



Продовольственная и
сельскохозяйственная организация
Объединенных Наций

От проблемы к решению

Дорожная карта ФАО: к кому
обратиться за решением проблемной
ситуации на работе





©FAO/Carlo Peria

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	1
РУКОВОДИТЕЛИ (РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ, ЦЕНТРА, ОТДЕЛА ИЛИ ДЕЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА)	2
ОТДЕЛ ЛЮДСКИХ РЕСУРСОВ	4
УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА	6
УПРАВЛЕНИЕ ПО ЭТИКЕ	8
КАНЦЕЛЯРИЯ ГЕНЕРАЛЬНОГО ИНСПЕКТОРА	10
ОРГАНЫ, ПРЕДСТАВЛЯЮЩИЕ ПЕРСОНАЛ	12
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И МЕДИЦИНСКАЯ СЛУЖБА	14
АПЕЛЛЯЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА И АПЕЛЛЯЦИОННЫЙ КОМИТЕТ	16

Данная «дорожная карта» подготовлена под руководством Управления по этике в сотрудничестве с заинтересованными сторонами, входящими в состав Организации. Это «живой» документ, который будет обновляться в соответствии с любыми изменениями правил, положений, политики, контактных данных и т. д. Вопросы по содержанию «дорожной карты» просьба направлять по адресу: Ethics-Office@fao.org.

Фото на обложке, р. 1, 5 и 12 by ©Art&Design srl

Первое пересмотренное издание, 2023

ВВЕДЕНИЕ

Куда вы обращаетесь и с кем связываетесь, когда вам есть о чем сообщить, вы чувствуете, что с вами несправедливо обращаются, или нуждаетесь в помощи в понимании правил? Вас беспокоит вопрос, с решением которого могут помочь Канцелярия уполномоченного по правам человека, Канцелярия Генерального инспектора или Управление по этике? Следует ли вам обсудить вашу ситуацию со своим руководителем, Отделом людских ресурсов, органами представительства персонала или нужно обратиться к консультанту персонала?

Предлагаемая «дорожная карта» позволит вам ориентироваться в отделах, функциях и механизмах, доступных для вас независимо от того, работаете вы в страновом представительстве или в штаб квартире, и призванных помочь в решении проблемы, связанной с поведением на рабочих местах или условиями найма.

«Дорожная карта» знакомит с различными отделами, функциями и механизмами ФАО и описывает их сферы ответственности. В ней также приводится несколько практических примеров, которые служат объяснением и должны помочь вам разрешить сомнения относительно того, как следует поступить в беспокоящей ситуации. Однако следует помнить, что каждая ситуация по-своему уникальна, и предлагаемые рекомендации, возможно, придется скорректировать с учетом

ваших конкретных обстоятельств. В некоторых случаях вам может потребоваться консультация в нескольких подразделениях или у нескольких специалистов.

Эта «дорожная карта» предназначена для всех сотрудников ФАО (штатных сотрудников, консультантов, лиц, подписавших индивидуальные договоры об оказании услуг, стажеров, волонтеров, вышедших в отставку сотрудников ФАО и т. д.). По некоторым вопросам она может служить руководством для любых лиц, не являющихся сотрудниками ФАО (например, для бенефициаров проектов или участников мероприятий ФАО).

Вы можете также обратиться к **Кодексу этического поведения ФАО**, который содержит руководство по этическому поведению и определяет применимые правила и политику, с которыми должны быть ознакомлены все сотрудники ФАО.

Доступные источники информации и помощи приводятся ниже под соответствующими заголовками.



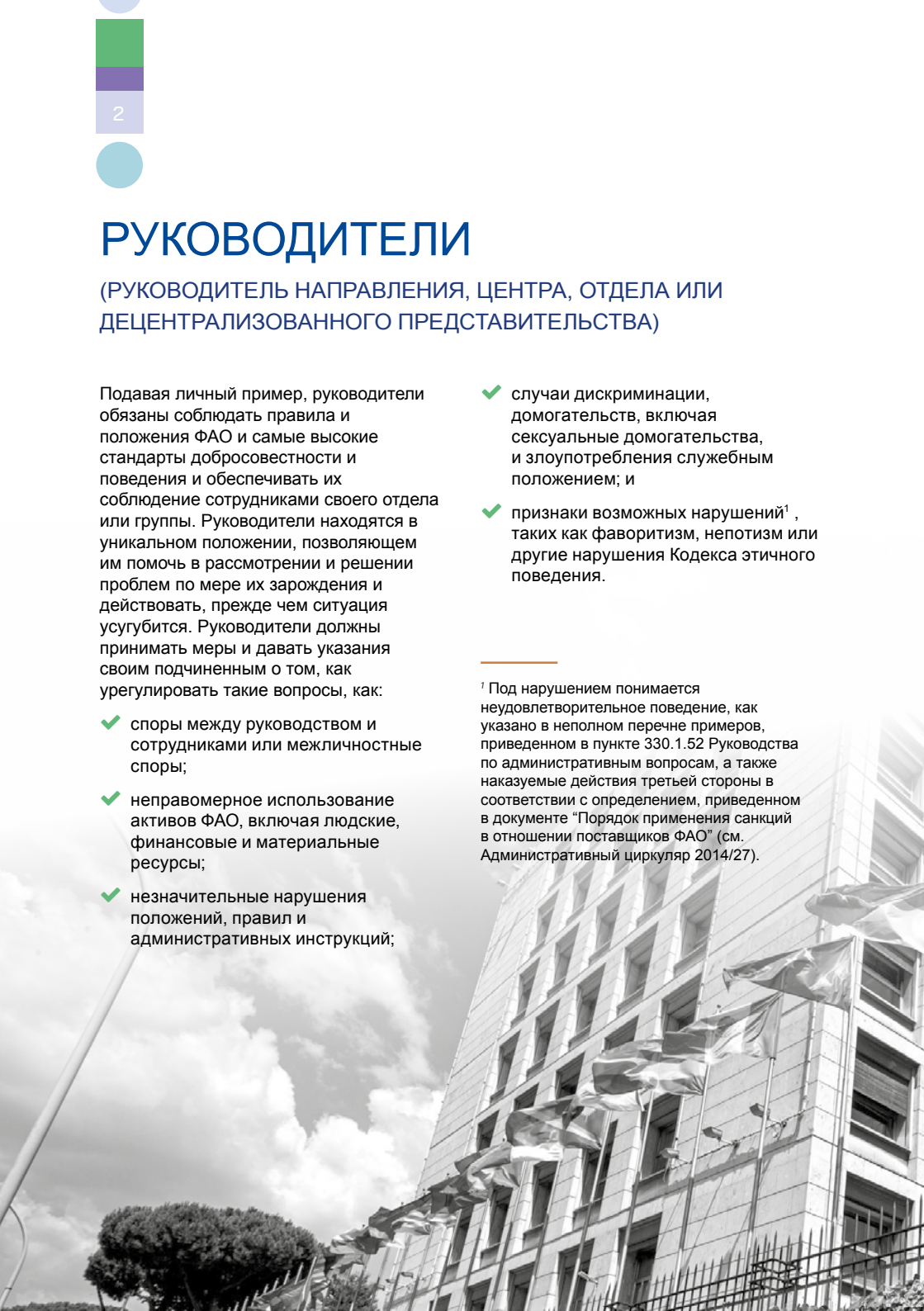
РУКОВОДИТЕЛИ

(РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ, ЦЕНТРА, ОТДЕЛА ИЛИ ДЕЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА)

Подавая личный пример, руководители обязаны соблюдать правила и положения ФАО и самые высокие стандарты добросовестности и поведения и обеспечивать их соблюдение сотрудниками своего отдела или группы. Руководители находятся в уникальном положении, позволяющем им помочь в рассмотрении и решении проблем по мере их зарождения и действовать, прежде чем ситуация усугубится. Руководители должны принимать меры и давать указания своим подчиненным о том, как урегулировать такие вопросы, как:

- ✓ споры между руководством и сотрудниками или межличностные споры;
- ✓ неправомерное использование активов ФАО, включая людские, финансовые и материальные ресурсы;
- ✓ незначительные нарушения положений, правил и административных инструкций;
- ✓ случаи дискриминации, домогательств, включая сексуальные домогательства, и злоупотребления служебным положением; и
- ✓ признаки возможных нарушений¹, таких как фаворитизм, nepotизм или другие нарушения Кодекса этического поведения.

¹ Под нарушением понимается неудовлетворительное поведение, как указано в неполном перечне примеров, приведенном в пункте 330.1.52 Руководства по административным вопросам, а также наказуемые действия третьей стороны в соответствии с определением, приведенном в документе "Порядок применения санкций в отношении поставщиков ФАО" (см. Административный циркуляр 2014/27).



О многих из упомянутых выше типов проблем, если они носят серьезный характер, следует сообщать в Канцелярию Генерального инспектора (OIG). Руководители могут обратиться в перечисленные в «дорожной карте» подразделения за указаниями по решению проблем, доведенных до их сведения, а также, в случае необходимости, направлять сотрудников в эти подразделения.

Вы можете обратиться к своему руководителю за советом, помощью или информацией, если вас беспокоят

взаимоотношения внутри отдела, ненадлежащее поведение или межличностные отношения или же вы сомневаетесь в этичности какой-то деятельности. Если вам неудобно обратиться к руководителю либо полученный ответ вызывает у вас сомнения, вы всегда можете обратиться за помощью в одно из независимых подразделений, перечисленных ниже.



ОТДЕЛ ЛЮДСКИХ РЕСУРСОВ

Отдел людских ресурсов (**CSH**), региональные специалисты по людским ресурсам (ЛР) и Центр совместных служб – партнеры, оказывающие поддержку самому ценному активу ФАО – ее сотрудникам. Их функции и обязанности можно кратко изложить следующим образом:

Отдел людских ресурсов в штаб-квартире занимается выработкой кадровой стратегии и политики, руководством программами кадрового планирования, обучения и наращивания потенциала, решает сложные проблемы, возникающие на рабочих местах, занимается вопросами обеспечения кадрами и программами ротации, планами медицинского страхования, Объединенным пенсионным фондом персонала ООН (ОПФПООН), планом компенсационных выплат и травмами или заболеваниями, полученными при исполнении служебных обязанностей.

- В частности, **Отдел людских ресурсов** предоставляет руководящие указания и решает проблемы, касающиеся:
 - ✓ планирования людских ресурсов и замещения кадров, организационной структуры, управления должностями, общего описания должностей и классификации должностей: Post-Action-Requests@fao.org;

- ✓ процессов приема на работу, мобильности, переводов без изменения должности: employment@fao.org;
- ✓ консультирования по решению трудовых вопросов и конфликтов: HR-advice@fao.org;
- ✓ внештатных людских ресурсов (ВЛР): **оставьте заявку через ServiceNow**;
- ✓ обучения и повышения квалификации персонала: Training@fao.org;
- ✓ управления эффективностью работы (включая несогласие с оценкой): Performance-Management@fao.org; и
- ✓ планов медицинского страхования, ОПФПООН, плана компенсационных выплат и травм или заболеваний, связанных с исполнением служебных обязанностей;
 - травмы или заболевания, связанные с исполнением служебных обязанностей: Service-Incurred@fao.org;
 - пенсии: Pensions@fao.org;
 - медицинское страхование: Medical-Insurance@fao.org.

Региональные специалисты по людским ресурсам отвечают за консультирование по вопросам людских ресурсов и оказание поддержки в обеспечении соблюдения в своих регионах. Контактная информация размещена на сайте Информационной сети для страновых представительств (**COIN**).

Центр совместных служб (CSLC или ЦСС) осуществляет повседневные кадровые и административные процессы и обеспечивает консультирование сотрудников в штаб-квартире и децентрализованных представительствах по вопросам их индивидуальных трудовых договоров, льгот и пособий, а также стандартных административных процессов, включая индивидуальное обслуживание людских ресурсов, наем консультантов и других внештатных сотрудников, начисление заработной платы и оформление поездок. ЦСС также консультирует сотрудников и руководителей по вопросам применения процедур и отвечает на запросы о начислениях и обязательствах. Со всеми запросами по вашему трудовому договору и выплатам обращаться следует в первую очередь в ЦСС, создав заявку через платформу ServiceNow.



УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА

Канцелярия уполномоченного по правам человека обеспечивает **безопасную и конфиденциальную обстановку**, в которой можно неофициально обсудить любой беспокоящий вопрос, связанный с работой. Уполномоченный по правам человека **может помочь вам найти правильный способ решения споров**. Уполномоченный по правам человека нейтрален, беспристрастен и независим. Вы можете обратиться к уполномоченному по правам человека на условиях полной конфиденциальности, поскольку без вашего явно выраженного согласия уполномоченный по правам человека не вправе никому рассказывать о вашей проблеме. Канцелярия уполномоченного по правам человека способствует формированию гармоничной и позитивной обстановки на рабочем месте для всех в ФАО.

Уполномоченный по правам человека предоставляет неофициальные консультации и рекомендации всем сотрудникам ФАО, независимо от занимаемой должности, должностной категории или географического расположения, по таким вопросам, как:

- ✓ конфликты с коллегой, занимающим аналогичную должность сотрудником или руководителем;
- ✓ административные решения, отразившиеся на ваших трудовых отношениях; и
- ✓ имеющиеся механизмы пресечения преследований, сексуальных домогательств и других проявлений неправомерного поведения, таких как злоупотребление служебным положением или полномочиями.



Активно содействуя сотрудникам ФАО в устранении проблем на рабочих местах и разрешении конфликтов, уполномоченный по правам человека использует такие неформальные средства, как:

- ✓ определение и анализ вариантов решения проблемы;
- ✓ обучение навыкам улаживания конфликтов (формирование способности разрешать конфликты и повышение уверенности в своих возможностях справиться с конфликтом);
- ✓ “челночная дипломатия” (уполномоченный по правам человека выступает посредником между сторонами в споре, которые непосредственно не контактируют); и
- ✓ посредничество (омбудсмен организует встречи сторон для оказания им помощи в поиске взаимоприемлемого решения).

Уполномоченный по правам человека также руководит сетью координаторов по поддержанию уважительных отношений на рабочем месте (КУОРМ), функционирующей во многих из децентрализованных представительств. Вы можете узнать, как связаться с ними, обратившись в ваше местное административное управление.

Дополнительная информация о роли и функциях уполномоченного по правам человека содержится в **Кодексе поведения и Стандартах практической деятельности** Международной ассоциации омбудсменов (IOA) и **Круге ведения уполномоченного по правам человека ФАО**.



УПРАВЛЕНИЕ ПО ЭТИКЕ

Управление по этике содействует формированию в Организации культуры добросовестности, прозрачности и подотчетности. Управление является независимым подразделением и подчинено непосредственно Генеральному директору. Работа Управления по этике, как правило, носит профилактический характер.

Управление по этике предоставляет **официальные консультации и руководящие указания по стандартам профессиональной этики и ситуациям, связанным с этическими дилеммами** и конфликтами интересов, такими как:

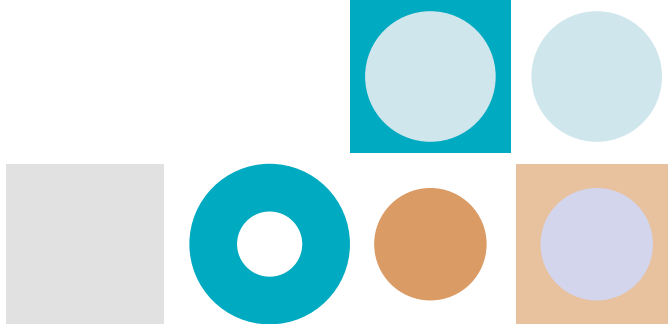
- ✓ сохранение независимости и беспристрастности;
- ✓ связанные со служебной деятельностью конфликты интересов;
- ✓ использование ресурсов ФАО;
- ✓ получение подарков, почестей или наград;
- ✓ внешняя деятельность;
- ✓ политическая деятельность;
- ✓ ограничения после окончания службы;
- ✓ личные финансовые инвестиции и активы в случае возможного конфликта интересов; и
- ✓ предполагаемое или фактическое неэтичное управление ресурсами (закупочные контракты, письма-соглашения и т. д.).

Вам следует воспользоваться услугами Управления по этике для получения разъяснений и информации по этическим вопросам, связанным с вашей работой.

Управление по этике не проводит расследований и не выносит окончательных решений по вопросам, переданным на его рассмотрение, и, как правило, не принимает активного участия в неофициальном разрешении споров между сторонами. Обратившись в Управление по этике с вопросом, который вас беспокоит, вы получите конфиденциальную консультацию и рекомендации доступных вам вариантов, включая официальное информирование о возможных нарушениях.

Управление по этике также:

- ✓ обеспечивает осуществление ежегодной Программы раскрытия финансовой информации Организации;
- ✓ предоставляет консультации и руководящие указания с тем, чтобы способствовать предотвращению этических проблем, связанных с нарушением норм межличностного общения, таких как преследования, сексуальные домогательства и дискриминация;
- ✓ выполняет различные функции в ситуациях защиты сотрудников, которые сообщили о нарушениях либо сотрудничали в рамках должным образом санкционированных надзорных



мероприятий (таких как аудиторские проверки или расследования) и впоследствии подверглись преследованиям или угрозам преследований. В таких случаях роль Управления по этике состоит в том, чтобы:

- принимать и рассматривать в предварительном порядке жалобы на преследование (т. е. давать им первоначальную оценку) в рамках **Политики ФАО по защите лиц, сигнализирующих о нарушениях**;
- при наличии достаточных оснований для установления факта преследования или угрозы преследования направлять жалобы в OIG для расследования;
- направлять сотрудника к уполномоченному по правам человека или рекомендовать другие неофициальные механизмы урегулирования конфликтов, в зависимости от обстоятельств;
- рекомендовать старшему руководству принять временные защитные меры в связи с переданными в OIG для расследования делами, при необходимости;
- рекомендовать старшему руководству принять постоянные защитные меры в случае дел, где после проведения расследования факт преследования был установлен.

КОНТАКТЫ:

+39 06 570 53800 (КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ЛИНИЯ)

Ethics-office@fao.org

КАНЦЕЛЯРИЯ ГЕНЕРАЛЬНОГО ИНСПЕКТОРА

Канцелярия Генерального инспектора (OIG) расследует **случаи возможных нарушений со стороны сотрудников ФАО и подпадающие под санкции действия третьих сторон** (таких как партнеры исполнители и поставщики ФАО), влияющие на мероприятия и операции ФАО. К расследуемым вопросам относятся:

- ✓ мошенничество, коррупция, сговор или принуждение:
 - с целью необоснованного получения финансовых выгод применительно к выплатам персоналу (например, мошеннические требования о выплате субсидии на аренду жилья, субсидии на образование, возмещении путевых расходов, оплате медицинской страховки и т. д.);
 - при реализации проекта, проведении финансовых операций, закупок (например, введение в заблуждение, фальсификация документов, подлог, растрата или незаконное присвоение, раскрытие конфиденциальной информации о конкурсных заявках, предложение/получение взяток или тайных возвратов части полученных сумм, вымогательство и т. д.);
- ✓ грубая небрежность (умышленное или неосторожное пренебрежение действиями, которые разумный человек совершил бы во исполнение своих должностных обязанностей);
- ✓ фаворитизм (например, при наборе персонала или осуществлении закупок);
- ✓ преследование, злоупотребление служебным положением и дискриминация;



- ✓ сексуальное домогательство в соответствии с Политикой предотвращения сексуальных домогательств;
- ✓ сексуальная эксплуатация и насилие (СЭН), как они определены в **Политике защиты от СЭН**;
- ✓ преследование, как оно определено в Политике защиты лиц, сигнализирующих о нарушениях;
- ✓ нарушения Стандартов поведения для Международной гражданской службы;
- ✓ прочие типы нарушений.

Проводимые OIG расследования являются проводимыми на основе конфиденциальности и в соответствии с установленными профессиональными стандартами мероприятиями по установлению фактов (с дополнительной информацией о процессе расследования можно ознакомиться в **Руководстве по проведению внутренних административных расследований ФАО**). Заключение и рекомендации по итогам расследований передаются на рассмотрение Генеральному директору

ФАО (или уполномоченному органу) для принятия решений и мер, если таковые потребуются.

Лица или организации, не имеющие отношения к ФАО, могут сообщать о нарушениях в OIG. Хотя на них не распространяется Политика по защите лиц, сигнализирующих о нарушениях, ФАО примет все разумные меры, чтобы защитить их от любых негативных последствий того, что они добросовестно сообщили о предполагаемом нарушении. Вы можете также обратиться в OIG анонимно, высказав свою обеспокоенность возможным нарушением.

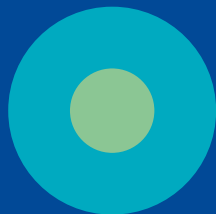
В OIG можно обратиться за консультацией или рекомендацией относительно того, подпадает ли ваша проблема под мандат OIG в части проведения расследований или же лучше обратиться с ней в другое подразделение. OIG также предоставляет информацию о процедурных вопросах, связанных с процессом расследования.

КОНТАКТЫ:

inspector-general-office@fao.org (demandes générales)

Hotline Intranet form





ОРГАНЫ, ПРЕДСТАВЛЯЮЩИЕ ПЕРСОНАЛ

В ФАО два органа представляют персонал – Союз сотрудников категории общего обслуживания ФАО и ВПП (ССКОО), который представляет всех сотрудников категории общего обслуживания (ОО) в штаб-квартирах ФАО и ВПП, и Ассоциация сотрудников категории специалистов ФАО (АСКС ФАО), которая представляет всех сотрудников категории специалистов в штаб-квартире и на местах. Оба органа признаны представителями персонала в Соглашениях о признании, заключенных с ФАО. Членство в органах, представляющих персонал (ОПП) является добровольным.

Данные ОПП **участвуют в выявлении, изучении и решении вопросов, касающихся благополучия персонала**, включая условия работы и политику в области людских ресурсов. ОПП защищают права коллективов и отдельных сотрудников, оказывая поддержку в урегулировании споров и разрешении конфликтов и предоставляя

консультации по правовым вопросам. Сотрудники могут обращаться с личными проблемами в свой ОПП для получения рекомендаций и помощи в решении вопросов, например, связанных с управлением эффективностью работы, дискриминацией, домогательствами, включая сексуальные домогательства, и злоупотреблением служебным положением. Много раз ОПП совместно с соответствующими подразделениями содействовали персоналу в урегулировании трудовых конфликтов.

ОПП также участвуют в консультативных форумах, таких как Консультативный комитет по взаимоотношениям между администрацией и персоналом (ККАП), Консультативный комитет ФАО по медицинскому страхованию (ККМС), Консультативный комитет по охране здоровья и гигиене труда (АСОHS), и процессах (например, в обследованиях удовлетворенности сотрудников, охватывающих благополучие и условия труда персонала).

ОПП входят в Федерацию ассоциаций международных гражданских служащих (ФАМГС), которая ежегодно собирает представителей персонала на уровне

ООН для обсуждения актуальных вопросов в Совете ФАМГС, где представлены ОПП и ФАО, и ВПП.

КОНТАКТЫ:

ССКОО:
+39 06 570 53530
UGSS@fao.org

АСКС ФАО:
+39 06 570 53986 ou
+39 06 570 54037
AP-in-FAO@fao.org



КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И МЕДИЦИНСКАЯ СЛУЖБА

Группа по консультированию персонала оказывает **социально-психологическую поддержку** сотрудникам ФАО и членам их семей в возникающих в повседневной жизни ситуациях (т. е. как связанных, так и не связанных с их работой), которые могут влиять на их благополучие и производительность труда, включая:

- ✓ тревожность / чрезмерное беспокойство;
- ✓ баланс личной жизни и работы;
- ✓ управление стрессом;
- ✓ переходные этапы в жизни;
- ✓ психологическую травму;
- ✓ расстройства настроения;
- ✓ злоупотребление алкоголем / наркотическими веществами;
- ✓ утрату и горе;
- ✓ личные / семейные проблемы;
- ✓ сложные рабочие взаимоотношения;
- ✓ преследование и сексуальное домогательство.



Услуги консультирования предоставляются конфиденциально, неофициально и бесплатно для всех сотрудников ФАО и их иждивенцев, независимо от вида контракта, должности или места работы, и предлагаются на нескольких языках (на английском, арабском, испанском и французском). Консультант персонала не выступает посредником между сотрудниками или между сотрудниками и руководством, но помогает получить необходимые инструменты и контакты специалистов в области охраны психического здоровья, чтобы лучше справиться с ситуацией или восстановить душевное равновесие.

ФАО признает и поддерживает Стратегию обеспечения психического здоровья и благополучия сотрудников учреждений системы ООН, см. <https://www.un.org/en/healthy-workforce/>.

Медицинская служба также оказывает помощь в следующих случаях:

- ✓ консультирование по вопросам ВИЧ/СПИДа;
- ✓ готовность к работе в миссиях;
- ✓ психолого-образовательные программы и тренинги по различным темам в области управления стрессом и устойчивости к внешним воздействиям.

КОНТАКТЫ:

Приемная Медицинской службы: +39 06 570 53577

Health-Services@fao.org

Консультанты персонала | wellness@fao.org

АПЕЛЛЯЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА И АПЕЛЛЯЦИОННЫЙ КОМИТЕТ

Если вы являетесь штатным сотрудником или консультантом, принятым на работу согласно разделу 317 Руководства ФАО по административным вопросам, и у вас есть претензия к административному решению, у вас есть возможность подать апелляцию Генеральному директору с просьбой рассмотреть вопрос в административном порядке в соответствии с разделом 331 Руководства ФАО по административным вопросам. Любое решение Организации, которое непосредственно затрагивает вас, может быть обжаловано, например, решения, касающиеся невозобновления или прекращения действия контракта или начисления пособий и льгот, а также дисциплинарные решения. Апелляция должна быть подана в течение 90 дней с момента уведомления о решении, которое вы хотите обжаловать.

Если ваша апелляция отклонена Генеральным директором, вы можете обратиться с апелляцией в Апелляционный комитет, как это предусмотрено в правилах, изложенных в разделе 331 Руководства ФАО по административным вопросам, в котором также устанавливаются сроки принятия мер. Роль Апелляционного комитета заключается в том, чтобы рассмотреть апелляцию и дать рекомендацию

Генеральному директору, который затем примет окончательное решение по вопросу. Состав Апелляционного комитета приводится в Приложении А к разделу 331 Руководства ФАО по административным вопросам.

ФАО признает юрисдикцию Административного трибунала Международной организации труда (АТ МОТ), который является верховным форумом для рассмотрения любого решения Организации. Жалоба в АТ МОТ может быть подана после окончательного решения Генерального директора, в соответствии с положениями разделов 331 и 332 Руководства ФАО по административным вопросам.

Следует отметить, что конкретные процедуры подачи жалоб и урегулирования споров для внештатных сотрудников, за исключением консультантов, нанимаемых согласно разделу 317 Руководства ФАО по административным вопросам, изложены в их трудовом договоре с Организацией.

КОНТАКТЫ: Секретариат Комитета по апелляциям:
+39 06 570 52462 | AppealsCommittee@fao.org

ВСЕ ЕЩЕ НЕ ЗНАЕТЕ, КУДА ОБРАТИТЬСЯ?

Рассмотрите возможность обращения к
уполномоченному по правам человека как
первый шаг – ombuds@fao.org

Связь с нами

УПРАВЛЕНИЕ ПО ЭТИКЕ
Ethics-Office@fao.org
<http://www.fao.org/ethics/en/>

**Продовольственная и сельскохозяйственная
организация Объединенных Наций**
Рим, Италия



Некоторые права защищены. Лицензия С указанием авторства – Некоммерческая -
С сохранением условий 3.0 Межправительственная организация (CC BY-NC-SA 3.0 IGO)