



التقرير السنوي عن الموارد البشرية

تقرير من المدير العام

المقدمة

١- يقدّم هذا التقرير، إضافة إلى البيانات المتاحة على الموقع الإلكتروني للمنظمة حتى ١٦ آذار/ مارس ٢٠٢١ عن حالة القوى العاملة لغاية ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠، ملخصاً بالاتجاهات المسجلة في القوى العاملة والأنشطة المتصلة بها على ضوء الركائز الثلاث لاستراتيجية الموارد البشرية، أي: اجتذاب المواهب، واستبقاؤها، وتهيئة بيئة عمل تمكينية لها.

الاتجاهات في مجال القوى العاملة

٢- بلغ عدد موظفي المنظمة في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ ما مجموعه ٨٤٤٧ موظفاً (انظر الشكل ١ الوارد في هذا التقرير والجدول ١ الوارد في البيانات المتاحة عن القوى العاملة على الإنترنت)، مما يمثل زيادة نسبتها ٢,٦٪ مقارنةً بمجموع عددهم المُسجل في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ (٨٢٣٣ موظفين).^٢ وفيما يلي التغييرات الطارئة على النسب المئوية للموظفين العاملين على كل مستوى من مستويات المنظمة الثلاثة في الفترة الواقعة بين كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ وكانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠: ازدادت النسبة المئوية للموظفين العاملين في المقر الرئيسي من ٣٠,١٪ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ إلى ٣١,٢٪ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠؛ وانخفضت النسبة المئوية للموظفين العاملين في المكاتب الإقليمية من ٢٥٪ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ إلى ٢٤,٥٪ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠؛ وانخفضت بشكل طفيف النسبة المئوية للعاملين في المكاتب القطرية من ٤٤,٩٪ إلى ٤٤,٣٪ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ (الشكل ٢). أما نسب الموظفين المعيّنين بعقود طويلة الأجل من الفئة الفنية والفئات العليا فقد زادت خلال الفترة نفسها على مستوى المكاتب القطرية. وفيما يلي توزيع نسب الموظفين لغاية كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ (وكانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩): ٤٨,٢٪ (٤٩,٢٪) في المقر الرئيسي و ٣٢٪ (٣٢,٨٪) في المكاتب الإقليمية ١٩,٨٪ (١٨٪) في المكاتب القطرية.

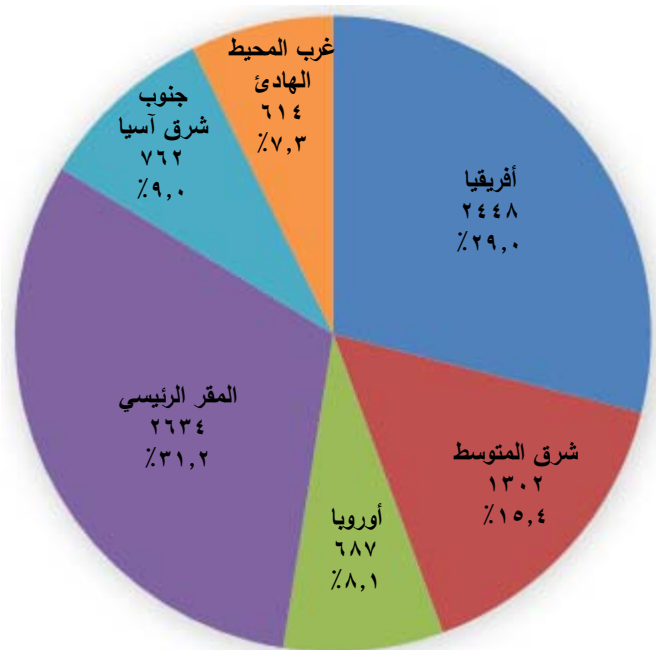
٣- وبلغت تكاليف الموظفين في الفترة الواقعة بين ١ كانون الثاني/ يناير و ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ ما مقداره ١٣٨٩ مليون دولار أمريكي أو نسبة ٣٩٪ من مجموع نفقات المنظمة البالغ ٣٥٦٢ مليون دولار أمريكي (مقارنةً بنسبة ٣٢٪ في الفترة الواقعة بين كانون الثاني/ يناير وكانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩).

١ انظر الرابط التالي: <https://www.who.int/publications/m/item/workforce-data-as-at-31-december-2020> (تم الاطلاع في ٢٣ آذار/ مارس ٢٠٢١).

٢ تشمل الأرقام إجمالاً الموظفين العاملين في البرامج الخاصة والترتيبات التعاونية التي تستضيفها المنظمة، ولا تشمل أولئك العاملين مع منظمة الصحة للبلدان الأمريكية أو الوكالة الدولية لبحوث السرطان أو أية وكالة أخرى تديرها المنظمة.

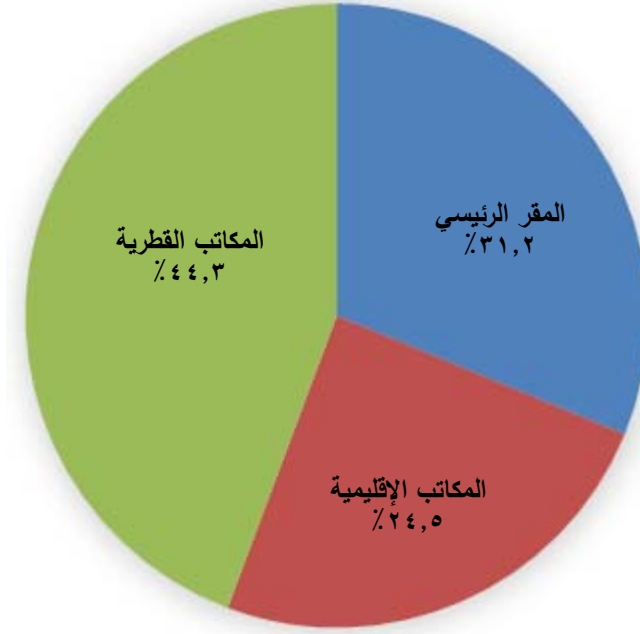
٤- وفيما يخص سائر الترتيبات التعاقدية، فقد ازداد عدد الخبراء الاستشاريين والأفراد العاملين على أساس اتفاقات أداء العمل (انظر البيانات المتعلقة بالقوى العاملة والواردة في الجدول ٢٠) من ١٥٧٥ فرداً من العاملين بدوام كامل في الفترة الواقعة بين شهري كانون الثاني/يناير وكانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩ إلى ١٦٧٤ فرداً في تلك الواقعة بين الشهرين نفسيهما من عام ٢٠٢٠. كما زاد في الوقت نفسه عدد الأفراد المستخدمين بموجب اتفاقات الخدمة الخاصة من ٤١٢٨ أفراد في الفترة الواقعة بين شهري كانون الثاني/يناير وكانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩ إلى ٤٤٠٨ فرداً في الفترة الواقعة بين الشهرين نفسيهما من عام ٢٠٢٠.

الشكل ١: توزيع موظفي المنظمة لغاية ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠ بحسب المكتب الرئيسي



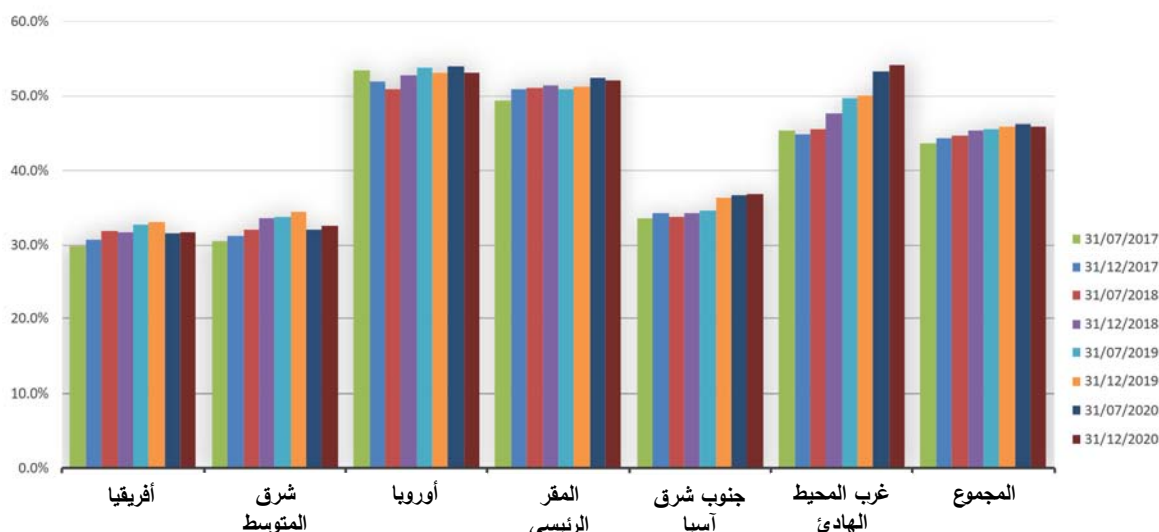
مجموع عدد الموظفين: ٨٤٤٧

الشكل ٢: توزيع موظفي المنظمة لغاية ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ بحسب المستوى



٥- وحتى ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠، استأثرت النساء بنسبة قدرها ٤٥,٩٪ من وظائف الفئة الفنية والفئات العليا بعقود طويلة الأجل (انظر الشكل ٣ والبيانات المتعلقة بالقوى العاملة، الجدول ٣)، مما يمثل زيادة (نسبتها ٤٥,٨٪) منذ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩. وظلت نسبة النساء المعينات برتبة ف-٤ وما فوقها في المنظمة ثابتة في الفترة نفسها. وارتفع عدد اللاتي يشغلن مناصب من الرتب ف-٦ ومد-١ ومد-٢ في المقر الرئيسي مقارنةً بعددهن في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩. وتواصل الأمانة اتخاذ خطوات رامية إلى زيادة عدد المؤهلات لشغل المناصب العليا المدرجة أسماؤهن في قائمة أسماء رؤساء المكاتب القطرية. وفي ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠، بلغت نسبة النساء من رؤساء المكاتب القطرية ٣٧,١٪، مما يمثل انخفاضاً في عددهن منذ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ (٣٧,٤٪)، رغم حدوث زيادة بنسبة ٢,١ نقطة مئوية منذ عام ٢٠١٧. واستأثرت النساء بنسبة ٣٥,٥٪ من وظائف الرتب ف-٦ ومد-١ ومد-٢ في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ - مما يعد تراجعاً طفيفاً مقارنةً بنسبتهن المسجلة في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ (٣٥,٧٪)، مع ملاحظة حدوث زيادة بنسبة ٤,١ نقطة مئوية منذ عام ٢٠١٧ (انظر الشكل ٤).

الشكل ٣: النسبة المئوية للنساء في الفئة الفنية والفئات العليا بحسب المكتب الرئيسي



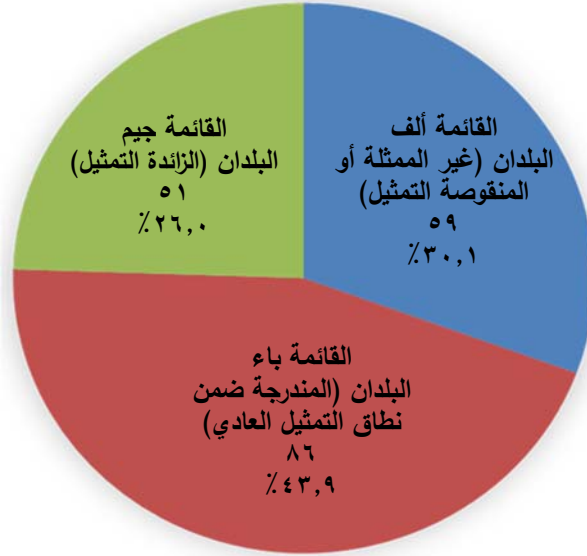
الشكل ٤: المساواة بين الجنسين - الاتجاهات المسجلة بمرور الوقت من تموز/ يوليو ٢٠١٧ إلى كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠

| المؤشر | لغاية تموز/ يوليو ٢٠١٧ | لغاية كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧ | لغاية تموز/ يوليو ٢٠١٨ | لغاية كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٨ | لغاية تموز/ يوليو ٢٠١٩ | لغاية كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ | لغاية تموز/ يوليو ٢٠٢٠ | لغاية كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ | التغيرات الطارئة بين تموز/ يوليو ٢٠١٧ وكانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ |
|---|------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|---|
| نسبة النساء في وظائف الفئات الفنية والفئات العليا بعقود عمل طويلة الأجل | %٤٣,٧ | %٤٤,٤ | %٤٤,٧ | %٤٥,٤ | %٤٥,٦ | %٤٥,٨ | %٤٦,٢ | %٤٥,٩ | زيادة بنسبة ٢,٢ نقطة مئوية منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧ |
| نسبة النساء في الرتبة ف-٤ وما فوقها | %٤١,١ | %٤١,٩ | %٤٢,٥ | %٤٣,٤ | %٤٣,٥ | %٤٣,٥ | %٤٣,٨ | %٤٣,٥ | زيادة بنسبة ٢,٤ نقطة مئوية منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧ |
| نسبة النساء في رئاسة المكاتب القطرية | %٣٥ | %٣٣,٣ | %٣٣,١ | %٣٥,٨ | %٣٩,٣ | %٣٧,٤ | %٣٧,٩ | %٣٧,١ | زيادة بنسبة ٢,١ نقطة مئوية منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧ |
| نسبة النساء في الرتب ف-٦ ومد-١ ومد-٢ | %٣١,٤ | %٣٥,١ | %٣٧ | %٣٥,٤ | %٣٧,٥ | %٣٥,٧ | %٣٦,١ | %٣٦,٥ | زيادة بنسبة ٤,١ نقطة مئوية منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧ |

٦- وكانت هناك في ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ نسبة قدرها ٣٠,١٪ من الدول الأعضاء (أو ٥٩ دولة من الدول الأعضاء البالغ عددها ١٩٦ دولة) غير الممثلة أو المنقوصة التمثيل (انظر الشكل ٥ والبيانات المتعلقة بالقوى العاملة، الجدول ٤). وتشكل هذه النسبة المئوية تحسناً مقارنةً بالعام الماضي عندما بلغت نسبة الدول الأعضاء غير الممثلة أو المنقوصة التمثيل ٣١,٦٪ (٦٢ دولة من الدول الأعضاء البالغ عددها ١٩٦ دولة)١. وفيما يتعلق بالتغيرات الطارئة على التشكيل، فقد انتقلت ست دول أعضاء من أو إلى النطاق المرغوب فيه للتمثيل.

١ بما في ذلك دولتين عضوين منتسبين.

الشكل ٥: توزيع الدول الأعضاء في المنظمة لغاية ٣١ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ بحسب التمثيل الجغرافي



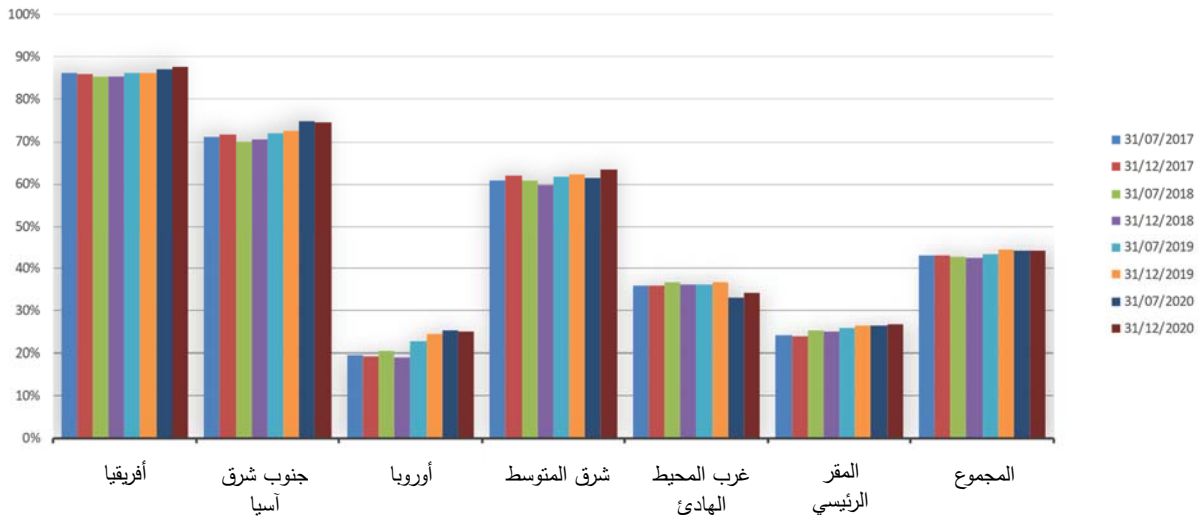
الشكل ٦: التمثيل الجغرافي - الاتجاهات المسجلة بمرور الوقت من تموز/ يوليو ٢٠١٧ إلى كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠

| المؤشر | لغاية تموز/ يوليو ٢٠١٧ | لغاية كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٧ | لغاية تموز/ يوليو ٢٠١٨ | لغاية كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٨ | لغاية تموز/ يوليو ٢٠١٩ | لغاية كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ | لغاية تموز/ يوليو ٢٠٢٠ | لغاية كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ | التغيرات الطارئة بين تموز/ يوليو ٢٠١٧ وكانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ |
|---|------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|---|
| النسبة المئوية للدول الأعضاء غير الممثلة أو المنقوصة التمثيل | ٪٣٢,١ | ٪٣٢,١ | ٪٣١,٦ | ٪٣٢,١ | ٪٣١,٦ | ٪٣١,٦ | ٪٣٠,٦ | ٪٣٠,١ | انخفاض بنسبة ٢ نقطة مئوية منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧ |
| النسبة المئوية للموظفين من البلدان النامية في الفئة الفنية والفئات العليا (بمن فيهم المعينون بعقود مؤقتة) | ٪٤٣ | ٪٤٣ | ٪٤٢,٨ | ٪٤٢,٥ | ٪٤٣,٤ | ٪٤٤,٥ | ٪٤٤,١ | ٪٤٤,٢ | زيادة بنسبة ١,٢ نقطة مئوية منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧ |
| النسبة المئوية للموظفين من البلدان النامية في الفئة الفنية والفئات العليا بعقود طويلة الأجل | ٪٤٠,٨ | ٪٤٠,٧ | ٪٤١,١ | ٪٤١,١ | ٪٤١,٧ | ٪٤٢,٦ | ٪٤٣,٣ | ٪٤٣,٨ | زيادة بنسبة ٣ نقطة مئوية منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧ |
| النسبة المئوية للموظفين من البلدان النامية من الرتبتيين مد-١ ومد-٢ على نطاق المنظمة ككل | ٪٣٢,٢ | ٪٣١,٧ | ٪٣٠,٨ | ٪٣٣,٥ | ٪٣٣,٨ | ٪٣٤,٦ | ٪٣٥,٩ | ٪٣٧,٣ | زيادة بنسبة ٥,١ نقطة مئوية منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧ |
| النسبة المئوية للموظفين من البلدان النامية من الرتبتيين مد-١ ومد-٢ في المقر الرئيسي | ٪١٢,٥ | ٪١٠,٩ | ٪١٣,٨ | ٪١٦,٤ | ٪١٥,٩ | ٪١٥,٦ | ٪١٩,١ | ٪٢١,١ | زيادة بنسبة ٨,٦ نقطة مئوية منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧ |

٧- أما نسبة موظفي الفئة الفنية والفئات العليا من البلدان النامية (بمن فيهم المعينون بعقود مؤقتة)، فقد زادت منذ تموز/ يوليو ٢٠١٧، وخصوصاً على مدى الأشهر الإثني عشر الماضية للتعيينات الطويلة الأجل (من ٤٢,٦٪ إلى ٤٣,٨٪) (الشكل ٦). وزادت على نطاق المنظمة النسبة المئوية للموظفين في الرتبين مد-١ ومد-٢ من البلدان النامية من ٣٤,٦٪ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ إلى ٣٧,٣٪ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠. ويبين الشكل ٧ مقارنة بين النسب المئوية للموظفين الدوليين من الفئة الفنية من الوافدين من بلدان نامية بالفترة بين تموز/ يوليو ٢٠١٧ وكانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠، مصنفة بحسب المكتب الرئيسي.

٨- وتم توسيع نطاق جدول بيانات القوى العاملة للموارد البشرية، وأضيف الجدول ١١ب، لإتاحة تحليل للاتجاهات المسجلة في طلبات التوظيف المقدمة من مرشحات إناث في الجدول ١١، والطلبات المقدمة حسب فئة التمثيل الجغرافي للمرشحين في الجدول ١١ب. ويظهر الجدولان زيادة طفيفة في نسبة المرشحات الإناث على مدى السنوات الأربع الماضية، ولكن دون تقدم يُذكر في زيادة الطلبات المقدمة من رعايا البلدان غير الممثلة أو المنقوصة التمثيل (مع الاعتراف بأن هذه الفئة من البلدان تتغير هي نفسها بمرور الوقت). وفي حين بُذلت جهود كبرى عبر مستويات المنظمة لسد فجوة التفاوت بين الجنسين، فقد وُضعت خطط لمزيد من التوسع ابتداءً من عام ٢٠٢١، بما يشمل المزيد من الاستثمار في تحسين التمثيل الجغرافي (انظر الفقرتين ١٠ و ٢٥ أدناه).

الشكل ٧: مقارنة بين النسب المئوية للموظفين الدوليين من الفئة الفنية الوافدين من بلدان نامية في الفترة الواقعة بين تموز/ يوليو ٢٠١٧ وكانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠، مصنفة بحسب المكتب الرئيسي



٩- وارتفع عدد كبار موظفي الإدارة (ف-٦ وما فوق) من ٢٧٥ موظفاً في تموز/ يوليو ٢٠١٧ إلى ٢٨٩ موظفاً في تموز/ يوليو ٢٠٢٠ (+٥٪) (الشكل ٨)، مما يجسد الاتجاه الاستراتيجي لعملية التحول في المنظمة.

الشكل ٨: مقارنة أعداد كبار موظفي الإدارة بين تموز/ يوليو ٢٠١٧ وكانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠ بحسب المكتب الرئيسي

| المكتب الرئيسي | ف-٦/مد-١ | | | مد-٢ | | | غير مصنفة | | | المجموع |
|-------------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|---------|
| | يوليو ٢٠١٧ | ديسمبر ٢٠٢٠ | مقابل ٢٠١٧ | يوليو ٢٠١٧ | ديسمبر ٢٠٢٠ | مقابل ٢٠١٧ | يوليو ٢٠١٧ | ديسمبر ٢٠٢٠ | مقابل ٢٠١٧ | |
| أفريقيا | ٤١ | ٣٣ | ٪٢٠- | ١ | ٢ | ٪١٠٠ | ١ | ١ | ٪٠ | |
| شرق المتوسط | ٢٨ | ٢٧ | ٪٤- | ٤ | ١١ | ٪١٧٥ | ١ | ١ | ٪٠ | |
| أوروبا | ٢٥ | ٢٧ | ٪٨ | ١ | ٥ | ٪١٠٠- | ١ | ١ | ٪٠ | |
| المقر الرئيسي | ٨٦ | ٨٠ | ٪٧- | ٢٩ | ٤٣ | ٪٤٨ | ١٢ | ١٩ | ٪٥٨ | |
| جنوب شرق آسيا | ٢٣ | ٢٠ | ٪١٣- | ٢ | ٢ | ٪٠ | ١ | ١ | ٪٠ | |
| غرب المحيط الهادئ | ١٦ | ١٨ | ٪١٣ | ٢ | ٢ | ٪٠ | ١ | ١ | ٪٠ | |
| المجموع | ٢١٩ | ٢٠٥ | ٪٦- | ٣٩ | ٦٠ | ٪٥٤ | ١٧ | ٢٤ | ٪٤١ | |

اجتذاب المواهب

تحديد المصادر والتواصل

١٠- حتى الآن، تم تنفيذ مبادرات تواصل بالتعاون مع الدول الأعضاء، وخصوصاً لتحسين التكافؤ بين الجنسين. وتتواصل الجهود الهادفة من خلال برامج المشورة المهنية ومسارات الإرشاد والريادة لبناء قدرات الموظفين المبتدئات من أجل إعدادهن لمناصب إدارية أعلى. وقد بُدلت استثمارات إضافية في عام ٢٠٢٠ لإبرام اتفاقات جديدة مع مقدمي خدمات خارجيين لإجراء حملات تواصل وتوظيف هادفة من أجل تحسين الأداء على مستوى غايات التنوع، ولاسيما على صعيد التكافؤ بين الجنسين وتحسين التمثيل الجغرافي. ومنذ أواخر عام ٢٠٢٠، توسع المنظمة نطاق عملها مع المترشحات من النساء والمترشحين من البلدان غير الممثلة والمنقوصة التمثيل، فضلاً عن المهنيين الشباب. واستهلت المنظمة برنامجاً تجريبياً للمهنيين الشباب في عام ٢٠٢١، ليسهم أيضاً في تعزيز تنوع القوى العاملة.

التوظيف والاختيار

١١- إقراراً بالتحويلات الاستراتيجية والتنظيمية الطموحة التي يطالب بإحداثها برنامج عمل المنظمة العام الثالث عشر، ٢٠١٩-٢٠٢٣، فقد شرع المدير العام في إجراء استعراض للعمليات الأساسية التي تضطلع بها المنظمة للبت في مدى فعاليتها. وأجري تحليل لعملية التوظيف حدد عدة مجالات يمكن تبسيطها وتحسينها.

١٢- واستُهل في أوائل عام ٢٠١٩ تنفيذ مبادرة توظيف رائدة بهدف تقليل الوقت الكلي المستغرق في التوظيف من ١٥٦ يوماً في المتوسط إلى ٨٠ يوماً. وانصب التركيز الرئيسي على تخفيف العبء الإداري عن عاتق مديري شؤون التوظيف وأفرقة الاختيار عن طريق تقديم خدمات فرز المرشحين من أجل إدراج أسمائهم في القائمة الطويلة وإجراء مقابلات غير متزامنة معهم. وتزامنت المبادرة التجريبية مع التغييرات التنظيمية المنفذة بواسطة عملية التحول، وبذا فقد ظل الوقت المستغرق في التوظيف بواقع ١٦٠ يوماً في المتوسط في عام ٢٠١٩، وتراوح نطاقه بين ٦٤ و٣٧٦ يوماً. ولكننا شهدنا في عام ٢٠٢٠ تحسينات بعد أن بلغ الوقت المستغرق في التوظيف ١٢٦ يوماً في المتوسط وتراوح نطاقه بين ٣٦ و٢١٦ يوماً. وفي كلتا الفترتين الزمنية، استغرق استقدام الموظفين في المناصب العليا وقتاً أطول، بينما استغرق شغل الوظائف المدرجة في القائمة أقل وقت ممكن.

١٣- ويجري حالياً توثيق العبر المستخلصة من المبادرة الرائدة، وسوف تُعرض على المدير العام بالاقتران مع توصيات بشأن المرحلة التالية من تنفيذ المبادرة الرائدة التي ستتقصى أدوات جديدة أخرى، بما فيها الذكاء الاصطناعي والاختبارات النفسية، فضلاً عن النهج المتبعة في تدليل العقبات.

البرنامج العالمي للتدريب الداخلي

١٤- بناءً على طلب جمعية الصحة في القرار جص ٧١-١٣ (٢٠١٨) الصادر عنها، فإن التقرير السنوي عن الموارد البشرية يتضمن إحصاءات عن البيانات الديمغرافية لمقدمي طلبات التدريب الداخلي والمقبولين منهم، بما فيها نوع جنسهم وبلد منشئهم. وترد إحصاءات عن المتدربين الداخليين بالمنظمة في الجداول ١٦ و ١٧ و ١٨ من البيانات المتعلقة بالقوى العاملة.

١٥- ومن الضروري استعراض هذه المعلومات المحدثة في إطار النظرة العامة الأوسع نطاقاً للتغيرات الطارئة على برنامج التدريب الداخلي والتقدم المحرز في تنفيذ القرار جص ٧١-١٣ من عام ٢٠١٨ إلى شهر تموز/ يوليو ٢٠٢٠. وجدير بالذكر أن إجمالي عدد المتدربين الداخليين انخفض من ٥١١ متدرباً في عام ٢٠١٩ إلى ٩١ متدرباً في عام ٢٠٢٠، وبلغت في عام ٢٠٢٠ نسبة الموجودين منهم في المكاتب القطرية ١٨,٧٪ وفي المكاتب الإقليمية ٢٦,٤٪، بينما بلغت نسبة العاملين منهم في المقر الرئيسي ٥٤,٩٪ مقارنة بنسبهم التي بلغت ١٦,٤٪ و ٢٩,٤٪ و ٥٤,٢٪ على التوالي في عام ٢٠١٩. ويعزى الانخفاض العام في عدد المتدربين لعام ٢٠٢٠ في معظمه إلى أثر جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩) عبر أنحاء المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية وتلك القطرية ككل. وتشمل العوامل الأخرى التي أسهمت في تخفيض عددهم في المقر الرئيسي من ٢٧٧ متدرباً في عام ٢٠١٩ إلى ٥٠ متدرباً في عام ٢٠٢٠ التغييرات المدخلة على عملية تقديم الطلبات والتوظيف فيما يتعلق بجميع دورات التدريب الداخلي لعام ٢٠٢٠ (باستثناء استكمال دورات عام ٢٠١٩ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩ وعدم ترحيل المتدربين إلى كانون الثاني/ يناير ٢٠٢٠). ويجب أيضاً مراعاة ممارسة إعادة الهيكلة في المقر الرئيسي التي جرت في نهاية عام ٢٠١٩ وأدت إلى تأخير التخطيط والتوظيف فيما يتصل بدورات التدريب الداخلي لعام ٢٠٢٠ ريثما يُوضع الهيكل الجديد للإدارات والوحدات في صيغته النهائية.

١٦- وأثر سياق جائحة كوفيد-١٩ العالمية المندلعة في عام ٢٠٢٠ على عمليات برنامج التدريب الداخلي. واستلزم الوضع السائد في آذار/ مارس فيما يخص حالات الإغلاق في العديد من البلدان وما ارتبط بها من حالات إغلاق مفاجئ للحدود الدولية وفرض القيود على حركة السفر، أن يُعلق مؤقتاً وصول بعض المتدربين الداخليين المعينين بالفعل، وأية تعيينات جديدة بشأن التدريب الداخلي. وخلال الفترة الزمنية الضيقة التي سبقت إغلاق الحدود وفرض القيود على حركة السفر، فقد اختار بعض المتدربين الموجودين فعلاً في مراكز العمل العودة بسرعة إلى بلدانهم الأصلية، كل فيما يخصه، بينما اختار آخرون البقاء في مركز العمل ومواصلة تدريبهم الداخلي، قدر المُستطاع، من أماكن إقامتهم المحلية.

١٧- وحرص البرنامج على رصد الوضع العالمي بدقة طوال الأشهر اللاحقة. وشُرع ببطء في فتح الحدود الدولية ورفع القيود المفروضة على السفر اعتباراً من شهر حزيران/ يونيو إلى أيلول/ سبتمبر. وتركزت موارد برنامج التدريب الداخلي في تلك الفترة على تيسير عملية إعادة المتدربين الداخليين إلى بلدانهم الأصلية وتزويدهم بالدعم اللازم، واتخذت في بعض الحالات تدابير استثنائية في إطار عملية تيسير إعادتهم ودعمهم هذه. كما اتخذ قرار رسمي في تموز/ يوليو بتعليق عمل البرنامج لما تبقى من عام ٢٠٢٠ ومواصلة رصد الحالة للبت في كيفية تعامل البرنامج مع التدريب الداخلي في عام ٢٠٢١. وخلال الربع الأول من عام ٢٠٢١، اقتضى سياق جائحة كوفيد-١٩ وقف البرنامج حتى إشعار آخر ومواصلة رصد الوضع العالمي. ولن توفر المنظمة أي فرص للتدريب الداخلي عن بُعد.

١٨- ومراعاةً للطلب الوارد في القرار ج ص ع ٧١-١٣ والقاضي بأن تُحدد نسبة قدرها ٥٠٪ على الأقل بحلول عام ٢٠٢٢ في أعداد المتدربين المقبولين من الوافدين من أقل البلدان نمواً والبلدان المتوسطة الدخل، فإن الزيادة المناهزة لأربع نقاط تقريباً من النسبة المئوية في عدد المتدربين الداخليين المنتمين إلى تلك البلدان مشجعة للغاية (٢٩,٦٪ مقارنةً بنسبتهم التي بلغت ٢٥,٧٪ في عام ٢٠١٨)، علماً بأن نسبتهم هذه ارتفعت في عام ٢٠٢٠ إلى ٣٥,٢٪. وإضافة إلى ذلك، فإن ما يبعث على التشجيع للغاية أن نرى الزيادة الكبيرة الطارئة على النسبة المئوية للمتدربين في المقر الرئيسي بالاقتران مع تسجيلها لزيادة قياسية جديدة بلغت نسبتها ٤٨٪ في تموز/ يوليو ٢٠٢٠، أي بزيادة قدرها ١٩ نقطة من النسبة المئوية تقريباً عن تلك التي سجلتها سابقاً بنسبة ٢٩,٦٪ في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩. ويبيّن الجدول ١٧ الوارد في البيانات المتعلقة بالقوى العاملة التوزيع الجغرافي للمتدربين الداخليين بحسب الجنسية في الفترة الواقعة بين كانون الثاني/يناير وتموز/ يوليو ٢٠٢٠. ومثلت ٤٤ جنسية إجمالاً من المتدربين الداخليين في عام ٢٠٢٠، وقلت بواقع ٣٨ جنسية مقارنةً بعام ٢٠١٩ الذي شهد تمثيل ٨٢ جنسية بسبب السياق السائد حالياً. ولكن تبين من جنسيات المتدربين الممثلة في عام ٢٠٢٠ والبالغ عددها ٤٤ جنسية أن نصفها تقريباً (٤٨٪) وفد من أقل البلدان نمواً والبلدان المتوسطة الدخل، واستأثرت النساء بنسبة ٨٠,٢٪ من مجموع المتدربين الداخليين (مقارنةً بنسبة ٧٥,١٪ في عام ٢٠١٩).

١٩- وبدأت المنظمة في كانون الثاني/يناير ٢٠٢٠ بدفع مبالغ بدل المعيشة للمتدربين الداخليين ممن يحصلون على مساعدة خارجية قليلة أو لا يحصلون عليها بتاتاً. وإضافة إلى ذلك، يُوفّر التأمين الصحي لجميع المتدربين الداخليين على نطاق المنظمة ويتواصل منحهم قسائم لتناول طعام الغداء في بعض مراكز العمل بغض النظر عن احتياجاتهم المالية. وتقوم كل وحدة تقنية تستضيف متدرباً داخلياً بتزويد إدارة الموارد البشرية وإدارة المواهب بمبلغ مكافئ لكل واحد من المتدربين الداخليين، وتُدار مبالغ بدلات المعيشة مركزياً، وبهذه الطريقة لا تُمنح أي ميزة للطلبة الحاصلين على مساعدات من الخارج وتُكفل بالتالي نزاهة عملية الاختيار. واستمر في الفترة الواقعة بين آذار/مارس وأيلول/سبتمبر تقديم الدعم المالي والعيني للمتدربين الداخليين الذين ظلوا في مركز العمل طوال فترة الإغلاق والقيود المفروضة لاحقاً على حركة السفر. أما في الحالات التي أسفرت فيها القيود المفروضة باستمرار على حركة السفر عن عدم تمكن المتدرب الداخلي من مغادرة مركز العمل والعودة إلى بلده في نهاية فترة تدريبه الداخلي، فقد تدخلت المنظمة للتوسط لدى سلطات البلد المضيف ويسرت حصوله على إذن بتمديد إقامته استثنائياً على أراضي البلد، وواصلت خلال فترات التمديد تزويده ببدلات المعيشة و/أو الوجبات إلى أن يتمكن من مغادرة مركز العمل.

استبقاء المواهب

إدارة الأداء

٢٠- إن إدارة الأداء ضرورية لإعداد قوى عاملة متميزة ولازمة لتحقيق الأهداف الطموحة المحددة في برنامج العمل العام الثالث عشر، ٢٠١٩-٢٠٢٣. وتستند إدارة الأداء بفعالية إلى ثقافة أداء متينة ونظام بيئي صحي في مكان العمل، على أن تُدعم بقدرات الفرد والإدارة ومساءلتها. وأجري استعراض تحليلي (اقترن بإصدار تقرير في آذار/مارس ٢٠١٩ بوصفه واحداً من تحليلات العمليات التي أجريت في سياق عملية التحول) لممارسات المنظمة ضمن نطاق المجالات الرئيسية لإدارة الأداء، وكشف الاستعراض النقاب عن عدد من التحديات عند قياسها مرجعياً بالاستناد إلى أداء منظمات أخرى.

٢١- ونُفذت توصيات عديدة وردت في ذلك التقرير مثل ما يلي: أسبوع الأهداف، والجوائز الجديدة الممنوحة مكافأة للخدمة، وتوسيع نطاق برنامج المكتب الإقليمي لأفريقيا بشأن الطريق إلى القيادة من أجل التحول في مجال الصحة، والذي يشمل التقييم الشامل للأداء (٣٦٠ درجة) بوصفها أداة للتطوير بالاقتران مع إجراء اختبارات

لمعدلات الذكاء العاطفي والكشف عن مكامن القوة. وتعكف المنظمة حالياً على وضع مقترح جديد محدد لتنفيذ نموذج التقييم الشامل للأداء (٣٦٠ درجة) على نطاق واسع بين القوى العاملة. ولم تُنفذ بعد التوصيات المتعلقة بتحديث أداة إدارة الأداء وتحسينها وتحديد نهج بديل للتصنيف، ويجري تقييم تلك التوصيات في سياق تنفيذ مشروع استبدال نظام تخطيط الموارد في المؤسسة.

٢٢- وابتداءً من عام ٢٠١٩، فقد طبقت المنظمة عملية إدارة الأداء لمواءمة كل واحد من فرادى الأغراض التي يحددها الموظفون مع الأهداف المحددة بشأن المليارات الثلاثة أثناء إقامة أسبوع الأهداف. وتحقق ذلك بفضل ربط كل غرض يرد في النظام الإلكتروني لإدارة الأداء وتطويره بأحد مخرجات الميزانية البرمجية. وطُلب إلى الموظفين والمديرين مناقشة أهداف الفريق وأهداف الأفراد والاتفاق عليها في سياق برنامج العمل العام الثالث عشر، ٢٠١٩-٢٠٢٣، ومخرجات الميزانية البرمجية، وقام الموظفون في عام ٢٠١٩ بإدراج رقم المخرج المعني والمقابل لتوصيف الأغراض التي يحدونها بأنفسهم في استمارة النظام الإلكتروني لإدارة الأداء وتطويره الخاصة بهم.

٢٣- وأدخلت المنظمة تعديلات على أداة النظام الإلكتروني لإدارة الأداء وتطويره لعام ٢٠٢٠ لإفساح المجال أمام اختيار المخرجات من قائمة منسدلة وتمكين الموظفين من تقدير النسبة المئوية للوقت المستغرق في بلوغ كل واحد من الأغراض المحددة والقابلة للقياس والتحقيق والواقعية والمؤطرة زمنياً طوال العام. ويمكن قياس ذلك مرجعياً في استعراض نهاية العام على أساس الوقت الفعلي المستغرق في بلوغ كل واحد من الأغراض. وسيستنى بحلول مطلع عام ٢٠٢١ إعداد تقارير عن أداء الموظفين بحسب الوحدة التنظيمية والمكتب الرئيسي استناداً إلى التقييمات الواردة في النظام الإلكتروني لإدارة الأداء وتطويره، وربط أداء الأفراد بالمخرجات والأهداف المحددة على نطاق المنظمة ككل.

٢٤- وأدى مؤخراً الاضطلاع السريع بالعمل عن بُعد على نطاق شامل وواسع في سياق اندلاع جائحة كوفيد-١٩ إلى بروز تحديات جديدة ماثلة أمام المديرين وأفراد القوى العاملة على حد سواء، مما أفضى إلى ظهور متطلبات جديدة في إطار اتخاذ ترتيبات عمل مرنة سيلزم المنظمة أن تراعيها لدى اتباعها لنهج تقييم أداء الإدارة في المستقبل.

تعلّم الموظفين وتنمية مهاراتهم

٢٥- جرت الموافقة في الثنائية ٢٠٢٠-٢٠٢١ على تنفيذ ١٢ مبادرة عالمية و ٤٠ أخرى إقليمية بشأن التعلّم. وتشمل المبادرات العالمية دورة الأمم المتحدة بشأن القيادة والمرأة التي تنظمها كلية موظفي منظومة الأمم المتحدة وتستهدف الموظفين من الرتبة ف-٤/ف-٥ على الصعيد العالمي. وقد خُصص تسعة وخمسون مقعداً لهذه الدورة في عام ٢٠٢٠، وحصلت على الدورة ٨١ موظفة في الفترة من عام ٢٠١٥ إلى عام ٢٠١٩. وهناك أيضاً برنامج بعنوان "المسارات القيادية اللازم اتباعها لإحداث تحوّل في مجال الصحة بأفريقيا" يتولى المكتب الإقليمي لأفريقيا قيادته وتنسيق شؤونه (انظر الفقرتين ٣١ و ٣٢ أدناه).

٢٦- وبإمكان جميع أفراد القوى العاملة في المنظمة قاطبة الوصول إلى أداة المنظمة المؤسسية للتعلّم والتطوير (iLearn)، والتي بلغ في عام ٢٠٢٠ عدد مستخدميها ١٨ ٠٠٠ مستخدم. وبحلول نهاية عام ٢٠٢٠، فقد بلغ عدد عمليات التسجيل في الدورات التدريبية ذروتها ووصلت إلى أكثر من ١١٥ ٠٠٠ عملية على مستوى العالم (باستثناء عمليات التسجيل في الدورات التدريبية الإلزامية). وتُستخدم أيضاً أداة التعلّم الإلكتروني (iLearn) لتزويد الموظفين الخارجيين بسبل الوصول إلى دورات المنظمة بشأن التدريب الإلزامي، مثل كوادرات موظفي الطوارئ واستئصال شلل الأطفال.

٢٧- واتبع في أيار/ مايو ٢٠١٨ نهج متماسك وشامل في مجال التدريب الإلزامي بواسطة أداة التعلّم الإلكتروني مما أتاح المجال أمام المديرين ومالكي البرامج لتتبع خطى الامتثال لمتطلبات التدريب الإلزامي. ومازالت نسبة امتثال موظفي المنظمة لهذه المتطلبات تزيد على ٩٠٪ فيما يخص كل من دورة الأمم المتحدة التدريبية بشأن منع المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استخدام السلطة (بنسبة امتثال قدرها ٩٣,٣٪) ودورة الأمم المتحدة التدريبية المعنونة "العمل في ظل الشعور بالفخر - عدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال والاعتداء الجنسيين من جانب موظفينا" (بنسبة امتثال قدرها ٩٦,٥٪)، واللتين وُسع نطاقهما لتشمل القوى العاملة في المنظمة برمتها. ويجري اعتماد دورات تدريبية إلزامية أخرى بشأن مواضيع مختلفة في إطار الاستفادة من أداة التعلّم الإلكتروني (iLearn) تحسباً لجودة الخدمات وتعزيزاً لأداء الموظفين، وهي تشمل إدارة شؤون السلامة والأمن في الأمم المتحدة (التي استكملها أكثر من ٧٠٠٠ موظف حتى الآن)، وأساسيات الأمن الإلكتروني (بنسبة امتثال قدرها ٨٨٪)، والمشتريات العالمية، وإدارة المخاطر، والشؤون المالية والمساءلة.

٢٨- وأبرمت المنظمة عقداً جديداً مع منصة تعلّم شبكة لينكد-إن (LinkedIn Learning) في عام ٢٠١٩ في إطار إبرام اتفاق جامع على نطاق منظومة الأمم المتحدة ككل، بحيث يُدمج مضمون هذه المنصة بالكامل في أداة التعلّم الإلكتروني (iLearn) ليتسنى بالتالي وصول كادر القوى العاملة في المنظمة برمتها إليها، والتي تُتاح فيها دورات تدريبية بسبع لغات (الإنكليزية والصينية والفرنسية والألمانية واليابانية والبرتغالية والأسبانية) وتُضاف إليها أسبوعياً ٧٠ دورة جديدة، منها نسبة ٥٠٪ تقريباً هي بالإنكليزية بينما تُقسم النسبة المتبقية منها بين اللغات الأخرى. وخلال عام ٢٠٢٠، شاهد موظفو المنظمة ٢٠٠٠٠ دورة و ١٨٠٠٠٠ شريط فيديو عن مجالات اهتمام رئيسية منها يلي: العمل عن بُعد، والموازنة بين العمل والحياة، وبرنامج فرق مايكروسوفت، وياور بي، وسُبل التواصل بين الأشخاص، والذكاء العاطفي، وإدارة الوقت.

٢٩- وسعياً إلى تزويد القوى العاملة في المنظمة بالدعم في مجال التعلّم أثناء القيود التي تفرضها جائحة كوفيد-١٩، فقد تعاونت إدارة الموارد البشرية وإدارة المواهب مع منصة "لينكد إن" للتعلّم على إنشاء قوائم تشغيل جديدة بالإنكليزية والفرنسية لإتاحتها للموظفين وغير الموظفين على الحواسيب المكتبية والأجهزة المحمولة على السواء. وتشمل المواضيع المطروحة فيها الموازنة بين العمل والحياة، والعمل عن بُعد، والمرونة، وإدارة التغيير، والتأمل الواعي في العمل والحياة، وتهيئة بيئة عمل/ هندسة عوامل بشرية صحية، ومكان عمل من موقع فيسبوك، وتولي الأمم المتحدة لزام القيادة في أوقات عدم اليقين، ونظم تكنولوجيا المعلومات في المنظمة (Jabber, OneDrive, OneNote, Microsoft Teams, vConnect, WebEx).

٣٠- وتوثق إدارة الموارد البشرية وإدارة المواهب عرى عملها مع أكاديمية المنظمة وتشارك في عمل فريق تنسيق الشؤون الداخلية لتكنولوجيات التعلّم في أكاديمية المنظمة وفريق المنظمة الاستشاري المعني باستراتيجية التعلّم وفريق الأمم المتحدة للتعلّم، وذلك على النحو التالي:

- يعمل فريق تنسيق الشؤون الداخلية لتكنولوجيات التعلّم في أكاديمية المنظمة على الجمع معاً بين القادة الحاليين لنظام إدارة التعلّم الرقمي وتكنولوجيات التعلّم في المنظمة ومسؤولي الاتصال والمديرين لدعم منصة أكاديمية المنظمة بشأن اكتساب الخبرات في مجال التعلّم وتطوير تكنولوجيات التعلّم.
- فريق المنظمة الاستشاري المعني باستراتيجية التعلّم وفريق الأمم المتحدة للتعلّم. من المقرر أن يستند نطاق استراتيجية التعلّم في المنظمة إلى منظور التعلّم والتدريب في التصدي للتحديات الماثلة أمام صحة سكان العالم في المستقبل، وسيقترح إطاراً ونهجاً تتبعهما المنظمة في تعليم قواها العاملة وتدريبها وفي كيفية تقديمها للدعم في مجال التعلّم الخارجي عبر مختلف القطاعات من أجل تحقيق الأهداف الصحية العالمية والوطنية والفردية، لضمان تمتع الناس بأفضل مستوى ممكن من الصحة.

٣١- ومن خلال برنامج المسارات القيادية اللازم اتباعها لإحداث تحوّل في مجال الصحة بأفريقيا، الذي أطلقه المكتب الإقليمي لأفريقيا في تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠١٨، تم تدريب أكثر من ١٨٠ موظفاً من مختلف المستويات. وقد حسّن البرنامج مهارات الموظفين في مجالات كل من قيادة الشؤون التنظيمية وقيادة الفرق والأشخاص ومهارات التفكير التحليلي والاستراتيجي. كما أُطلق برنامج بشأن قيادة المرأة يركز على تذليل العقبات التي تعترض سبيل إحراز التقدم الوظيفي فيما بين الموظفين في المكتب الإقليمي. وقد اعتمد الآن برنامج "المسارات القيادية" لتطبيقه على نطاق المنظمة ككل، حيث تجري التحضيرات النهائية لإطلاق برنامجي المكتبيين الإقليميين لشرق المتوسط وأوروبا في مطلع عام ٢٠٢١.

٣٢- وقد أحدث برنامج المسارات القيادية اللازم اتباعها لإحداث تحوّل في مجال الصحة بأفريقيا للمكتب الإقليمي زيادة ملحوظة في مشاركة الموظفين عموماً على مستوى الوحدات بفضل اعتماد تغييرات في ممارسات القيادة وتحسين المهارات والقدرات الإدارية فيما بين المشاركين. ويشكّل البرنامج أيضاً جزءاً من استراتيجية تنشئة قادة المنظمة في المستقبل بواسطة اتباع نهج يولّف بين مجموعات المهارات والخصائص المناسبة والتدريب الموفر بحسب الطلب. وفي ظل الوضع الحالي والقيود التي تفرضها جائحة كوفيد-١٩، تم تكيف البرنامج ليواصل تلبية الاحتياجات القيادية. وتم تقديم توجيه إضافي للقادة الجدد، وخصوصاً في مجال الإدارة في وقت الأزمة وإدارة الأفرقة عن بُعد وتعزيز مرونة الفريق وسرعة تكيفه. وسيوفر تقييم التحول العالمي معلومات أكثر تفصيلاً عن آثار البرنامج وكيفية تعظيم فعالية القادة والمديرين في المنظمة في بيئة تتسم بقدرٍ متزايدٍ من التعقيد وعدم اليقين.

٣٣- ويشكّل برنامج المنظمة العالمي للإرشاد جزءاً من نهج التطوير التنظيمي الرامي إلى دعم الموظفين في مجال التطور المهني والتعلّم أثناء العمل وتبادل المعارف وبناء القدرات، وقد أفضى البرنامج منذ إنطلاقه رسمياً على الصعيد العالمي في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩، وبحضور المدير العام، إلى زيادة عدد المرشدين الوظيفيين إلى أكثر من ١٨٠ مرشداً وتوجيه ٢٢ زوجاً من المرشدين والمرشدين الجدد طوال مسيرتهم الإرشادية في عام ٢٠٢٠. ونُظّم تدريب على المحادثات المهنية الواثقة للمرشدين والمستفيدين من الإرشاد لتسهيل إجراء المناقشات المتعلقة بالتطوير الوظيفي من خلال نهج تدريب المديرين. وشارك في هذا التدريب أربعة وستون مرشداً ومديراً، وتضمن نهجاً للتوجيه ومجموعة أدوات مفيدة لتيسير الازدهار الوظيفي والمحادثات التطويرية. وفي شباط/ فبراير ٢٠٢١، أتاح التعاون مع أمانة الأمم المتحدة الفرصة لمجموعة أولى من ٢٥ موظفاً في المنظمة للاستفادة من برنامج الأمم المتحدة "الإرشاد معاً"، مما أسهم في توسيع نطاق فرص التشابك والتطوير لموظفينا على الصعيد العالمي. وفيما يتعلق ببرنامج الإرشاد العالمي للمنظمة، فقد تسنى منذ مطلع هذا العام ربط سبعة أزواج من المرشدين/ المرشدين الجدد.

٣٤- وصُمّمت في الإقليم الأفريقي برامج تطوير تكملية تستهدف الموظفين في المناصب غير القيادية بغية تعزيز فعالية التنظيم وتغيير الثقافة التنظيمية ووضع برنامج قيادي متين. وأعدت منذ ذلك الحين مبادرتان محورهما الناس، تتمثل أولاهما في برنامج الإرشاد المنفذ في مكتب المنظمة الإقليمي لأفريقيا، والذي يقوم بموجبه كبار الموظفين أو ذوو الخبرة الواسعة بدعم الموظفين المبتدئين من أجل تطوير مهاراتهم المهنية وتعزيز أدائهم. ويصبو هذا البرنامج إلى تعزيز التعاون بين الموظفين وتمكين الموظفين المبتدئين على حد سواء. وضمّت المجموعة الأولى (تموز/ يوليو - كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٢٠) ٣٣ مرشداً من كبار الموظفين الذين تلقوا تدريباً على الإرشاد المهني، مع ٦٥ موظفاً من صغار الموظفين المستفيدين من الإرشاد، علماً أن مبادرة الإرشاد هي برنامج مدته ستة أشهر يُنفذ باستخدام منصة افتراضية. وفي شباط/ فبراير ٢٠٢١، أُطلقت مجموعة أترابية ثانية. وتم حتى الآن تدريب ١١٥ مرشداً (من بينهم موظفون من أقاليم أخرى) و٢٤٩ مستفيداً من الإرشاد، حيث يجري الربط بينهم على أساس ما يختارونه من قيم فردية ومهنية. أما المبادرة الثانية فهي برنامج أداء الفرق، الذي يستند إلى إطار المنظمة للكفاءات، ويتألف من ٣٢ وحدة تدريبية بالإضافة إلى التوجيه الفردي، ويهدف إلى تشكيل فرق

رفيعة الأداء وتعزيز التعاون داخل المجالات التقنية وفيما بينها في المكتب الإقليمي والمكاتب القطرية. وقد استفاد حتى الآن ٥٨ موظفاً من هذه المبادرة المعنية ببناء القدرات. وقد نُظمت أربع حلقات عمل و ٣٠ جلسة توجيه فردية لما مجموعه ٢١ من الموظفين التقنيين والتشغيليين.

المسارات الوظيفية والتطوير المهني

٣٥- تتألف مبادرة المسارات الوظيفية من برنامج تطوير مهني عالمي يرتبط بأوجه تحسين وإصلاح في تقييم الأداء وتخطيط تعاقب الموظفين والحراك الوظيفي والتعلم والتطوير (بما يشمل عمل أكاديمية المنظمة) ومبادرات أخرى ذات صلة.

٣٦- وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٢٠، عُقدت ندوة لجميع الموظفين بشأن المسارات الوظيفية عُرض خلالها الإطار والهيكل الرفيع المستوى بشأن الإدارة المهنية في المنظمة، بالإضافة إلى خطة عمل محدثة لتنفيذها في الفترة ٢٠٢٠-٢٠٢٢. وتشمل خطة العمل توسيع نطاق برنامج المسارات القيادية ومكوّنه الخاص بنموذج تقييم الأداء الشامل (٣٦٠ درجة) لدعم الأولويات الاستراتيجية للمنظمة المنصوص عليها في برنامج العمل العام الثالث عشر، ٢٠١٩-٢٠٢٣. وفي إطار نهج إشراك الموظفين، أُطلق في شباط/فبراير ٢٠٢١ استقصاء لآراء جميع الموظفين بشأن المسارات الوظيفية. وسيعقب هذا الاستقصاء نقاشات لمجموعات مصغرة تضم مشاركين مختارين بهدف إعداد المسارات الوظيفية لمجالات مهنية وموضوعية محددة في ميدان الصحة العامة والعمليات. وتُجرى أنشطة الاتصال على أساس شهري لإتاحة آخر المستجدات لجميع الموظفين عن التقدم المحرز في برنامج العمل هذا.

٣٧- واستمر توفير أنشطة الإدارة الوظيفية والتوجيه والإرشاد وتشكيل الفرق وإسداء المشورة المهنية، عن بُعد عبر الإنترنت في عامي ٢٠٢٠ و ٢٠٢١، مما أتاح المجال أمام الوصول إليها فعلاً على نطاق عالمي. وتركز هذه المبادرات على تنمية الكفاءات وإذكاء الوعي الذاتي وإعداد الموظفين لتحمل مسؤوليات أعلى مستوى وضمان تهيئة المواقف والأفكار السليمة لضمان الأداء الأمثل. ونُفذت مهام انتدابية تطويرية قصيرة الأمد عن بُعد، نظراً لقيود السفر الناجمة عن جائحة كوفيد-١٩، مما أتاح المجال أمام الموظفين من مختلف مراكز العمل والأقاليم للاستفادة من جوانب التطوير المهني والتعلم أثناء العمل. وبعد مشاركة المدير العام في الدورة المتقدمة عن الذكاء العاطفي في مكان العمل، التي أُتيحَت لجميع الموظفين في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٢٠، اعتُمد هذا الموضوع على الصعيد العالمي من خلال مبادرات تهدف إلى إذكاء الوعي الذاتي للموظفين وتعزيز التعاون والأداء.

٣٨- وستُنشأ مجامع للمواهب تضم مرشحين مؤهلين سبق تقييمهم وستُستخدم لشغل المناصب الطويلة الأجل أو سد الاحتياجات المؤقتة التي تظهر في المجالين التشغيلي/التقني والإداري. وستُنفذ هذه المبادرة بصورة تجريبية أولاً في فئة الخدمات العامة في المجال التشغيلي للمسارات الوظيفية، مع مواصلة العمل على تعزيز وتوسيع نطاق آلية القوائم المختصرة المطبقة حالياً. وستُدار مجامع المواهب من خلال منصة جديدة ومتكاملة لإدارة المواهب ستمكّن المنظمة من إدماج المعلومات عن برامج التعليم والإرشاد وفرص العمل والسير الذاتية الموجزة للموظفين وخططهم المهنية الفردية كي تُستخدم لأغراض التطوير المهني.

التنقلات

٣٩- بلغ عدد الموظفين من الفئة الفنية والفئات العليا المعيّنين بعقود عمل طويلة الأجل ممن تنقلوا من مركز عمل إلى آخر بالفترة الواقعة بين شهري كانون الثاني/يناير وكانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠ (انظر البيانات المتعلقة بالقوى العاملة والواردة في الجدولين ١٤ و ١٥) ١٦٢ موظفاً (بنسبة ٦,٨٪ من إجمالي عدد الموظفين من تلك الفئات)، وهو انخفاض كبير مقارنةً بعددهم في الفترة الواقعة بين الشهورين نفسيهما من عام ٢٠١٩

(١٩٢ موظفاً). ولكن طرأت زيادة على النسبة المئوية لمعدلات تنقل الموظفين بين المكاتب الرئيسية قدرها ٤٧٪ من مجموع التنقلات مقارنةً بنسبة ٣٦٪ من تنقلاتهم في عام ٢٠١٩.

٤٠- وأنشأ المدير العام في نيسان/ أبريل ٢٠١٩ فرقة عمل معنية بالتنقل تألفت من موظفين من مستويات المنظمة الثلاثة كلها، بهدف وضع مبادئ توجيهية عن ممارسات التنقل الإلزامي المبينة في سياسة المنظمة بشأن التنقل الجغرافي. وأجرت فرقة العمل مشاورات مستفيضة مع الموظفين واضطلعت بعملية وضع معايير مرجعية على ضوء السياسات والممارسات المتبعة في سائر وكالات الأمم المتحدة وشركائها، وأعدت توصيات استعرضها مجتمع المنظمة العالمي المعني بالموارد البشرية والمجلس العالمي للموظفين/ الإدارة، وشكّلت تلك التوصيات أساس تحديث سياسة التنقل الجغرافي لكي ينظر فيها فريق السياسات العالمية. وأجريت في تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠٢٠ عملية محاكاة للتثبت من دقة البيانات المتاحة حالياً عن الموظفين والوظائف واختبار تنفيذ العناصر الرئيسية للسياسة المقترحة وآليات الحوكمة، وسيُعد في أيار/ مايو ٢٠٢١ تقرير عن الاستنتاجات المستخلصة من عملية المحاكاة.

٤١- وبُذلت استثمارات إضافية في تحسين لوحة الموارد البشرية لمتابعة التنقلات، حيث أصبحت تتيح معلومات محدثة عن عدد الموظفين وبياناتهم الخاصة بالتنقل. وفي مستهل تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠٢٠، عُقد اجتماع لجميع الموظفين بشأن التنقل الوظيفي أعقبه توجيه دعوة إلى ١٠٥١ موظفاً على الصعيد العالمي الذين أكملوا أو تجاوزوا المدة القياسية لتعيينهم، من أجل دعوتهم للمشاركة في تمرين محاكاة. ومن بين هؤلاء الموظفين، وردت ردود إيجابية من ١٢٨ موظفاً شاركوا في عملية التقديم والتأجيل في الفترة بين تشرين الثاني/ نوفمبر ٢٠٢٠ وكانون الثاني/ يناير ٢٠٢١. وسينعقد المجلس الاستشاري بشأن تنقل الموظفين في مطلع عام ٢٠٢١ لصياغة توصياته الموجهة إلى الإدارة العليا. وقد استُلمت تعقيبات مستفيضة من الموظفين الذين شاركوا في عملية المحاكاة وستؤخذ في الاعتبار لدى وضع السياسة النهائية بشأن التنقل.

تهيئة بيئة عمل مواتية

استراتيجية التنوع والشمول

٤٢- أعدت في عام ٢٠٢٠ المسودة الأولى لاستراتيجية تنوع القوى العاملة وشمولها في المنظمة وخطة العمل المرفقة بها. ويتمثل الغرض من هذه الاستراتيجية في إرساء أساس السياسات والعمليات وخطط العمل اللازمة (١) لاجتذاب القوى العاملة المتنوعة واستبقائها، (٢) تهيئة بيئة عمل مواتية للجميع يشعر فيها الكل بأهميته ويمكن من أداء عمله على أتم وجه. وستهتم الاستراتيجية بتحسين التنوع والشمول فيما يتعلق بالمجالات الخمسة التالية: المساواة بين الجنسين؛ الهوية الجنسانية والتوجه الجنسي؛ التمثيل الجغرافي؛ الأشخاص ذوو الإعاقة؛ السن وتنوع ميادين التعليم. وتخضع الاستراتيجية والإصدار الأول من خطة العمل إلى استعراض إضافي في سياق برنامج عمل أوسع للمنظمة، ومن المقرر نشرها خلال عام ٢٠٢١.

منع التعرض للسلوكيات التعسفية، بما فيها التحرش الجنسي

٤٣- علاوة على التوصيات الصادرة سابقاً عن الأجهزة الرئاسية، بما فيها تقرير لجنة البرنامج والميزانية والإدارة المقدم إلى المجلس التنفيذي في دورته السادسة والأربعين بعد المائة في شباط/ فبراير ٢٠٢٠،^١ فقد جرى تنقيح السياسة الحالية المتعلقة بالتحرش وتحديثها لتشمل جميع أشكال السلوك التعسفي، بما يشمل التحرش

١ الوثيقة م٤٦/٣.

والتحرش الجنسي والتمييز وإساءة استعمال السلطة، وذلك في إطار تنسيق وثيق العرى مع مكتب الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات. وتؤمن السياسة المنقحة اتساق عملية تلقي الشكاوى، وتسلم في الوقت نفسه بإبلاء الاهتمام والتصعيد اللازمين لمشكلة التحرش الجنسي. وتتماشى الأحكام المتعلقة بالتحرش الجنسي مع السياسة النموذجية لمنظومة الأمم المتحدة بشأن التحرش الجنسي، وقد أصدرت السياسة في مطلع عام ٢٠٢١ ويجري حالياً نشر خطة تنفيذها الأولية. ويجري التشديد بوجه خاص على خطة التنفيذ لضمان توفير التدريب اللازم ووضع أشكال الدعم الأخرى موضع التنفيذ عبر أنحاء المنظمة ككل.

نظام العدل الداخلي

٤٤- تواصل الأمانة رصد إصلاح نظام العدل الداخلي الذي دُشن في عام ٢٠١٦؛ وتشمل التحسينات الناشئة عن إصلاحه زيادة التشديد على حسم النزاعات بطرق غير رسمية مما قلل عدد الطعون بشكل كبير. وتتطلع الأمانة إلى إجراء استعراض لإصلاحات نظام العدل الداخلي لعام ٢٠١٦ من أجل إدخال المزيد من التحسينات عليه بالاستفادة من العبر المستخلصة. ويواصل مكتب أمين المظالم تعاونه في مجال إعداد وتنفيذ آليات غير رسمية بشأن حسم النزاعات بهدف تحسين العلاقات في العمل والترويج لإقامة مكان عمل ملائم تزيد فيه مظاهر الاحترام.

ترتيبات العمل المرنة

٤٥- نفذت المنظمة ابتداءً من منتصف آذار/ مارس ٢٠٢٠ ترتيبات بشأن العمل عن بُعد في ظل ظروف خاصة نجمت عن وضع جائحة كوفيد-١٩ والتدابير التي نفذتها السلطات الوطنية. وأجرت مكاتب المنظمة في عام ٢٠٢٠ مسوحاً لآراء الموظفين وعمليات استعراض داخلية لتأثير التدابير المتخذة بشأن الجائحة على القوى العاملة. ومع أن معظم أفراد القوى العاملة أعربوا عن خوضهم لتجربة إيجابية عموماً، فإن هناك مجالات محددة يلزم تبديد الشواغل المثارة فيها. وثمّعن المنظمة النظر على حد سواء في العبر المستخلصة بالوقت الحقيقي وتناقش في الوقت ذاته القضايا الأساسية المتعلقة بطبيعة مكان العمل، وكيفية عملنا في البيئة المتطورة، وكيفية اهتمامنا بقوانا العاملة، وكيفية مراعاة تلك التجارب في معرض المضي قدماً. وتستعين المنظمة بفرق العمل للتركيز على مسائل مثل العودة إلى أماكن العمل، بما يشمل تأمين السلامة والأمن في الموقع وترتيبات العمل المرنة وأساليب التعاقد والصحة النفسية للقوى العاملة. وستسترشد فرق العمل هذه بالخطوات التالية المتخذة مباشرة وستوفر المعلومات اللازمة لإطالة أجل التفكير بشأن مستقبل العمل.

العمليات العالمية للموارد البشرية

٤٦- استُحدث خلال العام الماضي عدد من الابتكارات بشأن العمليات العالمية للموارد البشرية التي اضطلع بها مركز الخدمات العالمي في كوالالمبور. وشملت هذه الابتكارات: اعتماد سبع حاسبات إلكترونية لتمكين الموظفين من الاعتماد على أنفسهم في الحصول على تقديرات تتعلق بالرواتب؛ وإدخال تحسينات على أداة إدارة حالات الموارد البشرية بواسطة برنامج إلكتروني قائم على السحابة الإلكترونية اسمه (service now)، بهدف تحسين رصد تجهيز معاملات الموارد البشرية وإبلاغ المعنيين بها؛ وعملية تبسيط تواكب تعزيز نظام الإدارة العالمي فيما يتعلق بإجازة الراحة والاستجمام للموظفين. واستحدثت نظام العمليات العالمية للموارد البشرية نوبة عمل ثانية لضمان أطول من الدعم خلال أيام العمل وأيام العطلة الأسبوعية، ولاسيما في سياق عمليات الطوارئ. وأدمجت خدمات إضافية للموارد البشرية، مثل تيسير التحاق الموظفين الجدد وتحديد درجة الراتب ضمن مركز الخدمات لتحسين الرصد وضمان الجودة الإجمالية لتقديم الخدمات وقيمتها.

صحة الموظفين ورفاههم

٤٧- إن قدرة المنظمة على بلوغ أهدافها الاستراتيجية ترتكز مباشرةً على تمتع القوى العاملة فيها بالصحة والرفاه اللذين يمثلان عنصرين لا غنى عنهما لنجاح عملها التنظيمي. وإذ تسلّم المنظمة بأن المنظمات التي تصون الصحة تحقق مزيداً من الإنجازات، فإنها تعكف على مواصلة استراتيجيتها المعنية بصون الصحة والرفاه مع نموذج عملها الجديد على جميع مستوياتها ضماناً لتهيئة بيئة عمل تصون صحة الجميع.

٤٨- ولإرساء بيئة عمل صحية، أسهمت إدارة صحة ورفاه الموظفين بالمنظمة في برامج ومبادرات متعددة شملت عقد منتدى الصحة والسلامة المهنيين على نطاق منظومة الأمم المتحدة ككل برئاسة المنظمة، وفي إعادة تفعيل عمل اللجنة التابعة للمنظمة والمعنية بصحة الموظفين وسلامتهم ورفاههم وإعادة تسميتها، وفي تنفيذ استراتيجية صون الصحة النفسية والرفاه المطبقة على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

٤٩- وتؤدي إدارة صحة ورفاه الموظفين في المنظمة دوراً تمكينياً أساسياً أثناء الاضطلاع بأنشطة الاستجابة للفاشيات والطوارئ عن طريق حماية وتعزيز صحة أفراد القوى العاملة العالمية للمنظمة ورفاههم. وفي سياق الاستجابة الحالية لجائحة كوفيد-١٩، تسهم هذه الإدارة في التخطيط للاستمرار في تسيير الأعمال في المقر الرئيسي واتخاذ تدابير بشأن السلامة والصحة المهنيين، بما فيها ما يلي: صياغة نموذج الاتصالات اللازم للموظفين؛ وضع إجراءات تشغيل معيارية للموظفين الطبيين وموظفي الأمن؛ اتخاذ تدابير الوقاية من العدوى ومكافحتها داخل مباني المنظمة؛ عقد جلسات بشأن المشورة النفسية والاجتماعية والشؤون النفسية وحلقات دراسية عبر الإنترنت. وقامت الإدارة أيضاً، بدعم من خبراء المنظمة، بوضع إرشادات وإجراءات تشغيل معيارية فيما يتعلق بعمليات تقييم مخاطر جائحة كوفيد-١٩ وتدابير الوقاية منها داخل مباني المقر وتتبع مخالطي المصابين بها من الموظفين. وتعكف الإدارة في السياق الحالي على رصد الوضع الصحي يومياً لجميع العاملين المعنيين بالاستمرار في تسيير الأعمال رصداً ناشطاً والرد على آلاف الاستفسارات الواردة منهم.

٥٠- إضافة إلى ذلك، وفي إطار الاستجابة العالمية الموجهة لجائحة كوفيد-١٩، تولت إدارة صحة ورفاه الموظفين دوراً ريادياً في إنشاء وحدة تنسيق طبية معنية بشؤون الإجلاء الطبي في إطار فرقة العمل العالمية العاملة على نطاق منظومة الأمم المتحدة والمعنية بحالات الإجلاء الطبي استجابةً لجائحة كوفيد-١٩. وابتداءً من أيار/ مايو ٢٠٢٠، تعمل تلك الوحدة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع وهي مسؤولة عن الإشراف على إدارة حالات الإجلاء سريرياً وعملياً، بما يشمل تحديد المستشفيات المستقبلية للمرضى وتنسيق العمل بشأن الإسعافات الجوية مع مركز الأمم المتحدة المعني بالعمليات الجوية الاستراتيجية وبرنامج الأغذية العالمي. وقد نسقت الوحدة العمل مع زملاء في الأمم المتحدة لإنشاء مرفق مخصص تابع للأمم المتحدة ومعني بعلاج حالات كوفيد-١٩ في أكرا، بغانا، ونيروبي، بكينيا. وتُجري الوحدة أيضاً اتصالات بالمنسقين المقيمين وممثلي المنظمة ومنسقي الاتصال القطريين وتتعاون معهم لوضع اتفاقات جديدة مع البلدان بشأن قبول من يجري إجلاؤهم طبياً من المرضى. وحتى مطلع آذار/ مارس ٢٠٢١، تناولت الوحدة ٢٤١ حالة من ٥١ بلد مغادرة إلى ٢٠ بلد استقبال لعلاج حالات كوفيد-١٩.

٥١- وتواصل إدارة صحة ورفاه الموظفين في الوقت نفسه دعم الاستجابة لثاني أكبر فاشية لمرض فيروس الإيبولا في جمهورية الكونغو الديمقراطية، التي أعلن عن انتهائها في ٢٥ حزيران/ يونيو ٢٠٢٠. وأثناء الاستجابة، قدّمت الإدارة باستمرار الدعم الطبي والنفسي الاجتماعي والنفسي؛ وأنشأت عيادة للتطعيم؛ وأجرت تقييمات للمخاطر الصحية؛ ووفرت التدريب في مجال الإجلاء الطبي؛ وأجرت تقييماً لوضع مرافق الرعاية الصحية المحلية. وبالتعاون مع شركاء داخليين وخارجيين، تولت الإدارة كذلك قيادة عملية وضع خطط الاستجابة

للطوارئ والتدريب على تطبيقها، بما فيها تلك المعنية بالاستجابة للحوادث التي تسفر عن إصابات جماعية. وفي ٧ شباط/فبراير ٢٠٢١، أعلن عن اندلاع فاشية أخرى للإيبولا في جمهورية الكونغو الديمقراطية ولم تنزل إدارة صحة ورفاه الموظفين تقدّم الدعم المستمر للموظفين الموفدين لدعم الاستجابة.

الإجراء المطلوب من جمعية الصحة

٥٢- جمعية الصحة مدعوة إلى الإحاطة علماً بهذا التقرير.

= = =