



监察员的报告

监察员的建议：实施进展

总干事的报告

1. 本文件概述管理层针对提交执行委员会第 144 届会议的监察员报告¹所提建议采取的行动；并对提交执委会本届文件的监察员报告²作了补充。《人力资源最新情况》³提供了关于为应对监察员报告所述的一些挑战和建议而正在采取的行动和举措的补充信息。

2. 如 2018 年监察员报告的附件 1 所述，监察员办公室的设立反映了本组织致力于通过改进规则、政策和做法来增进员工的福祉。通过与监察员办公室保持密切的工作关系，本组织对系统性问题有了更深入的了解，从而有可能及早采取纠正行动。

数字和趋势

3. 管理层高兴地注意到，世卫组织工作人员乐于寻求监察员的支持，以讨论与工作有关的关切。这使监察员办公室能够在预防冲突和确定需要提请本组织注意的潜在问题方面发挥作用。2018 年，利用监察员服务的工作人员（“来访人员”）占全体工作人员的百分比从 4.2% 增加到 4.8%。管理层正在与监察员办公室合作，了解在访问后获得满意结果的百分比，以期鼓励更多工作人员寻求该处提供的支持。

¹ 文件 EB144/INF/2（2018 年）。

² 文件 EB146/INF/2。

³ 文件 EB146/48。

跟进去年的建议

尊重和鼓励多样性

4. 针对监察员的建议，即本组织“应直面[歧视]问题，先承认其存在，并对可能的处理方式持开放态度”，已经采取了一些行动。

5. 2018年6月，世卫组织突发卫生事件规划设立了一个工作场所多样性问题工作小组。该小组审查了联合国机构和其它实体的可用作指导的最佳做法。它发挥共鸣板作用，听取各种观点和关切，并提出增加多样性的解决方案。除定期召开小组会议外，还按季度报告多样性统计数据，以提升意识和跟踪进展。还指派了执行主任办公室的一名高级官员，以支持世卫组织突发卫生事件规划达到其多样性目标，并支持实施工作小组的其他建议。世卫组织突发卫生事件规划独立监督和咨询委员会在2019年5月提交第七十二届世界卫生大会的报告¹中指出，该规划可以作为指导本组织努力改善多样性的试点。

6. 总部正在测试一个监测主要绩效指标的內部一览表。该一览表包括监测各部门的地域多样性趋势，以及实现既定目标的进展情况。实习生规划定期鼓励管理人员增加多样性，以便到2022年达到来自低收入国家和中等收入国家的选定实习生占50%的目标。工作人员共同确定的世卫组织价值观之一（见下文）是“精诚合作”。通过认可该价值观，世卫组织工作人员致力于“确认和发挥多样性威力，一道取得更多成果”。

鼓励员工参与并确定世卫组织核心价值观

7. 所有员工均充分参与了世卫组织转型，特别是共同确定和统一世卫组织价值观的行动。经过广泛和包容的磋商进程，包括涉及本组织各层级2700多名工作人员的“价值观大讨论”，2019年5月制定并发布了世卫组织《价值观契约》²。根据《契约》，世卫组织工作人员现在确认自己要“始终以公共卫生服务为己任；致力于卓越的专业卫生工作；廉正诚信；精诚合作；互助互爱”。已经采取各种举措来将这些价值观变为现实；例如，在工作人员和实习生上岗期间，邀请他们思考价值观，这些价值观也在非洲区域的领导和管理培训中得到体现。对表彰卓越的政策进行了修订，纳入了新的奖项类别“价值观倡导者”，该奖项可以授予个人和/或团队。

¹ 文件 A72/6。

² 世卫组织《价值观契约》。日内瓦：世界卫生组织；2019年（https://www.who.int/docs/default-source/documents/values-charter-en.pdf?Status=Temp&sfvrsn=4ed75cec_12，2019年12月3日访问）。

世卫组织需要对其管理人员进行投资

8. 2019 年全年，总部继续向工作人员提供面对面的和远程的职业管理活动、辅导、指导、团队建设和职业咨询方面的支持。2019 年 12 月正式启动的指导规划得到了加强，其成员也有所增加，目前有 200 多名专业职员和一般事务职员注册为导师。还正在为导师和受训人员开发培训课程，将从 2020 年 1 月开始作为指导规划的一部分提供培训。这些举措侧重于能力发展、自我意识、让工作人员做好准备以便承担更高层次的责任或在态度和心态方面更好地应对组织变革。

9. 世卫组织内联网的职业门户网站上公布了一个关于行政官员职业道路的试点项目¹。该项目向工作人员提供信息和指导，以便他们能够在职业方面作出知情决定和选择。秘书处和监察员办公室共同开发了新的冲突管理讲习班，并向所有工作人员开放。这些讲习班旨在改善工作关系，进一步营造更加尊重他人的工作场所。

应对今年的挑战

落实世卫组织的价值观

10. 工作人员征聘、上岗和培训领域的变化仍在继续。与此同时，实施了上岗流程、绩效管理和工作人员的奖励/表彰，以期在本组织各层级产生渐进影响。人们认识到，需要继续作出努力，推动这一领域的可持续变化。

11. 世卫组织《价值观契约》于 2019 年 5 月发布，显然这并不意味着一夜之间便会发生行为的改变。然而，高级管理层坚定地致力于落实《契约》所载的价值观。总干事定期向工作人员通报他的开门政策，并要求本组织所有管理人员采取同样的政策。

12. 一个向高级管理人员提供领导力辅导的新规划正在实施中，将于 2020 年展开。该规划旨在确保世卫组织领导人获得适当支持以应对转型挑战以及更广泛的日常管理和领导方面的挑战，并成功地领导、指导其工作人员和团队，发挥榜样作用，帮助他们实现专业卓越。辅导倡议的一个主要特征是与总干事对本组织的愿景和世卫组织转型议程保持一致并坚持这一点，因为它侧重于加强工作人员之间的协作、联系和公开沟通。

¹ 更多信息见：<https://workspace.who.int/sites/mobility/careerpaths/SitePages/Welcome.aspx>（2019 年 12 月 6 日访问）。

13. 将继续定期开展工作人员调查,以掌握本组织的最新情况,并确保进行必要的变革,使世卫组织保持在正轨上。

为面临难以为继情况的工作人员的重新派任提供便利

14. 管理层认识到,必须制定政策,在有证据表明工作环境不合适时,将工作人员调离其目前的职位。监察员的报告正确地指出,目前防止骚扰的政策指的是人力资源管理司司长在非正式解决完成之前或正式投诉解决之前可以采取的临时措施。然而,可能会出现其他困难情况,导致工作人员提出不属于该政策范围的调动请求。已经开始制定更多的政策和机制来填补这一空白,包括估计每年的平均案件数量,确定触发调动等特别行动的明确标准,以及确保可预测的资金来源,以便能够迅速采取行动。

= = =