



## 监察员的报告

### 监察员的建议：实施进展

#### 总干事的报告

1. 本文件概述管理层就监察员提交执行委员会第 148 届会议的报告<sup>1</sup>所提建议采取的行动；并补充提交执委会本届会议的监察员报告<sup>2</sup>。关于人力资源最新情况的文件<sup>3</sup>提供补充信息，说明针对监察员报告所述挑战和建议正在采取的行动和举措。

#### 跟进去年的建议

##### 大流行带来的工作相关挑战

2. 在 2020 年和 2021 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 2019 冠状病毒病（COVID-19）大流行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。

##### (a) 管理人员/主管的作用

3. 高级管理层继续支持并协助主管与其职员一起应对大流行期间的挑战，并审查预计可交付成果，以管理预期。

4. 在世卫组织电子手册中开发了一个存储模块，供管理人员和所有职工使用，其中存有在大流行期间管理职员和非职员的人力资源 and 行政指导。关于远程工作安排的指导文

<sup>1</sup> 文件 EB148/INF./2。

<sup>2</sup> 文件 EB150/INF./4。

<sup>3</sup> 文件 EB150/45。

件已经不断修订，以确保在大流行持续期间适合其目的；该指导文件已经向所有职工颁布<sup>1</sup>。

5. 管理人员继续灵活安排工作时间和分派任务，并基于现实对产出和预期进行调整。

6. 管理人员继续协助那些无法在办公室以外充分履行职能的职工寻找解决办法，例如，作为例外批准和安排返回办公室一段时间，并重新分配无法在家中履行的其他任务。不过，2021 年的这种情况远远少于 2020 年。

### **(b) 职工心理健康**

7. 正如随附监察员报告所指出的那样，本组织已认识到在此期间保护职工心理健康的重要性。已经主动提出社会心理服务，包括开展引导式小组和团队支持活动，和提供个人咨询。

8. 2021 年，精神卫生工作队定期举行会议，制定了工作计划且为其编制了预算，其中包括要立即采取的行动。为实现健康的工作环境，秘书处为各种规划和倡议做出贡献，包括主持联合国系统职业卫生和安全论坛、振兴和重塑本组织的健康、安全和福祉委员会，以及实施联合国系统的精神卫生和福祉战略。

### **(c) 灵活工作安排**

9. 整个 2021 年一直开展灵活工作安排，特别是在远程办公领域，以便符合各国的行动限制措施并与返回办公室相关政策保持一致。随着形势的发展，高级管理层继续在这些措施的基础上开展工作。为确保远程办公合规、透明，对全球管理系统进行了调整，以兼容远程办公请求，并在每个主要办事处指定了协调员来管理此类请求。

10. 总干事为审查灵活工作安排而设立的世卫组织灵活工作安排工作队拟定了一个框架，并于 2021 年 5 月得到全球政策小组批准。该框架提出五种类型的灵活工作安排，将于 2022 年起实施。2021 年，重新起草了相关政策，全球职员/管理理事会在 2021 年 11 月会议上讨论了进一步的政策优化。

---

<sup>1</sup> 世卫组织。给管理人员的指导：COVID-19 疫情下的远程办公，2020 年 3 月 31 日。日内瓦：世界卫生组织；2021 年 (<https://intranet.who.int/sites/covid19/documents/guidance%20for%20managers%2031%20march.pdf>, 2021 年 12 月 17 日访问)。

11. 继续采取措施，灵活适用特别受旅行限制措施影响的工作人员津贴。在这方面，本组织通过了联合国系统行政首长协调理事会人力资源网《各办事处 COVID-19 疫情期间行政指南》。该指南已于 2021 年 6 月根据世卫组织情况更新<sup>1</sup>。

12. 鉴于与 COVID-19 有关的当前形势，实习生招聘继续暂停，直至另行通知。

### 在促进多样性和加强应对种族主义方面的进展

13. 高级管理层坚决致力于促进秘书处的多样性，确保所有工作人员感到受欢迎和尊重，并享有平等机会。为履行这一承诺，秘书处于 2021 年 3 月公布关于防止和处理虐待行为（包括骚扰、性骚扰、歧视和滥用权力）的新政策和程序<sup>2</sup>。世卫组织还发起“倾听、学习和共同行动”倡议，并在此背景下进一步完善世卫组织新的《人力队伍多样性、公平和包容议程》。

14. 管理层已采取行动，引入关于防止和处理虐待行为的政策和程序。这些政策和程序扩大了世卫组织以前关于防止骚扰的政策，将歧视也包括在内。在其行动中，管理部门正在努力提高人力队伍<sup>3</sup>对工作场所歧视、现有支持歧视行为举报或目击者的机制以及追究违犯者责任的机制的认识。具体工作包括传播宣传和指导材料、为所有工作人员举办情况介绍会以及为所有工作人员组织强制性和补充性培训。额外的培训和资源提供给管理人员和主管，以促进和谐的工作环境和解决可能的歧视事件。

15. 2020 年，拟定了世卫组织人力队伍多样、公平和包容方法第一稿及相关行动计划。该方法的目的是为采取措施吸引和留住多样化的劳动力奠定基础，并创造一个欢迎所有人的工作环境。在这种环境中，每个人都感到自己受到重视，能够发挥最佳水平。秘书处已经聘请了多样、公平和包容方法专家来提供这方面建议。正在对方法和行动计划进行额外审查，以便与专家建议保持一致。第一版方法和行动计划拟于 2022 年发布。

16. 方法和行动计划都规定了本组织及其领导人的义务和问责，以及管理人员/主管和更广泛人力队伍的义务和问责。此外，鉴于监测和评价的重要性，将定期收集和分析数

---

<sup>1</sup> 世卫组织。有关新型冠状病毒（COVID-19）疫情对各办事处的行政指南：世界卫生组织职工管理框架。2021 年 6 月 15 日。

<sup>2</sup> 世卫组织。防止和处理虐待行为：有关骚扰、性骚扰、歧视和滥用权力的政策和程序。2021 年 3 月 1 日生效。日内瓦：世界卫生组织；2021 年（[https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/policy-on-addressing-and-preventing-abusive-conduct-01032021.pdf?sfvrsn=f813e082\\_1&download=true](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/policy-on-addressing-and-preventing-abusive-conduct-01032021.pdf?sfvrsn=f813e082_1&download=true), 2021 年 12 月 17 日访问）。

<sup>3</sup> 在世卫组织工作的职工和非职工以及其他个人（例如《开展工作协议》签约者和技术伙伴）。

据，以确定按关键绩效指标衡量的进展情况，并查明长期趋势。这种监测将指导继续实施这些文件。为提高透明度，将定期与工作人员分享该信息，同时适当注意保密。

## 应对新挑战

### COVID-19 大流行给世卫组织工作环境带来的新挑战

#### (a) 需要高级管理层带头做出更多努力激励和鼓励工作人员

17. 在实施世卫组织关于防止和处理虐待行为的政策和程序方面，举办信息和培训班并提供宣传材料，重申本组织的目标是确保包容和相互尊重的工作环境，并规定了每个人在这方面的责任。特别重视管理人员和主管在确保团队内部所有人员之间相互尊重的行为方面的作用，必要时进行干预，并赋权所有工作人员提出关切。管理层致力于扩大为管理人员和主管提供的培训和资源，以帮助他们履行自己的职责。

18. 在 2021 年“相互尊重工作场所日”背景下，在人力队伍成员选定的主题领域举办了各种活动，包括归属感、适应力、善良、发声的安全空间、偏见（隐含的和无意识的）、尊重、包容和“成长心态”。具体的活动包括积极旁观者对话，勇敢的对话，员工的故事和视频，以及激励演讲者的演讲。

#### (b) 秘书处应评估不同部门职工应对当前形势的情况

19. 职工顾问协助与各部门和团队举行会议，并与各部门合作设计支持规划。目前正在考虑实施一项旨在评估和改善工作场所社会心理状况的国际文书（如哥本哈根社会心理问卷）。

#### (c) 秘书处应促进采取切实可行措施，保护职工福祉和心理健康

20. 2021 年，秘书处精神卫生工作队定期举行会议。已经制定了一个工作计划，并开展了一些活动，如关于社会心理问题的网络研讨会和讲习班。工作队设想建立一个结构化的精神卫生和社会心理单位，制订工作计划和预算，以便继续这样的活动。

#### (d) 进一步支持管理人员和主管与他们的员工互动

21. 共同举办关于防止和处理虐待行为的政策和程序的信息和培训班，并提供宣传材料，支持和指导管理人员和主管成为榜样：保持高标准的个人行为，继续在团队内部进行公开对话，并应对不当行为案件。特别是在远程办公的背景下，总干事多次向管理人员和主管强调保持健康的工作与生活平衡的重要性，并提醒工作人员注意本组织关于电子通信的指导意见（例如，不要期待在工作时间以外得到答复）。

22. 除实施领导力途径规划外，世卫组织还通过联合国系统职员学院向世界各地不同级别的工作人员提供领导能力课程。正在开发的管理培训和讲习班侧重于履行新政策规定的义务以及在新工作环境中管理团队和个人所需的管理和监督作用和技能。

## **需要采取有效措施，带来真正的文化变革**

### **(a) 应采取进一步措施将《世卫组织价值观契约》融入世卫组织实践**

23. 根据《世卫组织价值观契约》和世卫组织《道德操守和职业行为守则》，本组织的每个人，不论其合同、职位或职等，都必须坚持多样、包容和尊重的核心价值观。

24. 为将《世卫组织价值观契约》融入本组织实践，已经实施若干举措，包括发起关于多样性、公平和包容的“倾听、学习、共同行动”项目，以促进文化变革，并确保核心价值观在本组织内蓬勃发展。此外，秘书处致力于加强行动，防止和处理滥用权力和一切形式的歧视，包括对一切形式的骚扰采取零容忍行动。

25. 在这方面，已经采取若干行动，包括发布关于防止和处理虐待行为的政策和程序，以及制定和实施相关行动计划。现正向管理人员提供关于价值观、态度和组织文化的在线课程。此外，正在举办（关于防止和处理虐待行为的）讲习班和培训班，为所有工作人员提供机会，共同探讨支持文化变革并将《世卫组织价值观契约》转化为行动的行为、态度和信仰。

26. 世卫组织还加紧努力，加强本组织在防止和应对性剥削、性虐待、性骚扰方面的工作，包括设立一个全组织范围的防止和应对性剥削、性虐待及性骚扰工作队，并附有实施计划，旨在使世卫组织转向以受害者和幸存者为中心的做法；确保所有工作人员、领导者和实施伙伴都知道世卫组织的相关政策、价值观和义务，获得相关能力并承担其根据这些政策、价值观和义务采取行动的责任；世卫组织对其结构、系统和文化进行审查和改革，以落实对性剥削、性虐待及性骚扰的零容忍和对在这方面无所作为的零容忍。

27. 此外，秘书处认识到本组织《道德操守和职业行为守则》核心价值观的重要性。该守则包含所有世卫组织工作人员必须始终遵循的道德操守基本原则和行为标准。目前正在围绕《守则》开展新的培训，以强化世卫组织工作人员必须遵守的道德标准，并提高他们对自身职责和义务的认识。

**(b) 需要将工作人员置于世卫组织文化变革的中心**

28. 2017 年底和 2018 年初，在整个组织内部进行了一次世卫组织文化调查，以便根据九项结果（方向、问责、协调和控制、外部定位、领导力、创新和学习、能力、动机和工作环境）审查三个组织维度（协调、执行和更新）的表现。它将组织文化定义为相互协调，推动共同愿景和战略、维护这些价值观的工作方式以及帮助所有职工不断适应不断变化内外环境的做法。

29. 在 2017 年 12 月至 2021 年 9 月期间，进行了多次具体的全体职工调查，主要涉及重大转型举措（以及对世卫组织转型的评价）。调查结果被用来为工作队在重点领域提出建议提供信息，并与世卫组织人力队伍年的主要专题领域（包括多样性、公平和包容、合同模式、职业路径、精神卫生、创新、远程办公以及职工健康和福祉）保持一致。

= = =