

# Порядок реагирования на угрозы и проявления мести в рамках деятельности САО



COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

# Введение

Аппарат Советника по соблюдению обязательств/ Омбудсмана (CAO) – это независимая структура, обеспечивающая соблюдение социальной ответственности Международной финансовой корпорацией (IFC) и Многосторонним агентством по инвестиционным гарантиям (MIGA), подразделениями Группы Всемирного банка, работающими с частным сектором. CAO подчиняется непосредственно Президенту Группы Всемирного банка. Обязанности и полномочия CAO включают: содействие в урегулировании жалоб, подаваемых лицами, которых затрагивают осуществляемые при поддержке IFC/MIGA проекты, с соблюдением принципов беспристрастности, объективности и справедливости, а также содействие улучшению экологических и социальных результатов таких проектов.

Роль и полномочия CAO отражают тот факт, что многие проекты в области развития сопряжены с

социальными и экологическими рисками. В этих условиях крайне важно обеспечить затронутому лицу возможность свободно и без опасений сообщить о воздействии проектов в области развития, особенно если это лицо принадлежит к сообществу, которое является уязвимым в силу своего положения в обществе. Лица, обращающиеся к CAO, часто находятся в уязвимом положении и могут опасаться, что подача жалобы в CAO подвергнет их риску мести за такую жалобу. Настоящий документ призван содействовать решению этих проблем и нейтрализации рисков.

Его следует рассматривать в совокупности с Практическим руководством CAO, а также с принципами политики и правилами для персонала Группы Всемирного банка.

Практическое руководство (CAO 2013): п. 1.4, Конфиденциальность и разглашение информации, стр. 6.

# Применимость, сфера действия и ограничения

Настоящий документ о порядке реагирования на угрозы и проявления мести применим ко всем функциям САО. В нем изложен соответствующий обязанностям и полномочиям САО порядок действий сотрудников и консультантов САО при урегулировании ситуаций, связанных с угрозами или проявлениями мести в отношении лиц, участвующих либо намеревающихся принять участие в процессе САО.

Настоящий подход призван нейтрализовать различные виды угроз мести – от опасений потери затронутым лицом работы или ухудшения его статуса по месту работы, негативных последствий для перспектив дальнейшего трудоустройства, по-

тери репутации в обществе или по месту работы до угроз применения физического насилия в отношении отдельных лиц или членов их семей и даже уголовного преследования или тюремного заключения вследствие открытого выступления против воздействия проекта. Опасения затронутых лиц за свою безопасность и благополучие, а также за безопасность и благополучие своих семей, могут удерживать их от подачи жалобы и требования компенсации в связи с возможными или пережитыми неблагоприятными социальными и/или экологическими последствиями проектов, осуществляемых при содействии IFC/MIGA.

*«САО серьезно относится к обеспечению безопасности заявителей и других участников процесса рассмотрения жалоб САО и стремится осуществлять свои полномочия таким образом, чтобы заручиться максимально широкими возможностями для надлежащего реагирования на угрозы и проявления мести в рамках этого процесса».*

## **Ограничения роли САО**

САО серьезно относится к обеспечению безопасности заявителей и других участников процесса рассмотрения жалоб САО и стремится осуществлять свои полномочия таким образом, чтобы заручиться максимально широкими возможностями для надлежащего реагирования на угрозы и проявления мести в рамках этого процесса. САО готов обсудить эти опасения с людьми до подачи ими жалобы. В то же время САО обращает внимание на то, что он ограничен в возможностях реагирования на подобные случаи: САО не является органом законного принуждения и не располагает непосредственными возможностями для предоставления заявителям физической защиты или защиты от возможных последствий участия в процессе рассмотрения жалоб САО или сотрудничества с САО. Если в странах действуют надлежащие процедуры

защиты от преследования лиц, действующих в интересах общества, то эти процедуры могут являться наилучшим вариантом помощи таким лицам. Кроме того, как будет показано далее, САО может обратиться за помощью к другим субъектам. Тем не менее, в каждой конкретной ситуации другие субъекты могут быть или не быть в состоянии отреагировать на потенциальные угрозы или проявления мести. С учетом ограниченных возможностей САО реагировать на угрозы и проявления мести основное внимание в рамках данного подхода уделяется вопросам оценки и профилактики как наилучшим средствам борьбы с возникающими угрозами.

# Принципы

**САО действует в соответствии со следующими принципами:**

## **1. Мирное урегулирование споров**

САО привержен урегулированию споров при помощи ненасильственных и мирных средств, обеспечивающих сохранение человеческого достоинства и уважение прав всех сторон. В процессе рассмотрения жалоб САО нет места насилию или угрозам.

## **2. Конфиденциальность**

В Практическом руководстве САО содержится обязательство САО о неразглашении персональных данных и конфиденциальной информации, предоставляемой сторонами\*. САО соблюдает требования сторон о неразглашении конфиденциальной информации и защищает их право на конфиденциальность в процессе урегулирования спора, а также по завершении этого процесса. Эти положения о защите конфиденциальности могут вступить в силу на этапе обращения стороны в САО с запросом, еще до подачи жалобы, и действуют в течение всего периода проверки приемлемости жалобы, ее оценки, урегулирования спора и/или обеспечения соблюдения стандартов деятельности, а также проведения любых сопутствующих консультационных мероприятий.

Примечание: В процессе рассмотрения жалоб САО термин «стороны», как правило, относится к заявителю (заявителям) и исполнителю проекта.

*«Основное в деятельности САО – не допустить, чтобы люди страдали вследствие сотрудничества с САО в процессе рассмотрения жалоб».*

### **3.Участие и информированное согласие**

САО обсуждает и согласовывает с заинтересованным лицом (лицами) (заявителями и другими лицами, участвующими или намеревающимися принять участие в процессе рассмотрения жалоб САО) подходы к реагированию на угрозы или проявления мести с самого начала и в течение всего процесса рассмотрения жалобы. САО взаимодействует с заинтересованным лицом (лицами) на протяжении всего периода его (их) участия в процессе, обсуждая с ним(и) и повторно взвешивая риск возникновения угроз или проявлений мести, а также помогая разработать соответствующие меры реагирования. САО во всех случаях заручается информированным согласием заинтересованного лица (лиц), прежде чем предпринимать какие-либо действия в связи с угрозами или проявлениями мести по отношению к этим лицам.

При этом, как показано в данном документе, САО разъясняет границы своих полномочий и возможностей в этой области и стремится реалистично и прозрачно донести до сторон, что САО может и не может предпринять в подобных обстоятельствах.

### **4.Намерение предотвратить ущерб**

Основное в деятельности САО – не допустить, чтобы люди страдали вследствие сотрудничества с САО в процессе рассмотрения жалоб. САО обсуждает имеющиеся опасения с заинтересованным лицом (лицами) и может в качестве превентивной меры завершить процесс рассмотрения жалобы.

# Подход

На всех этапах рассмотрения жалобы CAO проводит упреждающую оценку рисков, связанных с угрозами и проявлениями мести, обсуждает эти риски и нейтрализует их. CAO признает, что каждый случай является уникальным, и поэтому использует гибкий подход, который можно применить к различным ситуациям. Но в его основе всегда лежат одни и те же ключевые принципы: мирное урегулирование споров; конфиденциальность; участие и информированное согласие заявителя, а также предотвращение ущерба.

## Оценка риска

С самого начала и на протяжении всего процесса рассмотрения жалобы CAO регулярно проводит оценку связанных с жалобой факторов риска и проявлений мести, как в рамках взаимодействия со сторонами, так и путем получения информации из независимых источников и консультаций с ру-

ководством IFC/MIGA.

CAO обращает особое внимание на следующие факторы риска (но не ограничивается ими): условия для участия общественности; риски, с которыми сталкиваются жители страны или региона, выступая против проекта в области развития или в поддержку социального прогресса и охраны окружающей среды; сталкивались ли ранее заявители с угрозами или проявлениями мести; присутствие сотрудников официальных или неофициальных сил безопасности; наличие конкретных групп или лиц, подвергающихся повышенному риску из-за своего положения в обществе. CAO также оценивает безопасность своих цифровых средств связи и стремится использовать наилучшие имеющиеся технологии для обеспечения целостности цифровых данных в рамках своих процедур.

## Превентивные меры

При поступлении соответствующего запроса САО тесно взаимодействует с заинтересованным лицом (лицами) с целью определения превентивных мер, соответствующих конкретным обстоятельствам, особенно при наличии угроз безопасности. При наличии угрозы преследований САО стремится определить возможные меры реагирования с участием заинтересованного лица (лиц) до возникновения ситуации, требующей их применения, на случай, если САО не будет иметь возможности связаться с этими лицами в момент ее возникновения (см. также «Реагирование на ситуации, угрожающие безопасности», стр. 9).

Превентивные меры могут принимать самые различные формы:

### *Защита конфиденциальности*

САО обеспечивает защиту сведений о личности и конфиденциальной информации в течение всего срока взаимодействия со сторонами. Ниже приводятся примеры используемых САО методов защиты конфиденциальности:

- *Разглашение информации о жалобах:* САО предоставляет другим сторонам доступ к жалобам или к содержащейся в них информации только с предварительного согласия заявителя (заявителей).
- *Фотографии:* САО не проводит фотосъемку лиц, имеющих отношение к жалобе, без их прямого согласия. Кроме того, САО не использует подпадающие идентификации изображения людей, чья конфиденциальность подлежит защите, а также не раскрывает их местонахождение без их прямого согласия. Фотографии лиц, участвующих в процессе рассмотрения жалоб САО, могут быть использованы для целей публикации только при получении соответствующего разрешения и при оповещении лиц о целях использования их изображений.
- *Запись совещаний:* САО не ведет аудио- или видеозапись совещаний без согласия участников и может предложить отказаться от использования устройств для аудио- и видеозаписи во время совещаний в целях защиты конфиденциальности.
- *Соглашения о конфиденциальности:* САО обязует сотрудничающих с ним консультантов, переводчиков и водителей подписать соглашения о конфиденциальности.
- *Защищенная связь:* при наличии технической возможности САО всегда использует зашифрованные каналы связи и стремится применять другие передовые технологии для защиты конфиденциальности общения в Интернете и связи.
- *Организация встреч:* САО согласовывает с заинтере-



ресованным лицом (лицами) время и место проведения встреч таким образом, чтобы свести к минимуму риски, в частности, САО отказывается от проведения открытых собраний или проводит встречи за пределами служебных помещений либо там, где заинтересованные лица чувствуют себя в безопасности.

### ***Создание благоприятной среды и решение проблемы неравенства возможностей***

В тех случаях, когда урегулирование спора предусматривает участие исполнителя проекта и заявителя (заявителей) в добровольном процессе сотрудничества, САО может взаимодействовать со сторонами с целью принятия мер, направленных на создание более безопасной среды для участия и на решение проблемы неравенства возможностей. Меры такого рода включают привлечение профессиональных медиаторов, а также проведение обучающих мероприятий для участвующих в диалоге сторон и постоянное наращивание их потенциала. Стороны могут способствовать созданию более безопасной среды для взаимодействия, принимая меры, направленные на укрепление доверия, например, прекращая деятельность, вызывающую обеспокоенность другой стороны. Совместные публичные заявления в поддержку сотрудничества также могут послужить позитивным сигналам

для лиц, не участвующих в процессе. В некоторых ситуациях может быть уместным обращение заинтересованного лица (лиц), к другим субъектам, например, в соответствующих случаях, к государственным ведомствам или к руководству Группы Всемирного банка.

### **Реагирование на ситуации, угрожающие безопасности**

САО признает, что проявления мести и их последствия для пострадавшего лица (лиц) могут носить длительный характер и требовать принятия мер реагирования на постоянной основе. В том случае, если угрозы безопасности или проявления мести возникают в рамках деятельности САО, или в случае информирования САО о наличии подобных угроз, САО обсуждает с заинтересованным лицом (лицами), какие действия следует предпринять САО в рамках своей деятельности. В данной ситуации САО не имеет непосредственной возможности предоставить заявителям физическую защиту или оградить их от возможных последствий угроз или мести, поэтому САО стремится четко обозначить границы своих возможностей в части реагирования на подобные угрозы и проявления мести.

# Отчетность

В рамках своей деятельности САО ежегодно представляет сводную информацию об угрозах и проявлениях мести. В случае необходимости САО также может представлять сведения о каких-либо серьезных опасениях в отношении безопасности или о случаях нарушения безопасности в отчетах о рассматриваемых им делах, если это не ставит под угрозу заинтересованное лицо (лица), и при его (их) согласии.

# Обзор подхода

САО проводит периодический обзор эффективности этого подхода и совершенствует его по мере необходимости.





Аппарат CAO

2121 Pennsylvania Avenue, NW

Washington, DC 20433, USA

Телефон: + 1 202 458 1973

Телефакс: + 1 202 522 7400

Электронная почта: [CAO@worldbankgroup.org](mailto:CAO@worldbankgroup.org)

[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

