

Горячая линия *Got a concern?*

Часто задаваемые вопросы

Что такое *Got a concern?*

Got a concern? – это независимый внешний канал, с помощью которого сотрудники McKinsey могут сообщать о проблемах или обращаться за советом в отношении поведения, не соответствующего нашей системе ценностей или потенциально нарушающем наши правила и принципы работы, стандарты профессионального поведения либо закон. *Got a concern?* является дополнением к существующему набору возможностей коммуникации такого рода вопросов в McKinsey, включающих обращение к менеджерам, сотрудникам служб управления персоналом и профессионального развития, юридической службы и руководителям отделов. Вы можете обратиться на горячую линию *Got a concern?* онлайн или по телефону. Когда вы сообщаете о проблеме, рекомендуем указывать свои имя и фамилию, поскольку это облегчает нам получение необходимой информации, а мы в максимально возможной степени будем обеспечивать конфиденциальность в отношении ваших данных и вашей личности. Однако, если это разрешено законом, сообщить о проблеме можно и анонимно.

Зачем мы внедряем *Got a concern?*

Мы хотим, чтобы все мы работали в атмосфере поддержки и вовлеченности, а это значит, что сотрудники должны иметь возможность свободно сообщать о проблемах или задавать вопросы относительно поведения, которое может противоречить нашей системе ценностей или нарушать наши правила и принципы работы, профессиональные стандарты или законы. Горячая линия *Got a concern?* служит дополнительным каналом сообщения сотрудниками о таких проблемах и их решения. По мере возможности *Got a concern?* позволяет сохранить анонимность, что может облегчить некоторым сотрудникам принятие решения о том, чтобы сообщить о проблемах или вопросах, вызывающих у них беспокойство. В идеале, у всякого сотрудника McKinsey должен быть человек (например, менеджер, специалист по управлению персоналом или профессиональному развитию либо член руководства компании), к которому ему комфортно обратиться напрямую, однако если такого человека нет, то теперь у сотрудников будет горячая линия *Got a concern?*

Как обеспечивается анонимность *Got a concern?*

Горячая линия *Got a concern?* обеспечивается независимой третьей стороной – порталом *EthicsPoint* компании Navex Global. *Got a concern?* разработана для защиты вашей конфиденциальности и, если это потребуется, анонимности. *Got a concern?* позволяет вести анонимную переписку между сотрудником, сообщающим о проблеме или задающим вопрос, и соответствующим ресурсом McKinsey, способным ответить на вопрос или расследовать проблему. Система позволяет вам при необходимости дополнять ранее предоставленную информацию, и получить уведомление по завершении расследования. Компания Navex не регистрирует и не устанавливает личность звонящих и не ведет внутренний журнал подключения IP-адресов компьютеров.

Если вы сообщаете о проблеме или обращаетесь за советом анонимно, важно предоставить как можно больше информации, чтобы McKinsey смогла расследовать вашу проблему или предоставить исчерпывающий ответ. При необходимости вы можете отвечать на запросы о предоставлении дополнительной информации, используя свой ключ доступа к обращению и пароль. Несмотря на то что мы прилагаем все усилия для тщательного расследования и решения всех вопросов и проблем, бывают случаи, когда ответ предоставить невозможно из-за недостатка информации. В этом случае мы попросим вас предоставить дополнительную информацию, используя функцию онлайн-переписки. Эта функция позволяет сотрудникам сохранять анонимность и решать, следует ли предоставить дополнительную информацию.

Что произойдет, если я решу назвать себя?

При сообщении о проблеме или возникшем вопросе на линию *Got a concern?* вы можете представиться, что может помочь нам обработать ваше обращение. McKinsey будет соблюдать конфиденциальность в отношении поднятого вопроса и вашей личности в максимально возможной степени. Мы не раскрываем личность сотрудников, которые сообщают о проблемах, лицам, которым не нужно знать, кто этот человек.

Что сделает McKinsey, чтобы защитить меня от ответных действий, если я сообщу о проблеме?

McKinsey запрещает предпринимать ответные действия в отношении лиц, которые добросовестно обращаются за советом, сообщают о проблеме или участвуют в расследовании, даже если в конечном итоге сообщенные ими факты не подтверждаются. Призываем вас обращаться за советом или сообщать о проблемах, не опасаясь ответных действий. При необходимости мы примем меры для обеспечения защиты сотрудника от таких действий.

Если вы считаете, что подверглись неблагоприятным ответным действиям, вы можете воспользоваться линией *Got a concern?* или сообщить об этом менеджеру, специалисту службы управления персоналом или профессиональному развитию либо одному из руководителей по работе с персоналом. В отношении сотрудников McKinsey, причастных к неблагоприятным ответным действиям, будут приняты меры дисциплинарного характера.

Кто может использовать линию *Got a concern?*

Линия *Got a concern?* будет доступна только сотрудникам McKinsey и ее работа будет организована в соответствии с законодательством каждой конкретной страны.

Кто является оператором *Got a concern?*

Телефонные и веб-услуги для работы *Got a concern?* будет предоставлять портал *EthicsPoint* нашего стороннего партнера Navex Global. Привлечение стороннего поставщика помогает обеспечить конфиденциальность любого лица, сообщающего информацию, и анонимность для тех, кто решил не сообщать своего имени. Navex является мировым лидером в области обеспечения горячих линий, обладающий надежной системой, которая включает команду высокопрофессиональных специалистов. Navex не будет заниматься расследованием заявляемых проблем; любые вопросы и сообщения о проблемах (но не сведения о личности человека, сообщившего о них, за исключением случаев, когда обратившийся сам представился) будут передаваться непосредственно McKinsey, чтобы мы могли предпринять необходимые действия. Navex предоставляет доступ к линии *Got a concern?* круглосуточно и без выходных.

Могу ли я связаться с *Got a concern?* по интернету или телефону?

Да, можете. Предоставляя вам выбор, McKinsey позволяет сотрудникам задавать вопросы или сообщать о проблемах наиболее удобным для них путем. Указания по набору номера для бесплатного звонка на линию *Got a concern?* в разных странах приведены [здесь](#).

В чем разница между функциями *Got a concern?* и омбудсменов?

Got a concern? и наши омбудсмены выполняют для сотрудников McKinsey разные задачи. Функция омбудсменов – это конфиденциальный ресурс, доступный сотрудникам, которым необходим совет по той или иной теме, будь то карьерный рост, сложная ситуация или проблема, связанная с работой. Наши омбудсмены могут подсказать вам, как и кому вы можете сообщить о вашей проблеме и каким образом решить ее, и, таким образом, они являются хорошими советчиками и источником идей. Выступая в качестве неофициального ресурса, омбудсмены не принимают и не рассматривают жалобы или претензии от лица McKinsey. Напротив, обсуждения с ними остаются конфиденциальными и не приводят к внутренним проверкам (если только не существует непосредственного риска нанесения серьезного вреда сотруднику или компании). Предназначение же *Got a concern?* – служить каналом для сообщений о проблемах и вопросах (в том числе анонимных, если это возможно) с целью их рассмотрения и решения компанией. При этом в отношении сообщаемой информации соблюдается максимально возможная конфиденциальность, с тем чтобы McKinsey могла провести тщательную ее проверку.

Могу ли я сообщить о проблеме или задать вопрос не на английском языке?

Да, вы можете использовать любой язык; однако интерфейс веб-ресурса англоязычный и вопросы, которые вы увидите, будут на английском языке. При обращении по телефону вам может потребоваться привлечь стороннего переводчика, который будет помогать вам и оператору линии *Got a concern?* в ходе телефонного разговора.

С какими вопросами и проблемами можно обращаться на линию *Got a concern?*

Линия *Got a concern?* предназначена для помощи сотрудникам, столкнувшимся с серьезными проблемами, связанными с нашей системой ценностей, правилами и принципами работы или стандартами профессионального поведения. В некоторых странах существуют правовые ограничения в отношении категорий проблем, о которых можно сообщать по каналам такого рода. При возникновении такой проблемы McKinsey ответит вам через портал и укажет другие каналы, которые могут быть использованы для рассмотрения и решения этой проблемы.

Когда можно ожидать ответа на вопрос или обращение на линию *Got a concern?*

Обычно первоначальный ответ от компании предоставляется в течение 3–5 рабочих дней. Важно регулярно проверять информацию, используя ключ доступа к обращению и пароль для получения информации от команды, проводящей расследование. Некоторые случаи могут быть более сложными. Мы постараемся как можно быстрее тщательно рассмотреть все вопросы и проблемы, поступившие на линию *Got a concern?*. По завершении необходимого расследования мы размещаем для вас его результаты, с которыми вы можете ознакомиться с помощью своего ключа доступа к обращению и пароля. Рекомендуем вам регулярно проверять данные. Если вы решили сохранить анонимность, у нас нет другого способа связаться с вами, чтобы сообщить вам о результатах.

Обновлено: август 2019 г.