



Руководство по служебным коммуникациям Секретариата МФОККиКП

Ссылочный № документа: 216

Утверждение документа				
Участник	Имя, фамилия	Должность	Подпись	Дата утверждения
Автор	Анитта Ундерлин	Заместитель Генерального Секретаря	/подпись/	16.03.16
Владелец документа	Джаган Чапагаин	Начальник персонала, Руководитель канцелярии Генерального Секретаря	/подпись/	16.03.16
Лицо, утвердившее документ	Эльхадж Ас Су	Генеральный Секретарь	/подпись/	17.03.16

Ред. № 1.0

Дата утверждения: 17 марта 2016 г.

1. Назначение, область применения и аудитория документа

Настоящее Руководство предназначено для обеспечения более структурированных внутренних служебных коммуникаций, для повышения их эффективности, снижения дублирования рабочих задач и укрепления зон ответственности, поддержки и субординации.

Руководство определяет четкие функции, обязанности и стандартные операционные практики при служебных коммуникациях с коллегами из Национальных Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (НОККиКП) и с внутренним персоналом Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (МФОККиКП), Руководство призывает соблюдать дисциплину взаимных служебных коммуникаций.¹

2. Описание документа

«Стратегия 2020» определяет следующее:

«Секретариат МФОККиКП организован для выполнения своих обязанностей эффективным, беспристрастным, профессиональным и подотчетным образом за счет применения географически децентрализованной (региональной) структуры, с помощью которой распределяются ресурсы и механизмы управления, наиболее близкие к тем местам, где они наиболее необходимы для поддержки НОККиКП. В то же время существует сильное стратегическое руководство и контроль со стороны штаб-квартиры МФОККиКП в г. Женева, чтобы операционные стратегии МФОККиКП были согласованными на глобальном уровне и обеспечивали высококачественную и предсказуемую основу для коллективной работы МФОККиКП».

В декабре 2015 г. Генеральная Ассамблея утвердила План и бюджет на период 2016-2020 гг. План определяет приоритеты и конкретные цели для каждого региона и департамента штаб-квартиры МФОККиКП, а ответственность за достижение этих целей возлагается на соответствующих региональных директоров и заместителей Генерального секретаря, работающих в качестве «Единого секретариата» с установленной матрицей ответственности.

Учитывая матрицу ответственности организации и разделение обязанностей руководства, необходим последовательный подход к заслуживающим доверия и эффективным коммуникациям с членами НОККиКП и во всей организации. Данный протокол служебных коммуникаций должен применяться во всей МФОККиКП.

2.1 Руководящая аудитория и методы надлежащей практики с членством

Генеральный секретарь совершает коммуникации на мировом уровне и индивидуально с руководящими лицами, включая генеральных секретарей и президентов НОККиКП, членами и сотрудниками Управляющего совета, связанных с ними комиссий и консультативных органов.

Члены Группы старших руководителей (ГСР) могут совершать служебные коммуникации с руководством НОККиКП по глобальным вопросам в области их ответственности, уведомляя об этом Генерального секретаря и соответствующего регионального директора.

Региональные директора совершают служебные коммуникации на региональном уровне и индивидуально с руководящими лицами, включая генеральных секретарей и президентов НОККиКП в соответствующем регионе, по вопросам регионального и/или национального уровня и надлежащим образом уведомлять об этом Генерального секретаря и ГСР.

Главы страновых офисов и групп поддержки страновых кластеров отвечают за повседневное сотрудничество с НОККиКП и имеют одинаковый статус с генеральными секретарями и президентами НОККиКП.

¹ Смежное руководство «Процедуры заключения контрактов МФОККиКП» определяет полномочия по подписанию контрактов различных категорий, обычно подписываемых МФОККиКП, и определяет различные должности и департаменты для ведения переговоров, подтверждению, утверждению и подписанию контрактов.

Исключения из этих правил совершения служебных коммуникаций могут быть сделаны по решению Генерального секретаря (или лица, которому были делегированы соответствующие полномочия).

Стандартная практика предписывает, что другие сотрудники МФОККиКП не должны инициировать прямую коммуникацию с руководством НОККиКП. После совершения первоначальной коммуникации Генеральным секретарем, членом ГСР или региональным директором, полномочия дальнейшей коммуникации могут быть делегированы другим сотрудникам, которых должны надлежащим образом уведомлять о своих коммуникациях Генерального секретаря, соответствующих членов ГСР или регионального директора.

2.2 Коммуникации между внутренним персоналом МФОККиКП

Первичная ответственность за эффективность служебных коммуникаций с региональным персоналом и персоналом, работающим на местах, лежит на региональных директорах и их командах управления.

Работа в глобальных командах подразумевает прямые потоки информации в глобальных технических командах, т.е. между штаб-квартирой и регионами согласно «матричной» модели. При необходимости управленческого решения необходимо надлежащим образом привлекать соответствующих заместителей Генерального секретаря и региональных директоров.

Персонал страновых офисов и групп поддержки страновых кластеров должен инициировать запросы поддержки на региональном уровне, чтобы региональные офисы могли оказать требуемую поддержку или при необходимости открыть линию коммуникации с соответствующей технической поддержкой в штаб-квартире МФОККиКП.

В качестве стандартной практики рекомендуется, чтобы члены персонала обращались за поддержкой к своему непосредственному руководителю, прежде чем открывать линии коммуникации с коллегами на более высоком уровне. В этой ситуации, копии обращения должны также направляться линейному руководителю и коллегам того же уровня в данном отделе/подразделении.

Согласно практикам, указанным выше, «вышестоящим» сотрудникам рекомендуется открывать линию коммуникации с «нижестоящими» сотрудниками, которые не подчиняются им непосредственно, через равных по рангу руководителей, которые либо обработают их запрос лично, либо, при необходимости, направят коммуникацию на «нижестоящего» сотрудника. «Нижестоящие» сотрудники могут редко отвечать отказом на просьбы «вышестоящих» сотрудников, которым они непосредственно не подчиняются, что может отвлекать их от приоритетных задач, согласованных с их непосредственным руководителем.

2.3 Члены Управляющего совета, включая связанные с ним комиссии и консультативные органы

Все служебные коммуникации с членами Управляющего совета должны инициироваться Президентом (по вопросам корпоративного управления) и Генеральным секретарем (по вопросам исполнительного руководства). Если у членов Глобальной группы старших руководителей (ГГСР) возникают вопросы, требующие коммуникации с Управляющим советом, для проверки, доработки и распространения информации они должны поделиться этой информацией в сроки, соответствующие стандартной практике корпоративного управления как со Старшим советником президента/Департаментом корпоративного управления, так и с Канцелярией Генерального секретаря.

С разрешения и при полной осведомленности Генерального секретаря члены ГГСР могут напрямую совершать служебные коммуникации с соответствующими консультативными органами, комиссиями, комитетами или региональными вице-президентами по вопросам, специально утвержденным для коммуникации.

2.4 Служебные коммуникации технического уровня

Персоналу на всех уровнях рекомендуется установить и поддерживать отношения с их техническими коллегами в НОККиКП в конкретной области их компетенций. Такое общение должно соответствовать подходу матричного управления, при котором сотрудники обеспечивают передачу соответствующих сообщений коллегам на местах или в штаб-квартиру по мере необходимости.

3. Обязанности

В следующей таблице указаны функции и обязанности команд штаб-квартиры МФОККиКП и региональных команд в рамках подхода матрицы ответственности.

О: ответственный; **К:** консультирующий

Создание глобальных команд и матрицы сотрудничества для полевых руководителей и глобальных технических лидеров: Полевой персонал отвечает за повседневное управление в соответствующих регионах, возглавляемых региональными директорами, а глобальное техническое управление обеспечивается техническими руководителями через директоров департаментов под руководством заместителей Генерального секретаря.			
		Штаб-квартира	Регионы
1	Оказание поддержки корпоративному управлению по разработке процессов, средств и политики	О (корпоративное управление МФОККиКП) К (корпоративное управление НОККиКП)	К (корпоративное управление МФОККиКП) О (корпоративное управление НОККиКП)
2	Установка стандартов и норм услуг	О	К
3	Разработка рамочных программ, руководств, стратегий и инструментов для всей МФОККиКП	О	К
4	Разработка инструментов глобального сотрудничества с внешними партнерами	О	К
5	Разработка рамочных программ, руководств, стратегий и инструментов для всего Движения	О	К
6	Разработка методов наращивания потенциала, извлечение уроков и обмен знаниями, направление, механизмы и инструменты	О в тесном сотрудничестве с регионами	К
7	Изучение уязвимости, рынка и других трендов	О глобальный уровень	О региональный и национальный уровень
8	Глобальные тренды	О (разработка, распределение ресурсов, общая подотчетность)	К по проектированию; О (осуществление, отчетность)
9	Глобальные инструменты	О (разработка, распределение ресурсов, общая подотчетность)	К по проектированию; О (применение, отчетность)
10	Создание партнерств и мобилизация ресурсов для расширения влияния и расширения деятельности (партнерства) МФОККиКП	О (общая мобилизация ресурсов, политика, стратегия, нормы и стандарты, политика; глобальные подходы)	О (региональное/национальное внедрение плюс идентификация и помощь в разработке новых возможностей)
11	Планирование деятельности НОККиКП, выполнение проектов на многонациональном и национальном уровне, специальная техническая поддержка и поддержка наращивания потенциала	К и поддержка	О
12	Применение стандартов, мониторинг прогресса и отчетность по качеству и эффективности оказанных услуг	О за удостоверение качества	О за выполнение
13	Оценка результатов и положительного воздействия	О за общие вопросы	О за выполнение
14	Коммуникации	О (глобальный уровень плюс ключевые сообщения)	К за проектирование и средства; О (НОККиКП-аутрич)
15	Представительство	О на глобальном уровне	О на региональном и национальном уровне

4. Сокращения

Аббревиатура	Значение
МФОККиКП	Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца
НОККиКП	Национальное Общество Красного Креста и Красного Полумесяца
ГСР	Группа старших руководителей
ГГСР	Глобальная группа старших руководителей

5. Смежные документы

Документ №		Версия
Ссылочный № документа: 079	Процедуры заключения контрактов МФОККиКП	1.00

6. История изменений

Версия	Дата	Описание изменений