

# معالجة الشواغل بالوضوح

خارطة طريق منظمة الأغذية والزراعة بشأن  
الجهات التي يمكن اللجوء إليها عند الحاجة



## المحتويات

- 1 مقدمة
- 2 المدراء (رؤساء المسارات أو المراكز  
أو الشُّعب أو المكاتب الميدانية)
- 4 شعبة الموارد البشرية
- 6 أمين المظالم
- 8 مكتب الشؤون الأخلاقية
- 10 مكتب المفتش العام
- 12 الهيئات الممثلة للموظفين
- 14 الخدمات الاستشارية والصحية
- 16 إجراءات الطعن ولجنة الطعون



لقد تم وضع خارطة الطريق هذه بقيادة مكتب الشؤون الأخلاقية وبالتعاون مع أصحاب المصلحة الداخليين. وهي تشكل وثيقة حيّة سيتم تحديثها وفقاً لأي تغيير يطرأ على القواعد، واللوائح، والسياسات، وجهات الاتصال، وما إلى ذلك. وبالنسبة إلى الأسئلة المتعلقة بمحتوى خارطة الطريق، يرجى الاتصال على العنوان التالي: [Ethics-Office@fao.org](mailto:Ethics-Office@fao.org).

# مقدمة

وتتوجه خارطة الطريق هذه إلى جميع الموظفين في المنظمة (الموظفين، والاستشاريين، والمشاركين في اتفاقات الخدمات الشخصية، والمتدربين والمتطوعين، والمتقاعدين من المنظمة، وغيرهم). ويمكنها أن تقدم أيضًا توجيهات لأي طرف من خارج المنظمة في ما يخص بعض المجالات التي تستدعي القلق (مثل الجهات المستفيدة من المشاريع، أو المشاركة في فعاليات المنظمة).

ويمكنك الرجوع أيضًا إلى **مدونة السلوك الأخلاقي للمنظمة** التي تقدّم التوجيهات

عن السلوك الأخلاقي وتحدد القواعد والسياسات المرعية الإجراء التي يُفترض بجميع موظفي المنظمة الاطلاع عليها.

وللاطلاع على مصادر المعلومات المتوافرة والحصول على المساعدة، يمكن الرجوع إلى العناوين الواردة أدناه.

إلى من تلجأ ومن هي الجهات التي يتعين عليك الاتصال بها حين تريد الإبلاغ عن أمر ما أو حين تشعر بأنك تُعامل معاملة ظالمة أو حين تحتاج إلى توجيهات عن كيفية فهم القواعد؟ وهل هناك ما يشغل بالك ويمكن لمكتب أمين المظالم أو مكتب المفتش العام أو الشؤون الأخلاقية أن يساعدك في معالجته؟ وهل يجب أن تناقش وضعك مع مديرك أو شعبة الموارد البشرية أو الهيئات الممثلة للموظفين، أم عليك أن تتكلم مع مستشار الموظفين؟

ستمكنك خارطة الطريق هذه من الاطلاع على مختلف المكاتب والوظائف والآليات المتاحة لك، سواء كنت تعمل في الميدان أو في المقر الرئيسي، لمساعدتك على معالجة شواغلك المتعلقة بالسلوك في مكان العمل أو ظروف العمل.

وتعرض خارطة الطريق مختلف المكاتب والوظائف والآليات الموجودة في منظمة الأغذية والزراعة (المنظمة) وتشرح مجالات المسؤولية المنوطة بكل منها. كما أنها تعطي بعض الأمثلة العملية لتبيان سياق التفسيرات ولمساعدتك عندما تساورك الشكوك بشأن كيفية التعامل مع ما يشغلك. ولكن تذكّر أن لكل حالة ظروفها الفريدة وأن التوجيهات المقدمة ستختلف بناء على ذلك، وقد يلزم بالتالي تكييفها على ضوء وضعك الخاص. وفي بعض الحالات قد تود استشارة أكثر من مكتب واحد أو وظيفة واحدة.



# المدرء

## رؤساء المسارات أو المراكز أو الشُعب أو المكاتب اللامركزية

- ✓ وأعمال التمييز والتحرّش، بما في ذلك التحرّش الجنسي، وسوء استعمال السلطة؛
- ✓ وبوادر سوء السلوك المحتمل مثل المحسوبية أو المحابة أو الفساد أو الانتهاكات الأخرى لمدونة السلوك الأخلاقي<sup>1</sup>.

يتحمّل المدرء الذين يقودون بالمثل، مسؤولية ضمان تقدّمهم وتقيّد فريقهم أو مكتبهم بلوائح المنظمة وقواعدها وبأعلى معايير النزاهة والسلوك. ويحتل المدرء موقعًا فريدًا يتيح لهم المساعدة في النظر في المشاكل ومعالجتها حالما تظهر واتخاذ إجراءات مبكرة قبل تدهور الأوضاع. ويتعيّن عليهم اتخاذ الإجراءات وتقديم التوجيهات للموظفين العاملين تحت إشرافهم بشأن كيفية معالجة مسائل من قبيل:

إدارة المكتب أو النزاعات بين الأشخاص؛

- ✓ وإساءة استخدام أصول المنظمة، بما فيها الأصول البشرية والمالية والمادية؛
- ✓ والانتهاكات البسيطة المختلة باللوائح أو القواعد أو المنشورات الإدارية؛

<sup>1</sup> سوء السلوك يشمل السلوك غير المرضي على النحو المبين في القائمة غير الحصرية للأمثلة الواردة في الفقرة 1-330-52 من دليل التعليمات الإدارية، والأفعال المستوجبة للعقاب التي يرتكبها طرف ثالث على النحو المحدد في إجراءات المنظمة المتعلقة بفرض العقوبات على المتعاقدين (انظر التعميم الإداري 2014/27).

ويمكنك الاتصال بمديرك للحصول على المشورة أو المساعدة أو المعلومات إذا كان لديك شواغل بشأن ديناميكيات المكتب أو السلوك غير اللائق أو العلاقات بين الأشخاص، أو إذا كانت تساورك الشكوك حول ما إذا كانت الأعمال أخلاقية. وفي حال لم تكن مرتاحًا لفعل ذلك أو كانت لديك شكوك حول المشورة المقدمة، بالطبع يمكنك الاتصال بأحد المكاتب المستقلة المذكورة في خارطة الطريق هذه للحصول على المساعدة.

وينبغي إحالة العديد من المسائل الآتية ذكرها، إذا كان طابعها خطيئًا، إلى مكتب المفتش العام. ويمكن أن يتصل المدراء بالمكاتب المذكورة في خارطة الطريق هذه من أجل الحصول على التوجيهات بشأن كيفية معالجة الشواغل التي عرضت عليهم، وأن يحيلوا الموظفين العاملين تحت إشرافهم إلى هذه المكاتب حسب الاقتضاء.

## شعبة الموارد البشرية

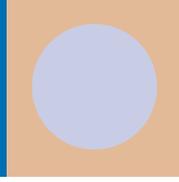
- ✓ والمشورة بشأن المسائل والنزاعات المتعلقة بمكان العمل:  
[HR-advice@fao.org](mailto:HR-advice@fao.org)
- ✓ والموارد البشرية من غير الموظفين: ارفع تذكرة عن طريق بوابة  
[ServiceNow](mailto:ServiceNow)
- ✓ والتعليم وتنمية قدرات الموظفين:  
[Training@fao.org](mailto:Training@fao.org)
- ✓ وإدارة الأداء (بما في ذلك عدم الموافقة على التقييمات):  
[Performance-Management@fao.org](mailto:Performance-Management@fao.org)
- ✓ وخطط التأمين الطبي، والصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة، وخطّة التعويض عن الإصابات أو الأمراض المتصلة بالخدمة:
  - الإصابات أو الأمراض المتصلة بالخدمة:  
[Service-Incurred@fao.org](mailto:Service-Incurred@fao.org)
  - المعاشات التقاعدية:  
[Pensions@fao.org](mailto:Pensions@fao.org)
  - التأمين الطبي:  
[Medical-Insurance@fao.org](mailto:Medical-Insurance@fao.org)

يتشارك كل من شعبة الموارد البشرية، والمسؤولين الإقليميين عن الموارد البشرية، ومركز الخدمات المشتركة في دعم أئمن ما تملكه المنظمة، أي موظفيها. ويمكن تلخيص أدوارهم ومسؤولياتهم على النحو التالي.

تركّز **شعبة الموارد البشرية** في المقر الرئيسي على وضع الاستراتيجية، والسياسة، وتقود عملية التخطيط للقوى العاملة، وبرامج التعلّم وبناء القدرات الخاصة بالموارد البشرية، كما أنها تعمل على إدارة المسائل المعقّدة المتعلقة بمكان العمل، والمسائل المتعلقة بالوظائف وبرامج المداورة، وخطط التأمين الطبي، والصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة، وخطّة التعويض عن الإصابات أو الأمراض المتصلة بالخدمة.

■ وبصورة خاصة، تقوم **شعبة الموارد البشرية** بتوفير التوجيهات ومعالجة المسائل المتعلقة بما يلي:

- ✓ التخطيط للقوى العاملة ولتعاقب الموظفين، والتصميم التنظيمي وإدارة الوظائف، وتحديد التوصيفات العامة للوظائف وتصنيفها:  
[Post-Action-Requests@fao.org](mailto:Post-Action-Requests@fao.org)
- ✓ عمليات التعيين، والتنقل، والنقل الأفقي:  
[employment@fao.org](mailto:employment@fao.org)



ويتولى **المسؤولون الإقليميون عن الموارد البشرية** مسؤولية تقديم المشورة للموارد البشرية والدعم في مجال الامتثال للمكاتب الواقعة في إقليمهم. وإن تفاصيل جهات الاتصال متوافرة في شبكة معلومات المكاتب القطرية.

ويضطلع **مركز الخدمات المشتركة** بعمليات المعاملات/العمليات الإدارية اليومية الخاصة بالموارد البشرية ويسدي المشورة للموظفين في المقر الرئيسي والمكاتب اللامركزية في ما يتعلّق بعقودهم أو مستحقّاتهم الفردية وبعملات المعاملات والعمليات الإدارية الروتينية، بما في ذلك خدمات الموارد البشرية الفردية، وتعيين الخبراء الاستشاريين وغيرهم من الأفراد من غير الموظفين، والأجور وعمليات السفر. ويسدي المركز أيضًا المشورة إلى الموظفين والمدراء بشأن تطبيق الإجراءات ويجب على الاستفسارات بشأن المستحقّات والموجبات. وبعد مركز الخدمات المشتركة نقطة الاتصال الأولى للاستفسار عن جميع عقود ومستحقّات الموارد البشرية، ويمكن الاتصال به عن طريق رفع تذكرة عبر بوابة ServiceNow.



## أمين المظالم

ويقدم أمين المظالم المشورة والتوجيهات بشكل غير رسمي لجميع موظفي المنظمة، بغض النظر عن وظيفتهم أو رتبهم أو موقعهم الجغرافي، في ما يتعلّق بالشواغل التالية:

- ✓ النزاعات مع الزملاء أو النظراء أو المشرفين؛
- ✓ والقرارات الإدارية التي تؤثر على توظيفك؛
- ✓ والآليات المتوافرة للتصدي للتحرش أو التحرش الجنسي أو غيرهما من أشكال سوء السلوك، مثل سوء استعمال النفوذ أو السلطة.

يوثّر أمين المظالم **حيّزًا آمنًا وسريًا** لطرح أي شاغل متعلّق بالعمل بصورة غير رسمية. **ويمكنه أن يساعدك على إيجاد السبيل الصحيح لحل النزاعات.** وإن أمين المظالم شخص محايد، وغير منحاز، ومستقل. ويمكنك اللجوء إليه وأنت على ثقة تامة بأنه لن يخبر أحدًا عن شواغلك من دون موافقتك الصريحة. ويقوم مكتب أمين المظالم بالمساعدة على تهيئة مكان عمل متناغم ومنتج للجميع في المنظمة.



ولتكوين فهم أفضل لدور أمين المظالم ووظائفه، يرجى الرجوع إلى **مدونة السلوك ومعايير الممارسة** الخاصة بالرابطة الدولية لأمناء المظالم و**اختصاصات أمين المظالم في منظمة الأغذية والزراعة**.

ويقدم أمين المظالم مساعدة فاعلة للموظفين في المنظمة من أجل معالجة الشواغل المتعلقة بمكان العمل وحل النزاعات عبر وسائل غير رسمية مثل:

- ✓ تحديد الخيارات واستعراضها؛
  - ✓ والتدريب المتعلق بالنزاعات (زيادة قدرة الفرد وثقته لمعالجة النزاعات)؛
  - ✓ والدبلوماسية المكوكية (حيث يؤدي أمين المظالم دور الوسيط بين الأطراف المتنازعة من دون وجود اتصال مباشر في ما بينها)؛
  - ✓ والوساطة (جمع الأطراف لمساعدتها على إيجاد حل يوافق عليه الجميع).
- ويتولّى أمين المظالم أيضًا إدارة شبكة من أمناء المظالم الميسّرين المعيّنين بضمان الاحترام في أماكن العمل في عدّة مكاتب لامركزية. ويمكن للمكتب الإداري المحلي أن يزودك بمعلومات الاتصال بهؤلاء الميسّرين.



# مكتب الشؤون الأخلاقية

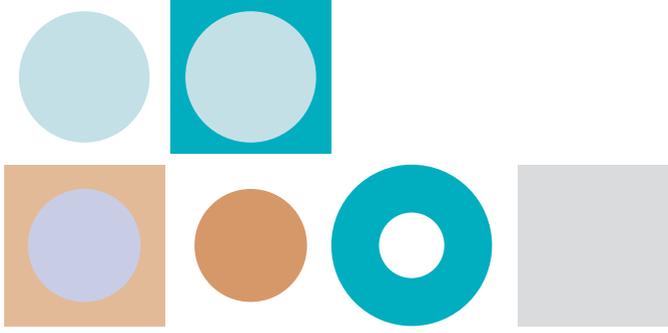
وعليك طلب مساعدة مكتب الشؤون الأخلاقية للحصول على توضيح ومعلومات بشأن القضايا الأخلاقية المتعلقة بعملك.

ولا يُجري مكتب الشؤون الأخلاقية التحقيقات ولا يتخذ القرارات بشأن طريقة التصرف النهائية حيال المسائل التي استُرعِي انتباهه إليها، وبصورة عامة، لا يشارك مشاركة نشطة في حل المشاكل بين الأطراف بصورة غير رسمية. وعندما تبُلِّغ المكتب بما يشغلك، تتلقى مشورة وتوجيهات سرّية بشأن الخيارات المتوافرة لك، بما في ذلك للإبلاغ رسمياً عن أعمال سوء السلوك المحتملة.

يساعد مكتب الشؤون الأخلاقية على إيجاد ثقافة من النزاهة والشفافية والمساءلة في المنظمة. ويتمتع المكتب بالاستقلالية، وهو مسؤول أمام المدير العام مباشرةً. ويتسم عمل مكتب الشؤون الأخلاقية بطابع استباقي بشكل عام.

ويقدم المكتب المشورة والتوجيهات الرسمية بشأن المعايير والإشكاليات الخاصة بأداب المهنة وتضارب المصالح مثل:

- ✓ المحافظة على الاستقلالية وعدم الانحياز؛
- ✓ وتضارب المصالح في ما يخص التوظيف؛
- ✓ واستخدام موارد المنظمة؛
- ✓ وقبول الهدايا أو التكريم أو الجوائز؛
- ✓ والأنشطة الخارجية؛
- ✓ والأنشطة السياسية؛
- ✓ والقيود بعد انتهاء الخدمة؛
- ✓ والاستثمارات والأصول المالية الشخصية حيث قد يكون هناك تضارب في المصالح؛
- ✓ والإدارة غير الأخلاقية المتصورة أو الفعلية للموارد (عقود الشراء، خطابات الموافقة، وغيرها).



- إحالة حالات الانتقام الظاهر إلى مكتب المفتش العام للتحقيق فيها؛
- إحالة الموظف إلى أمين المظالم أو الآليات غير الرسمية الأخرى لحل النزاعات حسب الاقتضاء؛
- توصية الإدارة العليا باتخاذ تدابير الحماية المؤقتة في ما يخص المسائل المحالة إلى مكتب المفتش العام للتحقيق فيها حسب الاقتضاء؛
- توصية الإدارة العليا باتخاذ تدابير الحماية في ما يخص الحالات التي تُبْت فيها حصول أعمال انتقامية بعد التحقيق.

ويقوم مكتب الشؤون الأخلاقية أيضًا بما يلي:

- ✓ تسيير برنامج الإفصاح السنوي للمنظمة؛
- ✓ تقديم المشورة والتوجيهات للمساعدة على تجنّب المشاكل الأخلاقية المتعلقة بسوء السلوك بين الأشخاص من قبيل التحرش، والتحرش الجنسي، والتمييز؛
- ✓ تأدية أدوار مختلفة في سياق حماية الموظفين الذين بلّغوا عن سوء سلوك أو تعاونوا مع أنشطة الرقابة المفوضة حسب الأصول (مثل عمليات التدقيق أو التحقيق) والذين تعرّضوا بالتالي لأعمال انتقامية أو تهديدات بالانتقام. ويتمثل دور مكتب الشؤون الأخلاقية في هذا الشأن في:
- تلقي وإجراء استعراض ظاهر لشكاوى الانتقام (أي تقييم أولي) بموجب **سياسة حماية المبلغين عن المخالفات:**

## مكتب المفتش العام

■ في سياق تنفيذ المشاريع، والمعاملات المالية، والمشتريات (مثل البيانات الكاذبة، والشهادات المزورة، والتزوير، والاختلاس أو إساءة تخصيص الأموال، والإفصاح عن المعلومات السرية بشأن العطاءات، وطلب/قبول الرشاوى أو العمولات، والابتزاز، وما إلى ذلك)؛

✓ الإهمال الجسيم (الفشل المتعمد أو المتهور في التصرف كشخص عقلاني عند تأدية المهام)؛

✓ المحسوبية (مثلاً في سياق أنشطة التعيين أو الشراء)؛

✓ التحرش، وسوء استعمال السلطة، والتمييز؛

يحق مكتب المفتش العام في أعمال سوء السلوك المحتملة التي يرتكبها موظفو المنظمة وفي الأفعال المستوجبة للعقاب التي يرتكبها أطراف ثالثة (مثل الشركاء المنفذون والموردون) والتي تؤثر على أنشطة المنظمة وعملياتها. وتشمل أنواع المسائل التي يجري التحقيق فيها:

✓ ممارسات الغش أو الفساد أو التآمر أو الإكراه:

■ للحصول على منافع مالية غير مستحقة في سياق مستحقات الموظفين (مثل المطالبات الزائفة بإعانات الإيجار، ومنح التعليم، والسفر، والتأمين الطبي، وغيرها.)؛



ويجوز للأفراد أو الكيانات من خارج المنظمة أن يبلغوا مكتب المفتش العام عن ادعاءات بشأن سوء سلوك ما. ومع أنهم لا يتمتعون بتغطية سياسة حماية المبلغين عن المخالفات لأنهم من خارج المنظمة، ستتخذ المنظمة جميع التدابير المعقولة لحمايتهم من أي عواقب سلبية قد تنجم عن إبلاغهم عن ادعاءات بشأن سوء سلوك بحسن نية. ويمكنكم أيضًا الاتصال بمكتب المفتش العام من غير الإفصاح عن هويتكم للإبلاغ عن شواغلكم إزاء سوء سلوك محتمل.

ويمكن طلب مشورة مكتب المفتش العام أو توجيهاته لمعرفة ما إذا كانت شواغلك تقع ضمن نطاق ولايته أو ما إذا كان من المستحسن معالجتها من جانب مكتب آخر. ويعطي مكتب المفتش العام أيضًا معلومات عن المسائل الإجرائية المتعلقة بعملية التحقيق.

✓ التحرش الجنسي بموجب سياسة منع التحرش الجنسي؛

✓ الاستغلال والاعتداء الجنسيين وفقًا لسياسة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الأزمات الإنسانية؛

✓ الأعمال انتقامية، كما هي معرّفة بموجب سياسة حماية المبلغين عن المخالفات؛

✓ انتهاكات معايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية؛

✓ أنواع سوء السلوك الأخرى.

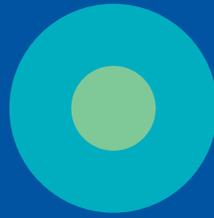
وإنّ أنشطة التحقيق التي يقوم بها مكتب المفتش العام هي ممارسات سرّية لتفصي الحقائق لتلتزم بالمعايير المهنية القائمة (انظر **الخطوط التوجيهية للتحقيقات** لمزيد من التفاصيل بشأن عملية التحقيق)، ويتم تقديم استنتاجات التحقيق وتوصياته إلى المدير العام (أو السلطة المفوّضة) لاتخاذ القرارات والإجراءات، إن وجدت.

للاتصال:

[inspector-general-office@fao.org](mailto:inspector-general-office@fao.org) (للاستفسارات العامة)

الخط الساخن الخط الساخن (الموقع الإلكتروني حيث تتوفر استمارة الإبلاغ بصورة إلكترونية بالإضافة إلى أرقام الهاتف باللغة المحلية)





## الهيئات الممثلة للموظفين

ويجوز للموظفين أن يعرضوا الحالات الفردية على الهيئة التي ينتمون إليها والتي من شأنها أن تسدي المشورة وأن تساعد في معالجة المسائل التي ترتبط مثلًا بإدارة الأداء، والتمييز، والتحرّش، بما في ذلك التحرّش الجنسي، وسوء استعمال السلطة. وتساعد الهيئات الممثلة للموظفين الموظفين في فض الشكاوى المتعلقة بمكان العمل في حالات عديدة، بالتعاون مع الوحدات المعنيةّ.

وتشارك الهيئات الممثلة للموظفين أيضًا في المحافل الاستشارية مثل اللجنة الاستشارية بين الموظفين والإدارة، واللجنة الاستشارية للتأمين الصحي في منظمة الأغذية والزراعة، واللجنة الاستشارية المعنية بالسلامة والصحة المهنيّتين، وفي العمليات (مثل الدراسات الاستقصائية عن رضا الموظفين التي تغطي رفاه الموظفين وظروف عملهم).

هناك في منظمة الأغذية والزراعة هيئتان تمثلان الموظفين، هما اتحاد موظفي فئة الخدمات العامة لمنظمة الأغذية والزراعة وبرنامج الأغذية العالمي الذي يمثل جميع فئات موظفي الخدمات العامة في المقربين الرئيسيين للمنظمة وبرنامج الأغذية العالمي، ورابطة موظفي الفئة الفنية في المنظمة التي تمثل جميع الموظفين من الفئة الفنية في المقر الرئيسي وفي الميدان. ويتم الاعتراف بهاتين الهيئتين على أنهما تمثلان الموظفين من خلال اتفاق اعتراف مبرم مع المنظمة. وإن الانتساب إلى الهيئات الممثلة للموظفين اختياري.

وتشارك الهيئات الممثلة للموظفين في **تحديد ودراسة وتسوية المسائل المتصلة برفاه الموظفين**، بما في ذلك ظروف العمل والسياسات الخاصة بالموارد البشرية. وتقوم الهيئات الممثلة للموظفين بالدفاع عن الحقوق على أساس جماعي وفردى، وتقديم الدعم في النزاعات وفض الشكاوى وإسداء المشورة بشأن المسائل القانونية.

خلال مجلسهم، حيث يجري تمثيل الهيئات الممثلة للموظفين التابعة لمنظمة الأغذية والزراعة وبرنامج الأغذية العالمي.

وتشكّل الهيئات الممثلة للموظفين جزءاً من اتحاد رابطات الموظفين الدوليين الذي يجمع ممثلي الموظفين على مستوى الأمم المتحدة لمناقشة أي مسائل ذات صلة في كل سنة

### جهات الاتصال:

اتحاد موظفي الخدمات العامة:  
UGSS: +39 06 570 53530  
[UGSS@fao.org](mailto:UGSS@fao.org)

رابطة موظفي الفئة الفنية في  
منظمة الأغذية والزراعة:  
أو +39 06 570 53986  
+39 06 57054037  
[AP-in-FAO@fao.org](mailto:AP-in-FAO@fao.org)

# الخدمات الاستشارية والصحية

- ✓ المراحل الانتقالية في الحياة؛
- ✓ الصدمات النفسية؛
- ✓ الحالة النفسية؛
- ✓ الإدمان على الكحول/تعاطي المخدرات؛
- ✓ حالات الوفاة والحزن؛
- ✓ المشاكل والشواغل الشخصية/العائلية؛
- ✓ علاقات العمل الصعبة؛
- ✓ التحرش والتحرش الجنسي.

- يقدم **الفريق المعني بالخدمات الاستشارية** للموظفين **الدعم النفسي والاجتماعي** للموظفين في المنظمة ولعائلاتهم في ما يخص الظروف التي يصادفونها في حياتهم اليومية (سواء أكانت تتعلق بعملهم أم لا) والتي يمكنها أن تؤثر على رفاههم وإنتاجيتهم، بما في ذلك.
- ✓ القلق/ المخاوف الشديدة؛
  - ✓ التوازن بين العمل والحياة الشخصية؛
  - ✓ إدارة الضغط النفسي؛



وتعترف المنظمة باستراتيجية منظومة الأمم المتحدة بشأن الصحة العقلية والرفاه في مكان العمل وتدعمها، انظر <https://www.un.org/en/healthy-workforce/>

وتقدم الخدمات الصحية المساعدة في ما يخص:

- ✓ المشورة بشأن نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسبة؛
- ✓ الاستعداد للبعثات؛
- ✓ التعليم والتدريب النفسيين بشأن مجموعة متنوعة من المواضيع المتعلقة بإدارة الضغط النفسي والقدرة على الصمود في وجهه.

وإنّ الخدمة الاستشارية سرية وغير رسمية ومجانية لجميع الموظفين في منظمة الأغذية والزراعة والمعالين، بغض النظر عن نوع العقد أو دورهم أو مكان عملهم، وهذه الخدمة متاحة بلغات عدّة (العربية والإنكليزية والفرنسية والإسبانية). ولا يقدم المستشار خدمات الوساطة بين الموظفين أو بينهم وبين المدراء، بل يساعدك على الحصول على الأدوات اللازمة ويتصل بأخصائيي الصحة العقلية ليعالجوا وضعك بشكل أفضل أو ليساعدوك على استرجاع صحة جيّدة.

## جهات الاتصال

مكتب الاستقبال للخدمات الصحية: +39 06570 53577 | [Health-Services@fao.org](mailto:Health-Services@fao.org)

مستشارو الموظفين | [wellness@fao.org](mailto:wellness@fao.org)

## إجراءات الطعن ولجنة الطعون

توصية بهذا الشأن إلى المدير العام الذي يتخذ بعدها قرارًا نهائيًا بشأنه. وترد تشكيلة لجنة الطعون في الملحق ألف من القسم ٣٣١ من دليل الإجراءات الإدارية.

وتعترف المنظمة بصلاحيات المحكمة الإدارية التابعة لمنظمة العمل الدولية والتي تعتبر المنتدى الأخير لاستعراض أي قرار تتخذه المنظمة. ويمكن تقديم شكوى إلى المحكمة الإدارية هذه بعد صدور قرار نهائي عن المدير العام، كما هو منصوص عليه في القسمين ٣٣١ و ٣٣٢ من دليل الإجراءات الإدارية.

وتجدر الإشارة إلى أنه باستثناء الخبراء الاستشاريين المستخدمين بموجب القسم ٣١٧ من دليل الإجراءات الإدارية، ترد الإجراءات المحددة لحل الشكاوى والنزاعات الخاصة بالأفراد من غير الموظفين في عقد العمل الذي يبرمونه مع المنظمة.

إذا كنت موظفًا أو خبيرًا استشاريًا مستخدم بموجب القسم ٣١٧ من دليل الإجراءات الإدارية، ولديك شكوى نتيجة قرار إداري متخذ، باستطاعتك أن تقدم طعنًا إلى المدير العام لإجراء استعراض إداري للمسألة عملاً بالقسم ٣٣١ من دليل الإجراءات الإدارية. وإنّ أي قرار يصدر عن المنظمة ويؤثر عليك بشكل مباشر قابل للطعن، مثل القرارات التي تتعلق بعدم تجديد التعيين أو إنهائه، والمنافع والمستحقات، والقرارات التأديبية. ويجب تقديم الطعن خلال ٩٠ يومًا من تاريخ تبليغك بالقرار الذي تود أن تطعن به.

وإذا رفض المدير العام طعنك، يمكنك أن ترفعه إلى لجنة الطعون على النحو المنصوص عليه في القواعد الواردة في القسم ٣٣١ من دليل الإجراءات الإدارية الذي يحدد المواعيد النهائية للتحرّك. ويتمثل دور لجنة الطعون في استعراض الطعن ورفع

للاتصال بأمانة لجنة الطعون:

+39 06570 52462 | [AppealsCommittee@fao.org](mailto:AppealsCommittee@fao.org)

# ما زلت غير متأكد من الجهة التي يجب أن تلجأ إليها؟

اتصل بأمين المظالم باعتباره نقطة الاتصال الأولى -

[ombuds@fao.org](mailto:ombuds@fao.org)



Ethics Office  
Ethics-Office@fao.org  
<http://www.fao.org/ethics/en/>  
**Food and Agriculture Organization of the United Nations**  
Rome, Italy

الاتصال:

