

Підхід з реагування на
повідомлення про погрози та
випадки переслідування в
рамках діяльності Омбудсмена

Вступ

Апарат Радника з дотримання вимог / Омбудсмена (САО) - це незалежний механізм гарантування відповідальності Міжнародної фінансової корпорації (МФК) та Багатостороннього агентства з гарантій інвестицій (БАГІ), підрозділів Світового банку у сфері приватного сектора. Омбудсмен підпорядковується безпосередньо Президенту Світового банку; його мандат – сприяння у чесному, об'єктивному та конструктивному розгляді скарг від осіб, потерпілих внаслідок проектів, що виконуються за підтримки МФК/ БАГІ, а також підсилення соціальних та екологічних результатів цих проектів.

Мандат та роль Омбудсмена впливають з визнання того, що багато проектів з розвитку містять у собі соціальні ризики та ризики для

навколишнього середовища.

У цьому контексті важливим є забезпечити можливість для особи, яка зазнає негативного впливу від проекту, вільно та без страху висловити свою позицію, особливо, якщо така особа належить до громади, яка згідно свого статусу у суспільстві вже перебуває у вразливому становищі. Люди, що звертаються до Омбудсмена, часто є мало захищеними та можуть боятися того, що подача скарги Омбудсменові наражатиме їх на ризик переслідування за такий вчинок. Цей Підхід має на меті пояснити якою може бути реакція на такі побоювання та ризики.

Цей Підхід потрібно використовувати у поєднанні з Керівництвом з оперативної діяльності Омбудсмена, а також з політиками та правилами для співробітників Світового банку.

сфера застосування,

обсяг та обмеження

Цей підхід застосовується щодо всіх функцій Омбудсмена. Він визначає як співробітники апарату Омбудсмена та його консультанти - в рамках мандату Омбудсмена - повинні поводитись у ситуаціях, що можуть виникати в ході роботи над справами Омбудсмена коли виникають погрози та випадки переслідування на адресу осіб, які залучені чи мають бажання бути залученими до процесів за які відповідає апарат Омбудсмена.

Тип загроз чи переслідувань, які розглядатимуться у цьому підході може включати страх за свою роботу чи посаду на роботі, страх втратити можливість отримання роботи в майбутньому,

чи втрати репутації у громаді чи на робочому місці, аж до погроз застосування фізичного насильства щодо осіб чи членів їхніх родин, аж до погроз кримінального переслідування чи ув'язнення через висловлювання щодо наслідків впливу проекту. Занепокоєння осіб за безпеку та добробут себе та своїх сімей, може зупиняти відповідних осіб від подачі скарг з метою досягти виправлення очікуваних чи завданих соціальних збитків та/чи впливу на навколишнє середовище від проектів МФК/БАГІ.

"Апарат Омбудсмена відповідально ставиться до безпеки скажників та інших осіб залучених до процесів Омбудсмена, та прагне виконувати свій мандат у такий спосіб, який максимізує його здатність у належний спосіб реагувати на загрози та випадки переслідування в рамках процесів Омбудсмена."

Обмеження ролі Омбудсмена

Апарат Омбудсмена відповідально ставиться до безпеки скажників та інших осіб залучених до процесів Омбудсмена, та прагне виконувати свій мандат у такий спосіб, який максимізує його здатність у належний спосіб реагувати на загрози та випадки переслідування в рамках процесів Омбудсмена. Апарат Омбудсмена готовий обговорювати такі побоювання з особами до подачі скарги. У той же час, Омбудсмен намагається бути відвертим щодо обмежень своїх можливостей реагувати на такі випадки: Омбудсмен не є правоохоронним механізмом і не має будь-яких прямих спроможностей з фізичної охорони скажників чи надання захисту особам від можливих наслідків участі у процесах роботи Омбудсмена чи від

співпраці з Омбудсменом. У тих випадках, коли країни мають у наявності адекватні процеси, які здатні запобігти та захистити від переслідувань осіб, що працюють на користь громадськості, використання таких можливостей буде найкращим варіантом для особи. Як нижче визначено, Омбудсмен може мати можливість зв'язатися з іншими сторонами. У кожному конкретному випадку, інші сторони можуть мати або не мати можливість відповісти на потенційні загрози чи випадки переслідування. Виходячи з обмежень можливостей Омбудсмена у реагуванні на погрози чи випадки переслідування цей підхід зосереджений на оцінці та запобіганні як найкращому засобу протидії погрозам.

ПРИНЦИПИ

Дії Омбудсмена базуються на дотриманні наступних принципів:

1. Мирне вирішення спорів

Апарат Омбудсмена вірить у вирішення спорів шляхом ненасильницьких та мирних засобів, які пропагують гідність людей та повагу до рівності прав. Насиллю чи погрозам не має місця у процесах роботи Омбудсмена.

2. Конфіденційність

Керівництво з оперативної діяльності Омбудсмена визначає політику організації щодо охорони даних, щодо персональних даних та щодо конфіденційної інформації, які надаються сторонами*. Апарат Омбудсмена поважатиме прохання сторони про дотримання конфіденційності та захищатиме її право на конфіденційність протягом всього часу, який буде обрано особою для дотримання конфіденційності в процесі співпраці з апаратом Омбудсмена та після його завершення. Захист конфіденційності може починатися ще на етапі того як до офісу надійшло звернення, але ще до подачі скарги та продовжуватися протягом етапів визначення відповідності, оцінювання, вирішення спору та чи процесу аудиту та будь-яких робіт радників.

*Примітка: У процесах Омбудсмена термін "сторони" як правило включає скажника та оператора проекту.

"Ядром роботи Омбудсмена є намагання, щоб люди не постраждали від процесу співпраці з Омбудсменом."

3. Участь та інформована згода

Підхід Омбудсмена у реагуванні на погрози чи випадки переслідування обговорюється та узгоджується з відповідною особою(ами) (скаржниками та іншими особами, які залучені чи прагнуть звернутись до Омбудсмена) з початку та впродовж розгляду справи. Омбудсмен співпрацює з відповідною особою(ами) шляхом готовності провести обговорення та оцінити ризик погроз чи випадків переслідування та допомоги у формуванні відповідної реакції. Омбудсмен завжди отримує інформовану згоду від відповідної особи(іб) перед тим як вживати будь-які дії відносно до погроз чи випадків

переслідування від їх імені. У цьому контексті, Омбудсмен пояснює обмеження свого мандату та спроможностей у цій сфері та намагається бути реалістичним та прозорим у визначенні того, що Омбудсмен може чи не може зробити у даному випадку, як це окреслено у цьому документі.

4. Намір запобігти шкоді

Ядром роботи Омбудсмена є намагання, щоб люди не постраждали від процесу співпраці з Омбудсменом. Омбудсмен буде обговорювати занепокоєння відповідної особи(іб) і може завершити процес розгляду справи Омбудсменом в якості запобіжного заходу.

ПІДХІД

Омбудсмен проактивно оцінює, обговорює та вживає заходів щодо ризиків погроз та переслідувань впродовж участі у розгляді будь-якої скарги. Визнаючи, що кожна справа є унікальною, Омбудсмен готовий до гнучкості у підходах, які можуть застосовуватися у різних ситуаціях, але завжди керується головними принципами: мирне вирішення суперечок; конфіденційність; участь скаржника та інформована згода; та намір запобігати завданню шкоди.

Оцінка ризиків

З самого початку та впродовж проведення процедур Омбудсмена, Омбудсмен регулярно оцінює ризики в рамках скарги щодо випадків переслідування, як через взаємодію зі сторонами, так і за допомогою консультацій з незалежними джерелами та керівництвом МФК/БАГІ.

Омбудсмен особливу увагу звертає на фактори ризику, серед яких: атмосфера публічної участі; ризики яких зазнають люди у країні чи регіоні, коли вони протестують проти проекту з розвитку чи захищають соціальні та екологічні питання; чи скаржники раніше отримували погрози або зазнавали переслідувань; присутність штатних чи позаштатних охоронців; та залежно від того чи конкретні особи знаходяться в групі ризику виходячи з їхнього статусу у суспільстві. Омбудсмен також оцінює безпеку своїх цифрових засобів зв'язку та намагається використовувати найкращі доступні технології з метою захисту цифрової цілісності справ за участі Омбудсмена.

Запобіжні заходи

У разі необхідності, Омбудсмен працює у тісній співпраці з відповідною особою(ами) з метою визначити обсяг запобіжних заходів, який відповідатиме конкретній ситуації, особливо, якщо існує загроза безпеці такої особи(іб). У разі наявності ризику переслідування, Омбудсмен намагається спланувати можливі заходи реагування з відповідною особою (відповідними особами) до виникнення будь-яких потенційних інцидентів на випадок, якщо з ними в такому випадку не буде змоги підтримувати контакт (Дивіться далі "Реагування на інциденти з безпекою", стор. 9).

Заходи з запобігання можуть проводитись у наступній формі:

Збереження конфіденційності

Омбудсмен оберігає персональні дані осіб та конфіденційну інформацію впродовж всього терміну спілкування сторін з Омбудсменом. Приклади методів за допомогою яких Омбудсмен захищає конфіденційність викладені нижче:

- *Оприлюднення скарги* Омбудсмен розголошує скаргу, чи інформацію, яка міститься у скарзі для інших сторін лише за попередньої згоди скаржника(ів).
- *Фотографування:* Омбудсмен не фотографує осіб, які залучені у роботі над скаргою без їхнього попереднього дозволу. Окрім цього, Омбудсмен не використовує фотографій на яких можливо ідентифікувати осіб, що підпадають під захист конфіденційності, чи на яких вказано їх місцезнаходження без попередньої згоди таких осіб. Фотографії осіб, які залучені до процесу Омбудсмена використовуються з метою публікації, якщо було отримано всі необхідні дозволи та особам на фото повідомлено як будуть використані фотографії.
- *Запис зустрічей:* Омбудсмен ніколи не робить аудіо чи відеозаписів зустрічей без згоди учасників, а також може висловлювати заперечення щодо використання пристроїв для запису аудіо/відео під час зустрічей з метою забезпечити їх конфіденційність.
- *Угоди про конфіденційність* Омбудсмен вимагає, щоб консультанти, перекладачі та водії, яких він наймає підписали угоду про конфіденційність.
- *Безпечні засоби зв'язку:* За можливості, Омбудсмен використовує зашифровані засоби зв'язку та намагається використовувати найкращі практики в інших технологіях з метою зберегти конфіденційність роботи онлайн та засобів зв'язку.

- *Логістика:* Логістична підготовка узгоджується з відповідною особою(ами) з метою мінімізувати ризики, наприклад, шляхом уникнення публічних зустрічей, чи зустрічі людей в окремих місцях, чи там, де вони почуватимуться безпечно.

Створення підтримуючої атмосфери та робота з дисбалансом владних повноважень.

Особливо у випадках вирішення спорів, до яких залучаються оператор проекту та скаржник(и) до добровільної співпраці, Омбудсмен може працювати зі сторонами з метою застосування засобів, які допомагають створити безпечнішу обстановку для переговорів та зниження дисбалансу влади. Такі заходи включають залучення професійних медіаторів та надання навчань і постійно триваючого розвитку потенціалу сторін, які залучені до діалогу. Сторони можуть сприяти покращенню атмосфери безпеки шляхом дій, націлених на розбудову довіри, такі як згортання діяльностей, які є джерелом занепокоєння для іншої сторони. Спільні публічні заяви на підтримку спільних дій також можуть дати позитивний сигнал третім сторонам. Іноді, хорошим рішенням може бути звернення до інших сторін, таких як,

урядові установи чи керівництво Світового банку, з доведенням побоювань відповідної особи(іб).

Реагування на випадки загроз безпеці

Омбудсмен визнає, що випадки переслідувань та їх наслідки для відповідної особи(іб) можуть відбуватися на постійній основі та можуть вимагати постійних зусиль. Якщо загрози безпеці чи їх випадки виникають в контексті залучення Омбудсмена, або якщо Омбудсмену стане відомо про такі загрози, Омбудсмен має обговорити з відповідною особою(ами) найкращий спосіб подальших дій Омбудсмена у конкретній ситуації. У цьому контексті, відсутність прямої спроможності фізично захистити скаржників чи охороняти осіб від можливих наслідків, Омбудсмен має бути чітко окреслити обмеження своїх можливостей реагувати на випадки погроз чи переслідувань.

Звітування

Омбудсмен готує щорічний загальний звіт про випадки отримання інформації з приводу погроз чи переслідувань в ході виконання своїх дій. Омбудсмен також може відобразити будь-які загрози безпеці чи випадки у звітах Омбудсмена по справі, якщо це доцільно, якщо це не загрожує відповідній особі(ам) та з їхньої згоди.

Перегляд підходів

Омбудсмен періодично переглядає ефективність цього підходу та покращує його за потреби.





Штаб-квартира Апарату
радника з дотримання
вимог/Омбудсмена
2121 Пенсильванія Авеню,
Вашингтон, Округ Колумбія
20433, США
Тел: + 1 202 458 1973
Ф: + 1 202 522 7400
E-mail: CAO@worldbankgroup.org
www.cao-ombudsman.org

