|  |  |
| --- | --- |
| **议项：ADM 3** | **文件 C24/29(Rev.1)-C** |
| **2024年6月13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 （2022年，布加勒斯特，修订版）的 实施进展报告 | |
| **目的**  《人力资源战略规划》（HRSP）旨在转变国际电联人员管理的方式，提高其实现国际电联战略和财务规划的能力。该战略重申，国际电联的最大资源是一支技术娴熟、积极进取、极具才干和正直敬业的员工队伍，这一地域多元、性别平衡的团队具备通过注重结果的管理实现国际电联使命和战略目标的能力。该战略还强调有必要实现国际电联人员能力、流程、程序和工具的现代化，同时强调融入联合国共同制度并与强化与该制度的一致性以及崇尚国际公务员制度价值观的重要性。  这份进展报告反映了国际电联致力于培育以人为本的文化、锻造灵活的员工队伍、精简人力资源服务并创造有利工作环境的承诺。  本进展报告重点介绍了四大支柱中各支柱在2023年取得的主要成果，在此基础上完成了2020-2023年《人力资源战略规划》的编写工作。为了推动建设一个卓越的组织，人力资源管理部的战略承诺将四年期的“人才战略”转变为重点更加突出的“2023-2025年人力资源转型计划（HRTP）”。人力资源转型计划将成为国际电联改革路线图的关键驱动力。  **理事会需采取的行动**  请理事会将有关落实2020-2023年《人力资源战略规划》的进展报告**记录在案**。  **与《战略规划》的关联**  卓越的人力资源和组织创新。  **财务影响**  在2024-2025年划拨的预算范围内。  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **参考文件**  理事会[C20/54](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0054/en)、[C21/54](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0054/en)、[C22/36](https://www.itu.int/md/S22-CL-C-0036/en)和[C23/55](https://www.itu.int/md/S23-CL-C-0055/en)号文件；理事会[第1413号决议](https://www.itu.int/md/S22-CEXT23-C-0007/en)（C23-EXT）、全权代表大会[第48号决议（2022年，布加勒斯特，修订版）](https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts-2023/RES-048-C.pdf) | |

# 支柱1：打造集多元性和灵活性于一体的胜任其职的员工队伍 （使国际电联员工队伍建设与国际电联的总体目标协调一致）

第一个支柱强调建立一支胜任其职的员工队伍，确保国际电联的战略重点与职员职能和岗位协调一致，并培养一支平衡且多元化的职员队伍。这包括年龄、国际电联各个层面的性别平等以及地域分布方面的考虑。

本支柱的内容还包括努力实现内外部招聘之间的平衡，加强、简化招聘模式并缩短流程。

此举不仅旨在提升国际电联雇主品牌，亦在加强与成员国和各国政府的伙伴关系，建设人才梯队（包括信托基金/借调、贷款、初级专业人员（JPO）、青年专业人士计划（YPP）和获得赞助的实习生），同时请捐助方认识到投入资源，以便从深度和广度开发国际电联“人才”的重要性。

主要亮点：

1) 人力资源管理部（HRMD）制定了特别服务协定‘加速’机制，作为加强和加快招聘国际电联编外员工工作的组成部分。

2) 根据国际电联加强聘用青年和建设重要人才梯队的目标，2023年启动的青年专业人士计划（YPP），旨在促进国际电联招聘青年才俊，并侧重于从当前员工代表性不足的最不发达国家招聘。

3) 作为国际电联转型计划中“服务”支柱的一部分，在推动数据驱动决策方面，人力资源管理部建立了动态实时信息概览，从SAP HR数据库中提取数据以不断对其更新，从而提供国际电联全体人员的最新统计数据，全面展现包括性别和地域分布在内的重要“人员”衡量标准。

4) 为落实联合国秘书长发起的联合国系统性别平等战略，使国际电联人力资源战略有利于打造一支性别平衡的员工队伍，人力资源管理部于2023年起草了性别平等落实计划，并拟于2024年定稿和更新。

5) 为吸引女性加入国际电联，人力资源管理部积极参加外部活动，使用新的招聘工具，在通过国际电联网站招聘的基础上建立多元化的广告渠道。人力资源管理部参加了旨在促进女性参加联合国系统工作的活动以及OneUN活动。

6) 为确保国际电联在创新和技术领域保持领先地位，人力资源管理部将吸引各类行业专家加盟，支持将国际电联向前迈进作为优先事项。人力资源管理部特别重视人员招聘的地域广泛性，为加强国际电联对地域分配的重视程度，现已开展了多项举措，其中包括在招聘和加强重要人才梯队建设领域关注地域分配等方式。人力资源管理部针对所有专业和更高职类人员的招聘提供有关地域分配和性别统计数据，以帮助招聘管理人员做出有的放矢的决定。

# 支柱2：调动雇员力量

本支柱侧重于通过有效的绩效管理系统，从战略和运作角度，达成员工与国际电联目标的一致性。此支柱强调领导力模式的重要性，这种模式鼓励持续的反馈，并在各个层面实现信任、责任、透明度和问责。

这一支柱全面概述了为职员提供的情况介绍、指导和简化的离职程序，以便汲取经验教训并改善国际电联的制度、流程和文化。它强调了有意义的绩效评估、培训机会以及培育成就认可文化的重要性。此外，这一支柱将变革管理融入人才管理和发展实践。

基于新冠肺炎（COVID-19）大流行期间的远程工作经验，国际电联现已转而采用混合工作制度安排，该制度既支持员工的工作与生活平衡，同时又能够保持在办公室工作的益处，例如增强团队精神、知识共享和沟通。

主要亮点：

1) 2023年4月6日实施了更新后的国际电联绩效管理行政规定（23/05），目的是理顺并简化现有的绩效审核程序。

2) 国际电联大多数员工使用了2023年国际电联绩效管理和开发系统（ePMDS）（截至2024年3月4日为77%），确保其绩效目标的实现得到认可，对绩效挑战进行了讨论并对个人学习目标的实现情况进行了回顾。

3) 人力资源管理部于2023年11月开发并使用了绩效管理工具包，专门帮助管理人员解决员工表现不佳的问题。此工具包提供了绩效改进计划的实施指南，其中包括结构化的程序和时间表。

4) 135名员工和47位管理人员参加了侧重于问责制和持续反馈的四次绩效管理诊断，以便进一步加强绩效管理。就修订后的绩效管理流程，不断为员工和管理者提供支持，2023年全年共收到600多个支持请求。

5) 2023年有56位国际电联员工完成了变革管理培训。人力资源管理部目前领导两个变革者团队，其工作内容涉及(i) 通过流动性提高员工队伍的灵活性和敏捷性；(ii) 重振国际电联的绩效管理文化和行为方式，以加强问责制、对绩效的认可和发展。

6) 为优化预算平衡、重新调整国际电联的结构和资源分配并增强国际电联获得所需技能的能力，国际电联于2023年3月推出了自愿离职计划（VSP），在此过程中27名员工于2023年6月30日至2023年12月31日期间离职，产生费用总计为3 659 544瑞郎[[1]](#footnote-1)。这些岗位的分布情况如下：24位职员来自总秘书处，1位来自无线电通信局，1位来自电信标准化局，1位来自电信发展局。2023年实施的自愿离职计划产生的节余属于执行2023年预算取得的部分成果（见[C24/19](https://www.itu.int/md/S24-CL-C-0019/en)号文件）。协调委员会正在指导如何将节余用于2024年及以后工作。重点将是加强财务管理、人力资源管理、管理机构支持、联合国事务、信息通信技术与环境可持续性以及新兴技术、性别与青年等领域的人力资源。部分结余还将用于支持青年专业人士计划的落实。理事会[第1413号决议](https://www.itu.int/md/S22-CEXT23-C-0007/en)授权用于自愿/协议离职和提前退休计划的资金剩余234万瑞郎，管理层正在商讨使用这剩余资金的问题。

7) 利用学习管理系统（LMS）确保有效的数据整理，从而对培训工作加以分析。完成年终学习报告，为评估投资回报和进一步制定有的放矢的学习发展计划奠定了基础。2024年获得的经验包括建立全组织范围的学习需求评估（2023年制定）和学习咨询委员会，就学习需求和举措提供持续指导。

8) 职员通过培训网络研讨会和在线培训内容（2023年国际电联职员观看了1万多次领英（LinkedIn）学习视频）提高了自己的技能。2024年将重新审视并重新设计国际电联的能力框架，以最好地满足国际电联当前和未来的人才管理需求。

9) 为国际电联新员工制定了全面的上岗培训计划，向他们介绍国际电联的基本信息。在整个2023年/2024年初定期召开90分钟的上岗培训会议，共为139名与会者提供了有关人力资源、医疗服务、道德、安全和网络安全的信息。

# 支柱3：争创一流的人力资源服务

第三个支柱致力于建立业务伙伴关系和基于结果的人力资源模式。人力资源管理部希望成为值得信赖并可承担责任的合作伙伴，以服务为导向积极主动地为员工提供帮助。人力资源管理部非常重视加深与内部客户的联系，在简化人力资源服务的同时提高人力资源运作效率。

为确保提供卓越的人力资源服务，人力资源管理部正在全面审查更新与人力资源相关的规则规定，以确保在统一健全的法律基础上做出相关人力资源决定。此外，努力在各局和总秘书处各部门开展能力建设并为其赋能，加强沟通并了解具体与人力资源问题相关的基本准则，最终确保人力资源管理部为客户提供无缝衔接的人力资源服务。

主要亮点：

1) 根据国际电联有关数字化转型和建立数据文化的愿景规划活动指导，现已通过SAP业务信息库（BW）和Power BI努力改善并实现报告程序的自动化。此项工作包括通过数据连接项目将多个数据源合并到Power BI。因此，国际电联决策者现在可以获得有关多个主题的实时数据，包括远程工作安排（2023年11月启动）、病假（2023年7月）和绩效管理（2023年7月）。为确保SAP中人力资源数据的高质量，目前正在开展数据清理活动。

2) 目前仍在继续推进规则框架的现代化并酌情提升与联合国共同制度的一致性。在此方面，于2023年根据联合国大会第[A/RES/77/256 B](https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=a%2Fres%2F77%2F256A-B&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False)号决议修订了《国际电联人事细则》，引入了新的育儿假框架，落实了新的残疾子女抚养津贴，并实现了与共同制度内其他组织的离职搬迁补贴统一的规则。

3) 为在国际电联与联合国合办职员养恤基金（UNJSPF）之间建立透明高效的业务流程，UNJSPF国际电联财务接口建设已经启动，预计将于2024年初完成。

4) 与职工委员会合作成功举办的联合国工作人员疾病和事故互助保险协会（UNSMIS）健康保险职工沟通会，吸引了各个部门的听众，既有许多员工现场出席也有人在线参会。

5) 为确保人力资源管理部实现审计目标，加强完全透明的运作，2023年处理了五项内部审计建议，目前正在处理其余悬而未决的建议。

# 支柱4：有利的工作环境

最后一个支柱致力于建立健康且相互尊重的工作场所，重视多元化和包容性，并促进工作与生活的健康平衡。此支柱致力于通过全面的医疗服务、心理支持和职业健康举措保障员工的福祉。为确定旨在制定有针对性行动计划的内部因素定期开展员工调查，通过这些行动计划塑造国际电联的组织文化。

国际电联致力于培育问责文化、坦诚对话并了解组织和职员的需求，以便最大限度地减少冲突并促进创新。

国际电联致力于为职员举报不当行为和不法行为（包括各种形式的骚扰）建立健全渠道。

此支柱还强调在工作环境下消除招聘、留用和评估环节存在的偏见。

主要亮点：

1) 向所有员工提供了远程办公安排方案，随着国际电联继续制定更加灵活的工作安排框架，这些安排将通过新的行政规定加以规范。

2) 根据联大第[A/RES/77/256 B](https://undocs.org/Home/Mobile?FinalSymbol=a%2Fres%2F77%2F256A-B&Language=E&DeviceType=Desktop&LangRequested=False)号决议并在国际公务员制度委员会建议的基础上，继国际电联《人事细则》引入新育儿假框架后，于2023年12月颁布了育儿假政策。为生孩子或收养子女的父母批育儿假，使他们能够在工作与履行照顾责任之间实现平衡。

3) 人力资源管理部参与了联合国范围内的健康与福祉调查，该调查征求所有职员对其整体健康与福祉的意见。

4) 举办了10场宣传活动，内容涉及预防自杀、心理健康素养、压力管理等不同主题，此外还提供个人辅导和正念减压课程。

5) 制定了确保工作场所安全的职业安全与健康计划。组织了多项预防性健康宣传活动，开发数据监控工具，确保以保密并符合国际电联惯例的方式管理因病远程办公（指每周两天以上的远程工作申请，应有经国际电联医务部门认证的医疗证明）。

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

1. 总额包括根据第23/03号行政规定向所有27名员工提供的解雇偿金以及向联合国合办职员养恤基金（UNJSPF）支付的费用和/或为15名员工支付的UNSMIS健康保险计划保险金，并为一名符合条件的员工提供离职支助。 [↑](#footnote-ref-1)