

الموارد البشرية: التقرير السنوي

تقرير من الأمانة

١- يعرض هذا التقرير المعلومات ذات الصلة بأولويات وأنشطة إدارة الموارد البشرية في عام ٢٠٠٩. أما المعلومات المتعلقة بحالة التوظيف في الأمانة فتصدر على حدة.^١ وقد تم في عام ٢٠٠٩ تعيين مدير جديد لإدارة الموارد البشرية، وأدمج القسم الطبي في الهيكل الراهن لهذه الإدارة. وتعمل هذه الإدارة عن كثب مع الأفرقة المعنية بالموارد البشرية في المكاتب الإقليمية، وذلك لتنفيذ استراتيجية متكاملة للموارد البشرية تخدم جميع احتياجات المنظمة في أنحاء العالم.

إدارة المواهب

٢- ورد في التقرير السنوي عن الموارد البشرية الذي قدم إلى المجلس التنفيذي في دورته الرابعة والعشرين بعد المائة وعد بعرض تحليل لنتائج الدراسة العالمية الاستقصائية للموظفين بشأن التوظيف والاستبقاء في النظام الموحد للأمم المتحدة،^٢ وهو الاستقصاء الذي أجرته في عام ٢٠٠٧ لجنة الخدمة المدنية الدولية وجمعت بموجبه إجابات الموظفين على اختلاف مستوياتهم. وكانت نتائج ذلك الاستقصاء الخاصة بمنظمة الصحة العالمية مشابهة عموماً لنتائج سائر منظمات منظومة الأمم المتحدة، وأثبتت أن الموظفين كانوا متمسكين بالعمل في منظمة الصحة العالمية من واقع إيمانهم بالراسخ بمراميلها وأغراضها، واعتقادهم بحسن سمعتها وفرصة "خدمة قضية نبيلة". وتبين أنهم يولون فرصة تسخير مهاراتهم وكفاءاتهم أهمية عظيمة. وقد ذكر الموظفون هذه العوامل بوصفها أسباباً لبقائهم في خدمة المنظمة، واعتبروا مسائل الرواتب والشروط المالية المرتبطة بالتوظيف أقل أهمية. ومن الواضح أن هذا يضع المنظمة أمام مهمة عسيرة، إذ يجب عليها أن تعمل على تنمية قدرات الموظفين ليرتقوا في وظائفهم ويطبّقوا مهاراتهم بكامل طاقتها. وتبين من تقسيم المعلومات حسب العمر وجود حاجة خاصة إلى التركيز على الموظفين في بداية سلمهم الوظيفي وفي منتصفه، إذ تساورهم في هاتين المرحلتين طموحات قوية للتدريب والتعلم والتنمية المهنية عموماً. ويولون فرص الترقية أهمية خاصة.

٣- وأيدت نتائج الاستقصاء ضرورة التركيز بشدة على إدارة المواهب وكيفية إدماج أسلوب تنمية المواهب في سياسات وممارسات المنظمة. وتشمل إدارة المواهب في المنظمة جميع موظفيها، وهي تعني تهيئة البيئة التي تمكنهم من بلوغ النتائج المتوقعة، والمواظبة على مستوى الامتياز في الأداء، والتكيف مع

١ الوثيقة م ٣٣/١٢٦ إضافة ١.

٢ الوثيقة م ٣٠/١٢٤.

التغيرات، وذلك لوضع الشخص السليم في المنصب السليم وفي الوقت السليم، وحفزه على الإسهام في أعمال المنظمة من خلال طائفة من الحوافز ومنها أن يشاطر المنظمة رؤيتها ورسالتها وقيمتها، وكذلك من خلال نظم التنويه ومن خلال التعلم المرتبط بتطوير الخبرات والارتقاء في السلك الوظيفي.

٤- وقد احتل هذا الموضوع لب المناقشات التي جرت في اجتماعين عالميين عقدا مؤخراً لمديري الموارد البشرية (أحدهما في كوالالمبور في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨، والآخر في جنيف في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٩). وتم الاتفاق فيهما على أن إدارة المواهب في منظمة الصحة العالمية معناها اتباع استراتيجية متكاملة للتنبؤ بمدى الحاجة إلى الموظفين، واجتذابهم للعمل فيها، وتعيينهم، ووزعهم، وإدارة شؤونهم وتنمية مهاراتهم، واستبقائهم، أو الاستغناء عن خدماتهم عند الاقتضاء. وستسترد المنظمة في إدارة المواهب بالولاية المنوطة بها في مجال الصحة العالمية، وبالتوجهات الاستراتيجية، وبأولويات مهامها. وستدار المواهب عن طريق منظومة متكاملة من السياسات والعمليات الداخلية والمتناسكة في مجال إدارة الموارد البشرية، ووفقاً لتوجيهات الإدارة الرشيدة والممارسات الجيدة السائدة في منظمة الصحة العالمية والمنسقة مع النظام الموحد للأمم المتحدة.

٥- وستشكل إدارة المواهب عنصراً أساسياً في الاستراتيجية الجديدة للموارد البشرية الجارية مناقشتها في داخل المنظمة.

مراكز التقييم^١

٦- قرر فريق السياسات العالمية في منظمة الصحة العالمية - وهو يتألف من المدير العام والمديرين الإقليميين - عليهم تنفيذ إجراءات التقييم الموحدة الجديدة لاختيار رؤساء المكاتب القطرية التابعة للمنظمة وتعيينهم وتطوير قدراتهم. وقد تم تحديد أكثر من ٤٥٠ شخصاً يمكن وضعهم في الاعتبار للتعيين رؤساء لمكاتب قطرية، وكان لهذا التحديد ثلاثة مصادر هي: ردود المرشحين على إعلانات الشواغر الداخلية، والقوائم الإقليمية المبدئية، والرؤساء الذين مازالوا في الخدمة وسيقاعدون بعد ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢. وتم إعداد إجراءات لفرز الترشيحات واستعراض مؤهلات المرشحين والبت في الترشيحات التي ستقبل.

٧- وتقرر عقد خمسة عشر مركزاً من مراكز التقييم في الفترة الممتدة من تموز/يوليو إلى كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٩، على أن يشمل كل مركز منها عدداً يصل إلى ١٢ مشاركاً لتقييم المرشحين من واقع الكفاءات التي تعد أساسية لرئيس أي مكتب قطري تابع للمنظمة. وتشمل عملية التقييم أعمالاً تحضيرية لوضع استبيان على الحاسوب يستعرض الحياة الوظيفية للمرشحين ويشكل أساساً لإجراء المقابلات الشخصية معهم والتحقق من كفاءاتهم، ثم تنفيذ ثلاثة تمارين، أحدها استبيان للشخصية المهنية، والآخران اختباران للقدرات، أحدهما للتفكير الناقد الرقمي والآخر للتفكير الناقد الشفوي. وهذه التمارين تكمل المقابلات الشخصية وتمارين المحاكاة. وقد أصبح هذا الاختبار الإلكتروني جاهزاً على شبكة الإنترنت بعدة لغات، وأصبح مركز التقييم - ومدته يوم واحد - جاهزاً للعمل بالإنكليزية أو الفرنسية أو الأسبانية. وهذا التقييم في حالة الرؤساء الذين مازالوا بالخدمة يساعد الأمانة على تمكينهم من تحديد مواطن قوتهم وتدارك المواطن الأقل قوة.

٨- وينبغي التشديد على أن نتائج مركز التقييم ليست المحددات الوحيدة لتعيين من وضعت أسماؤهم على القائمة العالمية الجديدة من بين من يصلحون رؤساء للمكاتب القطرية التابعة للمنظمة. ذلك لأن التوصيات

١ يعتمد مركز التقييم على تقييم موحد قياسياً للسلوكيات في موقع العمل، منبثق عن عدة تقييمات، بما في ذلك محاكاة أوضاع العمل و/أو إجراء المقابلات الشخصية و/أو الاختبارات النفسية.

الختامية بإدراج أي اسم في تلك القائمة العالمية سيقدمها فريق استعراضى يمثل كبار موظفي المكاتب الإقليمية والمقر الرئيسي. ومن المزمع إجراء التعيينات لجميع مناصب رؤساء المكاتب القطرية التابعة للمنظمة من واقع القائمة العالمية، وذلك اعتباراً من نهاية عام ٢٠٠٩.

حركة التنقل والتناوب

٩- كان تنقل الموظفين بين مختلف مقر العمل سهلاً بفضل التغييرات التي اعتمدت جمعية الصحة العالمية الثانية والستون إدخالها على النظام الأساسي للموظفين،^١ فقد تنقل جغرافياً نحو ١٨٤ موظفاً في الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩. ولو استمر هذا الاتجاه على مدى العام كله لغير نحو ١٠٪ من الموظفين أماكنهم في عام ٢٠٠٩. وكان ٥٠٪ تقريباً من التنقلات ناجماً عن طلبات مقبولة للانتقال بالفرص المعلنة في إعلانات الشواغر. أما نسبة ٥٠٪ المتبقية فكانت عمليات نقل داخلية أفقية بدون إعلانات.

١٠- وتبين أن الشرط الأساسي للتجاوب المسبق مع تغير احتياجات الأعمال هو توفير مخطط لحركة التنقلات جذاب وقابل للتكيف بحيث ينطوي على مزايا واضحة لأعين الموظفين. ويجب أن يخدم هذا المخطط مباشرة مصالح المنظمة وأن يجتذب الموظفين على اختلاف مستوياتهم. أما وضع نظام آلي للنقل حياً في النقل في حد ذاته فهو أمر غير ملائم. وسوف تشجع المنظمة بقوة حركة التنقلات الداخلية الأفقية.

تبسيط إجراءات التعيين

١١- توخياً لزيادة الكفاءة والاتساق في اختيار الموظفين، تم إنشاء فريق جديد في إدارة الموارد البشرية، وأصبحت إجراءات الاختيار في المقر الرئيسي إجراءات مركزية. واستجد المزيد من التحسينات بفضل تنسيق أساليب العمل والوسائل المتبعة. وتم إدخال مزيد من التبسيط على إجراءات التعيين في المناصب الطويلة الأجل، وتحسين توقيت مختلف مراحل عملية الاختيار. وبذلك انخفض بشدة الوقت اللازم لإنهاء عملية اختيار الموظفين (أي الوقت المنقضي بين تقديم طلب التوظيف في إطار إعلان الوظيفة الشاغرة، والانتهاء من الاختيار). وقد نشأت قاعدة بيانات مشتركة للمناصب المطلوب شغلها، ووضعت طريقة لتتبع إجراءات الاختيار، ومناقشة النتائج أسبوعياً مع الإدارة العليا. وقد أدى كل هذا إلى زيادة تبادل المعلومات بين جميع مكاتب المقر الرئيسي، وتحسين تخطيط الأنشطة.

جهود التوعية

١٢- أنشأت الأمانة فرقة عمل لتنسيق المبادرات الراهنة الرامية إلى تحديد مصادر المواهب الجديدة والتوصل إليها، وخصوصاً بين النساء ومواطني البلدان النامية. وينطوي عمل هذه الفرقة على الاتصال بالرابطات المهنية العاملة في قطاع الصحة، والمؤسسات الجامعية، والمواقع الإلكترونية المتخصصة في الربط الشبكي لاستقطاب المرشحين، بالإضافة إلى شبكات الخريجين القدامى الذين درسوا في مجال الصحة. وقد راجعت الفرقة وثائق التعيين، وناقشت مع المكاتب الإقليمية أفضل الممارسات، ووضعت في اعتبارها الخصائص المحلية، وشرعت في إجراء استقصاء لمدى ارتياح الزوار لموقع المنظمة الإلكتروني. ويعاد الآن تصميم هذا الموقع من واقع الآراء التي أبدت عليه.

١ انظر القرار جصع ٦٢-٧.

١٣- بيد أن الأمانة لم تكن نشطة بالقدر الكافي لجذب المزيد من طلبات التوظيف من المؤهلين المعوقين. وسوف يتم تغيير نموذج إعلانات الشواغر والمعلومات الأساسية على الموقع الإلكتروني لتصبح هذه الأوضاع. بل إن النظام الإلكتروني لجمع طلبات التوظيف يحتاج هو أيضاً إلى التعديل حتى يسهل تقديم الطلبات من خلاله. وينصب الآن اهتمام خاص على طريقة الترتيب لإجراء المقابلات الشخصية وإجراءات اختيار المرشحين، بما يضمن المعاملة العادلة للمرشحين المعوقين.

١٤- وقد وضعت شبكة الموارد البشرية للوكالات التابعة للنظام الموحد للأمم المتحدة سياسة عامة لتوظيف المعوقين، اشتملت على عناصر حظيت بتأييد فرقة العمل التابعة لمنظمة الصحة العالمية والمعنية بالعجز، وأصبحت هذه العناصر تشكل جزءاً من الإدارة التي تمارسها المنظمة للتوعية والاستيعاب، وهذه العناصر هي:

- حماية حقوق المعوقين؛^١
- عدم التمييز ضد المعوقين؛
- اتخاذ تدابير معقولة لإزالة عوائق التعيين واستمرار العمل في الوظيفة؛^٢
- سرية المعلومات المتعلقة بعجز الموظف وحالته الصحية؛^٣
- إذكاء وعي جميع الموظفين بحقوق المعوقين؛^٤
- التعاون بين الوكالات، بما في ذلك تبادل المعارف والممارسات الجيدة؛
- وضع سياسة عامة بشأن المعوقين واستعراضها دورياً.

١٥- ويتدرب لدى المنظمة ٣٠٠ متدرب تقريباً في كل سنة، يعملون في البرامج التقنية والإدارية، كل في المجال الذي يفضله، ويطلعون على دور المنظمات الدولية. وهذا مصدر ممتاز للعثور على ذوي المواهب عندما تحين فرص التوظيف. وفي إطار هذه الفرصة يُدعى هؤلاء المتدربين في أواخر الصيف إلى حضور عرض عن "كيف استطاع الموظفون العمل في المنظمة"، وهذا النشاط يندرج ضمن جهود المنظمة الرامية إلى الظهور في ثوب صاحب العمل الذي يصبو إليه الناس.

١٦- وتم تعيين عشرة من صغار المسؤولين المهنيين (ست نساء وأربعة رجال) في الفترة من ١ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ إلى ٣٠ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٩. وكان ثلاثة منهم برعاية من حكومة أسبانيا، واثنان برعاية من حكومة النرويج، والآخرين بمعدل واحد برعاية كل من الدانمرك وفنلندا وفرنسا وألمانيا واليابان. وتتخذ المنظمة الآن إجراءات تعيين اثنتين من صغار المسؤولين المهنيين تنتميان إلى بلدين ناميين وترعاهما

١ انظر اتفاقية حقوق المعوقين، المادة ٢٧-١(ب).

٢ انظر اتفاقية حقوق المعوقين، المادة ٢٧-١(أ).

٣ سياسة منظمة العمل الدولية لتوظيف المعوقين، ٢٠٠٥، الكتاب الدوري رقم ٦٥٥، المجموعة ٦، الفقرة ١٨.

٤ انظر قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ١٠٦/٦١، الفقرة ٦، الصادر في ٢٤ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٧؛ وقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ١٧٠/٦٢ الصادر في ١٨ آذار/مارس ٢٠٠٨، الفقرة ٦؛ واتفاقية حقوق المعوقين، المادة ٨.

حكومة أسبانيا. وانعقدت حلقة عملية مشتركة بين الوكالات بشأن التقدم الوظيفي لصغار المسؤولين المهنيين (جنيف، أيلول/ سبتمبر ٢٠٠٩) لمساعدتهم على تخطيط مستقبلهم.

١٧- وفي الفترة قيد الاستعراض استجد ٢١ تعييناً جديداً مباشراً، منها تسعة تعيينات على درجة م٥ و ١١ تعييناً على درجة م٤ وتعيين واحد على درجة م٣. وكان هؤلاء المعينون مباشرة موظفين منتدبين للعمل من دول أعضاء (منهم سبعة موظفين من بلدان ناقصة التمثيل).

أنشطة القسم الطبي ورفاه الموظفين

١٨- إن المنظمة ملتزمة بالصحة والسلامة المهنيين لأنهما من العناصر الرائدة للمحافظة على صحة الموظفين وتحسين إنتاجيتهم. والمرمى من هذا الالتزام هو ضمان إنجاز جميع الأنشطة بطريقة مأمونة، وتقليل المخاطر التشغيلية إلى أدنى حد، وتعزيز المعافاة الصحية. ودور القسم الطبي هو تعزيز الصحة البدنية والنفسية للموظفين والمحافظة عليها مع مراعاة أوضاعهم الطبية وبيئة العمل حتى يستطيع الموظفون أن يضطلعوا بواجباتهم، وبذلك يتسنى لهم الاستمرار في دعم العمليات التي تؤديها المنظمة في جميع أنحاء العالم، والتصدي للطوارئ. وكل هذا من خلال إشراف الأمانة على شبكة صحية من الأطباء العاملين في المكاتب الإقليمية، وتنفيذ قاعدة بيانات طبية عالمية لترصد الصحة، وكذلك من خلال التنسيق مع النظراء في الوكالات الأخرى التابعة للأمم المتحدة لضمان توافق السياسات والإجراءات ذات الصلة.

١٩- ولا تزال المنظمة تنفذ برنامجها الموسع المسمى LIVES بشأن مرض الأيدز والعدوى بفيروسه في مكان العمل. ومما يذكر تحديداً في هذا الصدد أن دورات التعلم التي ينظمها هذا البرنامج مفتوحة أمام جميع الموظفين حتى تزداد مداركهم في هذا المجال وفقاً لأفضل الممارسات السائدة في النظام الموحد للأمم المتحدة. واتخذت المنظمة خطوات أيضاً لإعداد مسودة مبدئية لكتيب إرشادات هذا البرنامج مفيد للمديرين ويساعد على تنفيذ هذه السياسة العامة. هذا فضلاً عن إعداد سياسات وإجراءات للموارد البشرية تشمل التأهب لمواجهة جائحة الأنفلونزا، وذلك من منطلق الإطار الذي وضعته شبكة الموارد البشرية للمجلس التنسيقي للرؤساء التنفيذيين لمنظومة الأمم المتحدة.

نظام الإدارة العالمي ومركز الخدمات العالمي

٢٠- ركز العمل على مدى السنة الماضية على تعزيز مجال الموارد البشرية في نظام الإدارة العالمي حتى يستقر هذا النظام وينفذ أيضاً على الصعيد الإقليمي. وكانت مستحقات الموظفين تشكل أولوية خاصة، وبذلت جهود خاصة لتعزيز سلامة البيانات، وتحسين الخدمات الذاتية المتاحة للموظفين، وإصدار تقارير أفضل للمنتفعين. أما عن تقييم البيانات في هذا النظام فقد تمت معالجة الكم الكبير من البيانات الشخصية للموظفين بعقود محددة المدة في الإقليم الأفريقي، وذلك تسهيلاً لإدراج عقودهم في جدول الرواتب المركزي بدلاً من إدارتها بترتيبات محلية.

الإجراء المطلوب من المجلس التنفيذي

٢١- المجلس مدعو إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير.

= = =