

WO/CC/75/INF/1

الأصل: بالإنكليزية

التاريخ: 23 يوليو 2018

لجنة الويبو للتنسيق

الدورة الخامسة والسبعون (الدورة العادية التاسعة والأربعون)

جنيف، من 24 سبتمبر إلى 2 أكتوبر 2018

تقرير سنوي عن الموارد البشرية

من إعداد الأمانة

أولا. مقدمة

1. يتناول هذا التقرير السنوي المسائل المتعلقة بالموارد البشرية في الويبو التي يشترط الإبلاغ عنها للجنة الويبو للتنسيق والمسائل المتعلقة بالموظفين التي تهم الدول الأعضاء. ويشمل معلومات عن التقدم المحرز في مجال إنجاز الأهداف المتعلقة بمسائل الموظفين هذه ووصف موجز للسياسات والأنشطة المرتبطة بها التي تواكب استراتيجية الموارد البشرية لفترة 2017-2021¹.

2. يغطي هذا التقرير الفترة ما بين 1 يوليو 2017 إلى 30 يونيو 2018، بغية توفير أحدث البيانات الخاصة بالموظفين إلى الدول الأعضاء، باستثناء بعض الحالات الخاصة المبينة في التقرير تكون فترة تغطيتها سنة تقويمية (ميلادية). وتُستكمل المعلومات الواردة في هذا التقرير بكتيب للموارد البشرية يحتوي على رسوم بيانية ديناميكية تتيح العرض البصري السريع.

¹ الوثيقة WO/CC/74/5 متاحة على الرابط التالي:

ويمكن الاطلاع على كتيب الموارد البشرية بعنوان "تشكيل مستقبل الويبو" على موقع الويبو الشبكي.² ويشتمل كتيب الموارد البشرية على جميع "الجدول" التي يشار إليها في هذا التقرير.

ثانياً. بيانات القوة العاملة بإيجاز

3. بلغ مجموع القوة العاملة في الويبو 558 موظفاً، حتى تاريخ 30 يونيو 2018³، مع الحفاظ على التوازن المستقر بين الموظفين والموارد المرنّة عند نسبة 70 إلى 30 في المائة، على التوالي، (جدول 1) دون تغيير مقارنة بالفترة المشمولة بالتقرير السابق. وتواصل إنتاجية القوى العاملة ارتفاعها على النحو المبين في نتائج معاهدة التعاون بشأن البراءات وأنظمة مدريد (جدول 4)، وهما نظاما التسجيل اللذان يمثلان أغلب الخدمات العملية التي تقدمها الويبو، ودخلها ورأسها البشري. وانخفضت تكاليف الموظفين باعتبارها نسبة مئوية من النفقات انخفاضاً ملحوظاً لتبلغ 60 في المائة في عام 2017 مقارنة بنسبة 65 في المائة في سنة 2016 (جدول 5). وتُمثّل 118 جنسية فيما بين موظفي الويبو (جدول) لتبلغ معدلات عالية، بينما تكافئ تمثيل الجنسين تقريباً (جدول 10). ويبلغ متوسط العمر 48 سنة (جدول 11) ويستفيد قرابة 13 في المائة من الموظفين من ترتيبات العمل بدوام جزئي (جدول 19).

4. وحُسمت مسألة الموظفين المؤقتين العاملين لفترة طويلة نهائياً في عام 2017 مع الانتهاء من برنامج تثبيت العاملين. واتفقت الدول الأعضاء في عام 2010 على برنامج لتثبيت العاملين في وظائف مستمرة، بدءاً بتلك الوظائف التي يشغلها الموظفون المؤقتون العاملون لفترة طويلة. ونص البرنامج على إنشاء 156 وظيفة في الميزانية العادية على مدة خمس سنوات، وبدأ البرنامج اعتباراً من عام 2012 عقب إجراء استعراض فردي استهدف تأكيد طبيعة الوظائف المستديمة.

5. ومن بين 156 وظيفة وافقت عليها الدول الأعضاء، استخدمت 84 وظيفة في تثبيت الموظفين المؤقتين العاملين لفترة طويلة واستخدمت 72 منها في تثبيت عاملين في وظائف تبين أنها مستديمة من خلال عملية التصميم التنظيمي. وانتهت المجموعة الأولى من تثبيت العاملين في عام 2017 ومنذ ذلك الحين لم يعد لدى الويبو موظفين مؤقتين عاملين لفترة طويلة. وفي عام 2018 لم تعين المنظمة موظفاً واحداً تعييناً مؤقتاً لمدة تراكمية تزيد على سنتين.⁴

ثالثاً. المسائل التي يلزم إعداد التقارير بشأنها

إنهاء التعيينات

6. تُلزم المادة 9-2 (ز) من نظام الموظفين المدير العام بأن تُبلغ لجنة الويبو للتنسيق بجميع حالات إنهاء تعيينات الموظفين. وفيما يلي حالات إنهاء الخدمة التي حدثت في الفترة من 1 يولييه 2016 إلى 30 يولييه 2018:

- خمس حالات لأسباب صحية وفقاً للمادة 9-2(أ)(2) من نظام الموظفين؛
- حالتان سوء سلوك وفقاً للمادة 9-2(أ)(3)؛

² كتيب الموارد البشرية متاح على الرابط التالي: <http://www.wipo.int/publications/ar/details.jsp?id=4337>

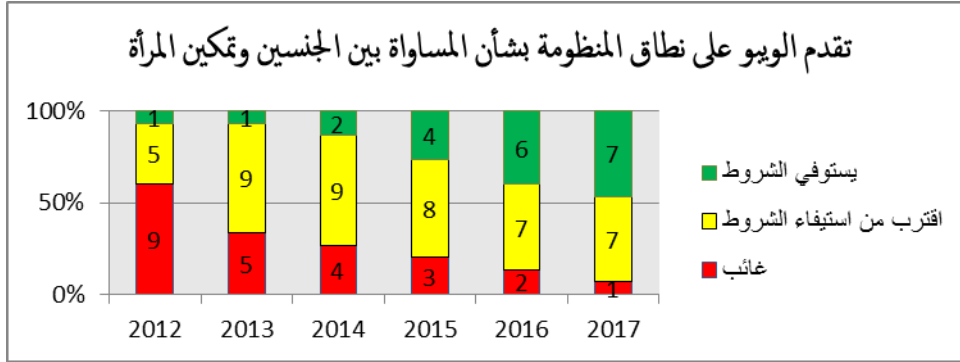
³ يمثل هذا ارتفاعاً طفيفاً عن الإجمالي البالغ 1 534 في الفترة المشمولة بالتقرير السابق.

⁴ تنص المادة 16-4 من لائحة الموظفين على ما يلي: "لا تُعيد المنظمة تعيين الأشخاص الذين بلغوا المدة التراكمية القصوى للتعيين المؤقت التي تبلغ سنتين تعييناً مؤقتاً لمدة سنة واحدة على الأقل. وإذا فُصل الموظف الذي لم يبلغ المدة التراكمية القصوى التي تبلغ سنتين ثم أُعيد تعيينه بعد أقل من سنة في وظيفة مؤقتة أخرى، فإن التعيينات المؤقتة السابقة التي تقل مدتها عن سنتين تُضاف إلى ما فُضاه الموظف من المدة التراكمية القصوى التي تبلغ سنتين."

- تسع حالات لصالح حسن إدارة المنظمة وموافقة الموظفين أنفسهم وفقاً للمادة 9-2(أ)(5) من نظام الموظفين.

التوازن بين الجنسين

7. تنص سياسة الويبو بشأن المساواة بين الجنسين على أن "تُطلع الدول الأعضاء على التقدم المحرز بشأن تنفيذ هذه السياسة."⁵ وساعدت هذه السياسة على الإسراع بتنفيذ خطة العمل على نطاق المنظومة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (UN-SWAP) التي وضعت عام 2012. ومن بين مؤشرات الأداء الخمسة عشر للمنظومة،⁶ ارتفع عدد المؤشرات التي استوفت فيها الويبو الشروط من مؤشر واحد في عام 2012 إلى سبعة في عام 2017. ويبين الرسم البياني التالي التقدم الذي أحرزته الويبو في استيفاء مؤشرات منظومة الأمم المتحدة بشأن المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في الفترة ما بين 2012 و2017.



8. وأقرت الدول الأعضاء أهداف المساواة بين الجنسين حسب الرتبة أثناء اجتماع جمعيات الويبو في أكتوبر 2017 في إطار مؤشرات الأداء الخاصة بالمنظمة. ويوضح الرسم البياني التالي هذه الأهداف ويبين تطور تمثيل النساء في المناصب الإدارية على مدار الثلاث عشرة سنة الماضية. وتحقيق الأهداف وشيك على مستوى الرتبة ف-4 والرتبة د-1.

⁵ انظر الفقرة 15 من التعميمات الإدارية رقم 47/2014.

⁶ فيما يلي الخمسة عشر مؤشراً ومدى التقدم الذي أحرزته الويبو في كل منها (مع ملاحظة أن (ش) تشير إلى أن الويبو تستوفي الشروط، و(ت) تشير إلى أن أنها اقتربت من استيفائها، وتشير (غ) إلى الشروط غير المستوفاة): السياسات والخطة (ش)، وإدارة الأداء استجابة للمنظور الجنسان (ش)، والتخطيط الاستراتيجي (ش)، وإعداد التقارير وتحليل البيانات (ت)، والتقييم (ش)، والمراجعة المراعية للمنظور الجنسان (ش)، واستعراض البرنامج (ت)، وتتبع الموارد (ت)، وتخصيص الموارد (غ)، والهيكل الجنساني والمساواة بين الجنسين (ت)، وثقافة المنظمة (ت)، وتقييم الكفاءات (ت)، ورفع الكفاءات (ت)، وتوليد المعارف والاتصال (ش)، والاتساق (ش).

الرتب	الأهداف لشهر ديسمبر 2019	الحالة في 30 يونيو 2018	الحالة في 30 يونيه 2017	الحالة في 30 يونيه 2016
د2	%20	%16.7	%18	%18
د1	%35	%34.6	%31	%30
ف-5	%40	%33.3	%35	%36
ف-4	%48	%47.2	%45	%47

9. وتنفذ الويبو مبادرات جديدة ومبتكرة لتحقيق التكافؤ بين الجنسين. ووصل برنامجها للتطوير المهني والوظيفي الذي يستهدف الموظفين في الرتب ف-3 وف-4 وف-5 إلى السنة الثالثة. وأبرز تقييم المرحلة الأولى من البرنامج التجريبي الذي أجري في مطلع عام 2016 في إطار أنشطة الرقابة المستقلة نتائجاً إيجابية وملموسة. أما تقييم المرحلة الثانية من البرنامج التجريبي فأطلقت في مارس 2018 لتحديد ملاءمة نهج التطوير الوظيفي في المنظمة للحد من الفجوة بين الجنسين في الويبو.

10. والويبو عضوا مساهما في البرنامج المشترك EMERGE الذي وضعه 11 كيانا تابعا للأمم المتحدة. ويعد البرنامج الذي يمتد لتسعة أشهر الموظفين في الرتبة ف-3 لتقلد المناصب القيادية. وأكملت الدفعة الأولى المكونة من 33 مشاركة البرنامج في شهر يونيو 2018، ومن بين المشاركات 3 موظفات في الويبو. وسوف تُطلق المرحلة الثانية في النصف الثاني من عام 2018.

11. وتشترك الويبو بصفتها أحد أعضاء نظام الأمم المتحدة المشترك في استراتيجيته المتعلقة بتكافؤ الجنسين على نطاق المنظومة (ويشار إليها "بالاستراتيجية")⁷ التي أطلقتها الأمين العام للأمم المتحدة في سبتمبر 2017. وتتص الاستراتيجية على إطار وخارطة طريق تهدف إلى إرشاد منظومة الأمم المتحدة لتحقيق التكافؤ بين الجنسين على المستويات الرفيعة مع حلول 2021، وعلى جميع المستويات مع حلول عام 2026 ولبعض المستويات المنفردة مع حلول عام 2028. ومن بين الخمسة وثلاثين كيانا التي خضعت إلى قياس في 31 ديسمبر 2015، جاءت الويبو في المرتبة 12 (حيث أحرزت 44.9 في المائة، أو 5.1 في المائة بموجب الهدف العام 50-50) فيما يتعلق بالتكافؤ بين الجنسين في الفئة الفنية وما فوقها.⁸ وارتفع تصنيف الويبو إلى المرتبة 10 (بنسبة 46.1 في المائة) في 31 ديسمبر 2016.⁹ ومن الجدير بالذكر أن الويبو تلي بالفعل المعايير الدنيا المنصوص عليها في الاستراتيجية (وتشمل الأخلاقيات والسلامة ومنع التحرش). وبناء على هذه المبادرة التي تشمل منظومة الأمم المتحدة توضع خطة عمل تنظيمية لتكافؤ الجنسين في الويبو.

⁷ الوثيقة "System-wide Strategy on Gender Parity" متاحة على الرابط التالي:

https://www.un.int/sites/www.un.int/files/Permanent%20Missions/delegate/17-{00102b_gender_strategy_report_13_sept_2017.pdf

⁸ المرجع السابق، صفحة 5.

⁹ بناء على البيانات الحديثة المقدمة من هيئة الأمم المتحدة للمرأة.

تقرير لجنة الخدمة المدنية الدولية

12. تنص المادة 17 من لائحة لجنة الخدمة المدنية الدولية على أن "تقدم اللجنة تقريرا سنويا إلى الجمعية العامة [التابعة للأمم المتحدة]، يشمل معلومات بشأن تنفيذ مقرراتها وتوصياتها. ويُنقل التقرير إلى مجالس إدارات المنظمات الأخرى من خلال رؤسائها التنفيذيين [...]". وبناء على ذلك، يلفت المدير انتباه لجنة الويبو للتنسيق لتقرير لجنة الخدمة المدنية الدولية عن سنة 2017 (وثيقة الأمم المتحدة A/72/30).¹⁰

تقرير مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة

13. تنص المادة 14 (أ) من لائحة الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة على أن يرفع الصندوق للجمعية العامة للأمم المتحدة والمنظمات الأعضاء تقريرا واحدا على الأقل في السنة "يشمل البيانات المالية، ويُعلم المنظمات الأعضاء الأخرى بأي إجراء تتخذه الجمعية العامة بناء على تقرير الصندوق". وعُرض تقرير مجلس الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة لعام 2017 على الجمعية العامة في دورتها الثانية والسبعين (وثيقة الأمم المتحدة A/72/383). ويلفت المكتب الدولي انتباه الدول الأعضاء لهذا التقرير.¹¹

رابعاً. مسائل أخرى تتعلق بالموظفين

التمثيل الجغرافي

14. تحسن التمثيل حسب الإقليم الجغرافي على مدار خمس سنوات متعاقبة اعتباراً من سنة 2013، حيث لم يعد أكثر من نصف الموظفين الذين يشغلون وظائف في الفئة الفنية وما فوقها يأتون من أوروبا الغربية وحدها. وانخفضت نسبة الموظفين من أوروبا الغربية في 30 يونيو 2018 إلى 44.6 في المائة (الجدولان 6 و 6 (أ)) مقارنة بنسبة 51.4 في المائة في عام 2012. وواكب ذلك زيادة في نسبة المواطنين من آسيا والمحيط الهادئ وشرق أوروبا ووسطها ووسط آسيا وأمريكا اللاتينية والكاريبي، ما أدى إلى تنوع أكثر في الموارد البشرية في الويبو.

15. ومثلاً ذكرنا في الفقرة 3، يتألف موظفو الويبو من 118 جنسية (جدول 7). ومن بينها أربع دول أعضاء حديثة العهد بالتمثيل وهي: بوتان وليتوانيا وفيت نام وزامبيا.

التوظيف وأنشطة التوعية نحو قدر أكبر من التنوع

16. التنوع من أهم النقاط التي تركز عليها الموارد البشرية واكتساب المواهب، ولا يرمي إلى تحقيق تمثيلاً جغرافياً منصفاً وتكافؤاً بين الجنسين، بل يعتبر محركاً جذاباً للابتكار في سوق شديد المنافسة. ولذا فإن التنوع في المنظمة واستراتيجيات التوظيف فيها يرتبطان ببعضهما البعض ارتباطاً وثيقاً ليوأكباً جذب مجموعة متنوعة من المترشحين. وتستهدف التدابير الملموسة التي تهدف إلى النهوض بالتنوع وتعميمه في عمليات الاختيار التي تتم في الويبو مجالس التعيين وتشمل ما يلي: إدكاء الوعي

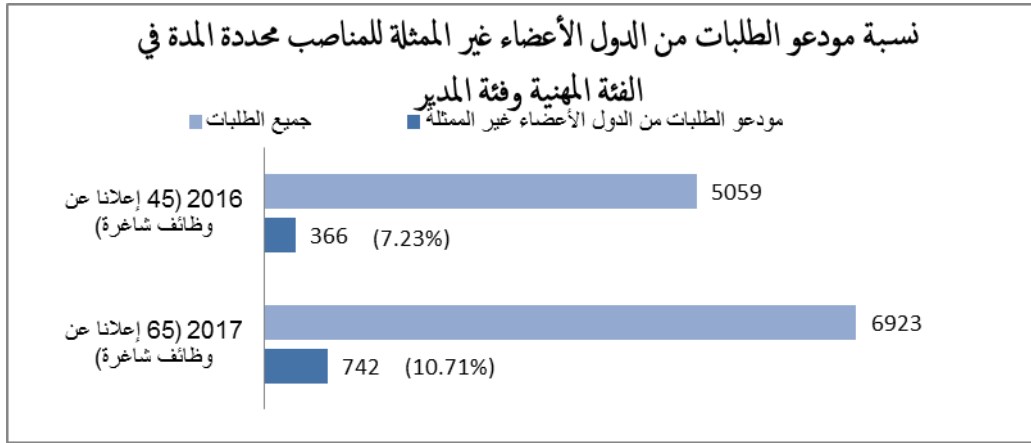
¹⁰ يمكن الاطلاع على الوثيقة A/72/30 على الرابط التالي: <https://icsc.un.org/library/default.asp?list=AnnualRep>

¹¹ الوثيقة A/72/383 متاحة على الرابط التالي:

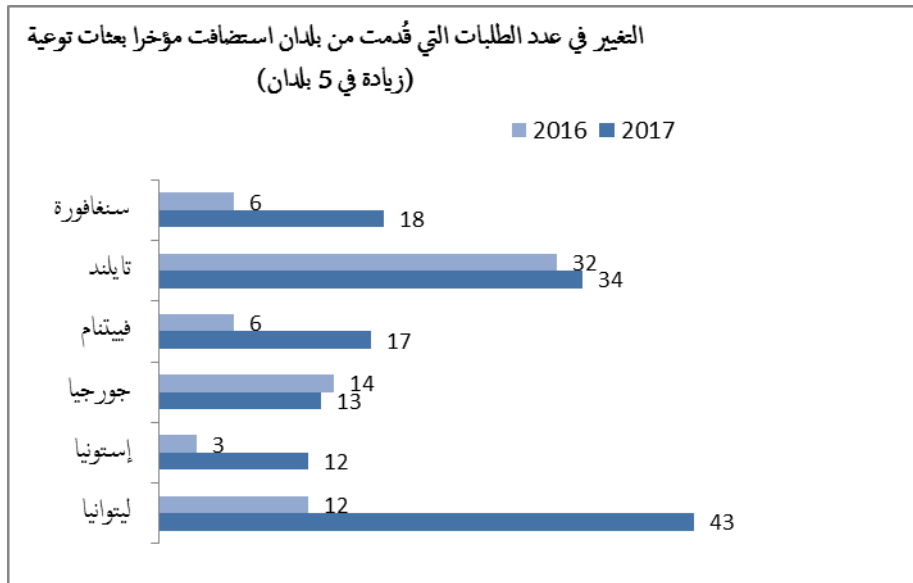
http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A%2F72%2F383&Lang=E&Submit=Search

بمسائل التنوع فيما بين أعضاء المجلس من خلال التدريب، ووضع المبادئ التوجيهية والمشاركة الفعالة من ممثلي الموارد البشرية في المجلس، واشتراط اهتمام أعضاء المجلس على وجه الخصوص بنوع المترشحين والترشيحات من كل من الدول الأعضاء غير الممثلة والمناطق الممثلة تمثيلاً ناقصاً، وتعظيم التنوع في العضوية في مجالس التعيين.

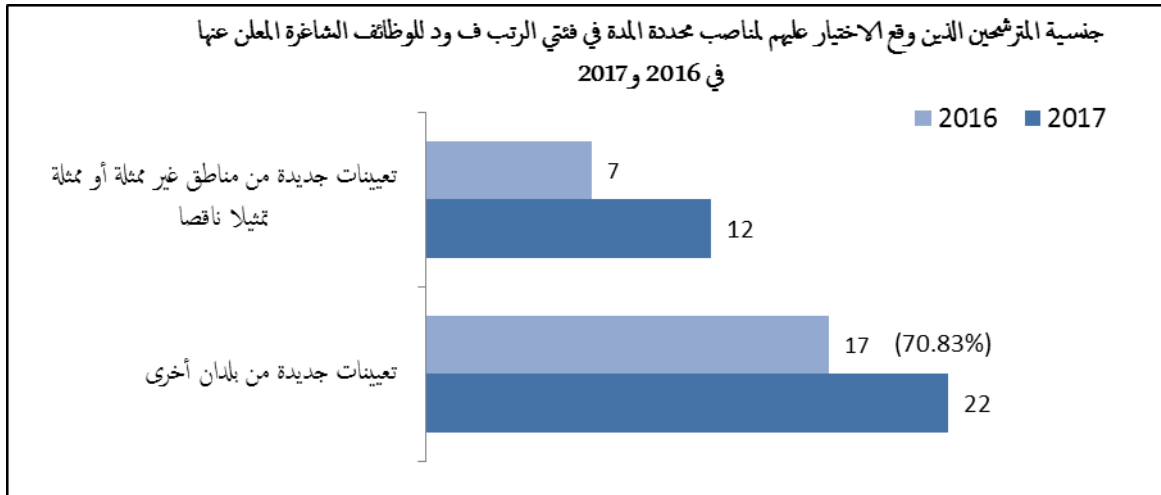
17. ووافقت لجنة الويبو للتنسيق في اجتماعها السنوي في أكتوبر 2016، على التوسع في أنشطة التوعية التي تقوم بها الأمانة لتغطية الدول الأعضاء التي لم تكن ممثلة في موظفي الويبو من قبل، وإعطائها الأولوية. وعلاوة على ذلك نصت لجنة الويبو للتنسيق على أن تُمنح الأولوية إلى الدول الأعضاء التي كانت قد حددت مسبقاً للتعاون الوثيق مع الأمانة. ومنذ ذلك الحين حددت 18 دولة من بين الواحد وسبعين دولة من الدول الأعضاء غير الممثلة التي لم تكن ممثلة في عام 2016 نقاط اتصال لها. ويوضح الرسم البياني فيما يلي أن إجمالي عدد مقدمي الطلبات في عام 2017 من بين الدول الأعضاء غير الممثلة قد تجاوز الضعف مقارنة بأعداد عام 2016، مع زيادة في نسبة هذه الطلبات من 7.23 في المائة إلى 10.71 في المائة من جميع مودعي الطلبات.



18. وتتضح قيمة مواصلة التفاعل مع الدول الأعضاء غير الممثلة في الزيادة (الحادة في بعض الحالات) في الطلبات المقدمة من مواطني هذه الدول الأعضاء عقب بعثات التوظيف والتوعية من الأمانة (انظر الرسم البياني فيما يلي). ومن الجدير بالذكر أن من بين الدول الست الأعضاء المبنية في الرسم البياني، أربع منها ممثلة الآن بين موظفي الويبو في الفئة الفنية وما فوقها.

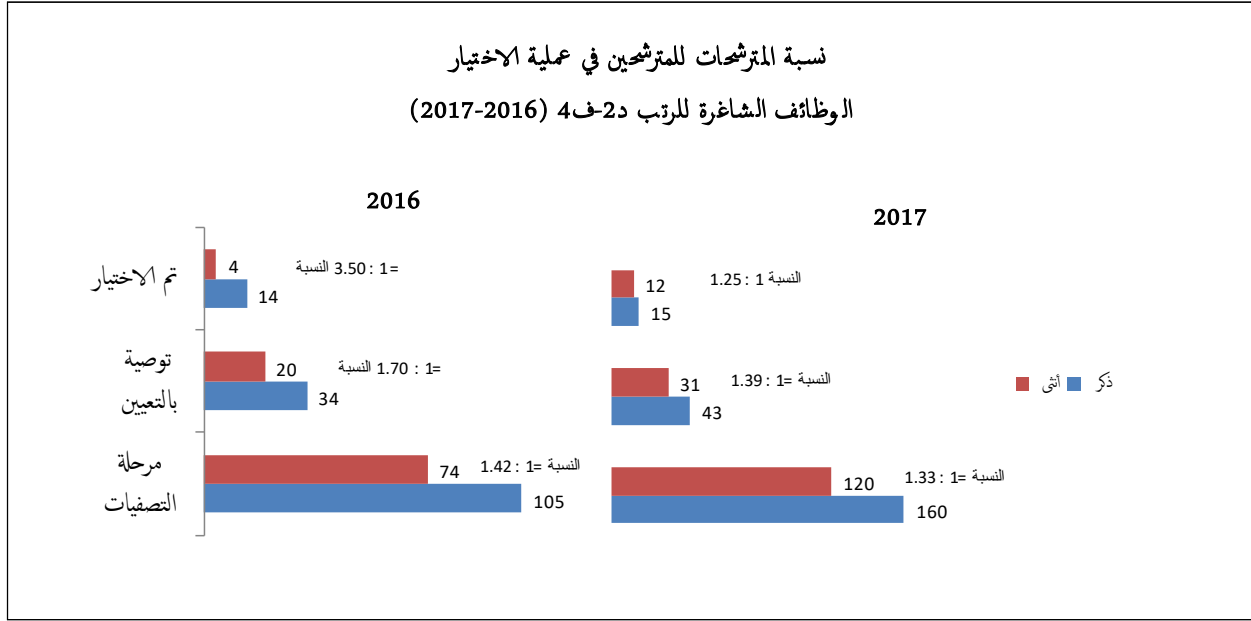


19. وتستخدم الويبو وسائل التواصل الاجتماعي وتغرس صورة صاحب العمل من خلالها بعناية إذ تنتهج سبلا تجعلها مميزة في سوق العمل التنافسي. وبالاتساق مع تحسين اسم الويبو وجعلها الاختيار المفضل من بين أصحاب العمل، تهدف عملية التوظيف أيضا إلى توفير تجربة أكثر جذبا للمرشحين الباحثين عن وظيفة لدى الويبو. والأثر المرجو من التجربة الإيجابية لدى المرشح ولا سيما في سوق شديد المنافسة هو تشجيع المزيد من الطلب على وظائف الويبو من جميع أنحاء العالم. وتتضح النتائج الإيجابية لهذه المبادرات الترويجية في الزيادة الإجمالية في عدد المتقدمين بطلبات والزيادة في نسبة التعيينات الجديدة من الدول الأعضاء غير الممثلة وفي المناطق الممثلة تمثيلا ناقصا (انظر الرسم البياني فيما يلي).



20. نتج عن مواصلة الجهود لتحسين هيكل الدرجات في الويبو وإعادة تقييمه لكي يواكب احتياجات العمل على نحو أفضل تحويل خمسة مناصب للخدمات العامة إلى مناصب فنية للمبتدئين، وكان ثلث المناصب المؤقتة الشاغرة التي بلغ عددها 32 منصبا والتي أُعلن عنها عام 2017 ينتمي إلى الرتبة ف-1/ف-2. وتؤدي زيادة عدد المناصب الفنية للمبتدئين إلى التوسع في فرص الويبو في اجتذاب فئة أكثر تنوعا من المترشحين.

21. وتنعكس هذه التطورات المشجعة في تحسين التنوع الجغرافي للويبو على إحداث تغيير إيجابي في التوازن بين الجنسين من المتقدمين. وزيادة عدد المتقدمات ليس إلا جانبا واحدا من أهداف التوظيف للمنظمة. أما التحدي الأكبر فهو كفاءة تقدم المترشحات صاحبات أفضل الخصائص واختيارهن لشغل الوظائف الشاغرة في الويبو لا مجرد الاكتفاء بزيادة أعداد الإناث. وتبين البيانات أدناه المتعلقة بعملية الاختيار بأكملها أن الويبو تتصدى لهذا التحدي. وتوضح البيانات أن نسبة المترشحات للرتبة ف-4 اللواتي أدرجن في قوائم مصغرة وأوصي بتعيينهن ومن ثم وقع الاختيار عليهن زادت في عام 2017 مقارنة بعام 2016.



22. يزداد استخدام مسؤولو الموارد البشرية للذكاء الاصطناعي بشكل عام عند التوظيف. ويتيح الذكاء الاصطناعي إمكانات واعدة تستكشفها الأمانة في الوقت الحالي. وإذ تعاملت الويبو مع المسائل القانونية فإنها تجرب حالياً برامج حاسوبية لاختبار قدرتها في فرز المتقدمين في بيئة المختبر مع الاهتمام على وجه الخصوص بالمخاطر المحتملة المترتبة على استخدام هذه التكنولوجيا.

تحديث القيم الأساسية للويبو والكفاءات التنظيمية

23. أُجري استعراض داخلي للقيم الأساسية للويبو وإطارها الخاص بالكفاءات في عام 2017 بهدف تشجيع القيم الأساسية والكفاءات التي يشعر الموظفون أنها تمثلهم وتشكل مصدر إلهام لهم في عملهم اليومي وترشدتهم في إنجازهم رسالة المنظمة. وشارك في هذا الاستعراض العديد من الزملاء على مستوى المنظمة ممن يتحملون مسؤوليات مختلفة ويأتون من بيئات ثقافية متنوعة. والنتائج الناتجة عن هذا الاستعراض تعبر عن تجاربهم وأفكارهم ومعارفهم المشتركة. ونتيجة لهذه العملية التشاركية جُمعت القيمتان التنظيميتان الأساسيتان "التوجه نحو تقديم الخدمات" و"المساءلة على النتائج" في قيمة أساسية واحدة أعيدت صياغتها تحت اسم "تحقيق التميز". وأعيد تسمية القيمة الأساسية السابقة "المسؤولية البيئية والاجتماعية والإدارية" لتصبح "التصرف بمسؤولية" في حين بقيت القيمة الأساسية "العمل بيدا واحدة" على ما هي. وأضيفت قيمة أساسية جديدة وهي "تشكيل المستقبل" بغية إبراز الكفاءات التي تتعلق بالابتكار والتغيير.

24. ويقدم النموذج الجديد للمبادئ الأساسية المتعلقة بعمليات إدارة البشر وتستخدم في وصف الوظائف والإعلان عن وظائف شاغرة ونظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين وفي البرنامج المنقح للمكافآت والتقدير.

أداء الموظفين

25. لا يزال الموظفون في الويبو يتمتعون بأداء عالٍ. وأوضحت البيانات الصادرة عن نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين لعام 2017 (جدول 18) أن الغالبية العظمى (75.4 في المائة)¹² حصلوا على تقديرات من مشرفيهم في العمل تفيد أنهم يؤدون عملهم بكفاءة في حين صُنّف ثُمس الموظفين (20.8 في المائة) بأنهم "ممتازون". ولم يُصنّف سوى عدد محدود للغاية من الموظفين بأنه متدني الأداء (فلم تكد تتجاوز نسبتهم المئوية 0.1).¹³ وتتسق بيانات نظام إدارة الأداء وتطوير الموظفين مع الاستقصاء الذي أجري مؤخرا بين الموظفين بشأن الرفاه الاجتماعي¹⁴ حيث أعربت أغلبية ساحقة من الموظفين (84 في المائة) عن رضاهم عن وظائفهم.

الاحتفاء بالتميز

26. اجتاز برنامج المكافآت والتقدير في الويبو مرحلته الثالثة بحلول العام 2017، ويشتمل على أربع فئات من المكافآت الفردية والجماعية حيث تعكس هذه الفئات القيم الأساسية للويبو. ويبرز برنامج المكافآت والتقدير الذي يتوافق مع المبادئ والخطوط التوجيهية الصادرة عن لجنة الخدمة المدنية الدولية مدى التزام الويبو بالاعتراف بالمساهمات المتميزة للأفراد العاملين وللأفرقة في إنجاز أهداف المنظمة. وفي عام 2018 زاد عدد الموظفين الذين يمكن أن يحصلوا على مكافأة فردية أو جماعية بل وزادت قيمة المبالغ الممنوحة في فئتي المكافأة، وعلاوة على ذلك أضيفت مكافأة جديدة وهي "الأداء في المنظمة" لتقدير مساهمة كل موظف في تحقيق امتياز أداء المنظمة.

تطوير الموظفين وتدريبهم

27. نُفذت أداة جديدة من أدوات تكنولوجيا المعلومات في مطلع عام 2018 تعود بمنافع متعددة على تطوير الموظفين وتدريبهم في إطار مشروع إدارة المواهب في نظام التخطيط للموارد المؤسسية. ويوفر نظام إدارة التعلم المؤسسي منصة للانضمام والحصول على محتوى سواء للدورات النظامية أو الأنشطة الذاتية مثل مواد للمطالعة ومقاطع فيديو وبرامج تعلم إلكتروني. ويتيح الفرصة أمام الأفرقة لإدارة أنشطة التعلم المباشرة كل في مجال تخصصه.

28. وخلاف البرامج التدريبية المنتظمة في اللغات والاتصال والإدارة ونظم التسجيل طُرحت مواد جديدة في عام 2017-2018، ما يجعل فرص التعلم جديرة بالاهتمام وحديثة أيضا. وضم عدد من برامج التدريب بالتعاون مع مختلف القطاعات في الويبو بغية تناول احتياجات محددة مثل الكتابة على مواقع الشبكة الدولية والجوانب المالية للمديرين واختيار الموردين وتقييم الأداء.

29. وفي عام 2017 تراجع متوسط أيام التدريب لكل موظف تراجعا طفيفا ليصل إلى 4.8 أيام مقارنة بعدد 5.2 أيام في عام 2016 (جدول 17). ويُعزى هذا الأمر إلى عاملين في الأساس. أولهما التغيير الذي شهدته سياسة التدريب على اللغات بغية الاتساق بين التدريب على اللغات والاحتياجات المؤسسية ما أدى إلى تقليص عدد دورات اللغات التي ترعاها المنظمة. أما الثاني فهو تراجع الدورات التدريبية على نظم التسجيل في الويبو حيث أصبح المستخدمون يجيدونها بقدر أكبر.

¹² أما النسبة المتبقية البالغة 3.6 في المائة فتتألف من الأشخاص الذين تغيّبوا أو الذين لم تكن لديهم تصنيف للتقييم لعام 2017 أو الذين لم يستكمل تقييمهم بعد.

¹³ أما النسبة المتبقية البالغة 3.6 في المائة فتتألف من الأشخاص الذين تغيّبوا أو الذين لم تكن لديهم تصنيف للتقييم لعام 2017 أو الذين لم يستكمل تقييمهم بعد.

¹⁴ انظر الفقرة 34 من هذا التقرير للمزيد من التفاصيل عن هذا الاستقصاء.

30. وأطلق برنامج توجيهي في مطلع عام 2018 على هيئة برنامج مقنن مدته ستة أشهر لتعزيز تطوير الموظفين وظيفيا وتدريبهم بالاستعانة بموجهين يجري التعاقد معهم داخليا للاستفادة من المواهب والموارد داخل المنظمة. والهدف العام من هذا البرنامج هو تعزيز رضا الموظفين وإنتاجيتهم وإدارتهم المعارف.

31. ويستمر تقديم حلقات العمل الشخصية والموجهة للتطوير المهني بالتعاون مع مجموعة الإرشاد الوظيفي المشتركة بين الوكالات التي تضم الويبو وأربعة كيانات أخرى¹⁵ بهدف زيادة التزام الموظفين ورفع أداءهم. وتواصل الويبو أيضا تدعيم الموظفين ماليًا وتمنحهم إجازات لكي يتمكنوا من مواصلة تعليمهم المستمر والانضمام إلى الجامعات للحصول على شهادات في الإدارة أو أي من المجالات الفنية المرتبطة بعملهم.

32. وختامًا وفي إطار مشروع إدارة المواهب التابع لنظام التخطيط للموارد المؤسسية أعدت قائمة تجريبية بالمهارات في عام 2017. واشتملت على إنشاء نبذة وصفية للبيانات الوظيفية والفردية وتحليلها. وغطت هذه النبذات المهارات المتعلقة بالوظيفة والمهارات الفنية واللغوية والخاصة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات. وتهدف المنظمة في نهاية المطاف إلى إعداد قاعدة بيانات بالمهارات المتاحة بين موظفيها والبيانات الوظيفية القائمة في العمل التي من شأنها أن تدعم تخطيط القوة العاملة وتطوير الموظفين استراتيجيا.

النهوض بمكان عمل يسوده الاحترام والتوافق وخالي من التحرش

33. تواصل الويبو جهودها للنهوض بمكان عمل يسوده الاحترام والتوافق. ففي مطلع عام 2018، أنشأ مسؤول الشكاوي شبكة "للإخطار لمنع المنازعات" دورها هو توجيه زملاء الذين يواجهون مواقف صعبة في العمل. وتطوع 15 موظفًا تقريبًا للعمل في الإخطار وتلقوا تدريبًا على ذلك. ومن بين أدوات الاتصال وإذكاء الوعي الأخرى الرامية للنهوض بمكان عمل يسوده الاحترام والتوافق ومنع السلوكيات غير المرغوبة وغير الملائمة التدريب الخاص بإدارة النزاعات ودليل الويبو لمكان عمل يسوده الاحترام والتوافق (صدر الإصدار الثالث منه في مايو 2018) وبرنامج تمهيدي للمنضمين الجدد وحلقة عمل عن التنوع والإدماج والتحفيز غير العمدي. وسوف تُهيأ وحدة التعلم الإلكتروني الصادرة عن الأمم المتحدة بعنوان "العمل سويًا في وفاق" لتناسب مع سياق الويبو وسوف تتاح للموظفين. وعلاوة على ذلك تعكف الويبو على إعداد تدابير لإذكاء وعي الموظفين بهذه المسألة وسوف تستعرض النظم والسياسات القائمة لكفالة كفاءتها المثالية ومواكبتها معايير الأمم المتحدة، ويجري هذا في إطار جهد يشمل منظومة الأمم المتحدة للتصدي إلى التحرش الجنسي.

الرعاية الاجتماعية للموظفين

34. عُرضت نتائج استقصاء صحة الموظفين وأداءهم الذي أجري بالتعاون مع جامعة ويستستر عام 2017 على الموظفين في جلسة إعلامية في يونيو 2018. وشارك 25 في المائة من الموظفين في هذا الاستقصاء. وأبرزت نتائج العديد من مجالات الانشغال التي تعكف المنظمة على صياغة تدابير للتصدي لها. وتم البدء في إعداد استراتيجية شاملة لرفاه الموظفين. وتدعم الويبو أيضًا إصدار استراتيجية للصحة العقلية التي تعالج المسائل المتعلقة برفاه الموظفين وصحتهم العقلية. وعلاوة على ذلك تدعم الويبو بشدة وضع سياسات وأنشطة تعزز رفاه الموظفين من خلال المشاركة في عدد من المنتديات المشتركة بين الوكالات مثل فريق مستشاري موظفي الأمم المتحدة المختص بمجالات الإجهاد والأفرقة العاملة المعنية بواجب العناية وتقديم الخدمات

¹⁵ هذه المنظمات هي الاتحاد الدولي للاتصالات ومكتب مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان ومكتب الأمم المتحدة في جنيف ومنظمة الصحة العالمية.

الصحة عن بعد وهيئة التمريض الطبية التابعة للأمم المتحدة. وتتخذ الويبو الخطوات اللازمة نحو تنفيذ الأولويات التي حددتها هذه المجموعات.

35. تم الانتهاء من تجديد مكاتب ومرافق وحدة الرعاية الطبية والاجتماعية في سبتمبر 2017 بما يكفل الامتثال إلى المعايير الطبية للصحة العامة والصحة المهنية. وتشمل الخصائص الجديدة لفائدة الموظفين تخصيص غرفة للإرضاع وغرفة للتأمل مكرسة لجميع الموظفين بمختلف دياناتهم وغرفة للطوارئ الطبية. وفي إطار واجب الرعاية الذي تضطلع الويبو به، تجري بشكل مستمر تقييمات لمجالات العمل في سياق السلامة والصحة، وكان آخرها التقييم الذي أجري في شهر إبريل 2018.¹⁶ وتقيم المكاتب وأماكن العمل الأخرى في سياق مختلف الأخطار مثل الأخطار الكيميائية وتلك المتعلقة بالانزلاق والسقوط والضوضاء وهندسة بيئة العمل. وتحدد المخاطر الصحية والمخاطر المتعلقة بالسلامة وتنفذ تدابير إما لإزالتها أو التخفيف من حدتها. وتُعالج المسائل النفسية الاجتماعية التي تنشأ عن الإجهاد المرتبط بالعمل وعن التحرش وإدمان الكحوليات.

العدالة الداخلية - التسوية الرسمية للنزاعات والحالات التأديبية

36. يُقدّم الجدولان 20 و21 عدد القضايا التي رفعها الموظفون من خلال نظام العدالة الداخلية في الفترة ما بين 1 يوليو 2017 و30 يونيو 2018، وعن موضوع تلك القضايا. ومن الملاحظ أنه في الفترة ما بين أبريل ويونيه في 2018، قُدم 318 طلب إعادة نظر من الموظفين العاملين في جنيف في الفئة الفنية وما فوقها، اعتراضاً على استقطاعات من المرتب نتجت عن تقليص مضاعف تسوية المقر.

37. وفي الفترة نفسها بدأت الإدارة إجراءات تأديبية ضد اثنين من الموظفين (مقارنة بخمس حالات خلال الفترة السابقة المشمولة بالتقرير) واتخذت الإجراءات التأديبية على أربعة موظفين كما يلي: إنزال درجة المرتب إلى مستوى أدنى لفترة زمنية محددة في حالة واحدة، وخفض الرتبة إلى رتبة أدنى لفترة زمنية معينة في حالة أخرى، والفصل من العمل في حالتين.

تكاليف العدالة الداخلية

38. بلغت قيمة الأحكام التي حكمت بها المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية (ILOAT) على الويبو خلال الفترة المشمولة بالتقرير 9 100 فرنك سويسري تقريباً. وعلاوة على ذلك قرر المدير العام منح ما مجموعه 7 500 فرنك سويسري في أعقاب التظلمات المقدمة لمجلس الويبو للتظلمات.

39. وبلغ إجمالي مبلغ التكاليف الإدارية الثابتة للقضايا التي نظرتها المحكمة الإدارية لمنظمة العمل الدولية (ILOAT) ومجلس الويبو للتظلمات خلال الفترة المشمولة بالتقرير 229 100 فرنك سويسري تقريباً، بما يعادل 117 600 فرنك سويسري للمحكمة و 111 500 فرنك سويسري للمجلس (باستثناء تكلفة الموظف في رتبة ف-3 الذي يؤدي وظيفة أمين المجلس). وهذا هو متوسط التكلفة الثابتة الذي يبلغ 16 700 فرنك سويسري للحكم الواحد الصادر عن المحكمة و 8 600 فرنك سويسري للنتيجة الواحدة التي يخلص المجلس إليها. وتشمل التكاليف الثابتة للقضايا التي ينظرها مجلس الويبو للتظلمات ما يلي: الرسوم التي تدفع لرئيس المجلس ونائبه، ومصاريف السفر لنائب الرئيس، وتكلفة الموظف من الوكالة الذي يقدم الدعم الإداري للمجلس.

¹⁶ تسترشد وحدة الرعاية الطبية والاجتماعية في الويبو عند تقييمها مجالات العمل بالمعايير التي وضعها المجلس الوطني للفحص في مجال السلامة والصحة المهنيين، وهو عبارة عن هيئة اعتماد مستقلة مقرها المملكة المتحدة تقدم تدريبات على الصحة والسلامة والممارسات البيئية والإدارة.

وضع السياسات

40. أقرت لجنة الويبو للتنسيق في اجتماعها السنوي في أكتوبر 2017 التعديلات على لوائح الموظفين وأخطرت بالتعديلات على قواعد الموظفين التي دخلت حيز النفاذ في 1 يناير 2018.¹⁷ وتمت تعديلات إضافية على قواعد الموظفين من المنتظر أن تُخطر بها لجنة الويبو للتنسيق في اجتماعها السنوي المزمع في سبتمبر 2018.¹⁸

41. وفي إطار التحسين المستمر لإطار سياسة الموارد البشرية، صدر أكثر من 20 تعميماً إدارياً ووثيقة إدارية جديدة أو منقحة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، التي كانت تصحبها تبليغات لكل الموظفين إذا دعت الضرورة لكفالة فهم الموظفين التطورات في مجال السياسات فهماً كاملاً. وتعلقت هذه التعميمات بموضوعات من قبيل المزايا والاستحقاقات (مثل المنح الدراسية)، والمسار الوظيفي (مثل تقييم الأداء وسن التقاعد وبرنامج تبادل الوظيفة الرائد)، وتسوية المنازعات. ومن الملحوظ وضعت سياسة شاملة جديدة بشأن برنامج التأمين الصحي ما بعد الخدمة المتاح للموظفين المتقاعدين. وفضلاً عن تحسين مزايا الأمومة المتاحة للموظفين المؤقتين أضيف المزيد من المرونة على مزايا الأبوة في إطار سياسة منقحة تتعلق بإجازات الأمومة والأبوة والتبني بغية دعم الموظفين لإقامة التوازن بين التزاماتهم الأسرية والتزاماتهم في العمل.

42. وهياً عدد من السياسات والعمليات لتوحيد نطاقاً أوسع من خدمات الموارد البشرية في منظومة تكنولوجيا المعلومات التي يطبقها قسم إدارة الموارد البشرية (نظام الإدارة المتكاملة للمعلومات (AIMS) للموارد البشرية). فعلى سبيل المثال تقدم إفادات بأسماء المعالين إلكترونياً وتملاً تقييمات الأداء من خلال منظومة متكاملة. وسوف تستمر هذه التطورات بغية تبسيط الإجراءات على الموظفين والمديرين وتيسير المعالجة الإدارية على قسم إدارة الموارد البشرية وتسهيل توفير البيانات بشأن خدمات الموارد البشرية.

منظومة جديدة لإدارة الوقت

43. تلتزم المنظمة بتوفير بيئة مؤاتية لتحقيق إدارة الوقت بكفاءة بما في ذلك المرونة المحسنة من خلال ترتيبات عمل جديدة مرنة. ومن منافع الإدارة الفعالة للوقت زيادة الإنتاجية والفاعلية وتحسين التوازن بين العمل والحياة الأسرية للموظفين. واستمرت المشاورات الموسعة والاستعدادات الخاصة بتنفيذ سياسة جديدة بشأن إدارة الوقت وترتيبات العمل المرنة في عام 2017 وحتى عام 2018، بالتوازي مع تطوير نظاماً متكاملماً وآلياً لإدارة الإجازات والغياب. وأعيدت جدولة التاريخ المبدئي للعمل بهذا النظام من سنة 2018 إلى مطلع سنة 2019 بغية مراعاة الأطر الزمنية الضرورية لتطوير النظام الآلي.

العلاقات بين الموظفين والإدارة

44. عقد مجلس موظفي الويبو الذي تأسس في مارس 2017 عقب انتخاب الموظفين بأكلمهم لأعضائه انتخابات ثانية في مارس 2018 في ضوء انتهاء مدته التي تبلغ سنة. وانتُخبت مجموعة جديدة من الأعضاء لمدة ثلاث سنوات. ويمثل مجلس الموظفين مصالح الموظفين أمام المدير العام وممثليه أو ممثلها وفقاً للهادة 1-8 من لائحة الموظفين.

¹⁷ انظر الوثائق WO/CC/74/4Add و WO/CC/74/7 و WO/CC/74/7 Corr. على الرابط

التالي: http://www.wipo.int/meetings/en/details.jsp?meeting_id=43525.

¹⁸ انظر الوثيقة WO/CC/75/2.

45. وعلاوة على جمعية موظفي الويبو أسس بعض الموظفين جمعيات أو مجموعات جديدة للموظفين ممارسة لحقهم في التجمع. ومن بينها اتحاد موظفي الويبو، واللجنة الرياضية لموظفي الويبو ونادي تنس الطاولة للويبو.

46. وتعدّ مشاورات منتظمة بين الإدارة وممثلي الموظفين بشأن مسائل تتعلق برفاه الموظفين وإدارة العاملين. وتُحال سياسات الموارد البشرية بانتظام إلى مجلس موظفي الويبو لاستعراضها قبل إتمامها.

[نهاية الوثيقة]