



联合国  
粮食及  
农业组织

# 答疑解惑，明确职责

## 粮农组织指南：有问题，该找谁？





©FAO/Carlo Peria

## 目录

引言	1
领导 (各部门、中心、司或权力下放办事处主管)	2
人力资源司	4
调解专员	6
道德操守办公室	8
监察长办公室 (监察办)	10
职工代表机构	12
咨询和卫生服务	14
申诉程序和申诉委员会	16

本指南由道德操守办公室牵头与内部利益相关方协作制定。本指南为动态文件，随时根据规则、条例、政策、联系方式等内容的任何变更进行更新。有关本指南内容的疑问，请联系 [Ethics-Office@fao.org](mailto:Ethics-Office@fao.org)。

封面及第1、5、12页图片提供：©Art&Design srl

第一次修订，2023。

# 引言

有情况要反映，感到不公平对待，或需人指导如何理解规则，这时该找哪个部门，又该联系谁？调解专员办公室、监察长办公室或道德操守办公室能否协助解决问题？是否应向领导、人力资源司、职工代表机构反映情况，或者是否应向职工顾问征求意见？

本指南带你了解各个可供求助的部门、职能和机制，无论你在实地还是总部，都能助你解决涉及工作场所行为或工作条件的问题。

本指南介绍粮农组织各个部门、职能和机制，并逐个说明职责领域。本指南还列举一些实例，在说明时提供背景，帮助打消不知如何应对问题的疑虑。但应注意，每种境况情形各异，因此提供的指导有别，可能需要结合自身特定情况加以调整。某些情况下，不妨咨询多个部门或职能单位。

本指南面向粮农组织全体员工（工作人员、顾问、个人服务协议签署者、实习生、志愿者、粮农组织退休人员等）。本指南还可就一些问题领域为粮农组织外部任何人（例如项目受益人或粮农组织活动参与者）提供指导。

也可查阅《[联合国粮农组织道德行为守则](#)》，该守则提供了关于道德行为的指导意见，确立了粮农组织全体员工都应熟悉的适用规则和政策。

关于可用的信息和援助来源，请参见下文具体标题下的内容。



# 领导

(各部门、中心、司或权力下放办事处主管)

领导以身作则，负责确保本人及其团队或部门遵守粮农组织条例和规则以及最高廉正和行为标准。领导具有独特的地位，能够帮助在出现问题时考虑和解决问题，并在情况恶化前及早采取行动。领导应采取行动，指导下属解决问题，例如：

- ✓ 部门管理或人际纠纷；
- ✓ 滥用粮农组织资产，包括人员、资金、材料；
- ✓ 轻微违反条例、规则或行政通告；

- ✓ 歧视、骚扰（包括性骚扰）和滥用职权行为；
- ✓ 涉嫌不端行为<sup>1</sup>，例如厚此薄彼、任人唯亲、腐败或其他违反《道德行为守则》行为的迹象。

---

<sup>1</sup> 不端行为包括《行政手册》第330.1.52条非详尽实例清单所列失当行为以及《粮农组织供应商制裁程序》界定的可予制裁的第三方行为（见第2014/27号行政通函）。



上述多类问题如情节严重，则应移交监察长办公室（监察办）。领导可联系本指南所列部门，就解决向其反映的问题征求指导，必要时也可引导下属联系这些部门。

如担心部门内部关系、失当行为或人际关系，或怀疑行为是否道德，可联系领导征求建议、寻求协助或了解情况。如不便联系领导，或对得到的建议存疑，当然可联系本指南所列独立部门之一求助。



# 人力资源司

人力资源司、区域人力资源官员和共享服务中心合作为粮农组织最为宝贵的财富即员工提供支持。作用和职责可总结如下：

总部**人力资源司**侧重于制定人力资源战略、政策、领导人力规划、学习和能力建设计划，管理复杂的工作场所问题、人员配置事项和轮换计划，医疗保险计划、联合国工作人员联合养恤基金、补偿计划和因公受伤或患病。

■ 具体而言，人力资源司就以下事项提供指导并解决相关问题：

- ✓ 人力规划和继任规划，组织设计、职位管理、通用职位说明和职位分类：  
[Post-Action-Requests@fao.org](mailto:Post-Action-Requests@fao.org);
- ✓ 招聘程序、流动、横向调动：  
[employment@fao.org](mailto:employment@fao.org);
- ✓ 就工作场所问题和矛盾提供建议：  
[HR-advice@fao.org](mailto:HR-advice@fao.org);

- ✓ 编外人员：  
[通过ServiceNow提条](#);
- ✓ 学习和职工发展：  
[Training@fao.org](mailto:Training@fao.org);
- ✓ 绩效管理（包括处理不服考评结果的情况）：  
[Performance-Management@fao.org](mailto:Performance-Management@fao.org);
- ✓ 医疗保险计划、联合国合办工作人员养恤基金、补偿计划和因公受伤或患病；
  - 因公受伤或患病：  
[Service-Incurred@fao.org](mailto:Service-Incurred@fao.org);
  - 养恤金：[Pensions@fao.org](mailto:Pensions@fao.org);
  - 医疗保险：  
[Medical-Insurance@fao.org](mailto:Medical-Insurance@fao.org)。

**区域人力资源官员**负责为本区域官员提供人力资源建议及合规支持。联系方式详见国家代表处信息网络 (COIN)。

**共享服务中心** 共享服务中心负责开展日常人力资源事务/行政程序，并为总部和权力下放办事处员工提供建议，涉及个人合同或待遇及日常行政事务程序，包括个人人力资源服务、顾问和编外人员招聘、薪金和出差业务。共享服务中心还就应用程序为职工和领导提供建议，并解答有关待遇和义务的疑问。共享服务中心是解答一切人力资源合同和待遇疑问的第一联络点，可以通过在ServiceNow平台上提条取得联系。



## 调解专员

调解专员为非正式反映任何工作相关问题提供**安全保密的场所**。调解专员**能够帮助找到解决纠纷的正确方式**。调解专员中立、公正、独立。你可在绝对保密的情况下走访调解专员，确信未经本人明示同意，调解专员绝不会向任何人透露你反映的问题。调解专员办公室帮助为粮农组织全体员工营造和谐高产的工作场所。

调解专员就如下问题为粮农组织全体员工提供非正式建议和指导，不分职能、职级或地理位置：

- ✓ 与同事、同僚或上司的矛盾；
- ✓ 影响本人就业的行政决定；
- ✓ 解决骚扰、性骚扰或滥用职权等其他不端行为的可用机制。





调解专员通过如下非正式途径，积极帮助粮农组织员工解决工作场所问题并化解冲突：

- ✓ 确定并审查可选方案；
- ✓ 辅导解决冲突（提高个人应对冲突的能力和信心）；
- ✓ “穿梭外交”（调解专员作为纠纷当事方调解人，当事方无需直接接触）；
- ✓ 调解（召集当事方，帮助找到彼此同意的解决办法）。

调解专员还管理着一个由“尊重工作场所调解协调员”（或称RWF）组成的网络，该网络设在许多权力下放办事处。你可以从当地的行政办公室了解如何联系他们。

为更好了解调解专员的作用和职能，请参阅国际监察员协会《**道德准则**》和《**行为标准**》，以及《**粮农组织调解专员职责范围**》。



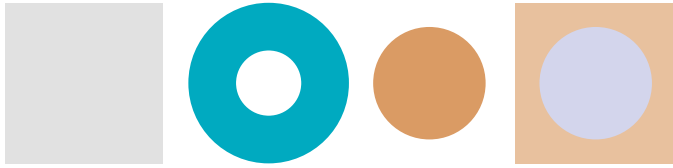
© Brent Stirton/Getty Images for FAO

# 道德操守办公室

道德操守办公室帮助培养本组织廉正、透明和担当的文化。道德操守办公室独立运作，直接向总干事汇报。道德操守办公室的工作通常具有预防性质。

道德操守办公室就如下**职业道德操守标准和两难境地**以及利益冲突提供**正式建议和指导**：

- ✓ 保持独立和公正；
- ✓ 在职期间利益冲突；
- ✓ 使用粮农组织资源；
- ✓ 接受礼品、荣誉或奖励；
- ✓ 外部活动；
- ✓ 政治活动；
- ✓ 离职后限制；
- ✓ 可能存在利益冲突的个人金融投资和资产；
- ✓ 涉嫌或实际不道德管理资源行为（采购合同、协议书等）。



你应使用道德操守办公室的服务，获得有关工作相关道德操守问题的说明和信息。

道德操守办公室不对向其反映的事项开展调查，或就最终处置做出决定，并且通常不主动参与以非正式方式解决当事方问题。你向道德操守办公室反映问题后，将得到有关可选方案的保密建议和指导，包括正式举报可能的不当行为。

此外，道德操守办公室：

- ✓ 管理本组织年度披露计划；
- ✓ 提供建议和指导，帮助预防与人际不当行为有关的道德操守问题，例如骚扰、性骚扰和歧视；
- ✓ 针对举报不当行为或配合正当授权监督活动（例如审计或调查）及随后因

此遭到报复或威胁的员工，发挥各种保护作用。在这方面，道德操守办公室作用如下：

- 根据《**举报人保护政策**》，受理并初步审查（即初步评估）针对报复行为的申诉；
- 将初步认定的报复案件移交监察办调查；
- 引导申诉人向调解专员反映情况，或酌情采用其他非正式矛盾解决机制；
- 就移交监察办调查的事项酌情向高级管理层建议临时保护措施；
- 就经查属实的报复案件向高级管理层建议保护措施。

联系方式：

+39 06 570 53800 (保密) | [Ethics-office@fao.org](mailto:Ethics-office@fao.org)

## 监察长办公室（监察办）

监察办负责调查影响粮农组织活动和业务的**本组织员工**潜在不当行为和**可予制裁的第三方**（例如粮农组织实施伙伴和供应商）行为。调查的事项类型包括：

- ✓ 欺诈、腐败、合谋或胁迫行为；
  - 以职工待遇谋取不当经济利益（例如欺诈申领房租补贴、教育补助金、差旅津贴、医疗保险等）；
- 利用项目实施、金融交易、采购（例如诈称、假证、伪造、贪污或挪用、泄露保密招标信息、索取/收受贿赂或回扣、敲诈勒索等）；
- ✓ 重大过失（故意或鲁莽行事，履行职责时缺乏理性）；
- ✓ 厚此薄彼（例如招聘或采购活动期间）；



- ✓ 骚扰、滥用职权和歧视行为；
- ✓ 《防止性骚扰政策》界定的性骚扰行为；
- ✓ 《防止性剥削和性虐待政策》界定的性剥削和性虐待行为；
- ✓ 《举报人保护政策》界定的报复行为；
- ✓ 违反《国际公务员行为标准》的行为；
- ✓ 其他类型不当行为。

监察办调查活动为保密查访活动，遵守既定专业标准（见《**粮农组织调查准则**》），调查结论和建议提交总干事（或授权机构），供其裁定并酌情采取行动。

粮农组织外部个人或实体可向监察办举报不当行为的指控。虽然外部各方不在《举报人保护政策》的范围内，但粮农组织将采取一切合理措施，保护他们不因善意举报被指控的不当行为而受到任何不利影响。你也可以匿名联系监察办，对可能的不当行为表示关切。

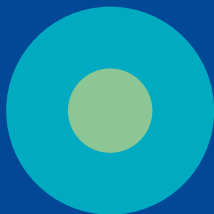
可向监察办征求建议或指导，了解反映的问题是否属于监察办调查职责范围，或能否转由其他部门妥善解决。监察办也提供有关调查程序相关程序性问题的信息。

联系方式:

[inspector-general-office@fao.org](mailto:inspector-general-office@fao.org) (一般询问)

热线 | (提供线上举报表格和当地语言电话号码的网站)





## 职工代表机构

粮农组织有两个职工代表机构，一个是粮农组织和粮食署一般服务人员工会，代表粮农组织和粮食署总部全体一般服务类别的工作人员，另一个是专业人员协会，代表总部和实地全体专业人员类别的工作人员。两机构均与粮农组织签订《承认协定》，因此本组织承认其有资格代表职工。职工代表机构实行自愿加入。

职工代表机构**参与发现、审查和解决职工福利相关问题**，包括工作条件和人力资源政策。职工代表机构负责维护集体和个人权利，为解决纠纷和申诉提供支持，并就法律问题提供建议。职工可向所属职工代表机构反映个案，为解决问题寻求建议和协助。例如，绩效管理、歧视、骚扰（包括性骚扰）和滥用职权相关的问题。职工代表机构与有关单位合作，在众多案件中协助职工解决工作场所申诉。

职工代表机构还参与磋商论坛（例如职工和管理层联合协商委员会、粮农组织医疗保险咨询委员会、健康和职业安全咨询委员会）及进程（例如涉及职工福利和工作条件的职工满意度调查）。

职工代表机构是国际公务人员协会联合会的一部分，该联合会每年在其理事会上召集联合国层面的工作人员代表讨论相关事项，粮农组织和粮食署的职工代表机构都有代表。

**联系方式:**

一般服务人员工会:  
+39 06 570 53530

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

专业人员协会:  
+39 06 570 53986 ou  
+39 06 570 54037

[AP-in-FAO@fao.org](mailto:AP-in-FAO@fao.org)



## 咨询和卫生服务

职工咨询小组为粮农组织员工及其家人提供**心理社会**支持，应对日常生活中遇到的可能影响他们健康和生产力的情况（即与其工作有关或无关的情况），包括：

- ✓ 焦虑/过度担心；
- ✓ 工作/生活平衡；
- ✓ 压力管理；
- ✓ 生命历程过渡阶段；
- ✓ 心理创伤；
- ✓ 情绪问题；
- ✓ 酗酒/滥用药物；
- ✓ 痛失亲友；
- ✓ 个人/家庭问题；
- ✓ 难以处理的工作关系；
- ✓ 骚扰和性骚扰。





咨询服务向全体粮农组织员工及其受抚养人保密、非正式和免费地提供，无论其合同类型、职责或任职地点如何，并且以若干语言提供（阿拉伯语、英语、法语和西班牙语）。职工顾问不提供员工间或员工与领导间调解服务，但会帮助获得必要工具和心理健康专家联系方式，助你更好处理境况或重获健康。

粮农组织承认并支持联合国系统《工作场所心理健康和福祉战略》，见 <https://www.un.org/en/healthy-workforce/>。

卫生服务提供以下协助：

- ✓ 艾滋病毒/艾滋病咨询；
- ✓ 出差准备；
- ✓ 有关管理压力和抗压的各种主题心理教育和培训。

联系方式：

卫生服务接待处: +39 06 570 53577 | [Health-Services@fao.org](mailto:Health-Services@fao.org)

职工顾问 | [wellness@fao.org](mailto:wellness@fao.org)

## 申诉程序和申诉委员会

职工或根据《行政手册》第317条聘用的顾问如不服行政决定，可根据《行政手册》第331条选择向总干事提出申诉，请求对相关事项行政复查。本组织直接影响你的任何决定都可申诉，例如涉及不续聘或解聘、福利待遇和处分的决定。申诉须在获知希望申诉的决定之日起90天内提出。

倘若总干事驳回申诉，则可根据《行政手册》第331条规则规定（还规定了采取行动的截止期），向申诉委员会申诉。申诉委员会的作用是审查申诉事项，并向总干事提供建议，随后由总干事最终裁定该事项。《行政手册》第331条附件A规定了申诉委员会成员的组成。

本组织承认国际劳工组织行政法庭管辖权，其为本组织所做任何决定的最终复查机构。根据《行政手册》第331条和第332条规定，可在总干事最终裁定后向劳工组织行政法庭提出申诉。

注意，除根据《行政手册》第317条聘用的顾问外，编外人员的具体申诉和纠纷解决程序，载于其与本组织签订的劳动合同。

联系方式: 申诉委员会秘书处

+39 06 570 52462 | [AppealsCommittee@fao.org](mailto:AppealsCommittee@fao.org)

# 仍不清楚该找谁？

不妨第一时间联系调解专员 – [ombuds@fao.org](mailto:ombuds@fao.org)



## 与我们联系

### 道德操守办公室

Ethics-Office@fao.org  
<http://www.fao.org/ethics/en/>  
联合国粮食及农业组织  
意大利罗马



保留部分权利。本作品根据署名-非商业性使用-相同方式共享3.0政府间组织许可公开。