|  |  |
| --- | --- |
| **بند جدول الأعمال: ADM 3** | **المراجعة 1 للوثيقة C24/29-A** |
|  | **13 يونيو 2024** |
|  | **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 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 بالإدارة من أجل تحقيق 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.  ويسلط هذا التقرير المرحلي الضوء على النتائج الرئيسية التي تحققت في إطار كل دعامة من الدعامات الأربع في عام 2023، ومن ثم الانتهاء من تنفيذ الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية للفترة 2020-2023. وسعياً إلى دفع التميز التنظيمي، سيتحول الالتزام الاستراتيجي لدائرة إدارة الموارد البشرية (HRMD) من استراتيجية رباعية للأشخاص إلى خطة تحول للموارد البشرية (HRTP) أكثر تركيزاً للفترة 2023-2025. وستكون هذه الخطة بمثابة محرك محوري لخارطة طريق التحول الخاصة بالاتحاد.  **الإجراء المطلوب من المجلس**  يدعى المجلس إلى **العلم** بالتقرير المرحلي بشأن تنفيذ الخطة الاستراتيجية للموارد البشرية للفترة 2023-2020.  **الصلة بالخطة الاستراتيجية**  التميز في مجال الموارد البشرية والابتكار التنظيمي.  **الآثار المالية**  ضمن الميزانية المخصصة للفترة 2025-2024.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **المراجع**  *وثائق المجلس* [*C20/54*](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0054/en) *و*[*C21/54*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0054/en) *و*[*C22/36*](https://www.itu.int/md/S22-CL-C-0036/en) *و*[*C23/55*](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0055/en)*؛* [*قرار*](https://www.itu.int/md/S22-CEXT23-C-0007/en) *المجلس* [*1413*](https://www.itu.int/md/S22-CEXT23-C-0007/en) *(C23-EXT)،* [*والقرار 48 (المراجَع في بوخارست، 2022)*](https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts-2023/RES-048-E.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 إنشاء قوى عاملة تفي بالغرض مع ضمان المواءمة بين الأولويات الاستراتيجية للاتحاد ومهام الموظفين ووظائفهم، وتعزيز توازن القوى العاملة وتنوعها. ويشمل ذلك الاعتبارات المتعلقة بالسن والتكافؤ بين الجنسين على جميع مستويات الاتحاد، والتوزيع الجغرافي.

وتهدف هذه الدعامة أيضاً إلى تحقيق توازن بين التوظيف الداخلي والتوظيف الخارجي، وتنفيذ نماذج وعمليات توظيف معززة ومبسطة ومختصرة.

ولا تهدف هذه الدعامة إلى تحسين علامة الاتحاد المميِّزة كرب عمل فحسب، بل أيضاً إلى تعزيز الشراكات مع الدول الأعضاء والحكومات الوطنية وتطوير منهل مواهب (بما في ذلك الصناديق الاستئمانية (FIT)/الإعارات، والقروض، والموظفون المهنيون المبتدئون (JPO)، وبرنامج المهنيين الشباب (YPP)، والمتدربون المشمولون بالرعاية)، وكذلك إشراك الجهات المانحة على أساس أهمية استثمار الموارد في تنمية عمق واتساع قاعدة الأشخاص في الاتحاد.

النقاط البارزة:

1 وضعت دائرة إدارة الموارد البشرية (HRMD) "مسرِّعاً" لاتفاق الخدمة الخاصة، في إطار الجهود الجارية لتعزيز وتسريع توظيف القوى العاملة التكميلية في الاتحاد.

2 تماشياً مع هدف الاتحاد المتمثل في تشجيع الشباب والاستفادة من منهل المواهب المهم هذا، أطلق برنامج المهنيين الشباب (YPP) في عام 2023 لتعزيز توظيف الشباب في الاتحاد مع التركيز على توظيف الشباب من أقل البلدان نمواً، وهي بلدان غير ممثلة إطلاقاً أو ممثلة تمثيلاً ضعيفاً بين الموظفين.

3 في سياق المضي قدماً في اتخاذ القرار بالاعتماد على البيانات في إطار دعامة "الخدمة" لخطة التحول الخاصة بالاتحاد، نفذت دائرة إدارة الموارد البشرية لوحة معلومات حية دينامية تحدَّث باستمرار من خلال تغذيتها ببيانات مستمدة من مستودع بيانات الموارد البشرية في برمجيات تطبيقات ومنتجات الأنظمة (SAP)، وهي تقدم إحصاءات محدَّثة بشأن جميع موظفي الاتحاد، فتعطي بذلك نظرة عامة شاملة عن مقاييس "الأشخاص" الرئيسية، بما في ذلك التوزيع الجغرافي والتوزيع بين الجنسين.

4 لتنفيذ استراتيجية الأمم المتحدة للتكافؤ بين الجنسين على نطاق المنظومة، التي أطلقها الأمين العام للأمم المتحدة، ومواءمتها مع استراتيجية الموارد البشرية للاتحاد من أجل قوة عاملة متوازنة بين الجنسين، أعدت دائرة إدارة الموارد البشرية مشروع خطة تنفيذ التكافؤ بين الجنسين في عام 2023، ومن المقرر وضعها في صيغتها النهائية وتحديثها في عام 2024.

5 تشمل الجهود الرامية إلى اجتذاب النساء إلى الاتحاد المشاركة الفعالة في الأحداث الخارجية، واستخدام أدوات التوظيف الجديدة، وتنويع قنوات الإعلان خارج موقع وظائف الاتحاد. وشاركت دائرة إدارة الموارد البشرية في أنشطة وأحداث OneUN لتعزيز مشاركة المرأة في منظومة الأمم المتحدة.

6 لضمان حفاظ الاتحاد على مكانة رائدة في مجال الابتكار والتكنولوجيا، تولي دائرة إدارة الموارد البشرية الأولوية لدعم تقدم الاتحاد من خلال اجتذاب مجموعة متنوعة من المتخصصين الرائدين في دوائر الصناعة. ويولى اهتمام خاص لتوظيف الموظفين من قاعدة جغرافية واسعة، حيث تقود دائرة إدارة الموارد البشرية العديد من المبادرات لزيادة تركيز الاتحاد على التوزيع الجغرافي بوسائل منها توظيف وتعزيز مجموعات المواهب المهمة. وتقدم دائرة إدارة الموارد البشرية إحصاءات بشأن التوزيع الجغرافي والمساواة بين الجنسين فيما يتعلق بجميع عمليات التوظيف من الفئة الفنية والعليا، مما يمكّن المديرين المسؤولين عن التوظيف من اتخاذ قرارات مستنيرة.

الدعامة 2: موظفون ملتزمون

تركز هذه الدعامة على تحقيق المواءمة الاستراتيجية والتشغيلية بين أداء الموظفين وغايات الاتحاد من خلال نظام فعال لإدارة الأداء. وتؤكد على أهمية نموذج قيادي يشجع التعليقات المستمرة ويعزز الثقة والمسؤولية والشفافية والمساءلة على جميع المستويات.

وتحدد هذه الدعامة التوجيه والإرشاد الشاملين للموظفين وعملية مغادرة مبسطة لاستخلاص الدروس المستفادة، بهدف تحسين أنظمة الاتحاد وعملياته وثقافته. وتسلط الدعامة الضوء على أهمية تقييمات الأداء الهادفة وفرص التدريب وتنشئة ثقافة تكريم الإنجازات. وبالإضافة إلى ذلك، تهدف هذه الدعامة إلى دمج إدارة التغيير في إدارة المواهب وممارسات التطوير.

واستناداً إلى تجربة بيئة العمل عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19، تحول الاتحاد الآن إلى نظام من ترتيبات العمل الهجينة التي تدعم التوازن بين العمل والحياة الخاصة للموظفين مع الحفاظ على فوائد التواجد في المكاتب، مثل تشجيع روح الفريق وتبادل المعارف والاتصال.

النقاط البارزة:

1 تم تنفيذ أمر إداري محدَّث (05/23) بشأن إدارة الأداء في الاتحاد في 6 أبريل 2023 بهدف تحسين وتبسيط عملية استعراض الأداء الحالية.

2 اكتملت العملية المتعلقة بنظام الاتحاد الخاص بإدارة الأداء وتطويره (ePMDS) لعام 2023 بالنسبة لمعظم موظفي الاتحاد (77% في 4 مارس 2024)، ما يضمن الاعتراف بتحقيق أهداف الأداء ومناقشة صعوبات الأداء واستعراض تحقيق أهداف التعلم الفردية.

3 أعدت دائرة إدارة الموارد البشرية مجموعة أدوات لإدارة الأداء ونفذتها في نوفمبر 2023؛ وتهدف مجموعة الأدوات هذه تحديداً إلى مساعدة المديرين في معالجة ضعف الأداء. وتشمل مجموعة الأدوات إرشادات بشأن تنفيذ خطة تحسين الأداء، بما في ذلك العمليات المنظمة والجداول الزمنية.

4 تَواصَل تعزيز ذلك من خلال أربع دورات تدريبية بشأن إدارة الأداء تركز على المساءلة والتعقيبات المستمرة، شارك فيها 135 موظفاً و47 مشرفاً. وقُدم دعم مستمر للموظفين والمديرين بشأن عمليات إدارة الأداء المنقحة، مع تلقي أكثر من 600 طلب دعم في عام 2023.

5 قدم التدريب على إدارة التغيير في عام 2023 إلى 56 موظفاً في الاتحاد. وتقود دائرة إدارة الموارد البشرية حالياً فريقين من صانعي التغيير، فيما يتعلق بما يلي: ’1‘ الاستفادة من التنقلية لتعزيز مرونة القوى العاملة وسرعة استجابتها؛ '2' تنشيط ثقافة الاتحاد وسلوكه في مجال إدارة الأداء من أجل زيادة المساءلة والتكريم والتنمية.

6 لتحقيق التوازن الأمثل في الميزانية، وإعادة تنظيم هياكل الاتحاد وتخصيص موارده، وتعزيز قدرة الاتحاد على الحصول على مواصفات المهارات اللازمة، أُطلق برنامج إنهاء الخدمة الطوعي (VSP) في مارس 2023، ومن خلاله أُنهيت خدمة 27 موظفاً في الفترة ما بين 30 يونيو 2023 و31 ديسمبر 2023، بتكلفة إجمالية قدرها 3 659 544 فرنكاً سويسرياً[[1]](#footnote-1). وتوزعت الوظائف على النحو التالي: 24 موظفاً من الأمانة العامة، وموظف من مكتب الاتصالات الراديوية، وموظف من مكتب تقييس الاتصالات، وموظف من مكتب تنمية الاتصالات. وتشكل الوفورات الناجمة عن تنفيذ برنامج إنهاء الخدمة الطوعي في عام 2023 جزءاً من النتيجة التي تحققت أثناء تنفيذ ميزانية 2023 (انظر الوثيقة [C24/19](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0019/en)). وتوجه لجنة التنسيق إعادة استثمار الوفورات في عام 2024 وما بعده. وستعطى الأولوية لتعزيز الموارد البشرية في مجالات مثل الإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية ودعم الهيئات الإدارية وشؤون الأمم المتحدة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستدامة البيئية فضلاً عن التكنولوجيات الناشئة والمساواة بين الجنسين والشباب. وسيستخدم جزء من الوفورات أيضاً لدعم تنفيذ برنامج المهنيين الشباب. ويبقى مبلغ 2,34 مليون فرنك سويسري خارج الغلاف المالي المخول لنظام إنهاء الخدمة الطوعي/المتفق عليه والتقاعد المبكر بموجب [القرار 1413](https://www.itu.int/md/S22-CEXT23-C-0007/en) الصادر عن المجلس، وتجري الإدارة مناقشات بشأن استخدام هذا المبلغ المتبقي.

7 تضمن الاستفادة من نظام إدارة التعلم (LMS) جمع البيانات بطريقة فعالة لتحليل جهود التدريب. ويشكل استكمال تقرير التعلم في نهاية العام أساساً لتقييم العائد على الاستثمار والاسترشاد به في القرارات اللاحقة بشأن مبادرات التعلم والتطوير. وتشمل الدروس المستفادة لعام 2024 وضع تقييم للاحتياجات من التعلم على نطاق المنظمة (وُضع خلال عام 2023) وإنشاء مجلس استشاري للتعلم لتوفير إرشاد مستمر بشأن الاحتياجات والمبادرات في مجال التعلم.

8 نمّى الموظفون مهاراتهم من خلال الحلقات الدراسية الإلكترونية التدريبية، ومن خلال محتوى التدريب الإلكتروني (شاهد موظفو الاتحاد أكثر من 10 000 مقطع فيديو على منصة LinkedIn Learning خلال عام 2023). وسيشهد عام 2024 استعراضاً وإعادة تصميم لإطار الكفاءات في الاتحاد لتلبية احتياجات إدارة المواهب في الاتحاد على أفضل وجه، الآن وفي المستقبل.

9 وضع برنامج التحاق شامل لموظفي الاتحاد الجدد يهدف إلى توفير معلومات أساسية عن المنظمة. وعقدت جلسات التحاق مدة كل منها 90 دقيقة بصفة دورية على مدار عام 2023 وفي أوائل عام 2024، لتزويد 139 من المشاركين بمعلومات عن الموارد البشرية، والخدمات الطبية، والأخلاقيات، والأمن، والأمن السيبراني.

الدعامة 3: خدمات الموارد البشرية القائمة على التميز

تكرَّس الدعامة الثالثة لإقامة شراكة تجارية ونموذج للموارد البشرية قائم على النتائج. وتطمح دائرة إدارة الموارد البشرية إلى أن تتطور لتصبح شريكاً موثوقاً وقابلاً للمساءلة يتميز بنهج استباقي موجه نحو الخدمات. وتركز هذه الدعامة بشدة على تعزيز العلاقات مع العملاء الداخليين وتبسيط خدمات الموارد البشرية وتعزيز الكفاءة في عمليات الموارد البشرية.

وفي إطار ضمان خدمات الموارد البشرية القائمة على التميز، تجري دائرة إدارة الموارد البشرية استعراضاً وتحديثاً شاملين للأحكام التنظيمية المتعلقة بالموارد البشرية لضمان أن تُتخذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية على أساس قانوني متسق وسليم. وبالإضافة إلى ذلك، توجه الجهود نحو بناء القدرات وتمكين إدارات المكاتب والأمانة العامة من أجل تحسين الاتصال وفهم خطوط الأساس المحددة المتعلقة بالموارد البشرية، بما يضمن في نهاية المطاف سلاسة تقديم خدمات الموارد البشرية بين دائرة إدارة الموارد البشرية وعملائها.

النقاط البارزة:

1 بُذلت جهود لتحسين عملية الإبلاغ وأتمتتها عن طريق مستودع الأعمال في (BW) في برمجيات تطبيقات ومنتجات الأنظمة (SAP) ومنصة برمجيات ذكاء الأعمال القوي (Power BI)، تماشياً مع توجيه عملية تحديد رؤى الاتحاد بشأن التحول الرقمي وإرساء ثقافة قائمة على البيانات. وشملت هذه الجهود مشروعاً لتوصيل البيانات من أجل دمج مصادر بيانات متعددة في المنصة Power BI. وهكذا، أصبح بإمكان صانعي القرار في الاتحاد النفاذ إلى بيانات حية بشأن العديد من المواضيع بما في ذلك ترتيبات العمل عن بُعد (التي أطلقت في نوفمبر 2023) والإجازات المرضية (يوليو 2023) وإدارة الأداء (يوليو 2023). وتتواصل أنشطة تنقية البيانات لضمان جودة عالية لبيانات الموارد البشرية في برمجيات SAP.

2 لا يزال العمل جارياً على تحديث الإطار التنظيمي وتمكين مزيد من المواءمة مع النظام الموحد للأمم المتحدة، حسب الاقتضاء. وفي هذا الصدد، أُدخلت تعديلات على النظام الإداري لموظفي الاتحاد في عام 2023 لتضمينه إطاراً جديداً للإجازة الوالدية، ولتنفيذ بدل الإعالة الجديد للأطفال ذوي الإعاقة، وفقاً لقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة [A/RES/77/256 B](https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=a%2Fres%2F77%2F256A-B&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False)، ولمواءمة القواعد المتعلقة باستعمال استحقاقات الانتقال عند انتهاء الخدمة مع قواعد المنظمات الأخرى في النظام الموحد للأمم المتحدة.

3 لإرساء إجراءات أعمال تتسم بالشفافية والكفاءة بين الاتحاد والصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة (UNJSPF)، تم تفعيل الواجهة المالية بين الاتحاد والصندوق، ومن المتوقع الانتهاء منها في أوائل عام 2024.

4 اجتذب الاجتماع المفتوح بشأن التأمين الصحي "جمعية التأمين التعاوني لموظفي الأمم المتحدة (UNSMIS)" الذي نفذ بنجاح بالتعاون مع مجلس الموظفين، جمهوراً متنوعاً بمشاركة العديد من الأشخاص سواء حضورياً أو إلكترونياً.

5 لضمان تحقيق دائرة إدارة الموارد البشرية لأهداف عمليات المراجعة الرامية إلى تحسين العمليات بشفافية كاملة، تم تنفيذ خمس توصيات منبثقة عن المراجعة الداخلية في عام 2023، ويُحرَز تقدم بشأن معالجة التوصيات المتبقية المعلقة.

الدعامة 4: بيئة عمل تمكينية

تكرَّس الدعامة الأخيرة لتوفير مكان عمل صحي ومحترِم يقدِّر التنوع والشمول ويعزز التوازن السليم بين العمل والحياة الخاصة. وتلتزم هذه الدعامة بدعم رفاه الموظفين من خلال الخدمات الطبية الشاملة والدعم النفسي ومبادرات الصحة المهنية. وتجرى دراسات استقصائية منتظمة للموظفين لتحديد العوامل الداخلية التي تؤدي إلى وضع خطط عمل محددة الأهداف ترمي إلى رسم معالم الثقافة التنظيمية للاتحاد.

ويكرس الاتحاد جهوده لترسيخ ثقافة المساءلة والحوار المفتوح وفهم الاحتياجات التنظيمية واحتياجات الموظفين على حد سواء، بهدف التقليل إلى أدنى حد ممكن من النزاعات وتعزيز الابتكار.

ويلتزم الاتحاد بإنشاء قنوات متينة للموظفين للإبلاغ عن سوء السلوك والإساءة، بما في ذلك حالات التحرش بجميع أشكاله.

وتؤكد هذه الدعامة أيضاً على التفاني في القضاء على التحيزات في جميع مراحل عمليات التوظيف والاستبقاء والتقييم ضمن بيئة العمل.

النقاط البارزة:

1 نُفذت ترتيبات العمل عن بُعد المتاحة لجميع الموظفين، ويجري إضفاء طابع رسمي عليها من خلال أمر إداري جديد، مع استمرار الاتحاد في وضع إطار أوسع لترتيبات العمل المرنة.

2 صدرت سياسة بشأن الإجازة الوالدية في ديسمبر 2023، عقب إدخال الإطار الجديد للإجازة الوالدية في النظام الإداري لموظفي الاتحاد، وفقاً لقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة [A/RES/77/256 B](https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=a%2Fres%2F77%2F256A-B&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False) واستناداً إلى توصيات لجنة الخدمة المدنية الدولية (ICSC). وتمنح الإجازة الوالدية للوالدين، عند ولادة طفل أو تبنيه، لتمكينهما من تحقيق التوازن بين مسؤولياتهما في العمل والرعاية.

3 شاركت دائرة إدارة الموارد البشرية في الدراسة الاستقصائية للصحة والرفاه على نطاق منظومة الأمم المتحدة، التي التمست من جميع الموظفين مدخلات بشأن صحتهم ورفاههم بشكل عام.

4 عُقدت 10 جلسات توعية تناولت مواضيع متنوعة مثل الوقاية من الانتحار ومحو الأمية في مجال الصحة العقلية وإدارة الإجهاد، إلى جانب جلسات فردية للاستشارة والتأمل الواعي.

5 وُضع برنامج للسلامة والصحة المهنيتين يضمن السلامة في مكان العمل. ونُظمت حملات صحية وقائية متعددة، واستُحدثت أدوات لمراقبة البيانات لضمان أن العمل عن بُعد لأسباب طبية، الذي يشير إلى تبرير طلبات العمل عن بُعد لأكثر من يومين في الأسبوع على أساس شهادة طبية تثبت صحتها الخدمة الطبية في الاتحاد، يدار بسرية ووفقاً للعرف المتبع في الاتحاد.

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

1. تشمل هذه التكلفة الإجمالية تعويضات إنهاء الخدمة المقدمة لما مجموعه 27 موظفاً، إلى جانب مساهمات الاتحاد في الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة (UNJSPF) و/أو في خطة التأمين الصحي (UNSMIS) لما مجموعه 15 موظفاً، ودعم موظف مسرَّح مؤهل في العثور على وظيفة جديدة، وفقاً [للأمر الإداري رقم 23/03](https://intranet.itu.int/regulatory/AdminCommDocLibrary/SO-2023-003-en.pdf). [↑](#footnote-ref-1)