des capacités et des services de médiation. Il recense les questions systémiques, les lacunes des politiques, les irrégularités procédurales et les comportements problématiques. Il facilite l'obtention de résultats qui créent un climat de confiance, renforcent les relations et améliorent la communication au sein de l'organisation, ainsi qu'entre l'organisation et son personnel.

1.3 Pour chaque fonction d'ombudsman, un mandat doit être défini et des règles de fonctionnement complémentaires doivent être approuvées par les organes directeurs ou par le ou la responsable administratif(ve) de l'organisation ou des organisations concernée(s).

1.4 En recourant aux services de l'ombudsman, les clients acceptent de se conformer aux principes régissant son fonctionnement, énoncés dans les

présentes normes de pratique, et s'engagent à s'abstenir de demander à l'ombudsman de témoigner ou de divulguer des informations dans le cadre d'une procédure formelle ou judiciaire.

1.5 Les ombudsmans et les médiateurs et médiatrices des organisations membres du Conseil des chefs de secrétariat sont encouragés à participer au réseau afin de collaborer sur des questions d'intérêt commun, d'élargir la base de connaissances des membres et de renforcer la capacité professionnelle des fonctions de règlement amiable au sein de leurs organisations.

1.6 L'ombudsman doit se tenir au courant de l'évolution de sa profession grâce à la formation continue et en tirant parti des possibilités de développement professionnel offertes.

2. INDÉPENDANCE

2.1 L'ombudsman est indépendant dans ses objectifs et sa pratique et doit apparaître comme tel. Il mène ses activités indépendamment des structures hiérarchiques et des membres du personnel et n'est placé sous l'influence d'aucune autre fonction ou entité dans l'organisation.

2.2 L'ombudsman rend compte à la plus haute autorité de l'organisation. Dans l'exercice de ses attributions, il ne relève d'aucun service compromettant ou pouvant raisonnablement être perçu comme compromettant son indépendance.

³ Le terme « client » désigne toute personne ou entité pertinente sollicitant l'assistance du Bureau des services d'ombudsman et de médiation.

2.3 La pratique veut que, pendant toute la durée de son mandat, l'ombudsman n'exerce aucune autre fonction. En tout état de cause, il n'occupe aucune autre fonction qui pourrait compromettre ou raisonnablement être perçue comme compromettant son indépendance. S'il exerce également d'autres fonctions, celles-ci ne doivent pas interférer avec ses attributions d'ombudsman. Il est tenu de préciser clairement quand il agit en qualité d'ombudsman et quand il agit en une autre qualité.

2.4 L'ombudsman est habilité à sélectionner les personnes de son équipe et gère le budget approuvé par la ou les organisations qui lui a été alloué sans influence extérieure indue.

2.5 L'ombudsman est seul compétent pour décider de l'opportunité ou de la manière d'intervenir concernant des problèmes individuels, collectifs ou systémiques.

2.6 L'ombudsman a accès à toutes les personnes et à toutes les informations dont il a besoin au sein de l'organisation pour s'acquitter de son rôle informel. Les personnes ou les services de l'organisation susceptibles de fournir des conseils, des informations ou des expertises sur une question donnée répondent rapidement aux demandes de l'ombudsman et collaborent avec lui sur les questions liées au lieu de travail.

3. CONFIDENTIALITÉ

3.1 L'ombudsman préserve la stricte confidentialité des questions portées à son attention et prend toutes les mesures raisonnables pour sauvegarder cette confidentialité. Les organisations ayant mis en place une fonction d'ombudsman doivent fournir des outils et des ressources pour préserver la sécurité des informations confidentielles.

3.2 L'identité des clients, ainsi que les communications et les informations qui les concernent spécifiquement, sont des informations confidentielles.

3.3 L'ombudsman n'a le droit de prendre de mesure concrète concernant la question d'un client qu'avec son autorisation expresse et dans la mesure autorisée, à moins que la mesure puisse être prise de manière que l'identité du client soit protégée.

3.4 Lorsqu'il est fait appel aux services de l'ombudsman, aucun enregistrement n'est autorisé.

3.5 L'ombudsman ne divulgue d'information confidentielle qu'avec l'accord exprès du client et pour ce qui le concerne. Les clients doivent également respecter les exigences de confidentialité lorsqu'ils bénéficient des services de l'ombudsman. La confidentialité est un privilège appartenant uniquement à l'ombudsman, et personne ne peut y renoncer pour lui. L'ombudsman ne peut déroger à la règle de confidentialité que s'il estime qu'à défaut, il pourrait en résulter un danger grave et imminent pour un client ou une tierce partie.

3.6 L'ombudsman ne peut être contraint de témoigner ou de participer à aucune procédure formelle concernant des questions soulevées par des clients. Les notes de l'ombudsman concernant les clients ne peuvent être visées par une quelconque procédure formelle ni demandées par des tribunaux, des bureaux d'enquête, etc.

3.7 L'ombudsman peut fournir des informations non confidentielles sur sa fonction et ses activités dans toute instance appropriée. Lorsqu'il communique des données, des observations systémiques ou des rapports, il le fait de manière à ne divulguer aucune information confidentielle.

3.8 Lorsque le Tribunal du contentieux administratif, le Tribunal d'appel des Nations Unies, le Tribunal administratif de l'Organisation internationale du Travail ou le Tribunal administratif de la Banque mondiale ont besoin de connaître les dates de la médiation et le degré de participation de l'ombudsman dans une affaire de médiation dont ils sont saisis, ce dernier peut, à leur demande, produire un document confirmant les dates de début et de fin de la médiation sans divulguer aucune information confidentielle relative aux échanges de fond intervenus au cours de la procédure.

4. ABSENCE DE FORMALISME

4.1 L'ombudsman est une ressource informelle et officieuse. Il facilite la communication, le dialogue et le règlement concerté des problèmes et aide à définir un éventail d'options pour aborder ou régler des questions ou des préoccupations liées au lieu de travail.

4.2 L'ombudsman ne prend pas de décision administrative ou politique, mais peut apporter sa contribution. Il ne statue pas, ne participe pas aux procédures disciplinaires, ne mène pas d'enquête formelle pour le compte de l'organisation et ne participe à aucune autre procédure formelle ou judiciaire.

4.3 Le recours aux services de l'ombudsman est volontaire. L'ombudsman aidera les organisations respectives à adopter des politiques et une réglementation visant à chercher un moyen de régler les différends à l'amiable, y compris, dans un premier temps et lorsque cela est possible, par voie de médiation, avant de déposer une plainte officielle⁴.

4.4 L'ombudsman n'est pas un agent de l'organisation habilité à recevoir les réclamations, plaintes ou griefs contre l'organisation ou des individus. Il peut renvoyer les membres du personnel vers les instances appropriées pour qu'ils présentent une réclamation officielle.

4.5 L'ombudsman n'établit ni ne conserve aucun dossier contenant des informations confidentielles pour le compte de l'organisation ou de quelque autre partie. Il a mis en place une pratique constante pour la destruction en temps utile des informations confidentielles.

5. IMPARTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

5.1 L'ombudsman est impartial et neutre.

5.2 L'ombudsman n'a aucun intérêt personnel dans l'issue d'une affaire et n'en tire ni gain ni perte. Il refuse d'intervenir lorsqu'il estime qu'il peut y avoir un conflit d'intérêts réel ou perçu comme tel. Il y a conflit d'intérêts lorsque l'intérêt personnel de l'ombudsman nuit à l'exercice de ses fonctions ou compromet son intégrité, son indépendance et son impartialité. Tout conflit d'intérêts doit être signalé au client.

5.3 L'ombudsman examine équitablement et objectivement les questions portées à son attention et promeut des procédures administrées de manière équitable mais ne prend pas partie.

Le 12 juillet 2023

⁴ Résolution adoptée par l'Assemblée générale le 30 décembre 2022, A/RES/77/260, par. 18.

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 деятельности¹ вытекают из основополагающих принципов и основных ценностей внутриорганизационных служб омбудсменов и посредников (далее — «Омбудсмен»²) 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.

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

² Термин «Омбудсмен» относится к Канцелярии Омбудсмена 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 Омбудсмена 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 посетителям³ 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.

³ 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 жалобы⁴.

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.

⁴ 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 Омбудсмена 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.

12 июля 2023 года



**Naciones
Unidas**

NORMAS DE PRÁCTICA PROFESIONAL PARA LOS ÓMBUDSMAN Y MEDIADORES DEL SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS

PREÁMBULO

Estas normas de práctica profesional fueron elaboradas por la Red de Ómbudsman y Mediadores del Sistema de las Naciones Unidas a fin de armonizar las normas que rigen la labor de los ómbudsman y mediadores en el lugar de trabajo de las Naciones Unidas.

Las normas recogidas aquí¹ se derivan de los principios fundamentales y los valores básicos de la función institucional de ómbudsman y mediación (en adelante “el ómbudsman”²) en el sistema de las Naciones Unidas. Dichos principios, que son la informalidad, la confidencialidad, la independencia, la neutralidad y la imparcialidad, constituyen los cimientos de toda función de ómbudsman y ayudan al ómbudsman a cumplir el mandato y las responsabilidades de su oficina.

¹ Fuentes: Estas normas de práctica profesional se han elaborado tomando como base las normas de práctica profesional de la Asociación Internacional de Ómbudsman, el examen de los servicios del ómbudsman institucional a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas realizado por la Dependencia Común de Inspección (JIU/REP/2015/6), el boletín del Secretario General en el que se establece el mandato de la Oficina del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas (ST/SGB/2016/7) y el mandato de las oficinas del ómbudsman de las organizaciones miembros de la Junta de los Jefes Ejecutivos, según el caso.

² El término “ómbudsman” se refiere a la oficina del ómbudsman o de la ómbudsman, que engloba todos los cargos oficiales aplicables (por ejemplo, ómbudsman o defensor o defensora del pueblo) utilizados en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas para definir la función institucional de ómbudsman y mediación. También incluye a las personas que trabajan para la Oficina del Ómbudsman en calidad de tales.

1. NORMAS GENERALES DE PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1 El ómbudsman es el único recurso neutral nombrado a los efectos de proporcionar servicios confidenciales, imparciales e independientes dentro de cada organización para abordar de manera informal problemas relacionados con el lugar de trabajo.

1.2 El ómbudsman tiene por mandato ayudar a los visitantes³ a abordar problemas relacionados con el lugar de trabajo mediante servicios informales de solución de conflictos. Sus funciones consisten, entre otras cosas, en responder consultas voluntarias, brindar orientación y asistencia para buscar posibles opciones, prestar asesoramiento para la solución de conflictos, crear capacidad o proporcionar servicios de mediación. Además, el ómbudsman puede detectar problemas sistémicos, lagunas normativas, irregularidades de procedimiento y pautas de comportamiento problemático. El ómbudsman facilita resultados que fomentan la confianza, afianzan las relaciones y mejoran la comunicación tanto en el seno de la organización como entre ella y su personal.

1.3 Cada función de ómbudsman debe tener, a fin de regir la conducta del ómbudsman, un mandato o unas normas complementarias que hayan aprobado los órganos rectores o la jefatura administrativa de la organización o las organizaciones.

1.4 Al usar los servicios del ómbudsman, los visitantes se comprometen a atenerse a los principios por los que se rige el ómbudsman, que se enuncian

en estas normas de práctica profesional, y a no exigir al ómbudsman que testifique o divulgue información en procesos formales o legales.

1.5 Se alienta a los ómbudsman y mediadores de las organizaciones miembros de la Junta de los Jefes Ejecutivos a que participen en la Red para colaborar en asuntos de interés común, ampliar la base de conocimientos de los miembros y mejorar la capacidad profesional de la función de solución informal de conflictos en sus respectivas organizaciones.

1.6 El ómbudsman debe mantenerse al día en su ámbito de conocimiento haciendo cursos pertinentes de educación continua y aprovechando oportunidades de desarrollo profesional.

2. INDEPENDENCIA

2.1 El ómbudsman es independiente en apariencia, en propósito y en la práctica. Trabaja con independencia en cuanto a las estructuras jerárquicas y sin influencia de otras funciones o entidades de la organización.

2.2 El ómbudsman rinde cuentas a la máxima autoridad de la organización. Al ejercer sus funciones y responsabilidades, el ómbudsman no reporta a ninguna función que afecte a su independencia o que pueda percibirse de manera razonable que afecta a su independencia.

2.3 Lo ideal es que el ómbudsman no ejerza ningún otro cargo mientras se desempeña como ómbudsman. En cualquier caso, no deberá ejercer ningún otro cargo que pueda poner en peligro su independencia o que pueda percibirse de manera razonable que pone en peligro su independencia. Si el

³ El término "visitante" se refiere a cualquier persona o entidad que se ponga en contacto con la Oficina del Ómbudsman para solicitar asistencia.

ómbudsman desempeña tareas ajenas a la función de ómbudsman, tales tareas no deberán interferir con ella. El ómbudsman debe indicar claramente cuándo actúa en calidad de ómbudsman y cuándo no.

2.4 El ómbudsman está facultado para elegir a las personas que trabajen para él y a gestionar el presupuesto del ómbudsman aprobado por la organización u organizaciones sin influencias externas indebidas.

2.5 El ómbudsman tiene total libertad para decidir si actuar ante un problema individual, de grupo o sistémico y, en caso de hacerlo, cómo proceder.

2.6 En el seno de su organización, el ómbudsman tiene acceso a todas las personas y la información que deba consultar para desempeñar su función informal. Las personas u oficinas de la organización que puedan proporcionar asesoramiento, información u opinión experta sobre una cuestión particular deberán responder prontamente a las solicitudes del ómbudsman y colaborar con él respecto de problemas relacionados con el lugar de trabajo.

3. CONFIDENCIALIDAD

3.1 El ómbudsman tratará las cuestiones que se señalen a su atención con la confidencialidad más estricta y tomará todas las medidas razonables para salvaguardar dicha confidencialidad. La organización u organizaciones que dispongan de una función de ómbudsman deberán proporcionar instrumentos y recursos para proteger la información confidencial.

3.2 La identidad de los visitantes, así como las comunicaciones y la información que se refieran específicamente a ellos, es confidencial.

3.3 El ómbudsman actuará respecto del problema planteado por el visitante únicamente con el consentimiento expreso de este y solo en la medida en que se le permita, y, aun en ese caso, a juicio exclusivo del ómbudsman, a menos que tal acción pueda emprenderse de manera que se proteja la identidad del visitante.

3.4 Está prohibido efectuar grabaciones mientras se hace uso de los servicios del ómbudsman.

3.5 El ómbudsman no divulga información confidencial salvo con el consentimiento expreso del visitante en cuestión y únicamente en la medida en que esté relacionada con él. Los visitantes también han de respetar la confidencialidad mientras reciben servicios del ómbudsman. El privilegio de la confidencialidad corresponde únicamente al ómbudsman; ninguna otra persona puede suprimir dicho privilegio. El ómbudsman puede divulgar información confidencial si determina que no hacerlo puede conllevar un riesgo grave inminente para el visitante o un tercero.

3.6 No se puede obligar al ómbudsman a testificar ni a participar en procesos formales sobre cuestiones planteadas por los visitantes. Todas las notas del ómbudsman relacionadas con los visitantes quedarán plenamente excluidas de procesos formales y no podrán ser solicitadas por tribunales, oficinas de investigación y otras entidades similares.

3.7 El ómbudsman puede proporcionar información no confidencial sobre la función de ómbudsman y su labor en todo foro apropiado para ello. El ómbudsman facilita datos, observaciones sistémicas o informes sin divulgar información confidencial.

3.8 Cuando los Tribunales Contencioso-Administrativo y de Apelaciones de las Naciones Unidas, el Tribunal Administrativo de la Organización Internacional del Trabajo o el Tribunal Administrativo del Banco Mundial deben determinar las fechas y el grado de participación del ómbudsman en un caso de mediación del que se están ocupando, a petición del tribunal el ómbudsman puede expedir un certificado en el que figuren las fechas de comienzo y de fin de la mediación, pero no divulgará ningún dato confidencial relativo a las discusiones sustantivas que tuvieron lugar durante el proceso.

4. INFORMALIDAD

4.1 El ómbudsman es un recurso informal y extraoficial que facilita la comunicación, el diálogo y la solución de problemas de manera colaborativa y ayuda a definir posibles opciones para traer a la luz o resolver problemas o preocupaciones concernientes al lugar de trabajo.

4.2 El ómbudsman no toma decisiones administrativas ni normativas, pero puede dar su opinión y contribuir al respecto. Tampoco resuelve casos, ni participa en procesos disciplinarios, ni lleva a cabo investigaciones formales a petición de la organización ni participa en ningún otro proceso formal o jurídico.

4.3 Recurrir a los servicios del ómbudsman es una decisión voluntaria. El ómbudsman ayudará a su organización a aprobar políticas y reglamentos que incentiven la solución informal de problemas, también como primer paso, cuando resulte factible, antes de presentar una denuncia formal⁴.

4.4 El ómbudsman no es un agente de la organización autorizado para recibir reclamaciones, denuncias o quejas sobre la organización o personas concretas, pero puede remitir a quien las presente a la instancia adecuada para hacerlo de manera formal.

4.5 El ómbudsman no crea ni mantiene registros de información confidencial para la organización ni para ninguna persona. Dispone de un procedimiento para destruir oportunamente información confidencial, que sigue de forma sistemática.

5. IMPARCIALIDAD Y NEUTRALIDAD

5.1 El ómbudsman es imparcial y neutral.

5.2 El ómbudsman no tiene ningún interés personal en el resultado de los asuntos, y tampoco deriva de ellos ni ganancias ni pérdidas. Rechaza actuar cuando determina que puede existir un conflicto de intereses real o aparente. Se produce un conflicto de intereses cuando los intereses personales del ómbudsman interfieren con el desempeño de sus funciones y responsabilidades oficiales o con la integridad, la independencia y la imparcialidad que exige su condición de ómbudsman. Ha de comunicarse al visitante cualquier posible conflicto de intereses.

5.3 El ómbudsman considera de manera justa y objetiva los asuntos que se señalan a su atención y promueve procesos administrados de manera equitativa, pero no defiende a ninguna de las partes.

12 de julio de 2023

⁴ Resolución aprobada por la Asamblea General el 30 de diciembre de 2022 (A/RES/77/260), párr. 18.