|  |  |
| --- | --- |
| **理事会2018年会议2018年4月17-27日，日内瓦** | logo_C_ |
|  |  |
|  |  |
| **议项：ADM 14** | **文件 C18/24-C** |
| **2018年2月8日** |
| **原文：英文** |

|  |
| --- |
| 秘书长的报告 |
| 人力资源战略规划和第48号决议（2014年，釜山，修订版）的实施进展报告 |

|  |
| --- |
| 概要按照有关人力资源管理和开发的第48号决议（2014年，釜山，修订版）的要求，每年提交一份报告，以向理事会通报人力资源战略规划和第48号决议（2014年，釜山，修订版）落实方面取得的成就和进展。需采取的行动请理事会将本报告**记录**在案。\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_参考文件[第48号决议（2014年，釜山，修订版）](http://www.itu.int/pub/S-CONF-PLEN-2015)；[C18/INF/5](https://www.itu.int/md/S18-CL-INF-0005/en)号文件 |

背景

国际电联秘书处在2015-2018年间开展的人力资源管理与开发活动主要由以下三项支柱体现：

a) PP-14通过的第71号决议（2014年，釜山，修订版）中的战略规划；

b) 有关人力资源管理和开发的第48号决议（2014年，釜山，修订版），尤其是其附件1和2；

c) 关于增效节支计划的第5号决定（2014年，釜山，修订版）及其附件2所列方案，如通过自然减员、重新审查、可能降低空缺职位职等或偏重人员调配以及内部招聘优先于外部招聘的方式实现节支。

人力资源管理部（HRMD）积极推动这些决定的执行。尽管面临挑战，但仍努力实现战略规划设定的目标，即高效有利地利用人力资本资源，并提供一个有利于工作、安全和有保障的工作环境。

本报告涉及这些决定的落实工作，其结构如下：文件正文介绍第48号决议附件1所列各项目的成果和进展，并辅以一系列与特定主题有关的情况通报文件。

[C18/INF/5](https://www.itu.int/md/S18-CL-INF-0005/en)号文件提供2008–2017年截至每年12月31日的统计表。数据表包含按类别、职等、任命种类、年龄组、服务期、性别、国籍和地理区域分布分列的职员编制数据。此外，这些表格为继任规划提供未来十年的退休数据及短期职员、招聘、实习生和国际电联培训活动的统计数据。

|  |
| --- |
| **人力资源战略规划和第48号决议（2014年，釜山，修订版）的实施进展报告** |

|  |
| --- |
| **A** **对人力资源战略规划的审议** |

全面审议中的人力资源战略规划旨在更好地为国际电联未来几年的工作提供支持，此方面的重点主要包括以下领域：

a) 提供多样化和契合宗旨的职员队伍；

b) 培养职员，以确保适应国际电联的需求；

c) 营造有利的工作环境；

d) 简化人力资源服务的提供；

e) 形成具有包容性和尊重人的工作环境；

f) 为确保长期的可持续性，管理和调整机构的社会责任。

|  |
| --- |
| **B** **2016年的活动与成果** |

以下部分涵盖2017年人力资源管理和开发领域的主要活动和成果，包括第48号决议附件1所列各项工作。

|  |
| --- |
| **1** **管理层与职员之间的关系** |

《人事规则和人事细则》第八章以及全权代表大会第51号决议（1998年，明尼阿波利斯，修订版）确定了国际电联职员参加国际电联大会的机制，而且理事会第517号决定确立了关于与职员关系的框架。

这一机制的有效性源自：

• 为建立高效开放的伙伴关系与职员定期举行的会议和公开对话；

• 通过联合顾问委员会和成立联合工作组，就影响职员的问题与职工代表的协作；

• 定期向职员汇报政策以及福利和待遇的变化。在2017年期间就下列问题组织了一系列介绍：

– 以英法文向总部和远程与会的区域代表处职员介绍了新的电子绩效管理和开发系统（e-PMDS）实施情况；

– 在职和退休职员的集体健康保险方案现状；

– 国际电联总部新办公楼建筑设计国际竞标结果。

|  |
| --- |
| **2** **改进人力资源服务的提供** |

继续以提高效率和效果为重点，努力精简工作流程和程序，并促进进行无纸化运营，这对于国际电联转而启用新的办公楼时将更加具有相关性。在做出这些努力的同时，保持高质量地向内外部客户交付人力资源管理部（HRMD）不同的服务，并为实现机构的目标和任务提供支持。

推出的以下具体行动和项目，使一系列无需改变任何规则或IT（信息技术）环境的简单措施得到落实。

**• 电子化职员申请工作流程的推出**

作为人力资源程序合理化的一部分，电子化职员工作流程（电子化职员申请）于2015年6月推出，随后又于2016年发布了增强版本。截至2017年底，所有部门都在使用这一电子工作流程。

**• 人力资源手册的编制**

在国际电联审查报告中，联合检查组（联检组）建议秘书长应确保将正式程序涵盖的招聘、任用和晋升等全部人力资源流程纳入规则框架，并整合成为一份综合人力资源手册（建议10）。已通过[C17/INF/14](https://www.itu.int/md/S17-CL-INF-0014/en)号文件介绍了该手册结构草案，并已确立了旨在开发电子平台 – 由总结主要行政类别的指数清单构成 – 的项目计划，这将是整合所有现有程序和人力资源相关文件的基础。在修订或制定若干程序以及人力资源文件的同时，可由职员支配的该电子平台将是一种极为有力的搜索引擎（可以进行浏览），同时也是改善人力资源服务提供的手段。理事会2018年会议之前，将在人力资源内联网上在线提供该人力资源手册。

**• 人力资源内联网的持续改善**

该内联网是国际电联全体职员进行内部交流的重要工具，也是在总部和驻地提供信息、表格、管理工具等的主要平台。该内联网的信息大多来自人力资源部。轻松获取这些信息是高效提供人力资源服务的关键，因此，人力资源网站结构已调整和重新设计，使其以有用信息做到用户友好。它应利用适当技术，在不同平台（计算机、平板电脑、智能手机）上提供信息。人力资源管理部使用的该模式将成为其他部门的范本。未来将继续进行这一项目，侧重点是为包括批准和通知在内的行政工作提供方便。

|  |
| --- |
| **3** **职员队伍问题** |

过去几年来，国际电联的职员队伍取得了多方面的发展，详见[C18/INF/5](https://www.itu.int/md/S18-CL-INF-0005/en)号文件，主要包括：

• 在职职员总数；

• 一般事务职类和专业及更高职类职员的分布；

• 各职等的分布；

• 年龄分布；以及

• 性别分布。

本组织在使职员队伍适应当前各种限制因素方面面临诸多挑战，包括身为一个高技术机构在竞争激烈和发展迅猛的行业运行以及私营部门没有义务需要遵守、而本组织却须遵守的联合国大会决议方面的挑战。

这将要求国际电联身手敏捷，有能力根据机构预测制定职员队伍规划政策，整合计划内的紧缩或拓展因素、技能存量（差距、潜力和现有优势），以确保拥有与业务连续性相适应的职员队伍，同时认识到在职职员所做的贡献。

已做出努力，确保在人力资源战略规划中纳入人员继任要素，包括今后十（10）年内由退休职员带来的职位数量预测，同时考虑到于2018年1月1日起生效的65岁的法定退休年龄（MAR）。新的电子绩效管理和开发系统（e-PMDS）将通过学习和开发计划，方便分析有待加强和/或获得的能力。e-PMDS还将有助于确定具有组织才干的人员，以满足国际电联的业务要求以及战略和运作规划确立的优先活动。

为了应对这些挑战，已确定以下领域工作为2018年的优先工作：

**• 审核招聘程序**

制定作为参考的招聘指南。在该指南之外，还将制定用于整个招聘程序的标准化文件或模板，以便为实现透明和连贯一致的程序添砖加瓦。目前已向联合国其它实体开始了征询，以了解和比较相关做法。将制定的招聘指南和模板可能受到2018年一项探索性项目的影响，后者的目的是确定一种用户友好、更加可靠、且包含进一步实现程序自动化和精简的更多功能的在线招聘系统。这符合联检组关于招聘程序的说明 – 应开发电子招聘系统，以实现招聘程序的全面自动化，并提高透明度。新的系统还将有助于提高效率、加大一致性并减少错误。

基于实践中的经验教训、且为了满足用户需求，已针对开发招聘申请跟踪机制的共享点（SharePoint）开始了对话。一旦完成设计工作，则将需要试行一个阶段，以确保正常运行。然而，预计该工具一旦发布将能改善招聘申请处理的透明度，并将有助于用户很快了解其申请状况以及为完成申请还存在哪些遗漏内容。

人力资源管理部还计划加大固定职位、青年专业官员和实习生方面的宣传力度，以支持在招聘方面进行变革。这些宣传活动既包括面对面活动，也包括在线活动，因此，将需要与各个局和相关处室进行协作，同时需要与国际电联宣传处协调，以增强在社交媒体上的宣传，并确立连贯一致和目标明确的信息。将对宣传活动进行监督，以评估投资回报情况，因为宣传活动需要国际电联付出财力和人力。

出台e-PMDS之后，国际电联能力框架将被纳入多种不同人力资源做法中，如职位空缺通知、面试和培训等。

为了使叙级做法更加清晰明了，将对有关职位叙级的行政规定进行小的修订。为了使叙级做法符合联合国共同系统内其他组织的做法，同时为了继续落实第48号决议第2段 – 应继续落实得到联合国大会批准的国际公务员制度委员会（ICSC）的建议 – 的规定，人力资源管理部将倡导为一般事务类职位使用唯一一种叙级方法。这种变化也将有利于联合国实体之间相互交流信息和做出基本比较。

|  |
| --- |
| **4** **采用新的人力资源政策** |

2017年继续对国际电联人事规则框架做出审议，并将在联合国共同制度层面做出的决定和对相关作法和程序的审核纳入其中，以保持一个健全、有效和公平的规则框架，在支持国际电联重点工作的同时，确保机构在日新月异的环境中的雇主的吸引力。

**• 实施针对专业及以上职类工作人员的新的整套报酬办法**

理事会2016年会议通过了第593号决定，赞同联合国大会在国际公务员制度委员会（ICSC）建议基础上通过第70/244号决议批准的新的整套报酬办法所含要素。理事会还赞同联合国大会决议订立的实施日期：

– 2016年7月1日开始实施与职员异地调动相关的要素；

– 2017年1月1日开始实施统一薪金表、受抚养人津贴和职档例常加薪周期；

– 自2018年1月1日已开学的学年起，实施新的教育补助金办法。

2017年遇到的主要挑战是在将新的报酬办法所含要素和最新行政数据纳入后，在实际工作中出台证实国际电联ERP系统（SAP-HCM）配置的工资单计算数字。为了保持计算机化个人数据（新的薪金和养恤金表、匹配表格、新职档、新的职档例常加薪等）的高质量，上述工作对所有行政管理团队都带来了很大影响。在新系统投入使用后发现出现了不一致性，因此进行了人工调整，并使用了仍在得到审议并将被替代的旧的卫星应用。关于教育补助金计算的自动化工作已从2017年推迟到2018年，因此这一自动化工作将在2018年实现。

**• 65岁的法定退休年龄**

国际电联理事会通过第594号决定批准的法定退休年龄（MAR）于2018年1月1日起生效，且落实了自愿离职计划，以减缓MAR的提高对2018-2019年双年度预算带来的财务影响。有权在60或62岁的正常退休年龄（NRA）退休的职员依然拥有在该年龄或该年龄之后的任何时间退休的权利，且即使在65岁的MAR之前也享受其全额抚恤金。不过，为了让国际电联管理层能够进行继任规划及机构管理，已请希望在此类年龄（60/62岁）与65岁之间离职的职员提前12个月将其决定通知秘书长。

**• 实施新的国际电联能力框架**

人力资源战略的目标之一是建立一个能力框架，确定衡量成功的具体标准，管理人才和跟踪业绩。能力框架和技能储备是职员队伍规划不可或缺的工具。

已依照其他联合国机构的最佳做法并汲取国际电联专有能力的要素，制定了一份新的能力框架。已在整个人员队伍中对支持国际电联职责所需的核心和职能能力进行了设计和实验，最后将其用于了职员开发和业绩管理职能之中。

新的框架包含前两个支柱，即核心和专业职能素质。第三种能力，即技术能力，正在通过将国际电联职务描述的所有能力以及国际电联职员e-PMDS中确定的能力予以分析而加以确定。这些技术能力将与其它国际机构的技术能力进行基本比较，并将收集在一份能力目录中，以便最终融入国际电联能力框架之中。

国际电联的能力框架已完全融入了于2018年1月11日出台的用于国际电联所有职员的新的个人表现鉴定系统中（见以下第6节）。

因此，新的能力代表了一种开发手段，可以确定发挥不同作用的国际电联职员的必要行为。该手段还是一种和谐统一手段，可用于不同人力资源活动，如，岗位空缺管理和招聘，业绩管理和开发、学习和发展、员工队伍和继任规划等。

|  |
| --- |
| **5 员工队伍多样性** |

**• 包容性、多样性和性别平等**

国际电联在努力打造一支具有包容性的员工队伍并营造员工之间相互尊重的工作环境，同时在密切跟踪机构之间在这两方面的发展情况。联合国系统范围内性别平等战略*[[1]](#footnote-1)*于2017年发布，该战略从性别平衡方面对国际电联各实体的现状做出评估，并提出了可以采取的、旨在改善性别平衡的建议。

人力资源管理部已告诫相关方面，所出台的与性别有关的活动都必须得到谨慎考虑，以避免由于疏漏而造成排斥性，并且不应对现在在职职员带来伤害。在此方面所采取的行动还应与改善地理区域多样性的努力相辅相成。此外，努力的重点应是各层面和职能方面的进展，并避免在特定驻地、局或处室过分集中于某一性别或国籍。自2018年1月1日起对所有在职职员都适用的、已提高到65岁的法定退休年龄将影响到国际电联对现有员工队伍人口情况做出重大改变的能力，因为通过退休带来的机遇将少之又少。

人力资源管理部在系统审议面试问题，以确保面试不带偏见和歧视，并为所有候选人提供做出回应的平等机会。

专业及以上职类职位人员任用和晋升委员会在招聘进程的每一阶段，即，申请、预选、最终入围者的短名单和面试等各环节都囊括了每一职位的女性候选人。

人力资源管理部正在探讨潜在渠道，以便改善专业及以上职类申请人的性别平等性和地理分布，同时还将制定相应宣传计划。为了评估此类宣传活动的成功程度，需要对相关系统做出改变，以便使国际电联跟踪了解申请人是从哪里了解到国际电联的职位空缺信息的。

此外，宣传活动还将具有具体针对性，因为其目标不是增加候选人的数量，而是增加**合格**候选人的人数。为此，人力资源管理部预计将会与各局/部密切协作，确定可找到新的目标对象的专业人才网络，并与国际电联宣传处联络，以确保国际电联树立令人尊重和连贯一致的形象，并使其宣传文字令人心悦诚服。

虽然目前的重点是专业及以上职类职位，但许多成功的做法也可用于一般事务类职位。因为需要集中人力和才力来改进和统一程序，因此，创新和创造性仍然是关键。招聘一名具有各领域责任的资深性别事务官员将更有利于指导人力资源管理部和国际电联的相关工作，同时有助于确定可带来持续影响力的优先工作。

**• 参与实施性别平等和将性别平等观点纳入主要工作（GEM）的政策**

人力资源管理部继续在分析和监督国际电联内的性别分布情况，同时将多样性成分纳入国际电联现有的多种不同人力资源政策之中。此外，人力资源管理部在继续努力确保全权代表大会第48号决议附件2确立的目标得到实现。人力资源管理部继续承诺在招聘面试小组中坚持性别代表性。在整个国际电联确定了可应召出席小组会的女性组员储备，并为她们提供关于基于能力的面试的培训。性别平等已纳入了更多的人力资源政策之中，包括招聘和职务描述，从长期而言，性别平等构成了这些方面的至关重要的内容。目前正在严格修改国际电联现有各种委员会的人员构成，以使其更加具有包容性且有更大的性别平衡性。

在职员开发方面，性别平等和多样性观点已纳入了国际电联新的能力框架中。国际电联新的业绩管理和开发系统（PMDS）融入了性别平等和多样性观点，将支持和评估管理人员和领导人在发现本组织女性人才方面的能力。在学习和开发方面取得了进一步的进展；已投入专门资源进行将性别平等观点纳入主要工作（GEM）的培训，其重点既关注行为技能，也关注技术技能。目前正在推广在线培训“我了解性别平等”，这是对国际电联所有职员的要求。人力资源管理部一直在监督职员满额率（completion rate），同时在继续提出有关针对女性、领导能力和下意识偏见的若干培训举措。

**• 确保招聘的地域多样性**

全权代表大会第48号决议确定有必要实现国际电联委任职员的平等地域分配。该决议规定，在填补国际招聘职位空缺和在符合岗位资格要求者当中进行选择时，须在全球优先选用国际电联人员编制代表性不足区域的候选人，并考虑到联合国共同制度有关男女性职员之间平衡的规定。《人事规则和人事细则》中的《人事规则》第4.2款也包括这一原则，规定应充分考虑在尽可能广泛的地域基础上招聘职员的重要性，并在其他条件相同的情况下，优先聘用世界上没有代表或代表不足区域的候选人，并考虑到女性和男性职员之间的合理平衡。理事会第626号决议还规定，考虑到发展中国家候选人可能会在语言要求方面遇到困难，因此在其他方面均充分达标的情况下，有权放宽这些要求，以使来自这些国家但充分掌握一种国际电联工作语文的候选人的申请能够得到考虑。

2017年，97个成员国，即50%的成员国，在这些职类拥有职员代表。

按照2017年制定的行动计划，在此领域采取了下列行动：

– 在总部与成员国代表会晤；

– 在无代表/代表不足的国家宣传推广实习/年轻专业官员（JPO）和长期借调计划；

– 在国际电联网站上所发布无代表/代表不足国家名单，并在空缺职位通知中提供指向这一名单的链接；

– 加大在社交媒体上公布和传播职位空缺通知；

– 参加职业介绍会、大会和科技大会。

|  |
| --- |
| **6 职员/人才培养** |

现行的人力资源战略确认有必要制定一系列得到精减和现代化的奖励和聘用战略与政策，并与实现组织目标相联系。这些战略和政策应对职员的业绩和贡献予以表彰，通过日益国际化的资源加大员工队伍的多样性，调动职员的积极性和参与，并在国际电联上下提供一种公平和具有内在联系的战略框架。

**• 国际电联职员的学习和开发**

第48号决议（2014年，釜山，修订版）认为人力资源对于国际电联实现其目标价值连城，而且保持一支训练有素、地域分布平等和性别平衡的员工队伍十分重要，同时该决议承认在预算方面存在限制。职员开发和学习是确保国际电联职员持续朝着实现该组织目标方向发展的最基本手段。

根据组织建议，人力资源管理部完成了各部门的广泛学习需求评估。2017年最后一季度，人力资源管理部与每一局/总秘书处（GS）部门举行了正式会议，其目标是：a) 优化现有学习机遇；b) 确定新的可以通过学习和开发计划满足的业务需求。

这一磋商方式的成果已反映在已向国际电联职员发布的、国际电联2018年学习计划之中。该计划的目的是提供2018年业绩周期中提出的所有计划一览表，并简要介绍这些学习举措（即，目标受众、培训范围、学习课程、提供方式等）。2018年学习计划还考虑到了联合国系统和国际电联层面的全球性和区域性优先工作。此外，各局和总秘书处各部门都欢迎即将通过一个试点出台的、国际电联2018年管理层和领导能力项目，该项目具体针对国际电联具有主管职责的职员。

学习目录中的每项活动都是按照2018年的预测可用预算规划的，2017年的这一预算占人员费用的约1%，尽管第48号决议（2014年，釜山，修订版）规定，为在职培训划拨的资源应尽可能达到占人员费用预算的3%。

人力资源管理部将继续以全球趋势和国际电联在学习与发展领域的需求和机遇为基础，将在线学习管理系统（LMS）打造成一种在国际电联综合人才管理框架下的、将学习、业绩（见以下有关业绩的段落）和继任计划融入一体的手段。

**• 国际电联业绩管理和开发系统（PMDS）**

已于2018年1月11日为国际电联所有职员出台了新的国际电联业绩管理和开发系统（PMDS），其中包含国际电联新的PMDS政策文件和导则以及国际电联新的
电子-PMDS（e-PMDS）。人力资源战略规划谈到了国际电联现有的定期业绩鉴定（PPA）– 一种纸质表格--评估于2008年8月19日发布的第08/09号行政规定所述的职员业绩（表现）和规则框架。修订PPA的总体目标是为了满足相关方在加强国际电联在项目方面采用基于结果的管理方式的需求，同时确保实现更大的问责并改善个人和组织的绩效。

开发国际电联新的PMDS是因为进行了上述修改工作并汲取了联合国共同（UN）系统行政首长委员会（CEB）的最佳做法。设计该系统时在人力资源、职工代表和各局及总秘书处各部门代表之间进行了协商。此外，在于2016年完成采购之后，已由被确定的服务提供商 – Cornerstone on-Demand – 设计和实施了该新的电子工具。

新PMDS程序的主要原则基于这样的重要性，即：a) 在整个年度中保持职员与主管之间的持续对话；b) 确定与国际电联重点工作相联系的个人具体工作目标；c) 支持职员和组织通过学习和开发目标实现发展，其中考虑到了国际电联在学习方面的优先重点以及2018年学习计划所提供的学习项目（见以上有关学习的段落）。

更确切地说，新的e-PMDS的结构包括：一(1)至五(5)项基于若干衡量绩效成功的具体指标的工作目标 – 即，活动、绩效指标、资源和限制、伙伴、时间范围；六(6)项核心能力、最多为七(7)项的职能能力和一(1)至五(5)项技术能力[[2]](#footnote-2)；一项或多项旨在获取或加强某些能力的学习目标，并以相同的工作目标结构为基础。

新系统将便于人力资源管理部分析国际电联职员业绩结果，以便更有针对性地进行学习方面的投资，同时在e-PMDS能力基础上制定有效的继任规划战略和计划。

完善e-PMDS和国际电联能力框架将是2018年的重点工作，特别是要确保将能力融入所有人力资源实践工作中。

|  |
| --- |
| **7 提高职员福利、道德标准、职业健康和安全的措施** |

提供安全的工作环境是确保有利工作环境的重要内容之一。国际电联通过其安全、医保和福利政策以及为职员提供的各项不同服务营造安全的工作环境。

**• 国际电联关于职业健康和安全的政策**

与驻日内瓦的机构合作，向职员推出了专题讲习班或大会，如：

– 联合国日内瓦办事处职业心理学家在联合国日内瓦办事处（UNOG）举办的健康促进研讨会、戒烟咨询、引导放松和缓解压力课等；

– 国际电联职员咨询师与UNOG职员咨询师一道组织了有关压力管理和增强恢复力的培训，从而促进职员的心理健康。

**• 医疗服务**

十年来，国际电联根据2007年10月与 UNOG签署的谅解备忘录（MOU），致力于提供一系列服务，包括体检、咨询、急诊和移动诊所、医疗管理服务、护理服务、出差简介和疫苗接种、防病保健（人机工程学、筛查）和医学化验（血液、心电图、眼睛等）。其他机构也采用了类似方案。国际电联2016年12月获悉，鉴于联合国面临资金拮据和资源紧缩的情况，UNOG决定于2017年12月31日终止该谅解备忘录。

国际电联初步审查了与世界知识产权组织（WIPO）协作，充分融入另一家总部设在日内瓦的医疗服务。目前依然在审查这一方案，主要是为了确立国际电联将在何种程度上融入这家总部设在日内瓦的组织的医疗服务。

由于国际电联的规模相对较小，因此，较有益的做法是国际电联拥有自身的由兼职内科医生、护士和行政助理组成的医疗服务室（卫生室）。该团队将负责各方面医疗管理工作，其中包括审查病假、促进工作环境的健康发展以及病案管理等。之后，国际电联可部分地融入另一机构较为成熟的医疗服务，以获得与医疗实验室化验有关的服务。

在审查这一方案的同时，国际电联延长了与UNOG之间签订的MOU，以实现平稳过渡。

目前正在通过与医疗服务室和职员咨询师协作制定未来计划，以便出台有关职员身心健康的战略方式。

**• 集体医疗保险计划（CMIP）的更新**

在社会福利方面，将工作重点置于信诺公司（Cigna）对集体医疗保险计划（CMIP）的管理，以及通过管理委员会，继续对该计划进行全面审查。本部门的工作人员承担执行秘书和CMIP秘书处的职能。

根据理事会有关进行全面精算审查的建议（3/2014年）– 以评估何时国际电联财务健康可能受到健康保险计划准备金的影响 – 人力资源部与财务管理部和CMIP管理委员会协作已于2017年开始了相关研究工作。

目前仍在进行中的分析工作将会导致最终审议现有的供资模式。需要指出的重要一点是，不论是参保的在职人员还是退休人员，年龄都相对较大。随着参保人员总体年龄的增加以及在职人员的缓慢但稳定的减少，将会使较高年龄人员比例加大，从而导致平均医疗费用增长。所有上述因素以及国际电联多数退休人员和在职人员都住在日内瓦及日内瓦周边地区的事实也会迫使总体医疗支出加大。

随着总体保险环境中的保险费用的稳步增长，国际电联必须做好准备，在该计划框架中解决这些与日俱增的费用。这样做的目的是确保该计划在经济上可行，同时保持其应有的社会适当性（效益）。

在健康和预防保健方面，秘书处与另一联合国机构 – 世界知识产权组织（WIPO）–一道，继续在信诺的支持下，组织退休人员流感疫苗接种活动等健康问题联合预防行动和情况通报会。

**• 调解员、职员咨询师和道德规范官员的职能**

国际电联存在一系列旨在创造有利环境的职能。道德规范官员和职员咨询师是与世界气象组织共享的职位。

**• 国际电联职员咨询办公室**

在缺失一段时间后，自2017年2月23日以来，该办公室的人员配备已达到50%。该职位的30%与世界气象组织（WMO）共享，因此两个机构的该职位总人员配备达到了80%。

该新职能的焦点是通过为在工作和个人生活上面临问题的职员（及退休人员），提供保密心理支持，而促进职员的身心健康和工作效率。

职员咨询师的另一个新职能是参与为面临重大紧急情况（如严重受伤害或突然亡故）的职员做出应急事件管理响应。职员咨询师的职业是心理医生，因此，会从一开始就要求其协助应对多种不同紧急情况 – 与参与其中的管理人员协调，制定旨在支持和帮助职员及相关团队的介入计划。

职员咨询师还提供社交服务，如指引职员参加提供其所需服务社区的活动（如CAGI和搬家公司、法律专家、当地主管部门等）。

职员咨询办公室每周工作2.5天，在这期间常常有职员定期寻求其帮助；通常而言，职员可在1-2周内进行预约。

目前职员对该服务的了解多数是通过口口相传的方式，这是因为由于时间限制，尚未开展有关该服务的宣传活动。职员提出的绝大多数问题都涉及工作环境，其中多数由人际关系方面的困难造成，如职员感受到的骚扰或冲突性管理。

职员咨询办公室通过与所涉方进行个案例理、心理教育和心理社会支持而重点关注预防。该办公室的一项主要优先工作是缩短由于工作环境压力造成的长期病假，并提供安全和保密的空间，使职员能够探讨正式投诉途径之外的其它替代行动。

目前也已开始了新的、重点聚焦于驻地职员的工作 – 两项举措得到驻地职员的热烈欢迎（在日内瓦为区域代表处负责人进行的吹风会会；通过Skype与在开罗的区域驻地团队进行了吹风会）。未来，根据可用的资源情况，将开展更多的吹风会，并扩大应急事件管理响应支持。

为了解决工作场所中的心理健康问题，将欢迎进一步将焦点聚集于预防，特别是对最为常见的情况予以支持：人际关系困难，重点通过管理层的正面领导支持和任务组的介入来预防和解决工作场所的骚扰问题。

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

1. [系统范围内性别平等战略](https://www.un.int/sites/www.un.int/files/Permanent%20Missions/delegate/17-00102b_gender_strategy_report_13_sept_2017.pdf) [↑](#footnote-ref-1)
2. C17/INF/16。 [↑](#footnote-ref-2)