|  |  |
| --- | --- |
| **المجلس 2017 جنيف، 25-15 مايو 2017** | logo_A-[Converted] |
|  |  |
|  |  |
| **بند جدول الأعمال: ADM 15** | **الوثيقة C17/53-A** |
|  | **12 أبريل 2017** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
| تقرير من الأمين العام | |
| تقرير مرحلي بشأن تنفيذ ال‍خطة الاستراتيجية للموارد البشرية والقرار 48 (المراجَع في بوسان، 2014) | |

|  |
| --- |
| **ملخص**  عملاً بالقرار 48 (المراجَع في بوسان، 2014) المتعلق بإدارة الموارد البشرية وتنميتها، يقدَّم سنوياً تقريرٌ إلى المجلس للإبلاغ عن المنجزات والتقدّم المحرَز فيما يخص تنفيذ الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية والقرار 48 (المراجَع في بوسان، 2014).  **الإجراء المطلوب**  يرجى من المجلس **أن يحيط علماً** بهذا التقرير.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_  **المراجع**  [القرار 48 (المراجَع في بوسان، 2014)](http://www.itu.int/pub/S-CONF-PLEN-2015)؛ وثائق المجلس [C17/54](https://www.itu.int/md/S17-CL-C-0054/en) و[C17/INF/13](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0013/en) و[C17/INF/14](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0014/en) و[C17/INF/15](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0015/en) و[C17/INF/16](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0016/en). |

خلفية

تتبلور إجراءات أمانة الاتحاد في مجال إدارة الموارد البشرية وتنميتها للفترة 2015-2018 بالدرجة الأولى حول الركائز الثلاث التالية:

أ ) الخطة الاستراتيجية التي اعتمدها مؤتمر المندوبين المفوضين (PP-14) في القرار 71 (المراجَع في بوسان، 2014)؛

ب) القرار 48 (المراجَع في بوسان، 2014) بشأن إدارة الموارد البشرية وتنميتها، ولا سيما الملحقين 1 و2؛

ج) المقرَّر 5 (المراجَع في بوسان، 2014)، بشأن برنامج كفاءة التكاليف وتخفيضها والخيارات المدرجة في الملحق 2، من قبيل الوفورات المحققة بحكم التناقص الطبيعي في أعداد الموظفين واستعراض الوظائف الشاغرة وربما تخفيض مرتبتها أو تفضيل إعادة توزيع الموظفين وتفضيل التعيين من الداخل على التعيين من الخارج.

وتساهم دائرة إدارة الموارد البشرية بنشاط في تنفيذ هذه القرارات. وهي تسعى، مهما كانت التحديات، إلى تحقيق الأهداف المحددة في الخطة الاستراتيجية، وهي كفاءة وفعالية استخدام الموارد الرأسمالية البشرية فضلاً عن توفير بيئة عمل مواتية آمنة ومأمونة.

ويشمل هذا التقرير تنفيذ هذه القرارات وهو يعرض في الوثيقة الرئيسية الإنجازات والتقدم المحرز بشأن مختلف البنود المدرجة في الملحق 1 بالقرار 48، تكملها سلسلة من وثائق المعلومات المتعلقة بموضوعات مختارة.

وتقدم الوثيقة [C17/INF/13](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0013/en) جداول إحصائية للوضع القائم في 31 ديسمبر من كل عام خلال الفترة 2008-2016. وتتضمن هذه الجداول بيانات عن الموظفين بحسب الفئة والمرتبة ونوع التعيين والفئة العمرية ومدة الخدمة ونوع الجنس والجنسية والتوزعُّ الجغرافي. وبالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الجداول بيانات التقاعد المرتقب على مدى السنوات العشر التالية لأغراض تخطيط تعاقب الموظفين، فضلاً عن إحصاءات عن الموظفين في الأجل القصير والتعيين والتدريب الداخلي وأنشطة التدريب التي يضطلع بها الاتحاد.

|  |
| --- |
| **تقرير مرحلي بشأن تنفيذ ال‍خطة الاستراتيجية للموارد البشرية والقرار 48 (المراجَع في بوسان، 2014)** |

|  |
| --- |
| ألف) استعراض الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية |

تخضع الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية للاستعراض الشامل وذلك لدعم ولاية الاتحاد على نحو أفضل في السنوات المقبلة. وفي هذا الصدد ينصب التركيز، في جملة أمور، على المجالات التالية:

أ ) توفير قوى عاملة متنوعة ومناسبة للغرض؛

ب) تنمية الموظفين لضمان الاتساق مع احتياجات الاتحاد؛

ج) توفير بيئة عمل تمكينية؛

د ) تبسيط عمليات تقديم خدمات الموارد البشرية؛

ه ) الترويج لبيئة عمل تتسم بالشمولية والاحترام؛

و ) إدارة وتكييف المسؤوليات الاجتماعية للمنظمة لضمان الاستدامة على المدى الطويل.

ويرد في الملحق 1 بهذه الوثيقة نموذج لخطة استراتيجية منقحة للموارد البشرية.

|  |
| --- |
| باء) الأنشطة والمنجزات في عام 2016 |

تتناول الأقسام التالية المجالات الرئيسية للأنشطة والمنجزات في عام 2016 في مجال إدارة الموارد البشرية وتنميتها، بما في ذلك البنود المدرجة في الملحق 1 بالقرار 48.

|  |
| --- |
| 1 العلاقة بين الإدارة والموظفين |

يحدد الفصل الثامن من النظام الأساسي والنظام الإداري للموظفين إطار علاقات الموظفين. وهو ينص على حق الموظفين في تكوين الجمعيات وحق فرادى الموظفين في التظلم لدى الأمين العام بشأن المسائل التي تمسهم كأفراد. وهو يحدد أيضاً دور وولاية مجلس الموظفين بوصفه الهيئة الممثلة لهم ككل واللجنة الاستشارية المشتركة بوصفها الآلية الإدارية المشتركة لتقديم المشورة للإدارة فيما يتعلق بسياسات الموارد البشرية والمسائل العامة المتعلقة برفاه الموظفين وأي مسألة إدارية أخرى.

وبالإضافة إلى هذه الأحكام القانونية والتنظيمية، تبرز أهمية تمثيل الموظفين في القرار 51 لمؤتمر المندوبين المفوضين (المراجع في مينيابوليس، 1998) بشأن مشاركة موظفي الاتحاد في مؤتمراته، وفي المقرر 517 لمجلس الاتحاد بشأن تعزيز الحوار بين إدارة الاتحاد ومجلس موظفيه، والمقرر 399 بشأن تمثيل الموظفين.

وقد اتسمت هذه الآلية بالفعالية من خلال الأنشطة التالية:

• عقد اجتماعات منتظمة وإجراء حوار مفتوح مع ممثلي الموظفين من أجل إقامة شراكة تتسم بالكفاءة والانفتاح؛

• التعاون مع ممثلي الموظفين بشأن المسائل التي تؤثر على الموظفين، من خلال التشاور في إطار اللجنة الاستشارية المشتركة وإنشاء أفرقة عاملة مشتركة (فريق العمل المعني بإدارة وقت العمل، وفريق العمل المعني بوضع سياسة بشأن الصحة والسلامة المهنيتين، وفريق العمل المعني باستعراض سياسة التدريب الداخلي، وغيرها)؛

• عروض منتظمة تقدم للموظفين بشأن التغييرات في السياسات فضلاً عن المزايا والاستحقاقات. وقد نظمت سلسلة من العروض خلال عام 2016 بشأن تنفيذ مجموعة التعويضات الجديدة للموظفين من الفئة الفنية، باللغتين الفرنسية والإنكليزية، للموظفين في المقر وبالمشاركة عن بعد من جانب الموظفين في المكاتب الإقليمية. كما نظمت عروض لاطلاع الموظفين العاملين والموظفين المتقاعدين على حالة خطة التأمين الطبي الجماعي.

|  |
| --- |
| 2 تحسين تقديم خدمات الموارد البشرية |

لا يزال التركيز ينصب بصفة خاصة على تحسين الكفاءة والفعالية من خلال متابعة الجهود الرامية إلى تبسيط وترشيد سير العمل والعمليات فضلاً عن تشجيع العمليات اللاورقية. ويستمر بذل هذه الجهود إلى جانب الحفاظ على جودة عالية في تقديم مختلف خدمات إدارة الموارد البشرية إلى العملاء الداخليين والخارجيين ودعم أهداف المنظمة والولاية المكلفة بها.

وقد أطلقت الإجراءات والمشاريع الملموسة التالية التي أسفرت عن تنفيذ سلسلة من التدابير البسيطة التي لا تتطلب أي تعديل في البيئة التنظيمية أو في بيئة تكنولوجيا المعلومات.

• تكييف هيكل وأساليب دائرة إدارة الموارد البشرية لكي تستجيب لاحتياجات المنظمة

أعيدت هيكلة الدائرة في عام 2016 بالتوازي مع استعراض إجمالي لسير العمليات شمل تحديد وتقييم أدوات إدارة المعلومات القائمة وذلك بغية ترشيد وتبسيط سير العمليات.

• الشروع في إجراءات طلب الموظفين إلكترونياً

في إطار ترشيد عمليات الموارد البشرية، أطلقت الإجراءات الإلكترونية لطلب الموظفين في يونيو 2015 بدءاً من إدارة المؤتمرات والمنشورات. وجرى فيما بعد، في عام 2016، تنفيذ صيغة محسنة للاستجابة للمتطلبات المحددة لبعض القطاعات فضلاً عن تحسين وظائف التشغيل. وبفضل هذه التحسينات، يجري حالياً تسيير الأعمال إلكترونياً على نطاق واسع في مكتب تقييس الاتصالات ومكتب الاتصالات الراديوية وجميع إدارات الأمانة العامة، حيث حلت هذه الممارسة محل الإجراءات الورقية وعجّلت في تنفيذ العمليات الإدارية.

• وضع كتيّب بشأن الموارد البشرية

أوصت وحدة التفتيش المشتركة، في تقريرها عن استعراض الاتحاد الدولي للاتصالات، بأن يحرص الأمين العام على أن تخضع جميع الإجراءات المتعلقة بالموارد البشرية، مثل التوظيف والتعيين والترقية، لإجراءات رسمية تندرج في الإطار التنظيمي وتوضع في شكل كتيب شامل للموارد البشرية (التوصية 10). ويتطلب تنفيذ مجموعة التعويضات الجديدة للموظفين في الفئة الفنية وفئة المديرين تنقيح وتكييف الإطار التنظيمي المعني بها (انظر القسم 4 أدناه). ويتطلب هذا الإجراء دمج كل هذه التعديلات، وغيرها من التعديلات التي اعتمدت في عام 2016، في صيغة شاملة جديدة للنظامين الأساسي والإداري لموظفي الاتحاد المنطبقين على الموظفين المعينين، فضلاً عن النظامين الأساسي والإداري للموظفين المنطبقين على المسؤولين المنتخبين (انظر الوثيقة [C17/54](https://www.itu.int/md/S17-CL-C-0054/en)). وسوف توضع هذه الصيغة المدمجة باللغات الرسمية الست للاتحاد. ويجري تجميع هذه النصوص، إلى جانب أوامر الخدمات القائمة ومذكرات المكاتب وتعميمات المعلومات والمبادئ التوجيهية وجميع النصوص الأخرى القائمة المتعلقة بإدارة شؤون الموارد البشرية، في خلاصة وافية تكملها مبادئ توجيهية عملية إضافية عند الاقتضاء. وسيكون ذلك بمثابة الأساس لوضع كتيب الموارد البشرية المشار إليه في توصية وحدة التفتيش المشتركة. ويرد مشروع هيكل تنظيم الكتيب في الوثيقة [C17/INF/14](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0014/en).

• إعادة هندسة شبكة إنترانت للموارد البشرية

الشبكة الداخلية إنترانت أداة هامة لجميع موظفي الاتحاد، من حيث التواصل الداخلي وبوصفها منصة رئيسية توفر المعلومات والاستمارات والأدوات الإدارية وما إلى ذلك، في المقر وفي الميدان على السواء. ويأتي جزء كبير من المعلومات المنشورة على شبكة إنترانت من دائرة الموارد البشرية. وسهولة النفاذ إلى هذه المعلومات هو الكفيل بكفاءة تقديم خدمات الموارد البشرية. ولذلك فإن موقع الموارد البشرية على الويب يحتاج إلى إعادة هيكلة وإعادة تصميم ليكون ميسور الاستعمال يشتمل على معلومات مفيدة. وينبغي له أن يستخدم التكنولوجيا المناسبة ليكون ميسور النفاذ عبر منصات مختلفة (الحواسيب والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية) ولتسهيل الإجراءات الإدارية، بما في ذلك عمليات الموافقة والتبليغ.

|  |
| --- |
| 3 مسائل القوى العاملة |

لقد تطور قوام القوى العاملة في الاتحاد في السنوات الماضية في جوانب عديدة، على النحو المبين في الوثيقة [C17/INF/13](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0013/en)، بما في ذلك ما يلي:

- العدد الإجمالي للموظفين العاملين في الخدمة؛

- التوزيع بين فئة الخدمات العامة والفئة الفنية وما فوقها؛

- التوزيع بحسب المرتبة؛

- التوزيع بحسب العمر؛

- التوزيع بحسب الجنس.

وتواجه المنظمة العديد من التحديات من حيث قدرة القوى العاملة على التكيف مع مختلف القيود الراهنة، بما في ذلك كونها منظمة على درجة عالية من التقنية تعمل في صناعة تنافسية للغاية وسريعة التطور.

ويتطلب ذلك أن يكون الاتحاد رشيقاً وفي وضع يمكّنه من وضع سياسة لتخطيط القوى العاملة بناء على التوقعات على مستوى المنظمة، وأن يكون قادراً على مراعاة عوامل الانكماش أو التوسع المرتقبة، قوائم جرد المهارات (الثغرات والإمكانات ومواطن القوة)، وذلك حرصاً على توفر القوى العاملة المناسبة الكفيلة باستمرار العمليات.

وقد تم تحديد مجالين من مجالات الأولوية خلال عام 2016 يتطلبان اتخاذ إجراءات فورية.

• استعراض عملية التوظيف

أجري استعراض يرمي إلى ترشيد الإجراءات وضمان تطبيق متسق وعادل وشفاف في جميع دوائر المنظمة. وأشير إلى ضرورة أن تعالج كل وظيفة شاغرة بنفس الطريقة بحيث يحصل كل مرشح على نفس المعاملة وتتاح له نفس الفرصة لتعيينه في المنظمة. ولهذا الغرض يجري إعداد دليل عملي للتوظيف وهو جزء من كتيب الموارد البشرية (انظر القسم 2 أعلاه). والغرض من هذا الدليل هو توفير معلومات عن القواعد والإجراءات وأساليب العمل التي تشمل عملية الاختيار بأكملها. وسيتاح الدليل لجميع المشاركين في عملية الاختيار عقب الإعلان عن أي وظيفة شاغرة. وفي هذا السياق، سوف تدعم دائرة إدارة الموارد البشرية مديري الوظائف المعلن عنها بتقديم التوجيه بشأن دورهم في العملية.

ويستمر تدريب أعضاء مختلف هيئات الاستعراض على أساس منتظم بشأن دورهم وكيفية الوفاء بمسؤولياتهم. وتواصل هذه الدورات التدريبية معالجة الجوانب الإجرائية لعملية التوظيف، بما في ذلك التركيز على قضايا التنوع (نوع الجنس والتوزيع الجغرافي والأشخاص ذوو الإعاقة).

• استعراض الترتيبات التعاقدية

ما زال استخدام غير الموظفين في المنظمات التابعة لمنظومة الأمم المتحدة (وهي ممارسة واسعة في بعض المنظمات تبعاً لولايتها) قيد الاستعراض منذ سنوات على مستوى مختلف الكيانات المشتركة بين المنظمات، بما في ذلك مجلس الرؤساء التنفيذيين/اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى وشبكة الموارد البشرية، وذلك بغية معالجة عدد من الشواغل التي أعربت عنها المنظمات نفسها، وأعربت عنها أيضاً أطراف "خارجية" من أصحاب المصلحة والمساهمين (الدول الأعضاء وهيئات الإدارة ووحدة التفتيش المشتركة وغيرها).

وقد أوصت وحدة التفتيش المشتركة، في تقريرها المذكور أعلاه[[1]](#footnote-1)، بأن يضع الأمين العام، ويقدم إلى المجلس للموافقة في دورته لعام 2017، سياسة شاملة بشأن استخدام غير الموظفين وأن يقدم سنوياً إلى المجلس تقريراً موحداً وتحليلياً عن تنفيذ هذه السياسة ضمن كل من مكونات الاتحاد. وينبغي أن تُؤخذ أيضاً في الاعتبار التوصيات السابقة التي تقدمت بها وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها JIU/REP/2014/8 عن استخدام غير الموظفين وما يتصل بذلك من إجراءات تعاقدية في منظومة الأمم المتحدة.

وكجزء من إعادة النظر في ممارسات الاتحاد في هذا المجال، أطلقت مبادرتان:

- وضع إطار تنظيمي جديد بشأن فرادى عقود الخدمات والاستشارات، وارد في الوثيقة [C17/INF/15](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0015/en)؛

- تقييم الترتيبات التعاقدية البديلة بخصوص ولايات معينة ومحددة جيداً، بما في ذلك الولايات القائمة في النظام الموحد للأمم المتحدة، مثل "اتفاق المقاولة الفردي" الذي يديره مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع كإطار للاستعانة بخدمات غير الموظفين. وقد وضع المكتب المذكور سياسات لاختيار فرد ما والاستعانة به وإدارته بموجب عقد من اتفاقات المقاولة الفردية. وتوفر هذه العقود مرونة في مجال المنافع الاجتماعية يمكن تكييفها لتلبية احتياجات المقاول المختار. ويزود هذا الاتفاق مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وشركائه بأسلوب تعاقد مرن وتنافسي يسعى إلى اجتذاب العاملين ذوي الكفاءة العالية والاحتفاظ بهم. ويستخدم هذا الاتفاق لخدمات محددة. ورهناً بتوفر الأموال، يمكن أن تتراوح فترة أي من هذه العقود من ساعة واحدة (1) إلى أربع (4) سنوات. وهناك ثلاث فئات من اتفاقات المقاولة الفردية، تبعاً لنطاق المهام والمكان الجغرافي المخصص للعمل:

- أخصائي مقاولة فردية دولي - يؤدي وظائف خبير أو مستشار خارج الوطن أو مكان الإقامة في مستوى يتطلب عادة على الأقل درجة ماجستير أو ما يعادلها من الخلفية التعليمية؛

- أخصائي مقاولة فردية محلي - يؤدي وظائف خبير أو مستشار داخل الوطن أو مكان الإقامة في مستوى يتطلب عادة على الأقل درجة ماجستير أو ما يعادلها من الخلفية التعليمية؛

- موظف دعم مقاولة فردية محلية - يؤدي وظائف دعم أو وظائف إدارية داخل الوطن أو مكان الإقامة في مستوى لا يتطلب عادة درجة ماجستير أو ما يعادلها.

|  |
| --- |
| 4 اعتماد سياسات جديدة في مجال الموارد البشرية |

تمت الموافقة، خلال عام 2016، على عدد من التعديلات في النظامين الأساسي والإداري للموظفين المنطبقين على الموظفين المعينين وذلك لتضمين القرارات المتخذة على مستوى النظام الموحد للأمم المتحدة، وكذلك لاستعراض الممارسات والعمليات، بغية الحفاظ على إطار تنظيمي سليم وفعال وعادل يدعم أولويات الاتحاد مع الحفاظ على جاذبية المنظمة بوصفها رب عمل في بيئة سريعة التغير.

• تنفيذ مجموعة التعويضات الجديدة لموظفي الفئتين الفنية والعليا

اعتمد المجلس 2016 المقرر 593 الذي يؤيد عناصر مجموعة التعويضات الجديدة التي أقرتها الجمعية العامة للأمم المتحدة في القرار 70/244 بناء على التوصيات المقدمة من لجنة الخدمة المدنية الدولية (ICSC). وأقر المجلس أيضاً مواعيد التنفيذ على النحو المحدد في قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة:

- 1 يوليو 2016، بالنسبة للعناصر المتعلقة بتنقيل الموظفين؛

- 1 يناير 2017، بالنسبة لجدول المرتبات الموحد وبدلات الإعالة ودورية الزيادة في الدرجات؛

- السنة الدراسية الجارية في 1 يناير 2018، بالنسبة لخطة منحة التعليم الجديدة.

وكانت التحديات الرئيسية في سياق التنفيذ هي:

- إعداد وإصدار الإطار التنظيمي (تعديلات على النظام الأساسي والنظام الإداري للموظفين، أوامر الخدمة) من خلال عملية التشاور الداخلي ومشاركة اللجنة الاستشارية المشتركة ومجلس الموظفين؛

- تشكيل نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) التابع للاتحاد (SAP‑HCM) لإدماج عناصر التعويض الجديدة. واقتضت هذه العملية القيام بتحديث رئيسي للنظام ERP، ليصبح محرك التحقق من الاستحقاق (EVE). وبذلت جهود هائلة من قبل الأفرقة في دائرة خدمات المعلومات ودائرة الموارد البشرية؛

- التنفيذ بحلول المواعيد التي حددتها الجمعية العامة للأمم المتحدة، مع مراقبة الجودة اللازمة لتصحيح مواطن عدم الاتساق في النظام الجديد.

• السن الإلزامية للتقاعد 65 سنة

سبق أن تحددت السن الإلزامية للتقاعد في 65 سنة للموظفين المعينين بعد 1 يناير 2014. وقد وافق مجلس الاتحاد أيضاً، في المقرر 594، على توصية الجمعية العامة للأمم المتحدة، في نفس القرار 70/244، بأن تشمل الموظفين الذين جرى تعيينهم قبل ذلك التاريخ وسيكونون في الخدمة في 1 يناير 2018. ومع ذلك، كان لا بد من إطلاق برنامج طوعي لإنهاء الخدمة من أجل تخفيف الآثار المالية المترتبة على ذلك القرار في الميزانية التي توضع لفترة السنتين 2019‑2018.

وقد أطلق البرنامج بين يونيو وديسمبر 2016 بهدفين هما: (أ) مساعدة الأمين العام في إعداد ميزانية متوازنة للفترة 2019‑2018، (ب) تحقيق وفورات لعام 2017 وتمويل مشاريع ومبادرات جديدة لم تدرج في الميزانية المعتمدة للفترة 2017‑2016.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | التعبير عن الاهتمام | التأكيد |
| الأمانة العامة | التخطيط الاستراتيجي | 2 | 1 |
|  | الموارد المالية | 5 | 4 |
|  | الموارد البشرية | 5 | 5 |
|  | خدمات المعلومات | 3 | 1 |
|  | المؤتمرات والمنشورات | 16 | 8 |
|  | مكتب الأمين العام | 1 | 0 |
|  | تليكوم | 1 | 1 |
|  | **المجموع** | **33** | **20** |
| مكتب التنمية |  | 4 | 4 |
| مكتب التقييس |  | 2 | 0 |
| مكتب الاتصالات |  | 9 | 6 |
|  | **المجموع** | **48** | **30** |

وإلى جانب الأهداف الرئيسية لهذه العملية، سيكون لتنفيذ برنامج الإنهاء المبكر للخدمة أثر على تخطيط تعاقب الموظفين، بما في ذلك توفير فرصة لتحسين التنوع وتخفيض متوسط السن في قوام القوى العاملة.

وقد اتخذ قرار التنفيذ وفقاً للشروط المنصوص عليها في قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة المشار إليه أعلاه، ولا سيما الحقوق المكتسبة للموظفين، أي الحق في التقاعد الاعتيادي في سن 60/62 سنة، حسب الحالة، بصرف النظر عن السن الإلزامية لإنهاء الخدمة. وحتى في حال رفع السن الإلزامية لإنهاء الخدمة المنطبقة على الموظفين إلى 65 سنة، فإنهم يحتفظون بالحق في إنهاء الخدمة في سن التقاعد العادية (62/60) أو في أي وقت بعد ذلك مع الاستفادة من معاش تقاعدي كامل من الصندوق. ومع ذلك، ورغبة في إعطاء إدارة الاتحاد رؤية كافية لتخطيط تعاقب الموظفين والإدارة على مستوى المنظمة، دُعي الموظفون الذين يرغبون في إنهاء الخدمة بين هذه السن (62/60) وسن 65 إلى إبلاغ الأمين العام بقرارهم بإشعار مسبق مدته 12 شهراً.

• العمل بإطار جديد للكفاءات في الاتحاد

إن أحد أهداف استراتيجية الموارد البشرية هو بناء إطار كفاءات يضع قياسات معينة للنجاح ويدير المواهب ويتتبع الأداء. وإطار الكفاءات وجرد المهارات أداة لا غنى عنها لتخطيط القوى العاملة، ومن ثم ينبغي للاتحاد أن يطور هذه الأداة. ويتعين تصميم كفاءات الإدارة الأساسية اللازمة لدعم ولاية الاتحاد واختبارها في كل فئات القوى العاملة، ثم تطبيقها على وظائف تنمية قدرات الموظفين وإدارة الأداء.

وقد أعدت دائرة إدارة الموارد البشرية مشروع إطار للكفاءات يستند إلى أفضل الممارسات المتبعة في منظمات الأمم المتحدة الأخرى ويتضمن عناصر من الكفاءات الخاصة بالاتحاد. ورغبة في التحقق من الكفاءات المقترحة وصقلها والاطمئنان إلى أن النتيجة تعكس بدقة وجهات نظر الموظفين، نظمت دائرة الموارد البشرية سلسلة من خمس جلسات لفريق مخصص مدة كل منها ساعتان. وقد ساعدت المساهمات من 38 مشاركاً تم اختيارهم على نطاق واسع من شتى دوائر المنظمة على تنقيح الإطار المقترح والتحقق من صحته.

ويتسق إطار الكفاءات المنقح هذا، الوارد في الوثيقة [C17/INF/16](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0016/en)، مع معايير السلوك ومدونة الأخلاقيات لدى الاتحاد ويدعم أهداف الاتحاد الأوسع نطاقاً ويوفر صياغة وفهماً مشتركين لكيفية توقع أداء موظفي الاتحاد لوظائفهم. وهو يحتوي على الركيزتين الأوليين، الكفاءات الأساسية والكفاءات الوظيفية. أما الركيزة الثالثة، الكفاءات التقنية، فهي عبارة عن تجميع لكل الكفاءات الواردة في التوصيفات الوظيفية للاتحاد، قبل تنظيمها في منهج أكثر عمومية.

وسوف تندمج هذه الكفاءات كلياً في النظام الجديد لتقييم الأداء الجاري تطويره (انظر القسم 6 أدناه).

• استعراض الإطار القانوني للإدارة الداخلية للعدالة

وضعت إجراءات الطعن الداخلية لإتاحة الفرصة لأصحاب الشكاوى ولإدارة الاتحاد لتسوية أي نزاع داخلياً قبل تقديمه رسمياً إلى المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية.

ولما كان من مصلحة جميع الأطراف، بمن فيهم الموظفون السابقون، أن تتاح الفرصة لتقديم أي شكوى للنظر فيها داخلياً وتسوية النزاع قبل تقديمها إلى المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية، فقد تم تعديل النظام الأساسي للموظفين لإعادة تعريف مصطلح "الموظف" المستخدم في الفصل الحادي عشر من النظام الأساسي والنظام الإداري للموظفين المنطبقين على الموظفين المعينين للإشارة إلى الموظفين العاملين والموظفين السابقين على السواء. وقد وافق المجلس 2016 على هذه التعديلات في المقرر 597.

والتعديلات المدخلة على النظام الإداري للموظفين ضرورية لمواءمتها مع السوابق القضائية لمنظمة العمل الدولية، ولإعادة النظر في الحدود الزمنية وجعلها أكثر وضوحاً وأكثر توازناً، فضلاً عن إعادة هيكلة أحكام الفصل الحادي عشر ومواءمتها.

كما عُدلت القواعد المتعلقة بتكوين مجلس الطعون بما يسمح بتأهيل الموظفين المتقاعدين لمنصب رئيس المجلس وبديل الرئيس.

• أثر مشروع البناء الجديد على سياسات إدارة الموارد البشرية

إن رؤية الاتحاد للمبنى الجديد ("Varembé-2")، كما هو مبين في الوثيقة C17/7، هي رؤية "مبنى ذكي" يستخدم أحدث التقنيات، قابل للتطور والتكيف مع مرونة أساليب العمل. وإدخال المفاهيم الجديدة لإدارة مساحات العمل، من قبيل مساحات العمل الدينامية، مرهون بتنقيح بعض سياسات الموارد البشرية القائمة لكي تتكيف مع هذه المفاهيم الجديدة:

• **تنوع** **اختيار مكان العمل:** يمكن للموظفين اختيار مكان العمل وفقاً لنوع المساحة المتاحة وبما يتناسب مع متطلبات أعمالهم.

• **حيز عمل رقمي:** توفير معدات حديثة لتكنولوجيا المعلومات للموظفين وتعزيز إمكانية التنقل بين مختلف مساحات العمل داخل المنظمة وخارجها وتشجيع أساليب العمل اللاورقية؛

• **تكيف إطار وقت العمل:** يمكن توفير المزيد من المرونة للموظفين من حيث مكان العمل وساعات العمل على أساس جدول عمل زمني قائم على الثقة وتطوير إمكانية العمل عن بعد؛

• **تحول عميق في أساليب العمل والإشراف:** التركيز على الاستقلالية وأسلوب إشراف يركز بشدة على الثقافة الموجهة نحو النتائج.

وستسهم هذه التغييرات أيضاً في تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية.

|  |
| --- |
| 5 تنوع القوى العاملة |

أوصت لجنة التفتيش المشتركة[[2]](#footnote-2) الأمين العام بأن يقدم إلى المجلس خطة عمل لتكملة سياسة المساواة بين الجنسين وتعميمها، مشفوعة بأهداف محددة وجداول زمنية إرشادية وتدابير مراقبة لتحسين التوازن بين الجنسين، لا سيما على مستوى الإدارة العليا، داخل كل من مكونات الاتحاد، لإقرارها في دورته عام 2017، وتقديم تقرير سنوي إلى المجلس عن تنفيذها.

وقد أعدت خطة العمل وعرضت في الوثيقة [C17/6](https://www.itu.int/md/S17-CL-C-0006/en).

وقد ساهمت دائرة إدارة الموارد البشرية في تعميم المساواة بين الجنسين خلال عام 2016.

• المشاركة في تنفيذ سياسة تعميم المساواة بين الجنسين

تتمثل هذه السياسة، بالنسبة لدائرة الموارد البشریة، في السعي نحو تحقيق التوازن بین الجنسین فضلاً عن تعزیز ثقافة شمولية. وتُظهر إحصاءات الموظفين الواردة في الوثيقة [C17/INF/13](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0013/en) تحسناً عاماً من حيث النسبة المئوية للنساء في جميع مستويات المراتب. غير أن التحسن في مستويات مختلفة من المراتب ما زال متفاوتاً. ومع ذلك، لا بد من الإشارة إلى أن موافقة مجلس الاتحاد على قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة بتمديد السن الإلزامية لإنهاء الخدمة إلى 65 سنة اعتباراً من 2018.1.1 لجميع الموظفين في الخدمة في ذلك التاريخ سوف يضيّق كثيراً من هامش المناورة في هذا المجال.

وتشمل الإجراءات المحددة المتخذة في هذا المجال ما يلي:

- تحليل ورصد التوزيع الجنساني داخل الاتحاد (الوثيقة [C17/INF/13](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0013/en))؛

- تحليل إدماج مكونة التنوع في مختلف سياسات الموارد البشرية الحالية للاتحاد؛

- السعي إلى ضمان تحقيق الهدف المنصوص عليه في الملحق 2 بالقرار 48 لمؤتمر المندوبين المفوضين (إذا سمح بذلك عدد الطلبات الواردة، على أن تكون نسبة 33 في المائة من جميع المرشحين الذين يتقدمون في كل خطوة من مرحلة الاختيار من النساء، وممثل واحد على الأقل لكل من الجنسين في القائمة القصيرة)؛

- ضمان التمثيل الجنساني في لجان الاختيار والمقابلات: وضعت قائمة بالسيدات اللواتي يمكن دعوتهن للمشاركة في لجان الاختيار في شتى دوائر الاتحاد، ويجري تدريبهن على إجراء المقابلات القائمة على الكفاءات؛

- إدراج منظور التنوع في إطار الكفاءات وفي نظام وسياسات إدارة الأداء الجديدة وتوصيف الوظائف في الأجل الطويل؛

- تكريس الموارد للتدريب على المساواة بين الجنسين وتعميمها، مع التركيز على المهارات السلوكية بقدر التركيز على المهارات التقنية، ومنها:

• دورة "معرفة المساواة بين الجنسين"، التي تديرها هيئة الأمم المتحدة للمرأة؛

• "القيادة والمرأة والأمم المتحدة" و "تجربة قادة الأمم المتحدة الناشئين" التي تنظمها كلية موظفي منظومة الأمم المتحدة؛

• تقاسم المعارف مع المنظمات الأخرى التابعة للأمم المتحدة، وأفرقة "خطة العمل على مستوى منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة" (UNSWAP).

• ضمان التنوع الجغرافي في عمليات التوظيف

يشمل التوزيع الجغرافي في الفئتين الفنية والعليا جميع موظفي الاتحاد في المقر وفي الميدان، باستثناء موظفي الخدمات اللغوية وموظفي الصناديق الاستئمانية والموظفين في إجازة بدون مرتب وموظفي المشاريع والموظفين بعقود قصيرة الأجل.

وينص القرار 48 لمؤتمر المندوبين المفوضين على ضرورة تحقيق التوزيع الجغرافي العادل للموظفين المعينين في الاتحاد. ويقرر، عند ملء الوظائف الشاغرة عن طريق التعيين الدولي، ولدى الاختيار بين المرشحين الذين يستوفون شروط التأهيل لشغل وظيفة ما، أن تعطى الأفضلية للمرشحين من مناطق العالم غير الممثلة تمثيلاً كافياً في ملاك موظفي الاتحاد، مع مراعاة التوازن بين الجنسين بموجب النظام الموحد للأمم المتحدة. وهذا المبدأ مكرس أيضاً في النظامين الأساسي والإداري للموظفين، في المادة 2.4 من النظام الأساسي، التي تنص على إيلاء الأهمية الواجبة لضرورة أن يكون التعيين على أوسع قاعدة جغرافية ممكنة مع إعطاء الأفضلية، عند تساوي المؤهلات الأخرى، للمرشحين من مناطق العالم غير الممثلة أو غير الممثلة تمثيلاً كافياً، مع مراعاة التوازن المنشود بين الموظفين من النساء والرجال. وينص قرار المجلس 626 أيضاً على أنه نظراً للصعوبات التي قد يواجهها المرشحون من البلدان النامية فيما يتعلق بالاشتراطات اللغوية، على الرغم من أنهم قد يكونوا مؤهلين على نحو كاف خلاف ذلك، يؤذن بتخفيف هذه الشروط بحيث يكفي أن يكون لدى المرشحين من هذه البلدان معرفة وافية بواحدة من لغات العمل في الاتحاد لكي تؤخذ طلباتهم بعين الاعتبار.

وفي عام 2016 كان هنالك 97 دولة عضواً، أي 50 في المائة، ممثلة في هذه الفئات.

وأوصت وحدة التفتيش المشتركة في تقريرها[[3]](#footnote-3) بأن يضع الأمين العام خطة عمل يقدمها إلى المجلس في دورته لعام 2017، تشتمل على أهداف محددة وجداول زمنية إرشادية وتدابير للرصد، ترمي إلى تحسين التنوع الجغرافي لموظفي الفئة الفنية والفئات العليا داخل كل من مكونات الاتحاد، وأن يقدم تقريراً سنوياً إلى المجلس عن تنفيذها. وقد التزمت الإدارة العليا في الاتحاد بالعمل في هذا المجال، من خلال تنفيذ إجراءات ملموسة وإيجابية، مع التشديد مع ذلك على أن الأثر المترتب على القرار المتخذ لتمديد السن الإلزامية لإنهاء الخدمة إلى 65 سنة اعتباراً من 2018.1.1 لجميع الموظفين في الخدمة في ذلك التاريخ، سوف يضيّق كثيراً من هامش المناورة في هذا المجال.

ويجري تصميم خطة شاملة تشمل الإجراءات التالية،[[4]](#footnote-4) مع بيان الجداول الزمنية والقيود المحتملة، لدعم هدفين رئيسيين، وهما:

- إذكاء الوعي بشأن مكونة التوزيع الجغرافي على جميع المستويات داخل المنظمة، ولا سيما في سياق عمليات الاختيار؛

- تعزيز تعاون أصحاب المصلحة في تعميم الإعلانات عن الوظائف الشاغرة في الاتحاد بغية اجتذاب المزيد من المرشحين من الدول الأعضاء غير الممثلة أو الممثلة تمثيلاً ناقصاً.

| الإجراءات | التوقيت | القيود المحتملة |
| --- | --- | --- |
| إجراءات مباشرة مع الدول الأعضاء غير الممثلة/الممثلة تمثيلاً ناقصاً | | |
| اجتماعات مع الممثلين في المقر | الربع الأخير 2017 | توفر الموارد الداخلية |
| تواصل مع الممثلين الوطنيين (الدليل العالمي للاتحاد) | الربع الأخير 2017 | توفر الموارد الداخلية |
| اتصالات منتظمة بشأن حالة التمثيل/عدم التمثيل في القوى العاملة في الاتحاد | الربع الأخير 2017 – مرة في السنة | توفر الموارد الداخلية |
| الاتصالات المنتظمة (السنوية) مع تحليل الطلبات الواردة من مواطني الدول المعنية (العدد ونوع الجنس والمستوى التعليمي والمهارات اللغوية، وغيرها) | الربع الأخير 2017 – مرة في السنة | توفر الموارد الداخلية |
| تبليغ مسبق بالإعلانات عن الوظائف الشاغرة | الربع الأخير 2017 |  |
| تشجيع التدريب الداخلي/برنامج الفنيين الشباب في الدول الأعضاء غير الممثلة/الممثلة تمثيلاً ناقصاً | الربع الأخير 2017 | الموارد المالية |
| أنشطة الإعلان عن الوظائف الشاغرة والتوعية | | |
| نشر قائمة الدول الأعضاء غير الممثلة/الممثلة تمثيلاً ناقصاً على الموقع الإلكتروني للاتحاد مع رابط إلى هذه القائمة في الإعلانات عن الوظائف الشاغرة | يونيو 2017 | الموارد المالية (تكاليف السفر) |
| إدراج عبارة في الإعلانات عن الوظائف الشاغرة لتشجيع الطلبات من الدول الأعضاء غير الممثلة/الممثلة تمثيلاً ناقصاً | يونيو 2017 | لا شيء |
| نشر إعلانات الشواغر في وسائط الإعلام المهنية المحلية أو المواقع المتخصصة على الويب أو عبر الوسائط الاجتماعية | الربع الأخير 2017 | الموارد المالية (تكاليف السفر) |
| التعميم بين شبكات مهنية محددة | الربع الأخير 2017 |  |
| بعثات التوظيف الخاصة وورش العمل | الربع الأول 2018 | الموارد المالية (تكاليف السفر) |
| المشاركة في معارض فرص العمل والمنتديات والمؤتمرات العلمية | نُفذت فعلاً | الموارد المالية (تكاليف السفر) |
| الإجراءات المتخذة في سياق عملية الاختيار | | |
| إتاحة المعلومات عن الدول الأعضاء غير الممثلة/الممثلة تمثيلاً ناقصاً لمديري التوظيف وهيئات التقييم/الاختيار | الربع الأول 2018 | الإدماج في نظام التوظيف الإلكتروني |
| بيان حالة تمثيل المرشحين في جميع مراحل عملية الاختيار | الربع الأول 2018 | الإدماج في نظام التوظيف الإلكتروني |

وستجري عمليات الرصد والتقييم المنتظمة لهذه الإجراءات ويرفع بها تقرير سنوي إلى المجلس.

|  |
| --- |
| 6 تنمية الموظفين/الكفاءات |

كرست استراتيجية الموارد البشرية القائمة الحاجة إلى وضع مجموعة مبسطة وحديثة من استراتيجيات وسياسات المكافأة والعمالة، مرتبطة بتحقيق الأهداف المؤسسية وتعترف بأداء الموظفين ومساهمتهم، وتعمل على تعزيز قوى عاملة متنوعة ومن أوساط دولية على نحو متزايد، وإشراك الموظفين وتحفيزهم وتوفير إطار استراتيجي عادل ومتماسك في شتى دوائر الاتحاد.

• زيادة فرص التدريب المستهدفة

من شأن برنامج للتدريب والتنمية أن يمكّن المنظمة من تعزيز المهارات التي يحتاج كل موظف إلى تحسينها. كما أنه يرتقي بالموظفين إلى مستوى أعلى من حيث المهارات والمعارف. وتمثل ميزانية التدريب في الاتحاد لعام 2016 ما يقرب من 1 في المائة من تكاليف الموظفين، بما في ذلك تكاليف دعم موظفي دائرة الموارد البشرية، على الرغم من أن القرار 48 (المراجع في بوسان، 2014) ينص على ضرورة أن تمثل الموارد المناسبة التي سيتم تخصيصها للتدريب أثناء الخدمة، قدر الإمكان، نسبة 3 في المائة من الميزانية المخصصة لتكاليف الموظفين. ويقدم الفصل 5 من الوثيقة [C17/INF/13](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0013/en) لمحة عامة عن كيفية استخدام أموال التدريب في عام 2016.

وقد أولي مجالان رئيسيان اهتماماً خاصاً في سياق تنفيذ خطط التدريب لعام 2016، وهما:

- إيلاء الأولوية للموارد اللازمة للتدريب على القضايا المتعلقة بنوع الجنس (انظر القسم 5 أعلاه). وفيما يتعلق بالتوازن بين الجنسين، كانت النسبة المئوية الإجمالية للرجال والنساء المشاركين في أنشطة التدريب 47 في المائة للرجال و53 في المائة للنساء.

- تقديم الدعم لبرامج شهادات الموظفين الذين لا يستوفون المؤهلات المطلوبة للترقية. وتبلغ نسبة المشاركين 54 في المائة من فئة الخدمات العامة و46 في المائة من الفئة الفنية، وحوالي الثلثين من النساء.

• تنفيذ نظام تقييم الأداء الجديد (PAS)

تستند الأهداف العامة لتنقيح نظام تقييم الأداء إلى مراعاة اهتمامات أصحاب المصلحة لتعزيز الإدارة القائمة على النتائج وضمان قدر أكبر من المساءلة وتحسين الأداء الفردي والعام للمنظمة. ومن هذا المنطلق، فإن إدخال نظام إلكتروني جديد لتقييم الأداء سوف يتناول التوقعات التالية:

- أداة مبسطة وميسورة الاستخدام لتقييم الأداء؛

- ميزات تعلم ذاتي مدمجة (نص مساعد، تجربة، تعاريف، وما إلى ذلك) تمكّن المستعملين من تعلم الوظائف الأساسية؛

- تخزين آمن ومقدرات إبلاغ ميسرة؛

- عملية توضح أولويات العمل وتحقق مواءمة الأهداف الفردية مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة؛

- أداة تساعد على استبانة المواهب وتنمية قدرات الموظفين لدعم الأداء على مستوى المنظمة؛

- إدماج إطار الكفاءات الجديد للاتحاد ضمن نظام إدارة الأداء كوسيلة لمساعدة الموظفين والمديرين على تعزيز فهم وتوضيح المهارات والمواقف والسلوكيات اللازمة لأداء واجباتهم بنجاح؛

- إدخال ممارسات إدارية مشتركة لتوجيه عملية تحديد الأهداف ورصدها وتقييمها؛

- تحسين نظام تقييم الأداء للموظفين مما يزيد من الكفاءة الإدارية ويزيل الاعتماد على الورق وييسر عملية الموافقة ويعزز أدوات الإبلاغ والرصد وينهض بمستوى الإنصاف والاعتراف بالجدارة والمساءلة.

وفي إطار الأهداف العامة، تسمح الأداة الجديدة لنظام تقييم الأداء بالتوسع والنمو في المستقبل لتدخل في وظائف الموارد البشرية، مثل التوظيف وإدارة التعلم وتخطيط القوى العاملة.

وقد تم الانتهاء من عملية مشتريات خلال عام 2016 خلصت إلى إسناد العقد إلى شركة Cornerstone on Demand. وبدأ تنفيذ المشروع في بداية عام 2017 بهدف التنفيذ الكامل في نهاية العام.

|  |
| --- |
| 7 تدابير لتحسين رفاه الموظفين ومعنوياتهم والنهوض بالصحة والسلامة المهنيتين |

توفير بيئة عمل آمنة عنصر أساسي لضمان بيئة عمل إيجابية. وتشجع المنظمة بيئة عمل آمنة من خلال سياساتها في مجال السلامة والصحة والرعاية الاجتماعية وشتى أنواع الخدمات المقدمة إلى الموظفين.

• الشروع في مناقشات حول سياسة الاتحاد في مجال الصحة والسلامة المهنيتين

أنشئ فريق عمل يضم دائرة الموارد البشرية ومجلس الموظفين والخدمات الطبية وشعبة الأمن والسلامة، الغرض منه تحديد سياسة الاتحاد في هذا المجال.

وبموازاة ذلك، تتخذ مبادرات تقترح على الموظفين ورش عمل أو لقاءات مكرسة، بالتعاون مع المنظمات التي مقرها في جنيف، ومن ذلك:

- ورش عمل لتعزيز الصحة، والمشورة بشأن التوقف عن التدخين، وجلسات استرخاء موجهة، وإدارة الإجهاد، وما إلى ذلك، ينظمها مكتب الأمم المتحدة في جنيف على يد أخصائي علم النفس المهني لدى المكتب؛

- نظم لقاء في المنظمة العالمية للملكية الفكرية بالتعاون مع CIGNA، شريك الاتحاد في التأمين الصحي، دعي إليه اثنان من المتخصصين العالميين المشهورين كان الغرض منه تعزيز ممارسات الرفاهية وإذكاء الوعي لدى الموظفين بالقضايا المتعلقة بالإجهاد والصحة النفسية في بيئة عمل حديثة.

• الخدمات الطبية

يعمل الاتحاد منذ عشر سنوات مع مكتب الأمم المتحدة في جنيف، على أساس مذكرة تفاهم وقعت في أكتوبر 2007، بخصوص مجموعة من الخدمات تشمل الفحوص الطبية والاستشارة وحالات الطوارئ والعيادة الخارجية والخدمات الإدارية الطبية وخدمات التمريض والإعلام واللقاحات في مهمات السفر، والوقاية وتعزيز الصحة (بيئة العمل والفحص الوقائي)، والاختبارات الطبية (الدم، تخطيط القلب، العين، وما إلى ذلك). وتستخدم وكالات أخرى ترتيبات مماثلة. وأبلغ الاتحاد في ديسمبر 2016 بالقرار الذي اتخذه مكتب الأمم المتحدة في جنيف بإنهاء العمل بمذكرة التفاهم اعتباراً من 31 ديسمبر 2017، وذلك بسبب القيود المالية وتخفيض الموارد التي تواجهها الأمم المتحدة.

وقد عكف الاتحاد على دراسة حلول بديلة في ضوء الترتيبات الجديدة المقررة لتقاسم التكاليف مع الوكالات التي مقرها في جنيف والتي يعمل الاتحاد على تعزيزها. وجرى تقييم عدة خيارات بالتعاون مع المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)، بما في ذلك إمكانية تأمين الخدمات بالتعاقد مع مؤسسة سويسرية للصحة المهنية. وقد استُبعد هذا الخيار لسببين رئيسيين، الأول هو ارتفاع تكاليف الخدمات، والثاني التنازع المحتمل بين خصائص الخدمات التي تتطلبها منظمة دولية والبيئة التنظيمية السويسرية التي تنظم تقديم خدمات الصحة المهنية.

ولذلك، تركزت جهود الاتحاد، بالعمل مع الويبو، على اقتراح تقدمت به منظمة أخرى مقرها في جنيف لإدماج خدماتها الطبية. ومن بين الفوائد المختلفة للاقتراح الذي وضعته المنظمة المعنية، ينبغي التشديد على بعض العناصر التي ستكون مفيدة لكل من الاتحاد والويبو، ولا سيما في مجالات:

- تعزيز الصحة في مكان العمل: نفذت المنظمة المقترحة، على مدى السنوات الماضية، سياسات ومبادرات صحية مهنية قوية؛

- إدارة الإجازات المرضية: على وجه التحديد آلية استباقية لرصد الإجازات المرضية، ولا سيما فيما يتعلق بالحالات الطويلة الأجل، فضلاً عن تيسير العودة إلى العمل ورصد التغيب عن العمل؛

- إدارة الحالات: اتباع نهج محسن إزاء الحالات الحساسة وحالات العجز لتقديمها إلى الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة.

• تحديث خطة التأمين الصحي الجماعي (CMIP)

في مجال المنافع الاجتماعية، تم التركيز على إدارة خطة التأمين الطبي الجماعي الذي تديره شركة Cigna وواصلت لجنة الإدارة الاستعراض الشامل للخطة، بما في ذلك هيكل الأقساط وخطة الخصم، آخذة في الاعتبار ديمغرافية واحتياجات مجموع الأفراد المؤمن عليهم والحفاظ في الوقت ذاته على الاستدامة المالية القصيرة الأجل والطويلة الأجل للخطة. ويتولى أعضاء في دائرة إدارة الموارد البشرية مهام الأمانة التنفيذية وشؤون إدارة الخطة. واستمرت الدائرة في الإشراف على الانتقال من صندوق التأمين الصحي للموظفين (SHIF)، ما يتصل أساساً ببيانات الصندوق التاريخية ونقله إلى مقدم الخدمات الجديد Cigna. وقد تم الانتهاء من عملية توفيق الصندوق SHIF في عام 2016.

وتواصلت الأمانة مع مدير Cigna بشأن مسائل تتعلق أساساً بتطبيق خطة المنافع. وجرى التركيز بوجه خاص على تحسين التواصل، من خلال مذكرات إعلامية بتوجيه من لجنة الإدارة وبالتعاون مع Cigna وتنظيم عروض منتظمة بشأن آلية تشغيل الخطة اقترحت على جميع الأفراد المؤمن عليهم (الموظفون العاملون والمتقاعدون)، وكان الغرض منها إذكاء الوعي والمساءلة المشتركة فيما يتعلق باستدامة الخطة.

وفي مجال الرفاه والرعاية الوقائية، واصلت الأمانة، بالتعاون مع الويبو وبدعم من المؤسسة Cigna، تنظيم أنشطة وقائية مشتركة ودورات إعلامية بشأن قضايا الرفاه، مثل حملة التلقيح ضد الإنفلونزا للمتقاعدين.

• تنفيذ الخدمات الذاتية والواجهات الجديدة في الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة (UNJSPF)

يتمتع الصندوق بوضع جيد عموماً. وهو قوي التمويل ومتين تدعمه الأرقام التشغيلية. وهناك انعكاس في الاتجاه السلبي للأرصدة الاكتوارية (الفروق بين معدلات المساهمات المطلوبة والفعلية) مع فائض اكتواري طفيف بنسبة 0.16 في المائة في 31 ديسمبر 2015.

ويواجه الصندوق تحديات تشغيلية، بما في ذلك الحاجة إلى خدمة عدد متزايد من المشاركين الذين يتعين خدمتهم (ما ينوف عن 200 000) مع انتشار جغرافي في 190 بلداً.

ويوفر النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية (IPAS) الذي نفذ في عام 2016 منصة لتلبية الطلب المتزايد على قدر أكبر من الخدمات الجديدة. وبالإضافة إلى ذلك، تم نشر وظائف الخدمة الذاتية للموظفين في عام 2016 مما يتيح للمشاركين النفاذ الميسور إلى بياناتهم الشخصية وسجلات مشاركتهم.

وفيما يتعلق بدفع الاستحقاقات، تم تخفيض وقت المعالجة وأصبحت هذه المبالغ تسدد في غضون أربعة أسابيع من استلام جميع الوثائق المطلوبة، مع إيلاء الأولوية لحالات العجز والوفاة. وتتابع الحالات التي لم تكتمل أو تنطوي على مسائل لم تحسم مع أمانة المعاشات التقاعدية للموظفين.

غير أن الصندوق يعمل بموارد محدودة للغاية في بيئة متغيرة وصعبة، مما يتطلب من الصندوق الخفة والمرونة. ولذلك فإن الصندوق يسعى، بالتعاون مع شركائه الرئيسيين، إلى استكشاف سبل لزيادة تحسين خدماته للعملاء ولتبسيط إجراءاته الإدارية والتشغيلية.

وفي هذا الصدد، استهل الصندوق عملية استعراض من طرف إلى طرف بمشاركة ستة كيانات (مع تحديد دور الموارد البشرية وصرف المرتبات). ويتعين أيضاً تعزيز التنسيق مع أمناء لجنة المعاشات التقاعدية للموظفين والعاملين في دوائر الموارد البشرية وصرف المرتبات، وكذلك مواصلة تعزيز النظام المتكامل لإدارة المعاشات التقاعدية، كما سيجري إنشاء واجهات بين دوائر الموارد البشرية وصرف المرتبات في جميع المنظمات الأعضاء. ويخطط الصندوق أيضاً لعقد المزيد من الحلقات الدراسية قبل التقاعد والزيارات إلى البعثات الميدانية. وهو ينظر أيضاً في جدوى إنشاء مراكز في المواقع التي تضم أعداداً كبيرة من موظفي الأمم المتحدة المشاركين في الصندوق والمستفيدين منه.

• ملء وظائف الوسيطيْن ومستشارة الموظفين وأمين الأخلاقيات

ثمة مجموعة من الوظائف في الاتحاد ترمي إلى تهيئة بيئة مواتية تم ملؤها في عام 2016 أو بداية عام 2017. ويجري تقاسم كل من وظيفتي أمين الأخلاقيات ومستشارة الموظفين مع المنظمة العالمية للأرصاد الجوية.

وعين الأمين العام **وسطيين جديدين** في عام 2016 بالتشاور مع مجلس الموظفين. ويوفر الوسيط للموظفين آلية للحوار وحل أي مشاكل لا توجد لها آليات محددة داخل الاتحاد أو أي مشاكل لا تنشأ بالضرورة عن قرار إداري. وقد تشمل هذه المشاكل العلاقات مع المشرفين أو المرؤوسين أو الزملاء، أو حالات المضايقة المهنية أو الجنسية وشروط العمل. ويوفر الوسيط أيضاً للموظفين آلية للحوار وتحديد المشاكل وحلها قبل اللجوء إلى الآليات الإدارية السائدة التي تحال إليها هذه المشاكل بموجب الأحكام ذات الصلة في النظامين الأساسي والإداري للموظفين (مجلس الطعون، واللجنة الاستشارية المشتركة، وما إلى ذلك).

وقد التحق الوسيطان بسلسلة من الدورات التدريبية بشأن مهارات الوساطة، وانضما أيضاً إلى مجموعة أمناء المظالم والوسطاء في الأمم المتحدة والمنظمات الدولية ذات الصلة.

وتقدم **مستشارة موظفي الاتحاد** الدعم النفسي الاجتماعي والتوجيه للموظفين الذين يواجهون صعوبات تتعلق بالعمل والحياة الشخصية، مثل النزاع بين الأشخاص، وقضايا التواصل، والإرهاق، والعودة إلى العمل بعد إجازة مرضية، وفقدان أحد أفراد الأسرة، والإقامة في جنيف، وما إلى ذلك. وفيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية، من قضايا الإسكان إلى التعليم والتقاعد وخدمات الحضانة وما إلى ذلك، تقدم المساعدة إلى الموظفين بتوجيههم إلى الخدمات المتاحة في منطقة جنيف. ومن أجل توفير دعم شامل ومتكيف للموظفين، في حدود السرية، تتفاعل مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الشعبة الطبية، ومجلس الموظفين، وخدمات الأخلاقيات والوساطة، ودائرة الموارد البشرية، ورابطة الموظفين السابقين في الاتحاد، وخدمات الأمن.

ويعزز **أمين الأخلاقيات** المعايير الأخلاقية التي تدعو إليها مدونة الأخلاقيات في الاتحاد ومعايير السلوك والنظامين الأساسي والإداري للموظفين والتي تنادي بها الأمم المتحدة. ويحرص أمين الأخلاقيات على ضمان أداء جميع موظفي الاتحاد والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية لوظائفهم وفقاً لأعلى معايير النزاهة من خلال السلوك الأخلاقي والقانوني في أي مجال تعمل فيه المنظمة إلى جانب تعزيز ثقافة الأخلاقيات والشفافية والمساءلة في هذا السياق. كما يدير أمين الأخلاقيات سياسة الإفصاح المالي.

ومكتب الأخلاقيات مستقل عن إدارة الاتحاد، ويتمتع أمين الأخلاقيات بمدة خدمة محدودة ولا يمكن ترقيته ولا يمكنه أن يشغل أي منصب آخر في الاتحاد.

وعقب فترة طويلة من شغور المنصب، عين أمين جديد للأخلاقيات في نوفمبر 2016. ومنذ ذلك الحين، اتخذت عدة مبادرات لتعزيز الوعي بالأخلاقيات، بما في ذلك:

 ﺃ ) شريط فيديو لإذكاء الوعي شارك فيه الأمين العام وعدد من مختلف الموظفين بشأن أهمية الأخلاقيات؛

ب) قناة تواصل داخلي مع الموظفين من خلال صفحة إنترانت جديدة عن الأخلاقيات تقدم المعلومات والتعلم بشأن موضوع الأخلاقيات، بما في ذلك روابط لدورات تدريبية في مجال الأخلاقيات عبر الإنترنت متاحة لموظفي الأمم المتحدة؛

ج) استقصاء لجميع الموظفين لتقييم الوعي، وحفز المناقشات بين الموظفين، والمساعدة في تحديد الأولويات لمكتب الأخلاقيات؛

د) التواصل المباشر مع الموظفين من خلال مناقشات الأفرقة طوال عام 2017 - يتولى تيسيرها المدير المعني ومكتب الأخلاقيات - بشأن أهمية الأخلاقيات والدعم المقدم من مكتب الأخلاقيات، بما في ذلك الحماية من الانتقام بسبب الإبلاغ عن سوء السلوك.

وفي معرض استشراف المستقبل، يتطلع مكتب الأخلاقيات إلى استهلال المزيد من مبادرات التوعية، إلى جانب عمليات تواصل داخلية إضافية ومشاركة مباشرة من جانب الموظفين. وقد كانت هذه المبادرات - وستظل - تؤكد أهمية "القدوة" من جانب كبار المسؤولين، فضلاً عن توقع التزام جميع موظفي الخدمة المدنية الدولية بأعلى معايير السلوك. وبالتنسيق مع أصحاب المصلحة الآخرين، سينظر مكتب الأخلاقيات أيضاً في برنامج إلزامي للتدريب على الأخلاقيات، وتنفيذ توصيات الرقابة ذات الصلة، والتنقيحات المحتملة لسياسات الاتحاد في المسائل المتصلة بالأخلاقيات.

وقدم مكتب الأخلاقيات عرضاً عن عناصر الاستراتيجية العامة للأخلاقيات إلى الفريق العامل التابع للمجلس والمعني بالموارد المالية والبشرية، وذلك في الدورة من 30 يناير إلى 1 فبراير 2017. ومن المتوقع أن يقدم مكتب الأخلاقيات تقريراً سنوياً عن الأنشطة ابتداء من عام 2018، بعد إتمام السنة الكاملة الأولى من الأنشطة.

**الملحق:** 1

الملحق 1

مشروع إطار لخطة استراتيجية جديدة للموارد البشرية

الهيكل الوظيفي لدائرة إدارة الموارد البشرية من أجل بلوغ الأهداف الاستراتيجية

***المرجع****: القائمة المراجعة المدرجة في "أمور ينبغي أن يتضمنها التقرير المقدم إلى المجلس بشأن مسائل الموظفين،  
بمن فيهم موظفو المكاتب الإقليمية ومكاتب المناطق ومسائل التوظيف"*

سيكون هذا الإطار بمثابة دليل لتخطيط العمل الاستراتيجي (حيث يقدم قائمة مرجعية للمجالات القابلة للتنفيذ التي ينبغي معالجتها) وكتمثيل كلي لخدمات دائرة الموارد البشرية.

1 التوجيه الاستراتيجي للموارد البشرية والحوكمة: مواءمة القوى العاملة مع أهداف المنظمة؛ كيف تتوخى دائرة إدارة الموارد البشرية تصميم وتنمية المهارات والمواقف والسلوكيات التي من شأنها أن تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المجلس.

المراجع الرئيسية:

 ﺃ ) القرار 71 (المراجع في بوسان، 2014)

ﺏ) القرار 48 (المراجع في بوسان، 2014)

ﺝ) المقرر 5 (المراجع في بوسان، 2014)

ﺩ ) الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية (5 سنوات)

ه ) النظام المشترك للأمم المتحدة

2 إدارة الموارد المالية والبشرية: الخطة التشغيلية (5 سنوات) لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

 ﺃ ) الميزانية للموارد المالية والبشرية

ﺏ) فعالية وكفاءة عمليات الموارد البشرية والخدمات والأنظمة من حيث التكلفة

ﺝ) التصميم التنظيمي (بما في ذلك هيكلية الوظائف)

ﺩ ) التنوع والشمولية: التمثيل الجغرافي، والتوازن بين الجنسين، وتوازن التوظيف الخارجي والداخلي، ونفاذ المعاقين، وما إلى ذلك.

ه ) تخطيط تعاقب الموظفين وإدارة المواهب

و ) برنامج إنهاء الخدمة الطوعي والتقاعد المبكر

3 إدارة القوى العاملة: المبادئ التوجيهية لإدارة القوى العاملة

 ﺃ ) الامتثال لسياسات النظام الموحد للأمم المتحدة ومتطلبات الإبلاغ

ﺏ) السياسات واللوائح والقواعد (بما في ذلك سياسة تنمية الموظفين والتطور الوظيفي)

ﺝ) إدارة العقود

ﺩ ) مرونة شروط العمل والموازنة بين العمل والحياة الخاصة

ه ) سياسة تنمية الموظفين والتطور الوظيفي

و ) الوساطة وحل النزاعات: (المضايقة والمسائل التأديبية، وما إلى ذلك)

ز ) بناء توافق الآراء وإدارة التغيير: علاقات الموظفين (مجلس الموظفين والإدارة العليا والهيئات الاستشارية)

4 إدارة التوظيف: استبانة الكفاءات والالتزام والمساهمات بما يتماشى مع احتياجات المنظمة وثقافتها

 ﺃ ) عمليات الاختيار والترقية

ﺏ) التوعية والامتياز

ﺝ) العقود القصيرة الأجل والعقود لغير الموظفين

ﺩ ) التعريف والتوجيه

ه ) التنقلية بين المنظمات (الإعارة والانتداب)

5 أداء الإدارة: مواءمة المساهمات مع أهداف ونواتج المنظمة؛ استمثال الأداء

 ﺃ ) الاتساق بين أولويات الاتحاد الاستراتيجية ومهام الموظفين ووظائفهم

ﺏ) تقييم أداء الموظفين وتقارير التقييم

ﺝ) المكافئات والاعتراف بالجدارة

ﺩ ) المسائل التأديبية

6 إدارة الموظفين والتطوير الوظيفي: تنمية المواهب ضمن المنظمة، فيما يتعلق بالثغرات في المهارات والتخطيط لتعاقب الموظفين

 ﺃ ) التدريب وتنفيذ خطة تنمية الموارد البشرية

ﺏ) تنمية الإدارة والريادة

ﺝ) إطار الكفاءات

ﺩ ) التوجيه

ه ) التقاعد والانتقالية الوظيفية

و ) البرامج الجامعية

7 إدارة شؤون التعويضات والفوائد: الوفاء بالتزامات المنظمة

 ﺃ ) إدارة المرتبات والعقود

ﺏ) خطة التأمين الطبي

ﺝ) خطة معاش التقاعد والعجز

ﺩ ) الاستحقاقات

8 إدارة رفاه الموظفين: الترويج لبيئة عمل داعمة

 ﺃ ) السلامة والصحة المهنيتان (بما يشمل برامج الوقاية والرعاية)

ﺏ) معنويات الموظفين (بما يشمل الدراسات الاستقصائية للمناخ)

ﺝ) إدارة المرافق (بما يشمل الخدمات والمرافق للموظفين ذوي الإعاقة)

ﺩ ) وسائل التواصل (المتعلقة بالموارد البشرية)

ه ) المسؤول عن رفاه الموظفين

و ) الأحداث والأنشطة الاجتماعية.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. "استعراض التنظيم والإدارة في الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)" ([JIU/REP/2016/1](https://www.unjiu.org/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_1_English.pdf)) - التوصية 9. [↑](#footnote-ref-1)
2. "استعراض التنظيم والإدارة في الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)" ([JIU/REP/2016/1](https://www.unjiu.org/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_1_English.pdf)) - التوصية 8. [↑](#footnote-ref-2)
3. "استعراض التنظيم والإدارة في الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)" ([JIU/REP/2016/1](https://www.unjiu.org/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_1_English.pdf)) - التوصية 7. [↑](#footnote-ref-3)
4. لا بد من الإشارة إلى أن معظم الإجراءات المقترحة يمكن تطبيقها أيضاً في مجال التوزيع الجنساني. [↑](#footnote-ref-4)