



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 150 届会议的报告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。关于人力资源最新情况的文件提供补充信息，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

2019 冠状病毒病（COVID-19）大流行给世卫组织工作环境带来的新挑战

(a) 高级管理层需要牵头作出更多努力来激励和鼓励工作人员

2. 高级管理层继续采取行动，推动实现本组织的目标，即确保包容和相互尊重的工作环境，并提高对每个人在这方面责任的认知。为落实世卫组织防止和处理虐待行为的政策和程序，已采取措施，通过向所有职工和编外人员开放的信息和培训课程，定期与工作人员沟通。2022 年 3 月，发布了联合国强制性在线培训课程“团结起来，相互尊重：防止性骚扰和其他违禁行为”，并根据世卫组织的情况进行了改编。此外，继续向全体工作人员，特别是管理人员和主管提供指导和其他参考材料，重点是他们在确保本组织内相互尊重的行为方面的作用，包括提出或回应这一领域的关切。

3. 作为“相互尊重的工作场所”倡议的一部分，2022 年组织的活动侧重于以下主题：多样性、公平性和包容性；创造畅所欲言的文化；将《世卫组织价值观契约》融入本组织日常工作。一项将“相互尊重的工作场所”倡议作为常设规划纳入体制框架的提案已获得批准，并将从 2023 年起实施。

(b) 秘书处应评估工作人员如何应对不同部门的情况

4. 2021 年，总干事设立世卫组织人力队伍精神卫生和福祉工作队，多个利益攸关方在本组织三个层级开展工作，包括：职工健康和福祉服务处、人力资源和人才管理部、监察员、职工协会、沟通宣传司和世卫组织技术单位。该工作队协调世卫组织关于应对人力队伍精神卫生和福祉风险的不同举措，包括多样性、公平性和包容性、“相互尊重的工作场所”倡议，以及防止和应对性剥削、性虐待和性骚扰的努力。2021 年，工作队进行了一项调查，以评估人力队伍需求和意见，为其工作提供信息。

5. 2022 年 9 月，职工健康和福祉服务处与联合国其他实体合作，启动了联合国全系统年度健康调查。这项全面调查旨在评估联合国人员面临的总体健康和安全风险，并收集有关 COVID-19 大流行对世界各地联合国工作人员身心健康影响的信息。

(c) 秘书处应采取切实可行措施，保护职工福祉和心理健康

6. 人力资源和人才管理部通过总部职工咨询服务，设计并推出了一系列服务，以保护职工在工作中的心理健康和福祉。包括个人咨询、焦点小组，特别是团队支持，职工顾问借此为小组务虚会和会议提供便利。定期组织关于社会心理问题（职业倦怠预防、远程工作时的人际交往技巧等）的互动网络研讨会。这些网络研讨会面向世卫组织所有工作人员，旨在促进更健康、更有韧性的工作环境，而互动讲习班则为同事分享经验和相互学习提供安全的空间。已努力落实世卫组织人力队伍精神健康和福祉工作队的建议，总干事发起的“工作中的精神卫生”平台和应用程序可供所有工作人员使用。

7. 世卫组织人力队伍精神卫生和福祉工作队还推出了题为“精神卫生星期一”系列网络研讨会，重点介绍外部精神卫生专家向世卫组织人员提供的资源和提示。来自世卫组织六个区域 70 至 100 个国家的与会者参加过网络研讨会，每场会议平均有 500 名与会者。

8. 职工健康和福利服务处与工作队合作，推出了一项新的员工援助计划，扩大了所有地点（通过电话、视频和面对面方式）和 70 多种语言获得咨询支持的机会。

9. 经过竞争性招标程序，与外部供应商签署了一项合同，以提供可供世卫组织全体员工使用的新的健康和福祉平台。该平台已于 2023 年 1 月上线，为期一年，旨在促进健康习惯和员工互动，可在线和通过移动应用程序访问。

(d) 进一步支持管理人员和主管与他们的员工互动

10. 高级管理层继续努力，通过实施世卫组织关于防止和处理虐待行为的政策和程序，支持管理人员和主管努力确保工作环境中实现相互尊重。措施包括提供信息和举办培训班，指导管理人员和主管如何履行其职责，并在必要时寻求支持。此外，2022年3月发布的题为“团结起来，相互尊重：防止性骚扰和其他违禁行为”的联合国强制性在线培训课程也有针对主管人员的版本。该课程包含有关主管如何通过保持高标准个人行为来充当榜样的信息，有关如何在团队内进行持续、公开对话的指导，以及说明管理人员和主管如何防止和应对不当行为事件的案例研究。此外，2022年电子绩效管理和发展系统包括与世卫组织对性剥削、性虐待和性骚扰采取零容忍态度有关的强制性团队目标，以及与相互尊重的工作场所有关的可选团队目标。这些目标鼓励主管采取实际行动，并与他们的团队讨论如何改善工作场所的互动。还在网上提供了其他资源，包括英文和法文的分步指导文件和演示文件、防止和处理虐待行为的政策（以所有官方语言提供）以及世卫组织关于电子通信的指导（其中包括有关远程工作时相互尊重行为的指导）。

11. 领导能力培训规划正在全组织推广，世卫组织继续向全世界各级工作人员提供联合国系统职员学院组织的领导能力培训课程。为管理人员举办了关于远程工作环境的讲习班，并正在开发针对管理人员的进一步培训方案。

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

12. 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》，所有工作人员，不论其合同类型、职位或职等，都必须坚持多样、包容和尊重的世卫组织核心价值观。2021年报告的在这一领域开展的活动在2022年继续进行，包括以下措施：落实防止和处理虐待行为的政策；防止和应对性剥削、性虐待和性骚扰并为即将推出的世卫组织道德操守赋权培训做好准备。

13. 2022年5月，世卫组织发布工作人员多样性、公平性和包容性人力资源议程及其行动计划。该议程旨在为吸引和留住多样化人力队伍奠定基础，并创造有利于所有人的工作环境，使人人都能感到自己受到重视并能够实现最佳绩效。“倾听、学习和共同行动”倡议的成果将纳入议程和行动计划的进一步更新中，该倡议涉及聘请专家就与多样性、公平性和包容性有关的问题向世卫组织提供咨询意见。

14. 将《世卫组织价值观契约》纳入本组织日常工作也是2022年及以后“相互尊重的工作场所”倡议的一个关键要素。

(b) 需要将工作人员置于世卫组织文化变革的中心位置

15. 如去年报告所述，2017 年底、2018 年初进行了一项全组织范围调查，重点是：世卫组织与共同愿景和战略保持一致的组织文化，维护世卫组织价值观的工作方法，以及帮助所有工作人员继续适应不断变化的内部和外部环境的做法。

16. 目前正在对 2021 年和 2022 年（或计划于 2022 年底）进行的大约 25 项人力队伍调查进行审查，以便为下一次全组织工作场所文化调查提供信息。调查涵盖一系列主题，包括职业路径、合同模式、心理健康和福祉、绩效管理以及与多样性、公平和包容性相关的各种主题。

应对新挑战

非正式解决办法在内部司法系统中的地位：非正式优先

17. 管理人员仍然致力于探索解决冲突的非正式办法，并在早期阶段处理与工作有关的问题，以便有效地确定友好的解决办法，使工作人员不必求助于正式的争端解决制度。即使职工通过行政复议程序启动了正式的争端解决程序，但与其协商后，解决投诉的非正式努力仍会继续。高级管理层还设立了特别案件小组，由人力资源和人才管理部、总干事办公厅、遵规、风险管理和道德操守办公室、监察员和职工健康和福利服务处的代表组成，负责审查：涉及工作场所冲突和（或）与就业有关问题的个案；以及多次出现此类冲突或关切的世卫组织部门、单位或其他实体。

18. 管理层意识到，为涉及工作相关争议的所有各方寻找解决方案可能是一个漫长过程，涉及预算问题。特别案件小组每两周举行一次会议，审查诸如临时调动以缓和冲突等备选办法，直至找到长期解决办法。

19. 世卫组织/联合国艾滋病规划署及其附属实体内部司法系统审查由一名外部顾问在 2022 年上半年进行，强调了加强调解的重要性，以及监察员作为解决职工申诉首选机制的作用。除其他外，内部司法系统报告建议在工作相关冲突的早期阶段加强和促进使用调解和其他非正式解决机制，办法是开展外联和培训活动，并建立外部专家名册，以临时提供便利或调解。报告还建议考虑设立一个职工关系干事员额，帮助职工解决工作相关争端。

20. 秘书处与利益攸关方讨论了这些建议，并致力于与所有相关问责职能部门密切协调，制定实施计划，以加强世卫组织非正式争端解决机制。它还决心在早期处理工作相关争端时加强职工关系，考虑参考其他国际组织的做法设立一个职工关系干事职位。

统一的工作队伍：统一的相互尊重的工作场所

21. 2020 年 11 月，成立了全球三个层级工作队，审查世卫组织现有合同安排的使用情况，以便：确定如何更有效地设计、调整或使用合同安排；确定如何进一步改进相关流程，以支持本组织的业务需求；支持负责招聘的管理人员选择最符合其需求的方法；确保为世卫组织打造支持性和促进性工作环境，同时保持本组织生产力，并响应全体员工和关键利益攸关方的需求。该工作队预计将在 2022 年第四季度完成其工作并提交其建议。

22. 将落实工作队的建议，以解决与职工和编外人员雇用安排有关的问题，并将在 2023 年期间提供进一步的最新情况。

混合工作环境

23. 灵活工作安排政策在世卫组织内联网和电子手册中公布，见第 III.6.28 节（灵活工作安排），于 2022 年 9 月 1 日生效。为配合该政策，还在世卫组织内联网上发布了具体指导，供职工和管理人员查阅，包括：

- 远程办公常见问题；
- 关于实施灵活工作安排的主管指南；
- 关于实施灵活工作安排的世卫组织职工指南；
- 世卫组织-国际劳工组织健康与安全的远程办公技术简介；
- 针对管理人员/主管的 COVID-19 大流行期间管理职工的指南¹。

24. 此外，可以通过世卫组织 iLearn 平台的搜索功能访问有关混合团队和工作场所的各种短期课程和指导材料。

25. 人力资源团队可应请求协助努力改善团队凝聚力和沟通，包括与世卫组织专业技术单位协调。

= = =

¹ 载于世卫组织电子手册（第 III.22.1 节）、人力资源文件库和大流行（COVID-19）期间管理职工的行政指导文件。