|  |  |
| --- | --- |
| **СОВЕТ 2022 Женева, 21–31 марта 2022 года** |  |
|  |  |
|  |  |
| **Пункт повестки дня: ADM 21** | **Документ C22/36-R** |
| **18 февраля 2022 года** |
| **Оригинал: английский** |
| Отчет Генерального секретаря | |
| ОТЧЕТ О ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ стратегического плана в области  людских ресурсов и резолюции 48 (пересм. дубай, 2018 г.) | |

|  |
| --- |
| Резюме  Совет 2019 года утвердил четырехгодичный Стратегический план в области людских ресурсов (СП ЛР) на 2020−2023 годы, согласованный со стратегическим и финансовым планами МСЭ, с учетом потребностей Союза, его членов и персонала.  В настоящем документе содержится отчет о ходе выполнения СП ЛР за период 2019−2021 годов.  Необходимые действия  Совету предлагается **принять к сведению** настоящий отчет о ходе выполнения СП ЛР.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Справочные материалы  [*Резолюция 48 (Пересм. Дубай, 2018 г.)*](https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts/RES-048-R.pdf)*;* [*C21/54*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0054/en)*;* [*C22/INF/6*](https://www.itu.int/md/S22-CL-INF-0006/en) |

Отчет о ходе выполнения Стратегического плана в области людских ресурсов

Стратегический план в области людских ресурсов (СП ЛР) опирается на стратегический и финансовый планы МСЭ. В стратегии подтверждается, что важнейшим ресурсом МСЭ являются квалифицированные, мотивированные, преданные своему делу кадры высочайшей компетентности и добросовестности, представляющие различные географические регионы и формируемые с учетом гендерного баланса, имеющие все возможности для осуществления миссии и выполнения стратегических задач Союза благодаря приверженности принципам управления с ориентацией на конечные результаты. В ней также отмечается необходимость модернизации человеческого потенциала, процессов, процедур и инструментов МСЭ, а также интеграции и согласования с общей системой Организации Объединенных Наций и ценностями международной гражданской службы.

Следует отметить, что Стратегический план МСЭ в области людских ресурсов представляет собой гибкую стратегию, которая может быть адаптирована с учетом потребностей в случае возникновения новых трудностей или возможностей.

Был достигнут определенный прогресс по нескольким аспектам совершенствования процессов; также были введены в действие новые и обновленные политические меры. Настоящий отчет включает обновленную информацию по состоянию на февраль 2022 года.

В рамках целей и задач в области ЛР по повышению потенциала деятельности МСЭ была завершена реализация инициатив по четырем базовым компонентам: 1) соответствующие целевому назначению кадры, сочетающие многообразие и оперативность (обеспечение соответствия кадров МСЭ целям Союза); 2) заинтересованный персонал; 3) услуги в области ЛР, ориентированные на высокие достижения; 4) благоприятная рабочая обстановка; осуществление этих видов деятельности привело к результатам, изложенным в столбце F (до февраля 2022 г.).

| A Номер базового компонента и элемент  этого компонента | | B Название и конкретные виды деятельности (высокий уровень) | C Ключевые показатели деятельности организации | D Подразделение и партнеры HRMD | E Сроки исполнения | F Представление отчетов  (ход выполнения по состоянию на февраль 2022 г.) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Базовый компонент 1. Более высокий уровень кадрового многообразия и оперативности (обеспечение соответствия кадров МСЭ целям Союза) | | | | | | |
| 1.1 | Соответствующие целевому назначению кадры | 1 Рассмотрение, анализ и классификация описаний должностей с использованием стандартов классификации и сведение к минимуму дублирования и частичного совпадения функций и обязанностей | • Количественный и качественный анализ изменения должностей (рассмотрение, повышение, понижение, перевод и создание)/общее число должностей, прошедших классификацию  • Использование стандартов классификации должностей, введенных КМГС | HRMD | Осущест-вляется | C 1 января 2021 года по 31 декабря 2021 года было предпринято 142 действия по классификации, не считая подтверждения классов сотрудников по краткосрочным контрактам:  • 34 созданные должности;  • 1 понижение в классе;  • 17 повышений в классе;  • 5 переводов;  • 72 рассмотрения;  • 13 решений о специальных должностных надбавках.  Все описания должностей/позиции были оценены согласно стандартам классификации КМГС. |
| 1.2 | Согласованность стратегических приоритетов Союза с функциями и должностями | 1 Согласование организационной структуры с миссией и стратегиями организации | • Организационная структура, которая поддерживает цели  • Ясность в вопросах подотчетности с соответствующим распределением работы и классификацией должностей | HRMD  Бюро и Департаменты Генерального секретариата | Осущест-вляется | HRMD продолжает оказывать поддержку проведению реорганизации, включая анализ организационной структуры и классификацию рассмотренных постов, с учетом миссии и стратегий организации, а также вопросов подотчетности. |
| 2 Регулярный пересмотр процедур классификации для обеспечения стратегического соответствия функций и обязанностей (необходимого для достижения целей) и должностей, а также для оптимизации операций | • Процедуры пересмотрены (представление отчетов, содержащих качественные параметры, о структуре и отчетов, содержащих количественные параметры, о реализации, т. е. количество должностей, прошедших классификацию, и среднее время (в днях), необходимое для завершения классификации)  • Процедуры пересмотрены: действующие процедуры регулярно обновляются (число принятых и осуществленных пересмотров) | HRMD  Совет персонала  Подразделение по правовым вопросам  Объединенный консультативный комитет  Координационный комитет | 2022 г. | Руководители и координаторы по вопросам ЛР пройдут соответствующую подготовку, чтобы усовершенствовать свои навыки в составлении описаний должностей.  Разрабатываются общие описания должностей для оптимизации процессов классификации.  Служебный приказ № 19/16, касающийся классификации должностей, введенных в 2019 году, будет изменен, чтобы привести его в соответствие с существующей практикой (извлеченными уроками) и с другими организациями общей системы ООН. |
| 1.3 | Сбалансированность и многообразие кадров | 1 Обеспечение поддержки принятия решений и процессов набора персонала статистическими данными о кадрах, касающимися гендерного и географического представительства | • Географический и гендерный состав кадров, в разбивке по месту службы, секторам и классам должностей (%)  • Гендерное распределение в разбивке по профессиональным группам (%)  • Регулярный контроль ключевых показателей многообразия кадров, таких как географическое распределение и гендерный паритет | HRMD | Осущест-вляется | Статистические данные, касающиеся гендерного и географического распределения, регулярно обновляются и систематически предоставляются как часть процессов набора персонала.  Кроме того, HRMD разработал хранилище данных и новую электронную панель отчетности. |
| 1.4 | Модель и процесс набора персонала, обеспечивающие бóльшую сбалансированность, прочность, простоту и меньшие сроки | 1 Анализ существующего процесса набора персонала на основе передового опыта других организаций системы ООН с целью укрепления, упрощения и уменьшения сроков бизнес-процессов набора персонала, используемых в МСЭ, и интегрирования инновационных решений и средств, предназначенных для набора персонала | • Внедрены пересмотренные бизнес-процессы набора персонала  • Выявлены и устранены узкие места | HRMD  Подразделение по правовым вопросам  Координационный комитет | 2020−2021 гг. | HRMD по-прежнему является членом Рабочей группы по набору персонала и информационно-разъяснительной работе КСР, которой поручен сбор информации о практике, применяемой различными учреждениями ООН в областях планирования кадровых ресурсов, набора персонала, информационно-разъяснительной работы и оценки персонала, чтобы обсудить и определить практику, инструменты и системы, которые могут быть внедрены в системе ООН и обеспечить экономию за счет масштабов, стандартизацию и согласованность.  В рамках этого HRMD по-прежнему предлагает сократить период размещения объявлений о вакансиях, определенных для заполнения путем внешнего набора персонала на основе международного конкурса, с двух до одного месяца. |
| 2 Разработка и внедрение руководящих указаний по набору персонала в МСЭ, в которых четко прописаны бизнес-процессы набора персонала, включая требования Резолюции 48 (Пересм. Дубай, 2018 г.) | • Внедрены руководства (представление отчетов, содержащих качественные параметры, в целях измерения происходящих со временем изменений)  • Распространение руководства и организация информационных сессий  • Среднее время набора персонала/заполнения вакансии  • Время, израсходованное руководителем, нанимающим персонал, для реализации процесса набора персонала | HRMD  Подразделение по правовым вопросам  Координационный комитет | 2020−2021 гг. | HRMD предпринял детальный анализ процессов набора персонала в МСЭ и организациях общей системы Организации Объединенных Наций и подготовил отчет о процессе набора персонала и отбора кандидатов и о сравнительном анализе с организациями общей системы ООН. Эти рекомендации по уточнению, упрощению и ускорению процесса набора персонала в МСЭ были отражены в новых руководящих указаниях по набору персонала, которые широко обсуждались на всех уровнях, включая КК, РКГ, Совет персонала и Подразделение по правовым вопросам, и были утверждены для выполнения 8 февраля 2022 года.  Новые руководящие указания по набору персонала включают i) новые процессы, обеспечивающие автономию и подотчетность руководителей, нанимающих персонал; ii) процессы, подразумевающие усиление мониторинга со стороны HRMD, как было рекомендовано аудиторами; и iii) процессы, включающие усиленную проверку полномочий и рекомендаций. |
|  |  | 3 Обеспечение того, чтобы процессы набора персонала и отбора кандидатов были своевременными, прозрачными и свободными от дискриминации и ненадлежащего влияния и чтобы на конкретную должность был отобран надлежащий сотрудник и в надлежащие сроки | • Используются надежные и объективные инструменты оценки  • Коэффициенты вакансий и показатели удержания  • Удовлетворенность руководителя, нанимающего персонал  • Уровень текучести кадров/количество непродленных контрактов после завершения испытательного срока | HRMD  Бюро и Департаменты Генерального секретариата | 2021−2022 гг. | В 2021 году был завершен тендер на разработку новой системы набора персонала, и в качестве разработчика была выбрана компания Arago.  Процесс внедрения с участием Arago прошел успешно, и новая электронная система управления набором персонала начнет работать 28 февраля 2022 года. Данная система обеспечивает полную автоматизацию процесса набора персонала, улучшенный мониторинг сроков исполнения, а также разнообразные средства контроля и управления эффективностью, что будет способствовать дальнейшему ускорению процесса набора персонала.  Объявления о вакансиях для всех контрактных условий будут обрабатываться через систему управления набором персонала. |
| 4 Разработка и внедрение обязательного обучения членов отборочных комиссий | • Количество обученных членов отборочных комиссий | HRMD | 2021−2022 гг. | Будучи членом Рабочей группы по набору персонала и информационно-разъяснительной работе КСР, HRMD является также членом следующей подгруппы:  Обучение с целью повышения квалификации специалистов по подбору кадров в системе ООН. |
| 5 Разработка и внедрение руководящих указаний для набора внештатных сотрудников (специальные соглашения об услугах (SSA)) | • Надлежащие стратегии и руководящие указания для осуществления наблюдения и контроля за набором экспертов/консультантов (SSA). Публикация всех новых специальных соглашений об услугах, а также соглашений с новыми должностными обязанностями в связи с процессом конкурсного отбора  • Процесс набора экспертов (SSA) (для определения функций и обязанностей соответствующих департаментов/подразделений) рассмотрен и задокументирован для обеспечения того, чтобы описания должностных обязанностей и биографические справки были надлежащим образом рассмотрены, отзывы проверены и чтобы были рассмотрены другие проблемы, выявленные во время проверки  • Правила и руководящие указания установлены и сообщены для обеспечения того, чтобы основные принципы компетенций и отбора, изложенные в Положениях о персонале и Правилах о персонале, охватывали также набор экспертов и консультантов  • Механизмы мониторинга и оценки реестра и управления им проанализированы | HRMD  Подразделение по правовым вопросам  Координационный комитет | 2020−2022 гг. | Элемент конфликта интересов был специально проработан, и все эксперты (SSA) подписывают кодекс этики, который включает заявление о конфликте интересов. Управление по вопросам этики и HRMD обновили служебный приказ по Декларации об интересах (DOI), с тем чтобы он охватывал SSA, и разработали дополнительный документ для подписания SSA.  SSA теперь включены в новые руководящие указания по набору персонала и в систему управления набором персонала. Фактически это означает, что описания должностных обязанностей и биографические справки будут обрабатываться через данную систему, как и в случае любого другого процесса набора персонала. Кроме того, в рамках системы внедряется механизм реестра. |
| 1.5 | Укрепление бренда МСЭ как работодателя | 1 Разработка и реализация стратегии информационно-разъяснительной деятельности с целью привлечения высококвалифицированных кандидатов, содействуя при этом обеспечению кадрового многообразия | • Количество заявлений на одну позицию  • Количество высококвалифицированных кандидатов на одну позицию  • Происхождение кандидатов на одну позицию  • Процент аннулирований процесса рассмотрения заявлений  • Показатель предложений/ принятий | HRMD | 2021–2022 гг. | Будучи членом Рабочей группы по набору персонала и информационно-разъяснительной работе КСР, HRMD является также членом следующей подгруппы:  • Адресная информационно-разъяснительная деятельность и поиск персонала |
| 2 Активизация налаживания партнерских отношений с национальными правительствами и организациями в интересах набора и удержания перспективных кадров, а также брендинга в области ЛР | • Количество установленных партнерских отношений с администрациями (представление отчетов, содержащих качественные параметры, об инициативах и отчетов, содержащих количественные параметры, т. е. количество целевых фондов (FIT), младших сотрудников категории специалистов (МСС), временно привлеченного и прикомандированного персонала, набранного в рамках программ партнерства) | HRMD  Бюро и Департаменты Генерального секретариата | Осущест-вляется | Было подписано соглашение с Австралией, и ей, а также другим потенциальным странам-донорам были направлены описания должностей. Первый МСС из Японии начнет работу в 2022 году, еще один МСС и один FIT из Китая начнут работу в течение первого квартала 2022 года.  Дополнительная информация о партнерских программах МСЭ в области ЛР также была предоставлена Саудовской Аравии, Турции и Украине по их запросам.  Собрание учреждений ООН и стран-доноров в этом году состоялось в виртуальном формате.  Количество FIT: 5  Количество временно привлеченных сотрудников: 6 |
|  |  | 3 Разработка и продвижение соответствующих схем, предназначенных для молодых перспективных кадров, которые расширяют возможности стажеров и МСС благодаря проведению профессиональной подготовки, программ для выпускников и партнерских программ | • Количество установленных партнерских отношений с администрациями и университетами  • Разработаны и выполняются программы для молодых перспективных кадров  • Представление отчетов, содержащих качественные и количественные параметры, о ряде рекламно-информационных видов деятельности  • Количество стажеров и МСС | HRMD  Бюро и Департаменты Генерального секретариата | Осущест-вляется | HRMD снова принял участие в виртуальных ярмарках профессий в Германии (Берлин), Италии (Милан), Швейцарии (Люцерн и Берн).  Количество стажеров в 2021 году:  153 (ГС − 60; БР − 3; БРЭ − 72; БСЭ − 16; Telecom − 2)  Количество МСС в 2021 году: 6 |
| 4 Обновление веб-сайта по вопросам карьеры | • Сайт по вопросам карьеры, который является привлекательным и используется в качестве ключевого информационно- разъяснительного средства | HRMD  SPM | 2021 г. | Сайт по вопросам карьеры был полностью обновлен и начнет работать 28 февраля 2022 года. |
| Базовый компонент 2. Заинтересованный персонал | | | | | | |
| 2.1 | Стратегическое и оперативное согласование показателей работы персонала и целей МСЭ | 1 Дальнейшая реализация новой политики и системы управления показателями деятельности и профессионального развития (PMDS) для обеспечения заинтересованности персонала МСЭ и его успешной деятельности | • Коэффициенты соответствия  • Соотношение числа эффективных и неэффективных сотрудников | HRMD | Осущест-вляется | 83,3% сотрудников Генерального секретариата, БРЭ, БР и БСЭ прошли в 2021 году аттестацию в системе e‑PMDS. Увеличилось количество случаев неудовлетворительного выполнения должностных функций, рассмотренных HRMD, в частности случаев продления испытательных сроков и прекращения трудовых отношений. Документально подтвержденные случаи и процедуры их рассмотрения отмечались при аттестации и в планах повышения эффективности деятельности работника. В рассмотрении этих случаев принимали участие юридические службы и Совет персонала.  Было организовано 16 информационных сессий для руководителей и сотрудников всех Секторов, дополненных специальной поддержкой, в частности на тему предупреждения неудовлетворительного выполнения должностных функций, налаживания двусторонней обратной связи и развивающих бесед.  МСЭ участвует работе Рабочей группы Сети по вопросам ЛР в области управления показателями деятельности и профессионального развития КСР, чтобы оптимизировать выполнение рекомендаций ООН и КМГС. |
| 3 Разработка и внедрение новой политики принятия мер в случае неудовлетворительного выполнения должностных функций и политики поощрений и признания служебных заслуг | • Внедрена новая политика принятия мер в случае неудовлетворительного выполнения должностных функций (представление отчетов, содержащих качественные параметры, о происходящих со временем изменениях и отчетов, содержащих количественные параметры, например количество разработанных планов повышения эффективности за год)  • Внедрена новая политика поощрений (представление отчетов, содержащих качественные параметры, о происходящих со временем изменениях и отчетов, содержащих количественные параметры, например число претендентов на поощрение) | HRMD  Совет персонала  Подразделение по правовым вопросам  Объединенный консультативный комитет  Руководящая координационная группа  Координационный комитет | 2022 г. | В МСЭ была внедрена новая Программа поощрений и признания заслуг, предусматривающая три категории поощрений (инновации, коллективная работа, руководство) и ставшая предметом широкого участия.  HRMD предложил новую политику, комплексно рассматривающую управление показателями деятельности, неудовлетворительное выполнение должностных функций и поощрения. В настоящее время эта политика анализируется.  Шкала общей оценки (цифровые данные или пояснительный текст) в настоящее время пересматривается, чтобы учитывать неудовлетворительное выполнение должностных функций и высокие стандарты деятельности. |
| 2.2 | Модель руководства, обеспечивающая эффективность, всеохватность и создание благоприятных условий | Разработка новой модели руководства (характеризующейся большей горизонтальностью, коллективностью и подотчетностью), которая будет продвигаться в рамках программы профессиональной подготовки в области управления и руководства на базе "Новой концептуальной основы руководства в системе ООН" при укреплении руководящей функции в МСЭ. Согласно этой концептуальной основе, трансформационное лидерство требует уделять основное внимание пересмотру подходов к созданию партнерств, стратегии и системному мышлению. Это в существенной степени подкрепляется корректировкой аспектов восприятия и поведения благодаря развитию управленческого потенциала и глубоко продуманной концепции и руководству, направленным на преобразования. | • Число участников программы обучения в области управления и руководства за год (в разбивке по месту службы, секторам, классам должности и полу)  • Качественные результаты, измеренные на основании обследований и прибыли на инвестиции (RoI) МСЭ (в процессе разработки), включая % удовлетворенных участников и изменение поведения, измеренное на основании удовлетворительных результатов PMDS в отношении компетенций в области управления и руководства |  | Осущест-вляется | Более 15 программ обучения в области управления и руководства, а также управления изменениями, в частности на тему того, как обустроиться и жить "в новых условиях", были реализованы в МСЭ и в его региональных отделениях при обеспечении гендерного баланса среди участников. В целом, во время дистанционной работы количество онлайновых предложений увеличилось, в частности заключены два долгосрочных контракта с поставщиками услуг, признанными Организацией Объединенных Наций. Результаты обследований показывают, что большинство участников программ удовлетворены ими. Согласно оценкам результатов в рамках системы e-PMDS по состоянию на середину периода 2021 года, большинство сотрудников МСЭ успешно прошли обучение в рамках системы e-PMDS и продемонстрировали "ярко выраженные" компетенции в области управления и руководства. |
| 2.3 | Общая основа требуемых компетенций и навыков | 1 Разработка и выпуск Базового компонента 3 Системы компетенций МСЭ (Технические компетенции, служебный приказ 18/03), в том числе на основе новых Стратегического и Оперативного планов МСЭ (ПК-18) | • Базовый компонент 3 интегрирован в Систему компетенций МСЭ и PMDS; % работников, удовлетворительно аттестованных по этим компетенциям |  | Осущест-вляется | Существующий каталог технических компетенций системы e-PMDS насчитывает свыше 100 компетенций в различных должностях. Этот каталог составлен на основе информации, введенной в систему e-PMDS руководителями и сотрудниками, о технических компетенциях, необходимых для выполнения ежегодных планов работы. В настоящее время в рамках МСЭ проводится анализ пробелов в квалификации. Таксономия включает технические компетенции системы e-PMDS. Система компетенций МСЭ будет пересмотрена с учетом результатов анализа пробелов в квалификации. Согласно результатам оценки в рамках системы e-PMDS в 2021 году, большинство сотрудников МСЭ получили удовлетворительную оценку с точки зрения соответствия техническим компетенциям e-PMDS. |
| Комплексная оценка разрывов в уровне компетенций и навыков |  | HRMD  SPM  Бюро и Департаменты Генерального секретариата | 2020–2021 гг. | По результатам конкурсного отбора для проведения анализа была выбрана компания McKinsey & Company. Затем были заключены контрактные договоренности, и в декабре 2020 года консультанты приступили к работе. Заключительный отчет был представлен секретариату в мае 2021 года.  Проект МСЭ "Культура и навыки" был разработан и осуществлялся на основе консультативного и всеохватного процесса в рамках всего МСЭ. Более 400 сотрудников и руководителей приняли активное участие в обследованиях, собраниях фокус-групп, интервью и общих собраниях для информирования/ответов на вопросы. Этот процесс координировала межсекторальная проектная группа.  На основе результатов обширного анализа в сотрудничестве с McKinsey был разработан план преобразования МСЭ, цель которого заключается в том, чтобы претворить результаты анализа в жизнь. |
| 2.4 | Обучение и развитие как важнейшее средство обеспечения непрерывного развития персонала МСЭ для достижения целей организации | 1 Пересмотр политики МСЭ в области обучения и развития, включая новую концептуальную основу руководства (характеризующуюся большей всеохватностью, горизонтальностью и т. д.) и назначения на должности | • Политика пересмотрена и интегрирована в систему управления показателями деятельности персонала МСЭ на основе целей обучения (краткосрочных); % целей обучения, соответствующих политике; % заявок на обучение, представленных в HRMD в соответствии с этой политикой |  | 2020–2021 гг. | Внедрение электронной системы управления обучением (LMS) было начато в 2021 году после завершения требуемого процесса конкурса на размещение заказа в 2020 году. Система была полностью внедрена и начала работать 19 января 2022 года.  Новая LMS интегрирована в систему управления показателями деятельности. Это обеспечивает простоту доступа к обязательным учебным курсам, что укрепит подотчетность МСЭ перед внутренними и внешними аудиторами. Этот инструмент удобен в использовании и интегрирован с надежными поставщиками МСЭ, включая LinkedIn. Доступно более 16 000 учебных курсов, которые можно искать по ключевым словам или компетенциям.  Большинство сотрудников МСЭ определили по крайней мере одну цель обучения в соответствии со служебным приказом 18/06.  74% обучающих занятий для сотрудников категории специалистов и 26% обучающих занятий для сотрудников категории общего обслуживания были представлены в 2021 году и обработаны с точки зрения соответствия существующей политике в области обучения согласно оценке потребностей в обучении 2021 года.  Осуществляемые программы были согласованы с задачами в области обучения и полностью соответствуют политике МСЭ по вопросам обучения.  Были организованы следующие крупные программы в области обучения: обучение основам борьбы с мошенничеством, обучение по вопросу о многообразии и инклюзивности, программа Emerge (программа по созданию потенциала), программа расширения прав и возможностей координаторов ООН по гендерным вопросам, предложение о движении к инновациям, введение в управление изменениями, программа по закреплению культуры лидерства, семинар для сотрудников предпенсионного возраста, программа сертификации по управлению проектами.  Был выпущен информационный бюллетень по вопросам обучения, содержащий информацию о новых и будущих инициативах в области обучения. Более 80% опрошенных сотрудников сочли этот информационный бюллетень полезным. |
| 2 Переработка бюджета организации путем централизации расходов на обучение по линии профессиональной подготовки на рабочем месте в рамках МСЭ, в том числе для обеспечения справедливого распределения возможностей (штаб-квартира и отделения на местах) | • Централизация бюджета на обучение в HRMD; соотношение между программами обучения на рабочем месте и корпоративными программами обучения; % участников из отделений на местах, принявших участие в корпоративных программах обучения |  | 2020–2021 гг. | Бюджет на обучение на рабочем месте был централизован и перестроен с начала 2020 года. HRMD призывает все Бюро и Департаменты ГС к соблюдению процедуры и сотрудничеству путем своевременного направления в HRMD всех заявок на обучение. Было разослано внутреннее уведомление об упрощении процесса утверждения заявок в соответствии с процессом утверждения в PMDS.  Соотношение между программами технического и корпоративного обучения в 2021 году составляло 5:22. Эта цифра не учитывает другие средства обучения, в частности обучение по месту работы, самообучение и т. д. |
| 2.5 | Информирование, ознакомление и наставничество персонала | 1 Осуществление в МСЭ новой программы адаптации при поступлении на службу и ухода со службы, в том числе:  a) разработка и реализация программы обучения при поступлении на службу для вновь принятых работников;  b) разработка различных вводных и вступительных документов в целях упрощения перехода в МСЭ новых работников;  c) разработка вопросника для уходящих со службы работников и принятие соответствующих мер по основным итогам на регулярной основе | • Количество проведенных вводных мероприятий (% вновь набранных работников, принявших участие) за год  • Вопросник для покидающих службу распространяется среди всех уходящих со службы работников, проводится анализ ответов и анализ SWOT (анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз)/ разработаны планы действий |  | 2020–2021 гг. | В 2021 году для 159 недавно принятых на работу сотрудников, консультантов (SSA) и стажеров было организовано десять вводных собраний, прошедших в дистанционном формате с использованием Microsoft 365 Teams. С начала проведения таких регулярных 1,5 часовых вводных собраний в сентябре 2019 года в общей сложности было проведено 31 собрание с участием 371 человека.  Была создана новая платформа для адаптации сотрудника при поступлении на работу, включающая контрольные списки для руководителей и сотрудников. Потребовалось разработать новые платформы, включающие, в частности, систему управления обучением, особенно в связи с возникновением новых условий и дистанционной работой. Эта система позволит интегрировать практику адаптации сотрудника при поступлении на работу и ухода со службы, в частности в контексте оценки базового компонента II (заинтересованный персонал).  Стратегия наставничества: (1) В 2020 году была начата реализация программы внутреннего наставничества МСЭ. Число сотрудников МСЭ всех классов должностей и уровней, принявших участие в программе в 2021 году, продолжило увеличиваться. Эта программа предусматривает использование онлайновой платформы и предлагает руководящие указания и интерактивные курсы, ориентационные вебинары, индивидуальные учебные занятия для подопечных и их наставников, а также другие возможности направляемого установления связей. Эта программа была очень хорошо воспринята сотрудниками (показатель уровня удовлетворенности − 4,5/5).  (2) Сотрудничество с Секретариатом ООН по межучрежденческой программе наставничества (в которой приняло участие приблизительно 25 сотрудников МСЭ).  В целях упрощения процесса интеграции новых сотрудников был проведен анализ и обновление исходящей корреспонденции, включая электронные письма с предложениями. Ведется внутреннее обсуждение с медицинской службой для оптимизации процесса получения медицинских справок. |
| Упрощение процесса интеграции новых сотрудников | • Процесс интеграции для сотрудников МСЭ пересмотрен с целью уменьшения количества этапов и документооборота (переписка, проверка рекомендаций и послужного списка) | SAS  ODR | 2021 г. | Это текущий проект. HRMD анализирует возможность предоставления электронной платформы, которая позволит упростить процесс интеграции новых сотрудников в 2022 году. |
| 2.6 | Программа поощрений в организации | 1 Преобразование программы поощрений в МСЭ, с тем чтобы обеспечить элемент признания заслуг (ежедневная работа) и поощрения (исключительные достижения – отдельные лица и группы) | • Программа поощрений преобразована, количество поощрений за год  • Внедрена новая политика в целях измерения происходящих со временем изменений, касающихся признания заслуг |  | 2020–2021 гг. | В МСЭ была внедрена новая Программа поощрений и признания заслуг, предусматривающая три категории поощрений (инновации, коллективная работа, руководство) и ставшая предметом широкого участия. |
| Базовый компонент 3. Услуги в области ЛР, ориентированные на высокие достижения | | | | | | |
| 3.1 | Соответствующий современным требованиям Департамент управления людскими ресурсами − надежный и ответственный партнер, действующий на основе целостной и ориентированной на результаты модели ЛР | 1 Проведение углубленного анализа эффективности и результативности вспомогательных административных услуг  2 Принятие необходимых мер с целью оптимизации потоков для хранения данных и управления данными, инвестирование в ресурсы ИТ для исключения любого ручного ввода данных в соответствии с предварительно сформированным перечнем первоочередных потребностей, а также совершенствование функций выплаты заработной платы | • Проводится анализ с разработкой плана действий (% реализованных мероприятий за год) |  | Осущест-вляется | Кадровая служба подготовила комплексный брифинг для нового руководителя HRMD. HRMD уделяет первоочередное внимание областям, связанным с реорганизацией бизнес-процессов.  Осуществляется обзор бизнес-процессов в целях их упорядочения, упрощения и оптимальной интеграции в среду ERP.  В 2021 году было подготовлено обновленное описание должности советника по стратегической политике в области ЛР, и в конце того же года об этом было объявлено. Это было сделано, чтобы удовлетворить потребность в обновлении нормативно-правовой базы и политики в области людских ресурсов. |
| 3.2 | Инновационное, оптимизированное и интегрированное ERP | 1 Оценка экономической эффективности и последствий перевода в цифровую форму личных дел работников с целью обеспечения непрерывности функционирования (т. е. предотвращения потери важнейших данных в результате случайного события) и прямого интерфейса между личными делами работников и системами, приложениями и продуктами (SAP) при обработке данных ЛР. Наряду с этим процесс цифровизации позволит не только автоматизировать функции в области ЛР, но и добиться в большей степени стратегического использования информации для анализа рабочей силы, управления кадровым потенциалом и т. д. Как результат:  a) разработка и реализация новой системы управления набором персонала (RMS);  b) разработка и внедрение новой системы управления обучением (LMS);  c) обновление текущей стратегии в области информационных технологий и управления информацией применительно к ЛР, включая все аспекты управления информацией (проект по электронному представлению заявок), с тем чтобы ввести целый ряд новых функциональных возможностей, повышающих эффективность операций и обеспечивающих безбумажную работу. | • Выполнено экономическое обоснование цифровизации в области ЛР в разбивке по направлениям (администрирование, набор персонала и развитие)  • Упрощение и эффективность, измеряемые с помощью качественных и количественных параметров на основании разработки и реализации проектов по электронному представлению заявок, RMS и LMS |  | 2021–2022 гг. | Система управления обучением и система управления набором персонала были успешно внедрены в течение 2021 года и начали работать в январе и феврале 2022 года, соответственно.  Интеграция существующих бизнес-процессов в систему ERP для сокращения ручной обработки информации и более широкого внедрения автоматизации с целью упрощения, сокращения времени обработки информации и уменьшения рисков продолжается в сотрудничестве с ISD. Были развернуты новые функциональные возможности: новые отчеты ЮНСМИС, автоматизированное воспроизведение писем о назначении и продлений контрактов, модули ЛР для субсидий на образование. До июня 2022 года должен быть развернут учет субсидий на образование в модуле бухгалтерского учета.  HRMD также способствовал реализации проекта перехода системы управления экспертами БРЭ к системе SAP-ERP. |
| 3.3 | Систематическое информирование клиентов Департамента управления ЛР | 1 Выявление областей, в которых у клиентов не хватает знаний (у персонала и пенсионеров – о пенсии и страховании)  2 Организация общего собрания  Обновление информации и систематическое информирование застрахованных лиц | • Организация общего собрания для информирования всех застрахованных лиц (работающих сотрудников и пенсионеров) о ЮНСМИС  • Публикация информации для персонала через портал не реже одного раза в месяц в качестве напоминания об уже существующих процессах | SSB | Осущест-вляется | Было успешно проведено общее собрание для информирования о страховании.  Были успешно опубликованы объявления на портале в качестве напоминания застрахованным лицам. |
| 3.4 | Обновление договора страхования жизни | Внесение изменений в договор страхования жизни с учетом изменений в правилах и регламенте ОПФП ООН | • Редакционная работа и сотрудничество со страховой компанией для согласования формулировок договора | SSB | 2021 г. | Редакционная работа успешно завершена, договор будет подписан в феврале. Исправление и публикация этого договора необходимы в свете влияния, которое материальные права оказывают на общий имидж и привлекательность организации. МСЭ – одна из немногих организаций, которые предоставляют такую возможность своим сотрудникам. |
| 3.5 | Договор на актуарные услуги | 1 Работа над запросом предложений об актуарных услугах, связанных с обязательствами по АСХИ, а также субсидией на репатриацию  2 Публикация запроса предложений и дальнейшая работа  Выбор компании, предоставляющей актуарные услуги | • Составление запроса предложений, взаимодействие с PROC и FRMD по вопросам публикации  • Оценка компании  • Завершение процедуры запроса предложений и подписание договора | SSB | 2021 г. | Предоставление МСЭ актуарных услуг необходимо и играет важнейшую роль в обеспечении общего финансового благополучия организации. Чтобы гарантировать, что с организацией будет работать наиболее квалифицированный подрядчик, была проделана работа по составлению запроса предложений и проведению оценки. Работа прошла успешно, выбранная компания начала работу с МСЭ в январе 2022 года. |
| 3.6 | Состав Комитета по пенсионному обеспечению персонала | Упрощение административного процесса путем публикации служебного приказа для оптимизации процесса выборов в состав Комитета по пенсионному обеспечению персонала, что позволит специалистам по ЛР уделять больше времени качеству работы, а не администрированию служебных приказов. Одна служба заменяет две предшествующие. | • Составление измененного служебного приказа. Взаимодействие с JUR, Управлением по вопросам этики, а также с IS по вопросам, касающимся служебного приказа  • Взаимодействие с Советом персонала по взаимоприемлемой формулировке  • Публикация служебного приказа | SSB | 2021 г. | Служебный приказ, направленный на оптимизацию процессов и предоставление более качественных услуг клиентам, успешно опубликован. |
| Базовый компонент 4. Благоприятная рабочая обстановка | | | | | | |
| 4.1 | 1 Здоровые условия труда | 1 Укрепление медицинских услуг | • Предоставление медицинских услуг в полном объеме |  | 2020–2022 гг. | В 2021 году был назначен новый консультант персонала. Консультант персонала оказывает психосоциальную поддержку сотрудникам, сталкивающимся с профессиональными и личными трудностями.  Это включает в себя сопровождение персонала в обращении к внутренним и внешним ресурсам, таким как специализированные услуги. Был разработан новый веб-сайт для персонала, содержащий разъяснения по всем услугам.  Осуществлен набор врача-консультанта на условиях неполного рабочего дня, медицинской сестры и административного фельдшера, и их услуги предоставляются в полном объеме.  Осуществляется проект, касающийся электронной медицинской документации; Генеральным секретарем подписан МоВ, чтобы использовать преимущества Earthmed. МСЭ ожидает одобрения со стороны Отдела медицинского обслуживания, техники безопасности и гигиены труда ООН для начала внедрения.  Начата реализация системы управления безопасностью и гигиеной труда.  Медицинская служба сыграла основополагающую роль в обеспечении здоровья и безопасности персонала во время пандемии COVID-19, предложив Группе кризисного управления меры, оказавшиеся весьма эффективными в сдерживании вируса в МСЭ. |
| 1 Анализ политики по вопросам домогательств и злоупотребления властью  2 Представление отчетов и обновленной информации о достигнутом прогрессе в исключении случаев сексуальной эксплуатации и сексуального надругательства, а также сексуального домогательства на рабочем месте (политика абсолютной нетерпимости)  3 Функционирующее Управление по вопросам этики и предоставление услуг в области этики | • Пересмотрена политика и представляются отчеты с использованием качественных и количественных параметров для измерения происходящих со временем изменений (т. е. установление неформальных и формальных процедур, число случаев, о которых поступили сообщения, и число разрешенных случаев, принятые решения и введенные меры по устранению)  • Разработка и осуществление Стратегии охраны психического здоровья МСЭ |  | 2021–2022 гг. | В январе 2022 года была разработана и утверждена новая политика по борьбе с домогательствами, включая сексуальные домогательства, злоупотребление властью и дискриминацию. МСЭ провел сравнение своей политики с соответствующей политикой ООН и других родственных организаций, многие из которых недавно пересмотрели свою политику. Теперь в политике прямо упоминается о дискриминации как о наказуемом поведении и описаны доступные неформальные подходы к решению этой проблемы. В новой политике также содержится разъяснение понятий и четко определяется подход абсолютной нетерпимости МСЭ к домогательствам, включая сексуальные домогательства, злоупотребление властью и дискриминацию в любой форме на рабочем месте или в связи с работой, выполняемой от имени организации. |
| 4.2 | Условия труда, обеспечивающие уважение и соблюдение этических норм | 1 Обеспечение согласования политики МСЭ по защите семейных ценностей и современных семейных обстоятельств | • Пересмотрены и согласованы действующие стратегии МСЭ |  | Осущест-вляется | В соответствии с резолюцией 71/243 ГА ООН и Заявлением о взаимном признании МСЭ продолжил согласование своей политики в отношении определения семейного положения. |
| 4.3 | Обследования персонала | Проведение обследований и опросов сотрудников, чтобы получить информацию о состоянии здоровья и благополучия персонала, которой руководители могли бы воспользоваться при формировании приоритетов в текущей работе и тем самым лучше ориентировать будущие стратегии и меры воздействия в социально-психологическом плане и плане благосостояния | • Регулярное ежегодное обследование персонала | HRMD  Консультант персонала  Совет персонала  ISD | Ежегодно | Обследование о благополучии, апрель 2021 года: более широкое использование цифровых технологий при дистанционной работе во время изоляции.  В обследовании МСЭ о благополучии, доступном на английском и французском языках, приняли участие 434 человека. Обследование предоставило персоналу возможность поделиться своим мнением о более широком использовании цифровых технологий при дистанционной работе во время изоляции в период пандемии COVID‑19. Для оценки психологического стресса и благополучия персонала было выбрано два валидированных на международном уровне инструмента: опросники PSM-9 (стресс) и ВОЗ-5 (благополучие). Опрос являлся частью исследования, включающего также качественные данные, и цель заключалась в выработке основанного на фактических данных подхода к укреплению внутренних служб и улучшению благополучия персонала. Результаты этого исследования показывают сильную корреляцию между уровнем стресса и уровнем благополучия при использовании цифровых инструментов. Результаты опроса по PSM-9 показывают, что 52% респондентов испытывают более сильный стресс, чем в среднем по популяции, а 7% испытывают чрезвычайно высокий стресс. Индекс благополучия ВОЗ-5 показал небольшое снижение уровня благополучия персонала (с 72% до 67,5%) и увеличение числа тех, кто чувствует себя хуже (с 28% до 32,5%), по сравнению с результатами обследования о благополучии, проведенного в 2020 году. Результаты качественного анализа с обозначением проблемных областей и рекомендациями были представлены КК, на следующем этапе результаты будут представлены Совету персонала и всему персоналу. |
| 4.4 | Страховая компания ЮНСМИС | Перевод сотрудников МСЭ в ЮНСМИС |  | HRMD − SSBW и  ISD − ERP | 2020 г. | Данная инициатива была успешно реализована, и соответствующая последующая деятельность в 2021 году была продолжена. В настоящее время все застрахованные лица надлежащим образом переведены на систему ЮНСМИС.  Застрахованные лица, общее число которых составляет 2 987 человек, были успешно переведены на систему ЮНСМИС. Все без исключения лица были успешно добавлены в план.  В 2021 году внедрялись системы, позволяющие осуществлять надлежащие проверки и обеспечить надлежащий баланс в отношении финансовых транзакций и основных данных. |

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