



## 监察员的报告

### 监察员的建议：实施进展

#### 总干事的报告

1. 本文件概述了管理层就监察员提交执行委员会第 146 届会议的报告中所提建议采取的行动<sup>1</sup>，并对提交执委会本届会议的监察员报告作了补充<sup>1</sup>。《人力资源最新情况》<sup>2</sup>提供了补充信息，说明针对监察员报告所述的一些挑战和建议正在采取的行动和举措。

#### 跟进去年的建议

#### 落实世卫组织价值观

2. 本组织对 2019 冠状病毒病（COVID-19）大流行疫情的反应考验了其价值观。如本报告通篇所示，本组织继续适应不断变化的环境，以确保世卫组织的价值观在尽可能适宜的工作条件下体现在职员身上。

3. 与此同时，在招聘、新职员入职、现有职员培训、绩效管理和职员奖励/表彰等领域进一步嵌入世卫组织价值观方面取得了进展。高级管理层继续支持这些努力，并坚定地致力于实施世卫组织《价值观契约》。

4. 2020 年推行了一项新举措，辅导高级管理人员提高领导力。该举措确保世卫组织领导人获得必要支持，以应对转型挑战以及更广泛的日常管理和领导挑战，妥善带领、指导其职员和团队并率先垂范，帮助他们达成专业上的卓越水平。辅导举措的一个关键特

<sup>1</sup> 文件 EB146/INF/2。

<sup>2</sup> 文件 EB148/44。

点是，它符合并坚持总干事对本组织和世卫组织改革议程的愿景，因为它侧重于加强职员之间的协作、联系和公开沟通。

5. 将继续定期开展职员调查，以掌握本组织的最新情况，并确保进行必要的变革，保持世卫组织不会偏离正轨。

### **对面临难以为继情况的职员的重新派任**

6. 管理层建立了一个机制，在有证据表明职员面临难以为继情况时，将其临时调离现有岗位。该机制将于 2021 年与世卫组织关于预防和解决骚扰、性骚扰、歧视和滥用权力的新政策同时推出，更新和扩展了现行预防骚扰的政策。这将有助于人力资源和人才管理司司长在非正式或正式投诉得到解决之前采取临时措施。该机制还将适用于政策未涵盖的其它困难的工作场所。

### **应对本年度的挑战**

#### **大流行疫情带来的工作相关挑战**

7. 在 2020 年期间，实施了若干措施和倡议，以支持世卫组织职员，并应对 COVID-19 大流行疫情带来的工作相关挑战。形势一直在不断变化和发展，需要不断重新评估相应的适当人力资源措施。从最初的职员调查中得出的一些初步结果<sup>1</sup>，显示了本组织在 COVID-19 大流行疫情期间新的远程工作安排时的绩效。对于“是否认为你的团队在远程工作安排中得到有效管理？”这一问题，总体反馈是积极的，超过 90% 的答复者表示情况确实如此。还有类似比例的答复者表示，尽管处于远程工作状态，但“他们的重点/工作产出预期得到调整，远程工作对可交付成果没有任何影响”。

#### **(a) 管理人员/主管的作用**

8. 高级管理层已作出明确承诺，支持并协助主管与其职员一起应对大流行疫情期间的挑战，并审查预计可交付成果，以管理预期。

9. 2020 年 3 月，发布了管理人员指南<sup>2</sup>，为新的远程工作安排提供支持。该指南有助于确保管理人员：**(a)**意识到新的工作环境的挑战；**(b)**与其团队定期沟通，并保持协作方

---

<sup>1</sup> 这项调查于 5 月中旬由职员健康和福祉服务处以及人力资源和人才管理司进行，总部工作站的 2200 多名职员作了回复。

<sup>2</sup> 世卫组织管理人员指南：COVID-19 情况下的远程工作，2020 年 3 月 31 日。该指南的副本可供索取。

式；(c)使用现有的新的信息技术工具并分享良好做法；(d)清楚自己的预期，有团队计划并随时准备调整；(e)了解在整个组织可获得的支持。为了支持这一指南，在此期间为管理人员和职员举办了几次网络研讨会。

10. 已鼓励管理人员在工作时间表和任务分派方面保持充分灵活，并基于现实对产出和预期进行调整。

11. 管理人员还得到帮助，为无法在办公室外充分履行其职能的职员寻求解决办法，例如，批准并组织在一段时间内例外返回办公室，并重新分配其它可居家完成的任务。

### **(b) 职员的精神健康**

12. 正如监察员报告所指出的，本组织认识到在此期间支持职员精神健康的重要性。本组织经常鼓励职员在需要时寻求现有各种心理社会服务，包括由职员顾问或心理医生为各区域职员提供集体和个人咨询。

13. 成立了精神健康工作组，以解决职员的精神健康问题。该工作组作为其工作的一部分，正在与总干事一起组织一次关于工作中的精神健康的活动，计划于 2021 年初举行。这项活动的目的是提高对工作中的健康问题的认识，确保努力工作的职员感到自己的声音被听到，并确保有康复和应对经验的职员能够与广大受众分享这些经验。这次活动还旨在确保职员意识到，将通过全面的多系统方针来解决工作中的精神健康问题。

14. 此外，高级管理层将借鉴在落实与 COVID-19 有关的灵活工作安排过程中吸取的经验教训，以提高认识，并采取进一步行动，更好地支持职员的精神健康。

### **(c) 灵活的工作安排**

15. 采取了各种方式作出灵活的工作安排，以帮助职员适应新的工作环境。高级管理层在这些措施基础上继续努力，以随着形势的发展推出新的举措。

16. 世卫组织成立了一个灵活工作安排工作组，由负责业务运作的助理总干事主持，小组成员来自整个组织。愿景是在灵活的工作安排领域最佳做法和经验教训基础上，推动世卫组织采取现代化方式，增强各级职员的权能。该工作组的目标是构思一个全球框架，为本组织三个层面各主要办事处的各自政策奠定基础，同时认识到需要因地制宜。

17. 还采取了许多措施，以在适用受旅行限制严重影响的职员应享待遇方面提供灵活性。在这方面，本组织通过了《行政首长委员会人力资源网关于 2019 冠状病毒病 (COVID-19) 疫情期间的办公室行政指南》<sup>1</sup>。这些指南为联合国共同制度各组织在大流行疫情期间职员管理的一些最重要方面提供共同方针。

18. 2020 年 3 月发布了世卫组织实习生及其主管指导意见<sup>2</sup>，并于 2020 年 7 月编写了一套问答 (2020 年 9 月更新)，以解决与实习生和顾问有关的问题。引入了新的规定，为 COVID-19 大流行疫情期间顾问因病缺勤提供补偿。

### 提高多样性，加强应对种族主义的努力

19. 高级管理层坚定地致力于提高世卫组织的多样性，确保所有职员感觉受到欢迎和尊重，并在世卫组织内获得平等机会。为进一步履行这一承诺，高级管理层正在就将于 2020 年底发布的两份重要文书进行最后阶段的利益攸关方协商：世卫组织关于预防和处理骚扰、性骚扰、歧视和滥用权力的政策，以及实现世卫组织职员的多样性和包容性战略。

20. 世卫组织关于防止和处理骚扰、性骚扰、歧视和滥用权力的政策扩大了目前关于防止骚扰的政策，将歧视纳入其中，该政策将歧视定义为“工作场所基于性别、性别表达、性别认同、种族、宗教或信仰、国籍、族裔或社会出身、年龄、性取向、婚姻状况、残疾、语言或个人状况的其它方面的任何不公平待遇或任意区别”。新政策规定了支持歧视行为举报者或证人，并确保追究实施歧视者的责任的机制。防止和处理歧视的措施包括对所有员工<sup>3</sup>进行强制性培训，以及对管理人员/主管进行关于促进和谐工作环境和处理可能的歧视事件的额外培训。

21. 多样性和包容性战略为下述各项政策、程序和行动计划奠定基础，本组织将通过这些政策、程序和行动计划：**(i)**吸引和留住多样化的员工队伍，以及**(ii)**创造一个欢迎所有人的工作环境，在这个环境中，每个人都会感觉自己受到重视，并能够表现出最佳状态，无论其年龄、性别认同、残疾、种族、种姓、族裔、国籍、宗教、性取向或任何其它状况如何。对多样性敏感的分析 and 行动将被纳入所有组织的各项做法、政策和规划。管理层将努力通过一系列措施改善多样性和包容性，这些可能包括设定多样性目标，在空缺

---

<sup>1</sup> 2019 冠状病毒病 (COVID-19) 疫情期间的办公室行政指南—世界卫生组织职员管理框架，2020 年 5 月 7 日。指南副本可供索取。

<sup>2</sup> COVID-19 期间世卫组织实习生及其主管指导意见，2020 年 3 月 12 日 (2020 年 4 月 23 日和 2020 年 5 月 15 日更新)。指导意见副本可供索取。

<sup>3</sup> 世卫组织的职员和编外人员，以及其他个人，例如签署《履行工作协定》的承包商和技术伙伴。

通知中增加多样性声明，奖励多样性和包容性，将多样性视为流动和职业前途等主要人力资源举措的一个关键组成部分，并通过调查和问卷来衡量世卫组织在这一领域的进展。

22. 如伴随多样性和包容性战略的行动计划所述，本组织已经实施了一些措施，如世卫组织《价值观契约》、世卫组织《道德操守和职业行为守则》以及遴选小组的强制性培训。行动计划还确定了管理层为实现《战略》目标将采取的其它措施，例如，推行关于世卫组织《道德操守和职业行为守则》的强制性培训，以及修订离职问卷，以纳入关于世卫组织包容性文化的问题。该战略的实施将包括具体的外联努力和招聘程序，以吸引各类候选人，并包括职业发展举措，以协助不同的员工推进其职业生涯。

23. 这两项文书都更广泛地规定了本组织、其领导层、管理人员/主管和职员的责任和义务。此外，鉴于监测和评价工作的重要性，将定期收集和分析数据，以确定关键业绩指标的状况，并随时确认相关趋势。这将为正在执行的文书提供信息，为了提高透明度，将定期与职员分享这一信息，同时适当考虑到保密性。

= = =