

УДК 342.7(477)+342.72/73(438)(043.5)

**ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ
ПРИВАТНОПРАВОВИХ СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ ОМБУДСМАНІВ
ЯК АЛЬТЕРНАТИВНИХ СПОСОБІВ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

**FEATURES OF ORGANIZATION AND FUNCTIONING
OF PRIVATE LAW SPECIALIZED OMBUDSMAN
AS ALTERNATIVE WAYS OF RESOLVING DISPUTES**

Голяк Л.В.,

*кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри спеціальних юридичних дисциплін
Навчально-наукового інституту права
Національного університету водного господарства
та природокористування*

Досліджується світова практика діяльності приватноправових омбудсманів як нової форми альтернативного позасудового врегулювання спорів та попередження конфліктів у приватному діловому секторі, забезпечення справедливості, дотримання та захисту прав і законних інтересів людини, дотримання ділової етики співробітниками компаній та покращення управлінської діяльності і якості наданих послуг.

Ключові слова: омбудсман, корпоративний омбудсман, альтернативність, медіація, конфлікт, позасудове вирішення спорів, правовий статус, функції, права людини.

Трансформація інституту омбудсмана пов'язана зі змінами політичних, економічних та культурних умов життя суспільства, розширенням каталогу прав людини і способів їх захисту, розвитком нових соціально-правових інститутів і механізмів, включно з інститутами позасудового недержавного захисту прав людини як на загальнонаціональному, так і муніципальному рівні. До недержавних способів захисту традиційно відносять способи альтернативного вирішення спорів, при цьому «альтернативність» вказує на їх паралельне існування з державними способами як судового, так і поза-

судового захисту прав у правозахисній системі в цілому. Правозахисна система надає індивіду можливість самовизначення, в тому числі і щодо способів захисту порушеного права. Участь індивіда в процесі врегулювання конфлікту, не тільки в якості сторони, але і в якості суб'єкта, який відповідає за організацію, проведення і навіть прийняте рішення або угоду в ході такої процедури, відрізняє способи альтернативного вирішення спорів від державного захисту прав.

У якості альтернативних способів вирішення конфліктів у багатьох країнах запроваджуються омбудсмани приватного сектору. Вони

діють у приватних закладах та установах різних галузей економіки, освіти, охорони здоров'я тощо. Такі зміни інституту омбудсмана обумовлені привабливістю самої концепції омбудсмана, гнучкістю і мобільністю самого інституту, його здатністю пристосовуватись до різних сфер суспільного життя. І хоча, як зазначав А. Хиль-Роблес, такі інститути навряд чи можна віднести до «оригінальних, справжніх» омбудсманів, оскільки вони не відповідають істотним критеріям визначення їх як омбудсманів, і вони більше виступають як «посередники з примирення сторін», вони «є аналогами інституту омбудсмана під різними назвами, які запроваджують у різних правових системах як на національному, так і на регіональному, місцевому і галузевому рівнях і стають справжньою ознакою сучасних демократій; будь-які спроби скласти їх остаточний перелік є марними, оскільки йдеться про такі темпи розповсюдження, які є безпрецедентними для інших інститутів» [1, с. 75].

Ідея запровадження посади омбудсмана у структурі окремих організацій та підприємств з метою попередження ескалації та мирного залагодження конфліктних ситуацій, як всередині компанії, так і між клієнтами та її працівниками, поки що не знайшла свого втілення в Україні. Однією з причин цього є відсутність достатньої інформації про можливість і переваги приватних омбудсманів. Якщо у широкому розумінні місія омбудсманів, які функціонують у публічному секторі (парламентські і урядові омбудсмани загальної і спеціальної компетенції) достатньо визначена, зрозуміла, то місія приватноправових омбудсманів й досі залишається мало дослідженою. Тому вивчення світової практики діяль-

ності таких омбудсманів є актуальним і має наукову та прикладну цінність.

Правовий статус омбудсманів приватного сектору, що створюються на локальному (муніципальному) рівні, відрізняється від статусу не лише класичних парламентських омбудсманів, а й від аналогічних спеціалізованих омбудсманів публічного сектору загальнонаціонального характеру. Вони мають різну правову природу. Якщо омбудсмани в публічному секторі є формою позасудового контролю за діяльністю органів публічної влади, вбудовані в систему юридичної відповідальності державних органів і створюються як відповідь на суспільні потреби в поліпшенні ефективності публічного управління, то омбудсманів в приватному секторі слід розглядати в системі соціальної корпоративної відповідальності, і виникають вони як відповідна реакція на вимоги, що пред'являються суспільством до вирішення спорів, тобто є інститутом, наближеним до системи альтернативних способів вирішення спорів.

Відмінність, передусім, проявляється у характері їх компетенції, порядку призначення й нормативної основи діяльності. Крім того, існує проблема забезпечення незалежності приватних омбудсманів від організацій, при яких вони створені.

На відміну від публічно правових, омбудсмани приватного сектору засновуються приватними підприємствами (компаніями, корпораціями), установами та організаціями і призначаються на посаду органами управління цих суб'єктів. Статус таких омбудсманів встановлюється внутрішніми актами відповідного закладу (наприклад, Кодексом ділової етики), у яких, як правило, визначаються функ-

ції, права та обов'язки омбудсмана, порядок звернення до нього, способи фінансування, відповідальність і підзвітність.

Основною функцією приватноправових омбудсманів є досудове врегулювання спору. В якості додаткової функції виступає вдосконалення діяльності організації, її структурних підрозділів, оскільки в процесі вирішення спорів омбудсман виявляє системні проблеми, може запропонувати заходи щодо запобігання виникненню аналогічних суперечок надалі. У зв'язку з цим порядок розгляду спорів даними омбудсманами, як правило, менш формалізований в порівнянні з омбудсманами в публічному секторі. Оскільки вони безпосередньо вбудовані в структуру організації, то знаходяться в постійному безпосередньому контакті з управлінськими структурами організації, при якій вони створені, що створює додаткові можливості для неформального вирішення спору [2, с. 111–137]. Але, на відміну від більшості омбудсманів публічного сектору, звернення до приватного омбудсмана допускається за умови, що спір не був вирішений звичайним способом через безпосереднє звернення заявника до керівництва компанії. Омбудсман як неформальне і непроцольне джерело доповнює формальні канали, але не замінює їх собою. У будь-якому спірному питанні звернення в офіс омбудсмана є добровільним, але не обов'язковим. Омбудсман приватного сектору може працювати на інших посадах за сумісництвом, але не повинен бути пов'язаний з будь-якими формальними або неформальними асоціаціями в організації, які могли б привести до конфлікту інтересів або бути сприйняті як конфлікт інтересів. Омбудсман не повинен мати особис-

тих матеріальних і нематеріальних інтересів або очікувати прибутку або збитків від результатів справи. Він дотримується принципів неупередженості і об'єктивності у спілкуванні з людьми і при розгляді їхніх справ, виступає за справедливе і рівноправне ведення процесів і не виступає на стороні жодного з працівників організації.

Процедура розгляду скарг даними омбудсманами зорієнтована на досягнення угоди між сторонами, що сприяє зведенню до мінімуму формалізму при розгляді спору і підтримці нормальних відносин між сторонами спору після його вирішення.

Існує два види приватноправових омбудсманів: для вирішення спорів, що виникають між організаціями та їх працівниками (омбудсман «внутрішнього контролю») або між організаціями та їх клієнтами (омбудсман «зовнішнього контролю») [3, с. 11]. В окремих випадках омбудсман може поєднувати функції внутрішнього і зовнішнього контролю.

Найбільш поширеною є мережа приватноправових омбудсманів у сфері підприємництва, кредитування і страхування. Цьому сприяє підвищення уваги світової спільноти до відповідальності комерційних організацій приватного сектору щодо дотримання ними міжнародних стандартів прав людини. Світовий розвиток приватного сектора за останні три десятиліття супроводжується різким збільшенням соціальних впливів цього сектора, як в позитивному, так і в негативному сенсі. Корпорації можуть сприяти економічному добробуту, а також збільшенню робочих місць і тим самим вносити вклад у здійснення прав людини. У той же час, підприємства можуть чинити негативний вплив на права людини по всьому світу, наприклад, коли вони

забруднюють навколишнє середовище, від якого залежать громади, коли вони порушують трудові права, або коли вони тісно пов'язані з режимом, який порушує права своїх громадян. Подібні побічні ефекти для права людини широко поширені в сучасній глобалізованій економіці, оскільки часто через надмірний дисбаланс сил права найслабших і вразливих приносяться в жертву інтересам потужних підприємств та їх акціонерів [4, с. 21]. В зв'язку зі зростанням ролі комерційних структур на національному та міжнародному рівнях, Організація Об'єднаних Націй включила до свого порядку денного питання про вплив бізнесу на здійснення прав людини. В ході останнього десятиліття механізм ООН в області прав людини займався вивченням сфери відповідальності бізнесу щодо прав людини і способів залучення комерційних організацій до відповідальності за наслідки їхньої діяльності, що позначаються на реалізації прав людини. В результаті, на сьогоднішній день сформовано більш чітке уявлення про роль і обов'язки як уряду, так і бізнесу у сфері захисту та дотримання прав людини. В цьому відношенні особливе значення має Рамкова концепція в області прав людини і бізнесу «Захист, дотримання і засоби захисту». Її розробив Спеціальний представник Генерального секретаря ООН з питання про права людини і транснаціональні корпорації та інші підприємства, спираючись на результати найважливіших досліджень і консультацій з усіма зацікавленими сторонами, зокрема державами, громадянським суспільством і діловими колами [5, с. 1].

Відповідно до даної Рамкової концепції компанія (корпорація) бере на себе «корпоративну відповідальність дотримуватися прав людини». Вона

розглядається як стандартна відповідальність дотримуватися прав людини, відповідальність, яка існує незалежно від обов'язку держави захищати від порушень прав людини. Корпоративна відповідальність дотримуватися прав людини вимагає безперервного процесу належної турботи про права людини, наприклад, здійснення моніторингу або перевірки дотримання прав людини. Належна турбота розуміється як бізнес процес, за допомогою якого підприємства активно визначають, запобігають, пом'якшують і надають звіт про те, як вони усувають і справляються зі своїми потенційними і реальними несприятливими впливами на права людини. Принцип належної турботи може допомогти компаніям виявляти, попереджати і пом'якшувати побічні ефекти для прав людини з метою «уникати порушення прав інших» [6, с. 1–7].

В червні 2011 року Рада Організації Об'єднаних Націй з прав людини затвердила Керівні принципи підприємницької діяльності в аспекті прав людини для виконання цієї Рамкової концепції ООН, згідно з якими держави в межах своєї території повинні забезпечувати захист прав людини від порушень їх третьою стороною, в тому числі підприємствами. Керівні принципи засновані на трьох стовпах: обов'язки держави захищати права людини, корпоративна соціальна відповідальність за захист прав людини і право жертв на доступ до ефективного засобу правового захисту. Ці принципи є першим всесвітнім стандартом щодо попередження та подолання ризику негативного впливу на права людини пов'язаного з підприємницькою діяльністю. Керівні принципи не створюють нових правових зобов'язань, а скоріше докладно розкривають

наслідки існуючих зобов'язань і практики для держав та ділової сфери.

Ці керівні принципи отримали широку підтримку в усьому світі. В Європі 2 березня 2016 року Комітет міністрів прийняв детальну Рекомендацію про права людини і підприємницької діяльності. Ця Рекомендація побудована на керівних принципах і містить більш конкретні орієнтири для того, щоб допомогти урядам європейських країн попереджати і виправляти ситуацію порушення прав людини з боку приватних компаній, при цьому особлива увага приділяється заходам, спрямованим на те, щоб спонукати приватні компанії дотримуватися прав людини. В Рекомендації йдеться про актуальність Європейської конвенції про захист прав людини і Європейської соціальної хартії в цій області. Зокрема, в Рекомендації докладно розглядається питання про доступ до правового захисту, скорочення судових бар'єрів, надання правової допомоги та розгляді скарг.

У п. 27 Керівних принципів закріплено, що поряд з судовими механізмами державам слід забезпечувати ефективні і належні позасудові механізми розгляду скарг, які є частиною загальної державної системи правового захисту в разі пов'язаних з підприємницькою діяльністю порушень прав людини. Згідно п. 31 Керівних принципів для забезпечення ефективності державних і недержавних позасудових механізмів розгляду скарг слід гарантувати, зокрема, їх легітимність, доступність, передбачуваність, справедливість, транспарентність, відповідність нормам в області прав людини [7, с. 1–9].

Рамкова концепція і Керівні принципи також говорять про те, що механізми розгляду скарг на рівні компанії

можуть, наприклад, дати можливість підприємству розглянути скарги на ранньому етапі, до того, як справа перейде до суду або розпочнуться громадські кампанії проти цього підприємства. Більш того, відстежуючи скарги, компанії можуть виявляти системні проблеми та адаптувати практику своєї роботи так, щоб попереджати нанесення шкоди і спірні ситуації. У такому вигляді механізми розгляду скарг на рівні компанії доповнюють всі вжиті компанією заходи щодо впровадження принципу належної турботи. Особливо відмічається важливість залучення до виконання Керівних принципів зацікавлених сторін на місцевому рівні, підкреслюючи їх центральну роль в глобальній архітектурі управління як ключових суб'єктів по укріпленню практики і відповідальності за дотримання прав людини при проведенні підприємницької діяльності [8, с. 2].

До таких позасудових механізмів відноситься й інститут омбудсмена. У літературі омбудсмани, які функціонують у межах підприємств, компаній, корпорацій, отримали назву «корпоративних омбудсманів». Як відмічалось вище, вони здійснюють функції посередників в налагодженні стосунків та вирішенні конфліктних ситуацій як всередині організації, так і у взаємовідносинах із зовнішнім середовищем. Мирне врегулювання конфліктів та лояльне ставлення до клієнтів і співробітників надає можливість досягнути більшого успіху у бізнесі. Якогось універсального визначення «корпоративного омбудсмана» не існує, оскільки кожна компанія самостійно визначає їх функції та повноваження. Однак, схожим для всіх є те, що вони є самостійними і відносно незалежними у своїй роботі і допомагають керівництву та іншим

працівникам компанії у вирішенні конфліктів, проводячи власні розслідування на умовах неупередженості та конфіденційності. Він також виступає в ролі медіатора як при вирішенні спорів всередині компанії, так і суперечок компанії з третіми особами.

Як слушно зазначають деякі автори, діяльність корпоративних омбудсманів уявляє собою певний компромісний варіант, який відповідає інтересам як корпорації в цілому, так і її співробітників, дозволяє також виключити можливі судові позови, «не виносячи сміття з хати», і зберігати ділову репутацію тієї чи іншої компанії, а для працівників і клієнтів компанії – надає можливість звертатися зі скаргами, заявами та пропозиціями не лише до адміністрації, а також до незалежної, нейтральної особи, що має повноваження на проведення розслідувань та надання рекомендації по врегулюванню суперечок [9, с. 136–141].

Концепція корпоративних омбудсманів отримала свій розвиток у США. Тут ця служба успішно функціонує в понад як 500 великих компаніях і корпораціях, серед яких General Electric, Control Data, Federal Express, IBM, American Optical Company, AT&T, Information Systems, Bank of America, Washington Post та багато інших. Зокрема, General Electric розробила кодекс поведінки співробітників та правила професійної етики, якими передбачила право звернення до корпоративного омбудсмана у випадках порушення встановлених правил ділової етики та трудової дисципліни [10, с. 1–4]. Багато хто з ефективних топ-менеджерів цих корпорацій вже оцінив значення для компанії правильно організованої роботи корпоративного омбудсмана, що покликаний реально впливати на покращення морально-психоло-

гічного клімату, образу мислення співробітників та підвищення їх мотивації через вирішення комерційних суперечок чи посередництва при укладенні угод [11, с. 56–61].

Переймають ідею корпоративних омбудсманів і в інших країнах. Зокрема, у Казахстані в АО НК «КазМунайГаз» розроблено Кодекс ділової етики, в якому зазначається, що наслідування європейських принципів корпоративного управління дозволить забезпечити довіру та повагу до компанії. Для цього компанія приділяє особливу увагу корпоративній культурі, важливим інструментом у забезпеченні дотримання якої є, зокрема, корпоративний омбудсман. Відповідно до даного Кодексу по етичним питанням, а також по фактах порушень положень Кодексу, корупційних та інших протиправних дій, посадові особи та всі зацікавлені співробітники компанії можуть звертатися до омбудсмана, котрий має право ініціювати проведення процедур по виявленню порушень положень Кодексу як на підставі отриманих звернень, так і за власною ініціативою. Він також зобов'язаний дотримуватися неупередженості, забезпечувати захист працівників підчас розгляду суперечок, а також анонімність працівника, який звернувся до нього (у випадку, якщо заявник виявив таке бажання) [12, с. 5].

В цій же Республіці Казахстан рішенням Акціонерного Товариства «Казпочта» з метою посилення систем внутрішнього контролю за проявами зловживань своїми службовими повноваженнями з боку посадових осіб, а також з метою запобігання розкрадань та здирицтва, було створено інститут Омбудсмана, на який покладаються функції по розгляду скарг, прийняттю заходів по попе-

редженню та врегулюванню корпоративних конфліктів і конфліктів інтересів, контролю за дотриманням законних прав і інтересів зацікавлених осіб АТ «Казпочта» [13, с. 1–8].

Аналіз функцій і повноважень «корпоративних омбудсманів» великих компаній, закріплених у відповідних Кодексах ділової етики, свідчить що вони носять змішаний характер зовнішнього і внутрішнього контролю, з перевагою внутрішнього.

Поширеним видом спеціалізованих приватноправових омбудсманів зовнішнього контролю є омбудсмани приватних банківських (фінансових) установ. Фінансовий омбудсман (або, за визначенням Т. Смовженко, «суспільний примирювач» на фінансовому ринку) – це орган досудового розгляду спорів, що виникають між фінансовими організаціями та їх клієнтами – фізичними особами [14, с. 120–125]. Фінансовий (банківський) омбудсман, як елемент розгляду спору на досудовій стадії, надає можливість на добровільній, взаємно узгодженій і взаємно зацікавленій основі, розглянути спір, що виник з банківських правовідносин, неупереджено, незалежно, з мінімальними тимчасовими і грошовими витратами для сторін.

Так, у Німеччині комерційні банки в якості альтернативи судовому розгляду, який зазвичай виявляється неприйнятним, вартісним й тривалим, запровадили більш ефективну, не бюрократичну позасудову процедуру врегулювання спорів за участю неупередженого і незалежного омбудсмана (ombudsman) з метою більш швидкого й менш затратного вирішення спорів, що виникають між банками та їх клієнтами. Тим самим німецькі банки виступили у ролі першопроходців фінансо-

вого сектору Європи, зробивши спробу уникнути судових процедур і запровадивши систему позасудового врегулювання спорів [15, с. 1]. Переваги цієї системи полягають у тому, що це не просто безкоштовна для банківського клієнта процедура – вона не породжує для нього ніяких ризиків. Якщо клієнт не погодиться прийняти рішення омбудсмана, він має право звернутися до суду. Якщо його скаргу задоволено омбудсманом, то він отримує бажаний результат швидко і без проблем. Деталі процедури і умови допустимості звернення до омбудсмана встановлені в Положенні «Про процедуру врегулювання за скаргами клієнтів в німецькому банківському секторі», схваленому Федеральним міністерством юстиції Німеччини (Ombudsmannverfahrensordnung) [16, с. 11]. Відповідно до цього Положення, омбудсман розглядає спори, сума котрих не перевищує 5 тисяч євро. Крім того, омбудсман не розглядає скарги у випадках, коли спір розглядається або був розглянутий у суді, або по даному спору було укладено мирову угоду, чи справа є або була предметом позасудового розгляду іншого погоджувального органу, чи термін давності для передачі справи омбудсманові закінчився або банк посилається на закінчення терміну давності.

В деяких країнах на законодавчому рівні передбачений обов'язок фінансових (банківських) установ поширювати інформацію про наявність фінансового омбудсмана та інформувати клієнтів про існування органу позасудового вирішення спорів у розрізі всіх сегментів фінансового ринку. Такий обов'язок передбачений, наприклад, у таких країнах, як Данія, Ірландія, Нідерланди, Словенія, Іспанія, Велика Британія, Норвегія. В інших країнах таке зобов'язання

або не закріплене в правовому полі, або є частковим [17, с. 39].

Позасудове вирішення спорів за допомогою інституту приватноправового омбудсмана набуло великого поширення не тільки в Німеччині, але і в інших країнах Європи, що пояснюється тим, що процедура дозволяє клієнтам отримати в більшості випадків не тільки обов'язкове для виконання, та, порівняно з судами, як правило, більш швидке рішення, але і можливість безкоштовно і без будь-якого ризику врегулювати розбіжності з поставальниками послуг. Альтернативне позасудове вирішення спору представляється особливо привабливим в разі, якщо вартість спору настільки

мала, що звернення до суду не мало б ніякого практичного сенсу.

Таким чином, незважаючи на різну правову природу приватноправових омбудсманів і класичних омбудсманів публічного сектору, всі вони охоплені концепцією омбудсмана, що свідчить про розширення функціонального потенціалу інституту омбудсмана і його орієнтацію в сучасний період на вирішення спорів, направлення зусиль на зближення позицій сторін, гармонізацію суспільних відносин і зниження їх конфліктності. Діяльність омбудсманів приватного сектору сприяє суттєвому зниженню соціальної напруги, зниженню навантаження судових органів по розгляду справ, що виникають з приватних правовідносин.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Хиль-Роблес А. Парламентский контроль за администрацией (Институт омбудсмана) М.: Московская школа политических исследований, 2004. С. 75 (360 с.).
2. Эмих В. Омбудсмены, содействующие защите прав предпринимателей: мировой опыт и перспективы развития. Научный ежегодник Института философии и права Уральского отделения Российской академии наук. 2013. Т. 13. Вып. 3. С. 111–137.
3. Fabbriotti A. Ombudsperson. Oxford Public International Law. Oxford, 2013. P. 11.
4. Mariëtte van Huijstee (SOMO), Victor Ricco (CEDHA), Laura Ceresna-Chaturvedi (Cividep India). Guiding Principles on Business and Human Rights. Implementing the United Nations «Protect, Respect and Remedy». Stichting Onderzoek Multinationale Ondernemingen, Cividep India. 2012. 37 p.
5. Часто задаваемые вопросы относительно экономических, социальных и культурных прав: изложение фактов № 33. URL: http://www.ohchr.org/Documents/Publications/fs33_ru.pdf.
6. Руководящие принципы для выполнения Рамочной концепции Организации Объединенных Наций «Защита, соблюдение и средства защиты» URL: <http://www.business-humanrights.org/media/documents/ruggie/ruggie-guiding-principles-21-mar-2011.pdf>.
7. Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHRRU.pdf>.
8. Advancing Business and Human Rights Globally: Alignment, Adherence and Accountability URL: <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ForumSession3/Programme.pdf>.
9. Носырева Е. Особенности института омбудсмана в США / Право и политика, 2001. № 9. С. 136–141.
10. The Spirit & The Letter. URL: integrity.ge.com.
11. Филина Ф. Корпоративные омбудсмены становятся на защиту компаний. Финансовый менеджер. 2008. № 12. С. 56–61.
12. Кодекс корпоративной этики АО НК «КазМунайГаз». URL: <http://www.kmg.kz/about/docs/ethics/>.
13. Омбудсмен АО «Казпочта» URL: <http://www.kazpost.kz/?page=company/ombudsmen>.
14. Смовженко Т., Денис О. Дослідження зарубіжного досвіду функціонування фінансового омбудсмана як механізму вирішення конфліктів між банківськими установами

та клієнтами. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2016. Вип. 7. С. 120–125.

15. Институт финансового омбудсмена в мире. URL: <http://mosmediator.narod.ru/index/0-700>.

16. Banken und Verbraucher: Das verbraucherpolitische Gesamtkonzept der privaten Banken. Bundesverband Deutscher Banken. Berlin: Bundesverb. Dt. Banken, 2003. 62 S.

17. Єрмошенко А., Єрмошенко Л. Світовий досвід функціонування органів розгляду спорів у сфері фінансових послуг. А. Єрмошенко, Л. Єрмошенко. Вісник КНТЕУ. 2011. № 2. С. 39.

Исследуется мировая практика деятельности частноправовых омбудсманов как новой формы альтернативного внесудебного урегулирования споров и предотвращения конфликтов в частном деловом секторе, обеспечения справедливости, соблюдения и защиты прав и законных интересов человека, соблюдения деловой этики сотрудниками компаний и улучшения управленческой деятельности и качества предоставляемых услуг.

Ключевые слова: омбудсман, корпоративный омбудсман, альтернативность, медиация, конфликт, внесудебное разрешение споров, правовой статус, функции, права человека.

The world practice of the activity of private law ombudsmen as a new form of alternative out-of-court settlement of disputes and prevention of conflicts in the private business sector is being investigated, ensuring fairness, observance and protection of human rights and legitimate interests, observance of business ethics by company employees and improvement of management activities and quality of services.

Key words: ombudsman, corporate ombudsman, alternative, mediation, conflict, extrajudicial settlement of disputes, legal status, functions, human rights.