



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。