|  |  |
| --- | --- |
| **بند جدول الأعمال: ADM 3** | **الوثيقة C23/55-A** |
|  | **9 يونيو 2023** |
|  | **الأصل: بالإنكليزية** |
|  |  |
| تقرير من الأمينة العامة | |
| تقرير مرحلي بشأن تنفيذ الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية وتنفيذ القرار 48 (المراجَع في بوخارست، 2022) | |
| **الغرض**  ترمي الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية (HRSP) إلى إحداث تحول تدريجي في إدارة الأفراد في الاتحاد وقدرتهم على تنفيذ الخطط الاستراتيجية والمالية للاتحاد. وتؤكد الاستراتيجية من جديد أن أكبر مورد للاتحاد هو قوة عاملة ماهرة ومتحمسة ومتفانية تتمتع بأعلى مستويات الكفاءة والنزاهة وتكون متنوعة جغرافياً ومتوازنة بين الجنسين وممكّنة لتحقيق رسالة الاتحاد وأهدافه الاستراتيجية من خلال الالتزام بإدارة النتائج. وتسلط الخطة الضوء أيضاً على الحاجة إلى تحديث القدرات البشرية للاتحاد وعملياته وإجراءاته وأدواته وتؤكد على أهمية التكامل والمواءمة مع النظام الموحد للأمم المتحدة وقيم الخدمة المدنية الدولية.  ويعبر هذا التقرير المرحلي عن التزام الاتحاد بتعزيز ثقافة محورها الناس وتطوير قوة عاملة مرنة وترشيد خدمات الموارد البشرية وتوفير بيئة عمل تمكينية. وإذ يواصل الاتحاد مسيرته قدماً، فإنه ينطلق من هذه الإنجازات لتعزيز موارده البشرية وضمان بقاء المنظمة في وضع يؤهلها لمواجهة التحديات واغتنام الفرص في بيئة الاتصالات سريعة التطور.  والخطة الاستراتيجية للموارد البشرية هي خطة متجددة يمكن تكييفها بحسب الحاجة. ويسلط هذا التقرير المرحلي الضوء على النتائج الرئيسية التي تحققت في إطار كل دعامة من الدعائم الأربع في عام 2022 وأوائل عام 2023.  **الإجراء المطلوب من المجلس**  يُدعى المجلس إلى **الإحاطة علماً** بالتقرير المرحلي بشأن تنفيذ الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية.  **الصلة بالخطة الاستراتيجية**  التميز في مجال الموارد البشرية والابتكار التنظيمي.  **الآثار المالية**  لا شيء.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **المراجع**  *وثائق المجلس* [*C20/54*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0054/en)*،* [*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)*؛* [*القرار 48 (المراجَع في بوخارست، 2022)*](https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts-2023/RES-048-A.pdf) *لمؤتمر المندوبين المفوضين* | |

# الدعامة 1: قوى عاملة تفي بالغرض وتتسم بالتنوع والمرونة (مواءمة القوى العاملة في الاتحاد مع غايات الاتحاد)

تركز الدعامة الأولى على قوى عاملة تفي بالغرض؛ والمواءمة بين الأولويات الاستراتيجية للاتحاد ومهام الموظفين ووظائفهم؛ وقوى عاملة متوازنة ومتنوعة، فيما يتعلق بالموظفين من الفئتين الفنية والعليا مقابل فئة الخدمات العامة والسن والتكافؤ بين الجنسين على جميع المستويات والتوزيع الجغرافي والأفراد ذوي الإعاقة.

وهي تركز أيضاً على تحقيق توظيف متوازن بين المواهب داخل المنظمة وخارجها؛ وتعزيز وتبسيط واختصار نماذج وعمليات التوظيف لانتقاء مرشحين على درجة عالية من الكفاءة، من المواهب الشابة (برامج التدريب والبرامج الخاصة بالشباب، والموظفون الفنيون المبتدئون، وما إلى ذلك) إلى المواهب ذات المهارات العالية المرشحة للمناصب العليا؛ وتحسين علامة الاتحاد بمثابة رب العمل، من خلال تواصل استراتيجي في اجتذاب المرشحين ذوي الكفاءات العالية والمتنوعين؛ ومن خلال تعزيز الشراكة مع الدول الأعضاء والحكومات الوطنية.

النقاط البارزة:

1 تنفيذ المبادئ التوجيهية الشاملة للتوظيف (RG) التي تشمل ’1‘ العمليات الجديدة التي توفر الاستقلالية والمساءلة لمديري التوظيف، و’2‘ العمليات التي تشمل تعزيز المراقبة من جانب دائرة الموارد البشرية (HRMD)، وفقاً لما يوصي به المراجعون، و’3‘ العمليات التي تشمل تعزيز التحقق من أوراق الاعتماد والمراجع.

2 برنامج تدريبي على المبادئ التوجيهية للتوظيف لمساعدي المديرين/المشرفين وجهات الاتصال للموارد البشرية، والموظفين/المتقدمين، وممثلي مجلس الموظفين والمشرفين. وقد حضر 315 موظفاً مختلف الدورات التدريبية.

3 تعزيز عمليات اكتساب المواهب من خلال تنفيذ نظام إدارة التوظيف الجديد (RMS). ويشمل النظام التشغيل الآلي الكامل لعملية التوظيف، وتحسين مراقبة الجداول الزمنية، فضلاً عن الضوابط والكفاءات المفصلة التي تدعم تسريع عملية التوظيف. وقد تم تدريب الموظفين على نظام إدارة التوظيف الجديد.

4 إجراء عمليات التوظيف للعقود المحددة الأجل، والعقود قصيرة الأجل، واتفاقات الخدمة الخاصة (SSA) والتدريب الداخلي من خلال نظام إدارة التوظيف (RMS).

5 تحديث الإحصاءات المتعلقة بتوزيع الجنسين والتوزيع الجغرافي بانتظام وتقديمها منهجياً في إطار عمليات التوظيف. واستمرار تكامل بيانات التوظيف المستقاة من نظام RMS الداخلي.

6 توسيع شراكة برنامج المواهب الشابة مع الدول الأعضاء والحكومات الوطنية (المتدربون، الموظفون الفنيون المبتدئون، وما إلى ذلك).

7 تعديل شروط اتفاقات الخدمة الخاصة.

8 وضع تقرير تحليلي للقوى العاملة في الموارد البشرية باستخدام المنصة Power BI لتوفير بيانات محدّثة وموثوقة ونشرها في لوحة معلومات المجلس.

9 قام مكتب الأخلاقيات بتحديث سياسة الإقرار المالي، وتم وضع أمر إداري (SO) جديد رقم 02/22 بشأن الإعلان عن المصالح.

10 تم تجديد موقع وظائف الاتحاد الدولي للاتصالات على الويب بالكامل.

# الدعامة 2: موظفون ملتزمون

تهدف هذه الدعامة إلى تحقيق المواءمة الاستراتيجية والتشغيلية بين أداء الموظفين وغايات الاتحاد من خلال تنفيذ أنظمة فعّالة لإدارة الأداء وتطويره، ونماذج القيادة التي تعزز الحوار المستمر والثقة المتبادلة، وتحديد الكفاءات والمهارات المشتركة، وتوفير فرص التعلم والتطوير، وتوجيه الموظفين وإرشادهم، وبرامج المكافآت، وتخطيط التعاقب الوظيفي، واستراتيجيات إدارة التغيير، والتنقل داخل المنظمة وخارجها، وتقييم الأداء الهادف مع توفير فرص التدريب والتقدم الوظيفي.

وقد اعتمد الاتحاد أساليب جديدة للعمل، والاستفادة من التكنولوجيا لدعم العمل عن بُعد وترتيبات العمل المرنة. واستجابةً لجائحة COVID-19، نجح الاتحاد في الانتقال إلى بيئة العمل عن بُعد، مما يضمن استمرارية العمل مع إيلاء الأولوية لصحة موظفيه ورفاههم. واتخذت خطوات لتحسين الاتصالات الداخلية في إطار الاجتماعات وأجريت تحديثات منتظمة للمسائل المتعلقة بالموارد البشرية. وقد ساهمت هذه الجهود في توفير بيئة عمل أكثر شفافية وتعاونية، تهدف إلى تعزيز شعور الموظفين بالاطلاع والمشاركة والتمكين للمساهمة في نجاح المنظمة.

وعلاوةً على ذلك، وضعت إدارة الموارد البشرية برامج توجيه وتدريب لدعم تطور الموظفين وتعزيز ما لديهم من مهارات.

الانجازات الرئيسية:

1 اكتمل تمرين النظام الإلكتروني لإدارة الأداء وتطويره (ePMDS) لعام 2022 بالنسبة لغالبية موظفي الاتحاد (81%)، مما وفر لهم التعليق على أدائهم السنوي.

2 ازداد عدد حالات ضعف الأداء التي عالجتها إدارة الموارد البشرية. وشمل ذلك خطط تحسين الأداء لمساعدة الموظفين على بلوغ الأهداف وتمديد فترة الاختبار وإنهاء الخدمة، عند الضرورة.

3 أطلق نظام جديد لإدارة التعلم (LMS) يتيح للموظفين النفاذ إلى مجموعة واسعة من فرص التدريب.

4 تم تطوير خطة التعلم لعام 2023 بناءً على رؤى من تقرير ماكينزي عن الثغرات في الثقافة والمهارات لعام 2021، وتمرين الرؤية الذي وضعه الاتحاد، والخطة الاستراتيجية للاتحاد.

5 نُظمت برامج التعلم الأساسية التالية: التدريب الأساسي على مكافحة الاحتيال، والتدريب على التنوع والشمول، وبرنامج الدمج (وهو برنامج تعاوني مشترك بين الوكالات من أجل القادة الناشئين من النساء في الأمم المتحدة)، وتمكين جهات الاتصال المعنية بالمساواة بين الجنسين في الأمم المتحدة، وحركة جنيف للابتكار ("الابتكار كقوة من أجل الخير في عالم متغير")، ومدخل إلى إدارة التغيير، والمهام المتعلقة بثقافة القيادة، والحلقة الدراسية بشأن الإعداد للتقاعد، وبرنامج الشهادات لإدارة المشاريع.

6 الاتصالات الداخلية لإعلام الموظفين بشأن عملية الموافقة المبسطة لنظام ePMDS والتعلم، مع توفير كبير في وقت الموظفين والمديرين.

7 كانت النسبة بين أحداث التعلم التقني والمؤسسي 53 إلى 47 في عام 2022. وهذه النسبة لا تشمل وسائل التعلم الأخرى، مثل التعلم أثناء العمل والدراسة الذاتية، وما إلى ذلك.

8 وُضع برنامج شامل للتطور الوظيفي لعام 2023، وأتيحت للموظفين موارد التطور الوظيفي ذات الصلة والمحتوى المنسق.

9 منذ سبتمبر 2019، عُقد البرنامج التعريفي لمدة 90 دقيقة للقادمين الجدد (الموظفون العاديون والموظفون لفترات قصيرة، والعاملون بموجب عقود خدمة خاصة، والمتدربون، وما إلى ذلك) 36 مرة، واستقطب ما مجموعه 478 مشاركاً.

10 ساهمت دائرة إدارة الموارد البشرية أيضاً في انتقال نظام إدارة شؤون الخبراء في مكتب تنمية الاتصالات إلى النظام SAP-ERP.

11 أطلق برنامج الفصل الطوعي (SO 23/03) في 17 مارس 2023 مصحوباً بجلسة إعلامية لجميع الموظفين. وتم دعم الموظفين المهتمين بمصادر المعلومات، بما في ذلك أداة لحساب التقدير عبر الإنترنت ومجموعة الأسئلة الشائعة.

# الدعامة 3: خدمات الموارد البشرية القائمة على التميز

تهدف الدعامة الثالثة إلى إقامة شراكة تجارية ونموذج للموارد البشرية قائم على النتائج يتماشى مع الاستراتيجية المؤسسية، ويحدّث أساليب وعمليات العمل، ويركز على الآثار المترتبة على الأفراد. وتسعى دائرة إدارة الموارد البشرية لأن تصبح شريكاً موثوقاً وخاضعاً للمساءلة يعزز القيمة ويتسم بالتطلع والتركيز على الخدمة ويقدم باستمرار خدمات الموارد البشرية عالية الجودة، مع ضمان الإنصاف التنظيمي. وتؤكد الإدارة أيضاً التواصل مع العملاء الداخليين على أساس الاستطلاع والغرض والأثر لترشيد خدمات الموارد البشرية وتعزيز بيئة عمل خالية من الورق، ووضع خطط وبرامج مؤسسية موجهة نحو العملاء.

وتهدف إدارة الموارد البشرية إلى تعزيز ثقافة التواصل الداخلي على مستوى المؤسسة، واستعراض وتحديث الأطر التنظيمية الإدارية والموارد البشرية، وضمان بناء القدرات وتمكين إدارات مكاتب القطاعات والأمانة العامة لضمان النجاح في تقديم خدمات الموارد البشرية وصنع القرار.

أولى الاتحاد الأولوية للاستخدام الفعّال لبيانات الموارد البشرية وتحليلاتها، ووضع تقريراً تحليلياً للقوى العاملة باستخدام المنصة Power BI لتوفير بيانات حديثة وموثوقة لصنع قرارات مستنيرة. وقد نُشر هذا التقرير في لوحة معلومات المجلس، مما يدلل على التزام المنظمة بعملية صنع القرارات القائمة على البيانات.

وقد بُذلت جهود لتحسين التواصل مع عملاء إدارة الموارد البشرية من خلال اللقاءات المفتوحة والإعلانات في البوابة لمواصلة إطلاع الموظفين على أمور الموارد البشرية ذات الصلة. وقد ساهمت هذه المبادرات في توفير بيئة عمل أكثر شفافية وشمولية، تهدف إلى تمكين الموظفين من الشعور بالدعم والاطلاع على المسائل والتطورات ذات الصلة بالموارد البشرية.

الانجازات الرئيسية:

1 تم دمج العديد من عمليات مؤسسات الأعمال في نظام تخطيط الموارد المؤسسية (ERP)، والانتقال من المعالجة اليدوية إلى قدر أكبر من الأتمتة بغية التبسيط وسرعة المعالجة والحد من المخاطر، بالتعاون مع دائرة خدمات المعلومات (ISD).

2 نُشرت الوظائف الجديدة التالية: تقارير جديدة لخطة جمعية التأمين التعاوني لموظفي الأمم المتحدة (UNSMIS)، والتوليد الأوتوماتي لخطابات التعيين وتمديد العقود، والوحدة النموذجية لمنحة التعليم في إدارة الموارد البشرية. وتستخدم هذه الوحدة النموذجية لمنحة التعليم منذ يوليو 2022.

3 شُغل الدور الجديد لمستشار سياسات الموارد البشرية الاستراتيجي في ديسمبر 2022، لتلبية الحاجة إلى تحديث الإطار التنظيمي والسياسات التنظيمية للموارد البشرية.

4 يجري ترشيد عمليات أعمال الموارد البشرية وتبسيطها من خلال المراجعات المستمرة وجهود إعادة الهندسة.

5 تم تنفيذ نظام إدارة التعلم ونظام إدارة التوظيف في أوائل عام 2022.

6 تم تطوير التقرير التحليلي للقوى العاملة في الموارد البشرية باستخدام المنصة Power BI لصنع القرارات القائمة على البيانات.

7 تم بنجاح استكمال عقد التأمين على الحياة وشراء عقد الخدمات الاكتوارية.

8 تم بنجاح انتخاب لجنة المعاشات التقاعدية للموظفين.

9 تم في أوائل عام 2023 إجراء تنقية جماعية للبيانات لبعض معلومات الموظفين لضمان جودة البيانات سواء داخلياً في إدارة الموارد البشرية أم خارجياً للشركاء. وتم تقديم التقارير إلى الأعضاء.

10 تم إعداد مقابلة المغادرة ويجري حالياً تجريبها قبل التنفيذ.

11 تابعت إدارة الموارد البشرية ثلاثة عشر تقريراً من تقارير المراجعة الداخلية وحسمت أربع عشرة توصية مقدمة للإدارة وواحدة إلى اللجنة فيما يتعلق بالتوظيف ونظام تخطيط موارد المؤسسات والضوابط الداخلية وإدارة ساعات العمل الإضافي واستحقاقات الموظفين.

# الدعامة 4: بيئة عمل تمكينية

تهدف الدعامة الأخيرة إلى توفير مكان عمل صحي ومحترم يقدّر التنوع والشمول ويدعم رفاهية الموظفين من خلال الخدمات الطبية والدعم النفسي والصحة المهنية. وتسعى المنظمة إلى تحقيق توازن سليم بين العمل والحياة الخاصة من خلال ترتيبات العمل المرنة. وسوف تتخذ القرارات ذات الأثر الشخصي بالتحاور مع الناس، مما يضمن التفويض الفعّال للسلطة والمساءلة بما يتوافق مع إطار الحوكمة التنظيمي والإطار الإداري/القانوني.

**وتُجرى مشاورات منتظمة مع الموظفين** لتحديد العوامل الداخلية وإعداد خطط العمل التي تؤثر على الثقافة التنظيمية في الاتحاد، بما في ذلك تشجيع العادات الصحية للحد من الإجهاد وتعزيز المرونة. وتهدف المنظمة إلى ترسيخ ثقافة المساءلة والحوار وفهم احتياجات المنظمة والموظفين والحد من المنازعات وتعزيز الابتكار. ويسعى الاتحاد أيضاً إلى ضمان إتاحة القنوات الكافية للموظفين للتبليغ عن سوء التصرف والإيذاء وحماية المنذرين والتعامل مع حالات الانتقام. ولسوف تستعرض المنظمة وتحدّث القواعد لتوفير التعويض الملائم في حالات الإصابة والمرض والإعاقة والوفاة، التي يمكن أن تعزى إلى أداء الواجبات الرسمية، وللتعامل مع حالات تدهور الأحوال الصحية والأوضاع الأسرية الصعبة أو غير ذلك من الأوضاع الحرجة، وحالات التحرش في جميع أشكاله وظروف العمل غير المؤاتية.

النقاط الرئيسية:

1 سوف يوضع مشروع استراتيجية الاتحاد للصحة العقلية والرفاه في صيغته النهائية في عام 2023.

2 ترأس مستشار الموظفين اثنتي عشرة جلسة توعية، ركزت على الوقاية والدعم.

3 صدر الأمر الإداري 22/03 بشأن سياسة الاتحاد في مجال التحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي وإساءة استخدام السلطة والتمييز.

4 تم تنفيذ استحقاق إجازة والدية جديدة، بزيادة مدة الإجازة المتاحة للوالدين وتوفير قدر أكبر من المرونة في كيفية ممارسة الموظفين لهذا الاستحقاق في غضون السنة الأولى التي تلي ولادة الطفل أو تبنيه (وفقاً للقرار A/RES/77/256 A–B الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة بشأن الإطار الجديد للإجازة الوالدية وعلى أساس توصيات لجنة الخدمة المدنية الدولية).

5 ستصدر سياسة جديدة بشأن ترتيبات العمل المرنة في منتصف عام 2023.

6 تم تطوير نظام عبر الإنترنت (باستخدام المنصة Power BI) للاطلاع على بيانات الإجازات المرضية.

7 شارك الاتحاد في الدراسة الاستقصائية للصحة والرفاه على مستوى منظومة الأمم المتحدة، والتي التمست مدخلات من جميع الموظفين بشأن صحتهم العامة ورفاههم، وكذلك بشأن أثر جائحة COVID-19 والعمل من المنزل. وجمعت عملية الاستقصاء معلومات عن التركيبة السكانية، وحالة التوظيف، وأثر جائحة COVID-19، والصحة البدنية، والصحة العقلية، والعنف المنزلي، وبيئة العمل، والتصور الصحي، وخطط تحسين الصحة.

8 تم إنشاء فريق عمل متعدد الوظائف في يناير 2023 من أجل تحديد ما يلي: معنى ومكونات نهج يركز على الضحية لمعالجة التحرش الجنسي في الاتحاد؛ وتصميم نهج متسق ومتماسك ومناسب للغرض؛ ومراجعة السياسات الحالية وفقاً لذلك؛ وتطوير برنامج تدريب وتوعية للموظفين حول النهج الجديد.

9 تم نشر إرشادات حول ترتيبات العمل عن بُعد للموظفين (بما في ذلك قائمة بالأسئلة الشائعة) وأطلق تطبيق العمل عن بُعد لتمكين الموظفين والمديرين من إلقاء نظرة عامة دقيقة على الحالة الراهنة للعمل عن بُعد.

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ