

VIII. ОТНОШЕНИЯ С ПЕРСОНАЛОМ (процедура направления жалоб)

1. Введение

Данная процедура преследует две основные цели и не составляет часть трудового договора:

- Оказание помощи и поощрение всех работников в достижении и поддержании приемлемых стандартов поведения и образа действия;
- Обеспечение последовательного и справедливого отношения и обращения во всех областях государственной службы и поощрение работников в самосовершенствовании, нежели существование процедуры в качестве средства наказания.

Данная процедура действует в отношении всех работников за исключением политических назначенцев.

Данная процедура не применяется в случаях отсутствия по болезни, за исключением случаев злоупотребления системой оплаты больничных дней. Данная процедура, как правило, не применяется в случаях оценки способности обеспечивать эффективность деятельности, за исключением случаев, когда основополагающей причиной плохой эффективности деятельности считается умышленно нерадивое отношение к работе. Очень важно, чтобы вопросы рассматривались оперативно, поскольку заблаговременно расследуемые проблемы разрешать легче, в то время как отсрочка может лишь ухудшить состояние дел, а работник может даже не понимать, что его поведение или образ действия не соответствует стандартам до тех пор, пока ему об этом не скажут.

Организируйте встречу с работником как можно быстрее, поскольку это может помочь в разрешении проблемы в неофициальной обстановке, а не в рамках дисциплинарного процесса.

Любое решение о дисциплинарных мерах в отношении работника должно быть справедливым и приемлемым при всех обстоятельствах и не должно быть каким-либо образом дискриминационным.

Чтобы обеспечить справедливость, данная процедура предполагает следование следующим принципам:

- Дисциплинарные меры применяются в отношении работника до тех пор, пока дело не будет расследовано полностью.
- На каждой стадии официального процесса работнику будет сообщаться, в письменном виде, о характере жалобы, направленной против него, и предоставляться возможность представить свою версию произошедшего до того, как будет принято решение.
- В ходе встреч по расследованию обстоятельств происшествия и на каждом официальном этапе данного процесса работник обладает правом приходить на встречи с представителем своего профсоюза или коллегой.
- Работников нельзя увольнять незамедлительно после первого же нарушения трудовой дисциплины, за исключением случаев грубого неправомерного поведения, когда наказанием может стать увольнение без предварительного уведомления или выходного пособия вместо уведомления.

- Работник обладает правом обжалования любого наложенного на него дисциплинарного наказания.

2. Рекомендации и консультации

Рекомендации и консультации часто являются более удовлетворительным методом разрешения проблем по сравнению с официальными мерами в рамках дисциплинарной процедуры. Они представляют собой попытку исправить ситуацию и не дать ей развиться, при этом не прибегая к дисциплинарной процедуре. Они должны применяться в форме конфиденциального обсуждения, целью которого является содействие работнику и руководству в нахождении решения сложившейся ситуации.

Примечание о рекомендациях и консультациях нужно документировать, включая все согласованные действия или предложенную помощь. Это нельзя путать с действиями, предпринимаемыми в рамках дисциплинарной процедуры.

Если, в ходе консультационной беседы, становится видно, что вопрос серьезнее, чем кажется, обсуждение нужно прекратить. Руководитель должен четко пояснить, что продолжение рассмотрения данного вопроса будет проходить в рамках дисциплинарной процедуры.

Рекомендации и консультации, предназначенные для улучшения поведения или эффективности деятельности работника, являются обычной характеристикой функционала руководителя.

3. Расследование вопроса

Прежде чем применять дисциплинарные меры, вы ОБЯЗАНЫ провести расследование.

Линейный или непосредственный руководитель работника, вместе с отделом УЧР, должны расследовать все имеющие отношение к делу факты возможного неправомерного поведения, включая следующее:

- В ситуациях, когда это уместно, с работником, против которого выдвигаются обвинения в неправомерном поведении, нужно провести встречу на раннем этапе расследования с тем, чтобы узнать его версию произошедшего. По мере проведения расследования может возникнуть необходимость в проведении последующих встреч в рамках проводимого расследования.
- Нужно расспросить свидетелей и попросить их сделать заявления (дать показания). Нужно аккуратно подойти к свидетелям, не задавать им «наводящие» вопросы и не искажать их заявления.
- Если, в ходе проведения расследования, выявляется дополнительная информация, может возникнуть необходимость в том, чтобы задать работнику дополнительные вопросы.

Расследование должно быть тщательным и сбалансированным. Если получены доказательства, которые не поддерживают обвинения руководства, их все равно нужно заявлять в ходе дисциплинарного слушания в качестве результатов расследования.

Работника на такие встречи может сопровождать коллега.

В то время как поддержание удовлетворительных стандартов и работа с дисциплинарными вопросами требует твердости со стороны расследующего

сотрудника, также необходимо обеспечить и справедливость. Старайтесь быть максимально объективным, смотрите на ситуацию широко и не относитесь к расследуемому вопросу предвзято.

Проводите расследования, изучение и заседания осмотрительно и тщательно. Избегайте сиюминутных и скоропалительных решений или действий, осуществляемых сгоряча. Дисциплинарное наказание работников – это серьезное дело, и к нему нельзя относиться легкомысленно.

Расследования нужно проводить в приемлемые сроки. В случае, если работника отстраняют от службы, расследование нужно завершить в течение 4 недель. О продлении этого срока нужно проинформировать старшее руководство, ответственное за УЧР, при этом указав обоснование для продления срока проведения расследования.

Встреча в рамках расследования не является сама по себе официальным дисциплинарным слушанием, однако может привести к нему, и сотрудника нужно уведомить об этом. Как только будут собраны все факты, расследующее должностное лицо должно решить:

- Закрывать дело – если нет состава неправомерного действия, и уведомить работника письменно, пояснив при этом причины такого решения.
- Предпринять неофициальные меры – это попытка исправить ситуацию и не дать ей развиться в дисциплинарную процедуру. Руководитель работника может вынести работнику устное предупреждение в случае небольшого неправомерного поведения, которое не заслуживает дисциплинарного слушания. Неофициальное устное предупреждение не будет запротоколировано в личном деле работника, и его нельзя использовать в качестве доказательства в случае дисциплинарного слушания.
- Организовать дисциплинарное слушание – это необходимо в случае, если поднятый вопрос считается достаточно серьезным, чтобы инициировать дисциплинарные меры.

4. Подозреваемое грубое неправомерное поведение

Если в ходе первоначальной встречи с работником или в ходе расследования, руководитель начинает подозревать, что выдвинутое обвинение достаточно серьезно, чтобы начать процедуру увольнения на основаниях грубого неправомерного поведения, может возникнуть необходимость удалить работника из сложившейся ситуации. Это можно сделать следующим образом:

- Либо отстранение работника от выполнения обязанностей при сохранении заработной платы;
- Либо, в ситуациях, когда это уместно, временный перевод работника на альтернативную должность/ в альтернативный отдел. Однако, в случае если обвинения очевидно говорят о возможности грубого неправомерного поведения, этот шаг будет несоответствующим и неприемлемым. Тем не менее, если вы изначально перевели кого-то, а затем оказалось, что обвинения говорят о том, что ситуация даже хуже, чем изначально предполагалось, у вас появляется право отстранить работника от исполнения должностных обязанностей.

Отстранение от исполнения служебных обязанностей/перевод не являются сами по себе наказанием или дисциплинарной мерой, однако позволяют обеспечить проведение тщательного и соответствующего расследования.

Любое решение об отстранении работника от исполнения служебных обязанностей должно быть утверждено старшим руководством.

Работнику нужно выдать письменное подтверждение об отстранении от исполнения служебных обязанностей/ переводе, включая пояснение характера подозреваемого неправомерного поведения или обвинений. Это письмо-подтверждение нужно отправить работнику как можно быстрее, причем доставка осуществляется лично в руки или подтверждается подписью получателя в расписке у курьера. Это письмо должно четко говорить о том, что налагаемое отстранение от исполнения служебных обязанностей/перевод не составляет саму дисциплинарную меру, и что работник будет продолжать получать свою заработную плату (которая включает все положенные по трудовому договору надбавки и сверхурочные).

Если в ходе расследования выясняется, что подозреваемое неправомерное поведение не настолько серьезно, как казалось, отстранение от исполнения служебных обязанностей нужно незамедлительно отменить и дать работнику возможность вернуться на работу. Решение о переводе работника можно оставить в силе в случае, если у руководства есть подозрения, что возвращение работника на рабочее место окажется помехой для продолжения проведения расследования.

Примеры ситуаций, которые составляют неправомерное поведение/грубое неправомерное поведение, можно найти в Приложении 1.

5. Дисциплинарные слушания

Следом за расследованием, расследующее должностное лицо должно принять решение относительно того, достаточно ли серьезно дело, чтобы инициировать официальную процедуру дисциплинарных мер. Если дело обстоит именно так, то нужно организовать проведение дисциплинарного слушания.

5.1 Цель

Цель дисциплинарного слушания заключается в том, чтобы:

- Дать работодателю возможность объяснить свои претензии.
- Дать работнику возможность ответить на выдвигаемые против него обвинения.
- Определить, по завершении слушания, имеются ли соответствующие основания для применения дисциплинарных санкций в отношении работника.

Работника нужно в письменной форме попросить принять участие в дисциплинарном слушании. Это письмо должно содержать дату, время и место проведения запланированного дисциплинарного слушания. Оно также должно содержать описание характера выдвигаемых обвинений или подозреваемого неправомерного поведения, напоминание о праве работника на присутствие представителя его профсоюза или коллеги, и копию дисциплинарной политики организации. Если результатом слушания может стать увольнение, то это также нужно четко указать в письме. Все имеющиеся доказательства выдвигаемых обвинений нужно на этом этапе предоставить работнику, включая содержание всех свидетельских показаний. (Сами свидетельские показания должны быть анонимны, т.е. личность свидетелей не должна раскрываться, приводиться должны исключительно их показания, в случае если руководство сочтет такую меру необходимой. Тем не менее, анонимные доказательства разрешаются исключительно в случае, если руководство действительно считает возможным наличие вероятности получения ими проявлений утрашения или угроз расправы).

Если это невозможно, то работнику нужно сообщить о дате, к которой предполагается получить эту информацию.

Уведомление о предстоящем слушании должно быть направлено работнику, как минимум, за пять рабочих дней до самого слушания. Работник может попросить перенести встречу на срок, не превышающий, как правило, пяти рабочих дней.

5.2 Слушание

Слушание должен организовать расследующее должностное лицо, которое ответственно за обеспечение присутствия какого-нибудь старшего руководителя на слушании (в качестве председателя слушания). Это лицо должно быть из круга лиц, ранее не участвовавших в расследовании рассматриваемых обвинений. Расследующее должностное лицо также должно будет организовать приглашения представителя отдела УЧР на слушание, чтобы помочь председателю слушания и обеспечивать, по мере возможности, посещение слушания свидетелями.

Расследующее должностное лицо ответственно за представление дела на слушании; тем не менее, представитель отдела УЧР также может помочь расследующему должностному лицу в подготовке и представлении дела.

Информация, которая будет использоваться на слушании, должна направляться председателю слушания и советнику из отдела УЧР, как минимум, за 3 рабочих дня до начала слушания (включая информацию как от руководства, так и от работников). Это делается для обеспечения полного понимания рассматриваемых вопросов. При исключительных обстоятельствах доказательства можно направлять в день слушания; однако, разрешение на то уже должен выдать председатель слушания. При таких обстоятельствах, в зависимости от объема представляемых доказательств, может возникнуть необходимость переноса времени и даты слушания.

Для того чтобы обеспечить, что слушание идет справедливо и последовательно, нужно следовать формату, приведенному в Приложении 2.

Независимое лицо (как правило, сотрудник отдела УЧР) должен присутствовать на слушании в целях ведения записей. Все эти записи в дальнейшем подшиваются и хранятся. Если решение обжалуется, то по просьбе работника эти записи должны быть ему предоставлены.

5.3 Решение

По завершении слушания председатель слушания должен четко и внимательно рассмотреть все обстоятельства дела прежде чем принять решение. Формулируя свое решение, председатель должен принять во внимание все смягчающие обстоятельства, выслугу лет и личное дело работника.

Председатель слушания должен устно проинформировать работника о своем решении, а затем послать письменное подтверждение в течение 5 рабочих после окончания слушания.

Если обвинения по делу так и **не** доказаны, письмо-подтверждение нужно выслать работнику в течение 3 рабочих дней. Если обвинения по делу **доказаны**, то это письмо-подтверждение должно содержать описание:

- Характер неправомерного поведения и уровень принимаемой дисциплинарной меры; (см. пункт 5.4 ниже)
- Продолжительность действия предупреждения, либо уведомления о расторжении трудового договора работника;

- Стандарт поведения, требуемый на будущее, чтобы избежать аналогичных ситуаций.
- Право работника на обжалование вынесенного решения.

5.4 Уровни дисциплинарных мер

Ниже описаны уровни мер, которые может применить председатель слушания.

Официальное устное предупреждение – этот документ остается в личном деле работника на срок до 6 месяцев.

Письменное предупреждение – если допущенное неправомерное поведение является серьезным проступком, то работнику выдается письменное предупреждение. Оно хранится в личном деле работника на протяжении 12 месяцев.

Окончательное письменное предупреждение – если у работника в личном деле уже имеется предупреждение о неправомерном поведении или плохих результатах эффективности деятельности, то дальнейшие проявления неправомерного поведения или неудовлетворительные результаты эффективности деятельности могут привести к выдаче окончательного письменного предупреждения. Это также применимо и к ситуациям, когда это у работника первый случай неправомерного поведения или неудовлетворительных результатов эффективности деятельности, и он уже сам по себе достаточно серьезный, однако не заслуживающий увольнения. Предупреждение хранится в личном деле работника в течение 2 лет после его выдачи.

Касательно всех возможных уровней предупреждений, если работник в будущем, в течение периода действия того или иного предупреждения более не проявляет неправомерное поведение, то предупреждение изымают из личного дела работника. Тем не менее, если поведение работника не улучшается, либо если в будущем опять происходят случаи неправомерного поведения, то возникает необходимость в применении более жестких форм дисциплинарных мер.

Увольнение или другая санкция – если поведение работника после выдачи предыдущих предупреждений все еще находится на неудовлетворительном уровне, либо если нарушение трудовой дисциплины и кодекса профессионального поведения настолько серьезно, что его можно считать грубым неправомерным поведением, то это может привести к расторжению трудового договора работника или другому действию, граничащему с увольнением, но таковым не являющимся, к примеру, понижению в должности. Увольнение за акты грубого неправомерного поведения будет незамедлительным и абсолютным, т.е. без уведомления об увольнении или выходного пособия вместо уведомления об увольнении. Увольнение за повторные акты неправомерного поведения должно происходить с обязательной выдачей уведомления об увольнении. Период уведомления должен соответствовать требованиям трудового законодательства, и, как правило, вместо уведомления об увольнении предлагается единовременная выплата в виде выходного пособия, которая тем самым является формой расторжения трудового договора.

6. Право обжалования

Работник имеет право на обжалование любой официальной формы дисциплинарной меры в течение 10 рабочих дней после получения предупреждения или уведомления об увольнении. Обжалование должно проходить в письменной форме, а само письмо-апелляция должно быть адресовано директору.

Старший руководитель, отличный от лица, который принял изначальное решение, заслушивает апелляцию в отношении всех форм наложенной на работника дисциплинарной меры за исключением увольнения.

Если имеет место обжалование решения об увольнении работника, то обжалование заслушивается Апелляционным комитетом ГКС при участии старшего сотрудника отдела УЧР, который до этого не участвовал в рассматриваемом деле. В ходе уже апелляционного слушания интересы руководства организации будет представлять (и защищать дело на слушании) председатель слушания, который принял изначальное решение на ранее прошедшем дисциплинарном слушании.

Перед Апелляционным комитетом стоит несколько альтернатив решений, а именно, он может подтвердить правомочность ранее вынесенного решения, может снизить уровень дисциплинарной меры, наложенной на работника по результатам ранее проведенного дисциплинарного слушания, или может и вовсе закрыть дело и отклонить все обвинения в отношении работника.

Любое решение, принятое в ходе рассмотрения апелляции, является окончательным и пересмотру не подлежит.

7. Разные положения

7.1 Обзор предупреждений

Как минимум за месяц до истечения действия предупреждения, линейный руководитель работника должен решить, удалять ли это предупреждение из личного дела работника в конце периода действия этого предупреждения.

Если впоследствии никакие дальнейшие проявления неправомерного поведения или неудовлетворительных результатов деятельности не имеют место, то работника нужно уведомить о том, что действие предупреждения истекло, и что оно будет удалено из его личного дела.

7.2 Отсутствие по болезни и дисциплинарные слушания

Если работник заболевает или неспособен принять участие в дисциплинарном слушании, то нужно отложить слушание. Тем не менее, попытку проведения слушания нужно повторить не позднее 14 дней после даты изначально запланированного слушания.

Если работник отсутствует более 4 недель, то нужно организовать слушание и дать работнику возможность принять в нем участие. Если считается, что работник неспособен посетить планируемое слушание лично в течение месяца с даты изначально запланированного слушания, то этот вопрос передается директору, который должен принять решение, продолжать ли слушания в отсутствие работника.

7.3 Отказ от сотрудничества

Если работник отказывается от сотрудничества со следствием, не приводя на то уважительные причины, отказывается посещать встречи или слушания в соответствии с процедурой, то такому работнику нужно сообщить в письменном виде о том, что решение будет принято на основе информации, имеющейся без его участия, причем сам работник не сможет воспользоваться правом представить председателю слушанию свою версию произошедшего. Важно, чтобы руководитель/отдел УЧР сделал все возможное для получения работником уведомления о запланированном слушании и т.д.

Примеры неправомерного поведения/ грубого неправомерного поведения

Ниже представлены подробные примеры неправомерного поведения/грубого неправомерного поведения, которые, как правило, обосновывают применение дисциплинарной процедуры. Данный перечень **не** является исчерпывающим, получить дополнительные рекомендации и консультации можно получить в отделе УЧР.

Неправомерное поведение

(В зависимости от тяжести или степени проступка, нижеприведенные инциденты также можно рассматривать как проявление грубого неправомерного поведения)

- Отсутствие на рабочем месте без разрешения – к примеру, ранний уход с работы, опоздания, уход с работы домой раньше времени или по личным делам без разрешения.
- Нарушение субординации – к примеру, когда работник проявляет неподчинение, неповиновение словами или действием.
- Злоупотребление полномочиями – к примеру, когда поведение работника по отношению к коллеге или гражданину носит жестокий или оскорбительный характер.
- Халатность – к примеру, работник не информирует о вопросе, о котором он обязан сообщить, не протоколирует вопрос, хотя это его обязанность, в соответствующем журнале или документе.
- Непослушание/ отказ от выполнения инструкций руководства – когда работник, без уважительной причины, отказывается выполнить инструкции, игнорирует законное поручение, операционное требование или постоянное правило работодателя и его руководства.
- Соучастие в дисциплинарно наказуемом проступке – когда работник умышленно выступает в качестве соучастника в неправомерном поведении другого работника.

Грубое неправомерное поведение

- Кража – к примеру, кража собственности организации, коллег или других вещей в ходе работы в организации.
- Дискриминация – к примеру, в отношении другого работника или гражданина.
- Злоупотребление собственностью ГКС – к примеру, когда работник, не имея на то должного разрешения, использует собственность организации в личных целях и целях, не связанных с его обязанностями в организации.
- Коррупция или несоответствующая практика – к примеру, когда работник недолжным или неподобающим образом использует, или пытается использовать, свое официальное положение для личной выгоды или личной выгоды другого лица.
- Несоответствующее раскрытие информации – к примеру, когда работник без должного разрешения сообщает третьим лицам информацию, которую работник получил в условиях конфиденциальности в рамках своей работы в ГКС.

- Злоупотребление Интернетом/электронной почтой – к примеру, просмотр неподобающего материала (к примеру, порнографии), рассылка материалов оскорбительного/вредного характера.
- Физическое/устное насилие – к примеру, рукоприкладство (включая угрозу рукоприкладства).
- Поведение на работе, которое может оскорбить достоинство – к примеру, сексуальное неподобающее поведение или сексуальное домогательство.
- Халатное отношение к технике безопасности и охране труда и/или организации безопасности – когда работник вопреки своим обязанностям не следует процедурам безопасности, тем самым подвергая опасности работника и его коллег; или не соблюдает требования безопасности, направленные на охрану работников, граждан и собственности организации.
- Нахождение на работе в состоянии алкогольного или наркотического опьянения – когда работник приводит себя в состояние, несовместимое с должным выполнением его служебных обязанностей.
- Ложь – когда работник:
 - Умышленно или в силу халатности и независимо от того, с мошеннической целью или нет, делает ложные, вводящие в заблуждение или неточные устные или письменные заявления, записи в журналах или документах, составляемых, хранимых или требуемых организацией.
 - Умышленно или в силу халатности искажает информацию с целью получения любой работы в ГКС.
 - Прочие проявления нечестности.

<i>Дисциплинарное слушание</i>

- Разъясните причину слушания и проходящей процедуры.
 - Подтвердите, что заявление подлежит рассмотрению и подтвердите, что, в случае если имеет место обвинение в грубом неправомерном поведении, то возможным результатом заседания станет увольнение.
- Руководство предъявляет свою версию произошедшего (включая заявления свидетелей, которых руководство может решить вызвать).
 - В случаях когда это применимо, свидетели дают показания.
 - В случаях когда это применимо, свидетели отвечают на задаваемые вопросы.
- Вопросы от работника и/или его представителя в отношении версии произошедшего, выдвигаемой руководством.
- Вопросы от председателя слушания и/или советника в отношении версии, произошедшего, выдвигаемой руководством.
- Работник предъявляет свою версию произошедшего (включая заявления свидетелей, которых работник может решить вызвать).
 - В случаях когда это применимо, свидетели дают показания.
 - В случаях когда это применимо, свидетели отвечают на задаваемые вопросы.
- Вопросы от руководства в отношении версии произошедшего, выдвигаемой работником.
- Вопросы от председателя слушания и/или советника в отношении версии, произошедшего, выдвигаемой работником.
- Руководство резюмирует основные моменты – на данном этапе уже нельзя направлять дополнительные доказательства.
- Работник резюмирует основные моменты – на данном этапе уже нельзя направлять дополнительные доказательства.
- Обе стороны покидают зал слушания, чтобы председатель мог рассмотреть все доказательства и определить наиболее уместный ход действий и дальнейшие меры.
- После принятия решения, все стороны заслушивают решение председателя слушания.
- Председатель слушания оглашает принятое решение и причину этого решения.
- Председатель слушания поясняет, какими будут дальнейшие этапы этого процесса, включая право работника на обжалование принятого слушанием решения.