|  |  |
| --- | --- |
| **Пункт повестки дня: ADM 3** | **Документ C23/55-R** |
| **6 июня 2023 года** |
| **Оригинал: английский** |
| Отчет Генерального секретаря | |
| ОТЧЕТ О ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНА В ОБЛАСТИ ЛЮДСКИХ РЕСУРСОВ И РЕЗОЛЮЦИИ 48 (ПЕРЕСМ. БУХАРЕСТ, 2022 г.) | |
| **Назначение**  Целью Стратегического плана в области людских ресурсов (СП ЛР) является постепенное преобразование процесса управления кадрами МСЭ и использование его потенциала для выполнения стратегического и финансового планов Союза. В стратегии подтверждается, что важнейшим ресурсом МСЭ являются квалифицированные, мотивированные и преданные своему делу кадры высочайшей компетентности и добросовестности, представляющие различные географические регионы и формируемые с учетом гендерного баланса, имеющие все возможности для осуществления миссии и выполнения стратегических задач МСЭ благодаря приверженности принципам управления с ориентацией на конечные результаты. В ней также отмечается необходимость модернизации человеческого потенциала, процессов, процедур и инструментов МСЭ, а также важность интеграции и согласования с общей системой Организации Объединенных Наций и ценностями международной гражданской службы.  Данный отчет о ходе выполнения отражает приверженность организации укреплению культуры, ориентированной на интересы людей, развитию гибкости рабочей силы, рационализации кадровых услуг и созданию благоприятной рабочей среды. По мере того, как МСЭ будет продвигаться вперед, он будет опираться на эти достижения для дальнейшего укрепления своих людских ресурсов и обеспечения надлежащих возможностей организации для реагирования на вызовы и возможности быстро меняющейся ситуации в сфере электросвязи.  СП ЛР – это скользящий план, который может быть адаптирован по мере необходимости. В данном отчете о ходе выполнения освещаются основные результаты, достигнутые по каждому из четырех базовых компонентов в 2022 году и в начале 2023 года.  **Необходимые действия Совета**  Совету предлагается **принять к сведению** настоящий отчет о ходе выполнения СП ЛР.  **Соответствующая увязка со Стратегическим планом**  Развитие людских ресурсов и организационные инновации.  **Финансовые последствия**  Отсутствуют.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Справочные материалы**  *Документы* [*C20/54*,](https://www.itu.int/md/S20-CL-C-0054/en)[*C21/54*](https://www.itu.int/md/S21-CL-C-0054/en) *и* [*C22/INF/6*](https://www.itu.int/md/S22-CL-INF-0006/en) *Совета*;[*Резолюция 48 (Пересм. Бухарест, 2022 г.)*](https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts-2023/RES-048-R.pdf) *Полномочной конференции* | |

Базовый компонент 1: Соответствующие целевому назначению кадры, сочетающие многообразие и оперативность (обеспечение соответствия рабочей силы МСЭ целям Союза)

В первом базовом компоненте основное внимание уделяется вопросам, касающимся соответствующих целевому назначению кадров, согласованности между стратегическими приоритетами Союза, функциями персонала и постами; сбалансированности и многообразия кадров применительно к сотрудникам категорий специалистов и выше в сопоставлении с сотрудниками категорий общего обслуживания; возраста, гендерного паритета на всех уровнях, географического распределения и лиц с ограниченными возможностями.

В нем также уделяется внимание решению следующих вопросов: сбалансированный набор из числа внутренних и внешних квалифицированных кандидатов; модель и процесс набора персонала, обеспечивающие бóльшую прочность, простоту и меньшие сроки для определения высококвалифицированных кандидатов, от молодых специалистов (программы стажировки и молодежные программы, младшие сотрудники категории специалистов и т. д.) до высококвалифицированных специалистов на руководящие должности; укрепление бренда МСЭ как работодателя путем проведения стратегической информационно-пропагандистской деятельности в целях привлечения высококвалифицированных и характеризующихся многообразием кандидатов, а также укрепление партнерских отношений с Государствами-Членами и национальными правительствами.

Основные достижения:

1) Принятые Всеобъемлющие руководящие указания по набору персонала включают i) новые процессы, обеспечивающие автономию и подотчетность руководителей, нанимающих персонал; ii) процессы, подразумевающие усиление мониторинга со стороны Департамента управления людскими ресурсами (HRMD), как было рекомендовано аудиторами; и iii) процессы, включающие усиленную проверку полномочий и рекомендаций.

2) В рамках программы обучения по Руководящим указаниям по набору персонала для помощников руководителей, нанимающих персонал/руководителей, координаторов по вопросам ЛР, сотрудников/соискателей, представителей и руководителей Совета персонала 315 сотрудников приняли участие в различных учебных занятиях.

3) Усовершенствованные процессы привлечения квалифицированных кандидатов благодаря внедрению новой системы управления набором персонала (RMS). Данная система обеспечивает полную автоматизацию процесса набора персонала, улучшенный мониторинг сроков исполнения, а также разнообразные средства контроля и управления эффективностью, что способствует дальнейшему ускорению процесса набора персонала. Для сотрудников была проведена подготовка по вопросам использования RMS.

4) Процессы набора на срочные контракты, краткосрочные контракты, контракты по линии специальных соглашений об услугах (SSA) и стажировки проводились через RMS.

5) Статистические данные, касающиеся гендерного и географического распределения, регулярно обновляются и систематически предоставляются как часть процессов набора персонала. Продолжается интеграция данных о наборе персонала из внутренней системы RMS.

6) Расширение партнерских отношений в рамках программы для молодых перспективных кадров с Государствами-Членами и национальными правительствами (стажеры, младшие сотрудники категории специалистов и т. д.).

7) Пересмотрены условия SSA.

8) Аналитический отчет по кадровым ресурсам на базе Power BI для предоставления актуальных и достоверных данных разработан и размещен на информационной панели Совета.

9) Сотрудник по вопросам этики обновил политику раскрытия финансовой информации; был разработан новый служебный приказ №22/02 в отношении заявления о заинтересованности.

10) Сайт МСЭ по вопросам карьеры был полностью обновлен.

Базовый компонент 2: Заинтересованный персонал

Этот базовый компонент направлен на достижение стратегического и оперативного согласования показателей работы персонала и целей организации на основе эффективных систем управления показателями деятельности и профессионального развития, моделей руководства, способствующих поддержанию непрерывной обратной связи и взаимному доверию, определения общих компетенций и навыков, предоставления возможностей для обучения и развития, информирования и наставничества персонала, программ поощрения, планирования преемственности, стратегий управления изменениями, внутренней и внешней мобильности и содержательной оценки показателей деятельности с возможностями для профессиональной подготовки и карьерного роста.

МСЭ внедряет новые методы работы, используя технологии для поддержки удаленной работы и гибкого графика работы. В рамках мер реагирования на пандемию COVID-19 МСЭ успешно перешел на удаленную работу, обеспечивая непрерывность деятельности и уделяя при этом приоритетное внимание здоровью и благополучию своих сотрудников. Были предприняты шаги по улучшению внутренней коммуникации с помощью общих собраний и регулярного обновления информации по кадровым вопросам. Эти усилия позволили создать более прозрачную и способствующую сотрудничеству рабочую обстановку, которая направлена на то, чтобы сотрудники чувствовали себя информированными и вовлеченными и имели все возможности для того, чтобы вносить свой вклад в успех организации.

Кроме того, HRMD разработал программы наставничества и подготовки для поддержки развития сотрудников и расширения их комплексов навыков.

Основные достижения:

1) В 2022 году данные большинства сотрудников МСЭ (81 %) были внесены в систему ePMDS, в результате чего они смогли получить обратную связь о показателях своей деятельности за год.

2) Увеличилось число случаев неудовлетворительного выполнения должностных обязанностей, рассмотренных HRMD. К таким случаям можно отнести составление планов повышения эффективности деятельности работников, чтобы помочь им достичь поставленных целей, а также продление испытательных сроков и прекращение трудовых отношений, когда это необходимо.

3) Запущена новая система управления обучением (LMS), предлагающая сотрудникам доступ к широкому спектру возможностей для прохождения профессиональной подготовки.

4) План обучения на 2023 год был разработан на основе выводов отчета McKinsey "Культура и пробелы навыков" за 2021 год, деятельности по разработке концепции МСЭ и стратегического плана МСЭ.

5) Были реализованы следующие крупные программы в области обучения: обучение основам борьбы с мошенничеством, обучение по вопросу о многообразии и инклюзивности, программа Emerge (межведомственная совместная программа для начинающих женщин-лидеров в ООН), программа расширения прав и возможностей координаторов ООН по гендерным вопросам, Женевское движение за инновации ("Инновации как сила добра в меняющемся мире"), введение в управление изменениями, программа по закреплению культуры лидерства, семинар для сотрудников предпенсионного возраста, программа сертификации по управлению проектами.

6) В рамках внутренней коммуникации сотрудники были проинформированы об упрощенном процессе утверждения в отношении ePMDS и обучения, что существенно сэкономило время сотрудников и руководителей.

7) Соотношение между техническими и корпоративными учебными мероприятиями в 2022 году составило 53:47. Эта цифра не учитывает другие средства обучения, такие как обучение по месту работы, самообучение и т. д.

8) Была разработана комплексная программа продвижения по службе на 2023 год, а соответствующие ресурсы по вопросам карьерного роста и отобранный контент стали доступны для сотрудников.

9) С сентября 2019 года 90-минутная вводная программа для новых сотрудников (штатного персонала, сотрудников на краткосрочных контактах, работающих по SSA, стажеров и т. д.) была проведена 36 раз; в общей сложности в ней приняли участие 478 человек.

10) HRMD также способствовал реализации проекта перехода системы управления процессом набора экспертов БРЭ к системе SAP-ERP.

11) Программа добровольного прекращения службы (служебный приказ 23/03), реализация которой началась 17 марта 2023 года, сопровождалась информационной сессией для всех сотрудников. Заинтересованным сотрудникам были предоставлены информационные ресурсы, включая онлайновый оценочный калькулятор и ответы на часто задаваемые вопросы.

Базовый компонент 3: Услуги в области ЛР, ориентированные на высокие достижения

Третий базовый компонент направлен на создание модели ЛР, основанной на деловом партнерстве и ориентированной на результаты, которая согласуется со стратегией организации, модернизирует рабочие методы и процессы и учитывает последствия для людей. HRMD стремится стать надежным и ответственным партнером, который добавляет ценность, проявляет инициативу и ориентирован на обслуживание, а также постоянно предоставляет высококачественные услуги в области ЛР, обеспечивая при этом равенство в организации. Департамент также уделяет особое внимание взаимодействию с внутренними клиентами, проявляя любознательность, целеустремленность и отдачу, чтобы оптимизировать услуги в области ЛР, способствовать созданию безбумажной рабочей среды и разрабатывать бизнес-планы и программы, ориентированные на клиентов.

HRMD стремится укрепить культуру внутренней коммуникации на уровне организации, пересмотреть и обновить нормативную базу в области ЛР и административного управления, а также обеспечить создание потенциала и расширение прав и возможностей Бюро/департаментов ГС для обеспечения успешного предоставления услуг и принятия решений в области ЛР.

МСЭ уделяет приоритетное внимание эффективному использованию данных и аналитики в области ЛР, разработав аналитический отчет по кадровым ресурсам на базе Power BI для предоставления актуальных и надежных данных в целях принятия обоснованных решений. Этот отчет был размещен на информационной панели Совета, что еще раз демонстрирует приверженность организации к принятию решений на основе данных.

Были предприняты усилия по улучшению коммуникации с клиентами Департамента управления ЛР посредством проведения общих собраний и размещения объявлений на портале для информирования сотрудников по актуальным кадровым вопросам. Эти инициативы способствовали созданию более прозрачной и инклюзивной рабочей среды, которая направлена на то, чтобы сотрудники чувствовали поддержку и были хорошо информированы о вопросах и событиях, связанных с ЛР.

Основные достижения:

1) В сотрудничестве с ISD несколько бизнес-процессов были включены в систему ERP, что позволило перейти от ручной обработки к большей автоматизации с целью упрощения, сокращения времени обработки информации и снижения рисков.

2) Были внедрены новые функциональные возможности: новые отчеты ЮНСМИС, автоматизированная подготовка писем о назначении на должность и продлении контрактов, а также модули ЛР для субсидий на образование. Модуль ЛР для субсидий на образование используется с июля 2022 года.

3) В декабре 2022 года была заполнена новая должность советника по стратегической политике в области ЛР для удовлетворения потребности в обновлении нормативно-правовой базы и политики в области людских ресурсов.

4) Бизнес-процессы в области ЛР оптимизируются и упрощаются путем проведения постоянных обзоров и реорганизации.

5) В начале 2022 года были развернуты система управления обучением и система управления набором персонала.

6) Разработан аналитический отчет по кадровым ресурсам на базе Power BI для принятия обоснованных решений.

7) Успешно завершены обновление договора страхования жизни и заключение договора на актуарные услуги.

8) Успешно завершены выборы в Комитет по пенсионному обеспечению персонала.

9) В начале 2023 года была проведена массовая чистка данных, относящихся к определенным сотрудникам, в целях обеспечения качества данных как внутри HRMD, так и для внешних партнеров. Отчеты были предоставлены членам.

10) Было разработано интервью при уходе из организации, которое в настоящее время проходит экспериментальное тестирование перед внедрением.

11) HRMD принял последующие меры в рамках тринадцати отчетов о внутреннем аудите и выполнил четырнадцать рекомендаций для Департамента и одну для IMAC, которые касаются набора персонала, системы ERP, внутреннего контроля, регулирования сверхурочной работы и выплат сотрудникам.

Базовый компонент 4: Благоприятная рабочая среда

Последний компонент направлен на создание здоровых и обеспечивающих уважение условий труда, где ценится многообразие и инклюзивность, а также обеспечивается благополучие персонала посредством оказания медицинских услуг, психологической поддержки и поддержания гигиены труда. Организация стремится обеспечить здоровый баланс между работой и личной жизнью благодаря гибкому графику работы. Принятие решений о людях будет приближено к людям, обеспечивая эффективное делегирование полномочий, а также модель подотчетности в соответствии организационными основами и административными/правовыми рамками.

Будут проводиться регулярные консультации с персоналом для определения внутренних факторов и разработки планов действий, влияющих на организационную культуру в МСЭ, включая содействие развитию более здоровых привычек, снижение стресса и повышение устойчивости. Организация стремится создать культуру подотчетности, диалога и понимания потребностей организации и персонала, сводя к минимуму конфликты и поощряя инновации. МСЭ также стремится обеспечить наличие для работников надлежащих каналов связи, предназначенных для сообщения о случаях неправомерного или недобросовестного поведения, обеспечить защиту информаторов и рассмотрение случаев мести. Организация рассмотрит и обновит правила в целях обеспечения надлежащей компенсации в случае увечья, болезни, инвалидности или смерти, которые повлекло выполнение служебных обязанностей, и рассмотрения случаев заметного ухудшения состояния здоровья, сложной семейной ситуации или других опасных обстоятельств, домогательств любого рода или неблагоприятных условий труда.

Основные достижения:

1) Проект стратегии МСЭ в области охраны психического здоровья и благополучия будет доработан в 2023 году.

2) Двенадцать информационно-просветительских занятий, проведенных консультантом персонала, были посвящены вопросам профилактики и оказания поддержки.

3) Был издан служебный приказ 22/03, определяющий политику МСЭ в отношении домогательств, включая сексуальные домогательства, злоупотребления властью и дискриминации.

4) Введено новое право на отпуск по уходу за ребенком, увеличивающее продолжительность отпуска, доступного для всех родителей, и обеспечивающее большую гибкость в отношении того, каким образом сотрудники могут брать отпуск в течение первого года после рождения или усыновления ребенка (в соответствии с резолюцией A/RES/77/256 A-B Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций о новой системе отпусков по уходу за ребенком и на основе рекомендаций Комиссии по международной гражданской службе).

5) В середине 2023 года будет опубликована новая политика в отношении гибких условий труда.

6) Была разработана онлайновая система (на основе Power BI), позволяющая получить обзор данных об отпусках по болезни.

7) МСЭ принял участие в общеорганизационном обследовании здоровья и благополучия, в ходе которого все сотрудники должны были предоставить информацию о своем общем состоянии здоровья и благополучии, а также о влиянии пандемии COVID-19 и работе на дому. В ходе опроса была собрана информация о демографических данных, статусе занятости, воздействии пандемии COVID-19, физическом здоровье, психическом здоровье, бытовом насилии, рабочей среде, восприятии здоровья и планах по улучшению здоровья.

8) В январе 2023 года была создана межфункциональная рабочая группа для определения значения и компонентов подхода, ориентированного на жертв, к борьбе с сексуальными домогательствами в МСЭ; разработки последовательного, согласованного и соответствующего целевому назначению подхода; надлежащего пересмотра существующих политик; и разработки программы обучения персонала и информационно-просветительской программы по новому подходу.

9) Для сотрудников были опубликованы руководящие указания по организации дистанционной работы (включая список часто задаваемых вопросов), а также запущено приложение для дистанционной работы, позволяющее сотрудникам и руководителям получать точную информацию о текущем статусе дистанционной работы.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_