



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
9 August 2002
Russian
Original: English

Пятьдесят седьмая сессия
Пункт 118 предварительной повестки дня*
План конференций

Совершенствование работы Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному обслуживанию

Доклад Генерального секретаря**

Резюме

Настоящий доклад подготовлен в ответ на просьбы Генеральной Ассамблеи относительно представления докладов о методах работы, функциях и нормах производительности Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному обслуживанию и об эффективности, качестве и фактическом объеме конференционных услуг, а также в ответ на другие просьбы. Он представляется в контексте проводимого Генеральным секретарем всеобъемлющего обзора работы Организации. По просьбе Генеральной Ассамблеи в него включена также справка о нормах рабочей нагрузки (приложение I).

* A/57/150.

** Настоящий доклад был подготовлен в контексте проводимого Генеральным секретарем всеобъемлющего обзора работы Организации, что повлекло за собой задержку с его представлением.

Введение

1. В рамках секретариатской поддержки межправительственного процесса в Организации Объединенных Наций Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному обслуживанию играет незаметную, но, тем не менее, существенно важную роль, обеспечивая поддержку в проведении заседаний, оказывая секретариатские услуги технического характера и услуги в области устного перевода и обработки документации. На эти цели Департаменту выделены ресурсы в размере 17 процентов от общего объема ассигнований по текущему бюджету по программам.

2. С учетом значительной доли ресурсов, выделяемых Департаменту в общем объеме бюджетных ассигнований, государства-члены ожидают от него безупречной и эффективной работы по обеспечению бесперебойного функционирования межправительственного механизма, и Департамент в значительной степени оправдывает эти ожидания. В этом заслуга его трудолюбивых, высококвалифицированных и преданных делу сотрудников. Вместе с тем на пятьдесят шестой сессии Генеральной Ассамблеи был поднят ряд вопросов, которые касались некоторых аспектов работы Департамента и в связи с которыми был принят ряд директивных решений, содержащих, в частности, просьбы о проведении нескольких исследований, касающихся деятельности Департамента¹.

3. Хорошие возможности для тщательного анализа работы Департамента в целях повышения ее эффективности открылись в связи с проведением по призыву Генерального секретаря всеобъемлющего обзора работы Организации. Для подготовки квалифицированных рекомендаций независимого характера была задействована группа консультантов, которой было предложено вести работу открыто и транспарентно. Консультанты побеседовали с большим числом сотрудников и делегатов и создали интерактивный веб-сайт для информирования о ходе своей работы. Их выводы стали полезным подспорьем при подготовке настоящего доклада.

4. В начале этого года Департамент сам приступил к проведению тщательного критического анализа своей деятельности, включая подробное изучение всего механизма подготовки и выпуска документов и организации и проведения заседаний, вокруг чего строится вся его работа. Результаты этого анализа также нашли отражение в настоящем докладе. Пристальное внимание в рамках этого процесса уделялось приоритетным направлениям совершенствования деятельности Департамента, как они были определены государствами-членами, и были рассмотрены пути и средства решения поставленных задач. Результаты этих усилий излагаются ниже.

5. Для повышения эффективности и качества работы Департамента была разработана стратегия, предусматривающая пять направлений деятельности. Этими направлениями являются:

- a) изменение места и роли Департамента;
- b) ориентация на общесистемные результаты;
- c) создание единой глобальной системы управления;

¹ См. резолюцию 56/242 Генеральной Ассамблеи, раздел II, пункты 6 и 20; раздел III, пункты 1 и 13; и раздел IV, пункты 5, 7, 12 и 14; и резолюцию 56/253, пункты 80 и 84.

- d) оптимизация использования технических средств;
- e) улучшение положения дел в области документации.

Изменение места и роли Департамента

6. Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному обслуживанию занимает промежуточное положение между структурными подразделениями, занимающимися осуществлением программ, и межправительственным механизмом, выполняющим директивные функции. Департамент гордится своей надежностью, которую он демонстрирует особенно тогда, когда его просят выполнить ту или иную работу в самых неблагоприятных условиях. Это ценное качество, необходимое для обеспечения бесперебойного функционирования межправительственного механизма Организации, необходимо всячески поощрять и беречь. Однако у такого подхода есть и отрицательные стороны. Поскольку Департамент ориентирован на выполнение всех возлагаемых на него задач, он обеспечивает быструю обработку документов, в том числе и представляемых с опозданием и с нарушением, часто вопиющим, тех требований, которые касаются листажа. Дорожа своей репутацией надежного подразделения, Департамент традиционно принимает к исполнению просьбы об обслуживании заседаний, проводимых поздно вечером и в выходные дни, а также об увеличении де-факто продолжительности заседаний, когда отведенное для них время уже истекло. Другими словами, Департамент в своей работе до сих пор ориентировался на спрос и считал мерилом ее успеха способность удовлетворять все потребности, уделяя при этом меньше внимания последствиям такого подхода в плане увеличения расходов, ухудшения качества и снижения эффективности использования времени и сил сотрудников. Такой ориентированный на спрос подход явился одной из основных причин перерасхода средств Департаментом в Нью-Йорке на 11 млн. долл. США в двухгодичном периоде 1998–1999 годов и на 27,6 млн. долл. США в двухгодичном периоде 2000–2001 годов.

7. Сам того не желая, Департамент способствует созданию проблем, снижающих качество и эффективность работы Организации. До тех пор, пока он будет обрабатывать документы независимо от того, когда они поступили, и невзирая на их объем, у департаментов, отвечающих за их подготовку, не будет серьезного стимула к их своевременному представлению и соблюдению требований в отношении их объема, а конечный продукт всегда будет непредсказуемого качества. И до тех пор, пока средства обслуживания заседаний будут предоставляться в объемах, превышающих первоначально запланированные, у межправительственных органов не будет большого стимула к их проведению в обычно отводимое для заседаний время, проявлению дисциплинированности и дальновидности при составлении и выполнении своих программ работы и своевременному завершению своих заседаний.

8. Впредь, с учетом интересов Организации в целом, Департамент будет играть более активную роль, не сводящуюся лишь к роли пассивного поставщика услуг. Эта повышенная роль будет состоять в активном содействии управлению всем процессом межправительственной деятельности и повышению эффективности и организованности этого процесса. Для работы на опережение и выпол-

нения функций содействия достижению межправительственных целей Департаменту необходимо будет скорректировать свои подходы и методы работы.

9. **Поддержка Председателя Генеральной Ассамблеи.** Департамент будет оказывать более активную и широкую поддержку Председателю Ассамблеи. Он будет приступать к осуществлению мероприятий по перспективному планированию задолго до открытия сессий Генеральной Ассамблеи. В частности, в связи с заблаговременным избранием Председателя Департамент будет координировать подготовку рекомендаций Председателю по программе работы Ассамблеи и принимать меры к обеспечению своевременного представления Ассамблее докладов с учетом ее программы работы.

10. **Секретари органов.** В силу характера своих обязанностей секретари комитетов и так играют важную каталитическую роль. Теперь они будут в опережающем режиме еще активнее сотрудничать с председателями и бюро при подготовке повесток дня, планировании работы с учетом имеющихся временных ресурсов и осуществлении контроля за ходом подготовки документации. В тесном сотрудничестве с председателями они будут принимать меры к обеспечению своевременного начала и закрытия заседаний и полного использования выделенных конференционных ресурсов.

11. Департамент, когда он был создан, объединил технические секретариаты Генеральной Ассамблеи и ее Первого-Четвертого комитетов, а также Экономического и Социального Совета и всех его органов, базирующихся в Нью-Йорке. Теперь, когда время доказало оправданность объединения этих подразделений друг с другом и конференционными службами, в состав Департамента будут включены также технические секретариаты Пятого и Шестого комитетов.

12. **Документация.** Подразделения, занимающиеся обработкой документации, будут работать в тандеме с подразделениями, отвечающими за ее подготовку в целях совершенствования перспективного планирования в данной области. Превышение 16-страничного лимита, установленного для докладов, готовящихся в Секретариате, будет допускаться лишь в исключительных случаях, когда это полностью оправдано обстоятельствами. Что касается вспомогательных органов, то им будут направляться напоминания о том, что объем их докладов не должен превышать 20 страниц, и будет всячески поощряться соблюдение ими этого требования.

13. **Редакционный контроль.** Технические редакторы будут готовы помочь своим советом еще до представления проектов резолюций. Для обеспечения качества и единообразия документов их авторы будут иметь возможность использовать услуги технических редакторов еще на стадии подготовки проектов.

14. **Переводческие услуги.** Руководители переводческих служб будут консультировать подразделения, отвечающие за подготовку документов, по вопросам, касающимся удобочитаемости их текстов. Согласование текстов проектов резолюций на различных языках будет по возможности производиться до их принятия. В целях получения отзывов о качестве переводов будут поддерживаться регулярные контакты с делегациями.

15. **Планирование заседаний.** В соответствии с мандатами, полученными от директивных органов, Департамент будет следить за тем, чтобы программа заседаний строго соответствовала утвержденному Генеральной Ассамблеей рас-

писанию конференций и совещаний. Это означает, что произвольное продление заседаний по истечении нормальной продолжительности рабочего дня, за исключением пленарных заседаний Генеральной Ассамблеи, Совета Безопасности и заседаний в рамках этапа заседаний высокого уровня основных сессий Экономического и Социального Совета, допускаться не будет. Просьбы о продлении заседаний сверх их установленной продолжительности или о проведении межсессионных «неофициальных консультаций», которые фактически превращаются в дополнительные несанкционированные заседания, хотя и под другим названием, будут направляться на рассмотрение Комитета по конференциям в соответствии с установленной процедурой. При необходимости в связи с такими просьбами будут готовиться записки об их последствиях для бюджета по программам.

16. В процессе проведения Департаментом оценки своей работы был использован системный подход, имевший целью определить подпрограммы, повышающие ценность информации, и подпрограммы в этом плане малоэффективные, и принять меры к соответствующему перераспределению ресурсов. Это позволит повысить общую производительность Департамента либо получить общесистемные выгоды. Вместе с другими мерами, рассматриваемыми в других разделах настоящего доклада, это будет иметь своим результатом реорганизацию деятельности и перераспределение ресурсов. Наметки соответствующих структурных изменений освещаются в приложении II.

17. Таким образом, основными функциями Департамента станут:

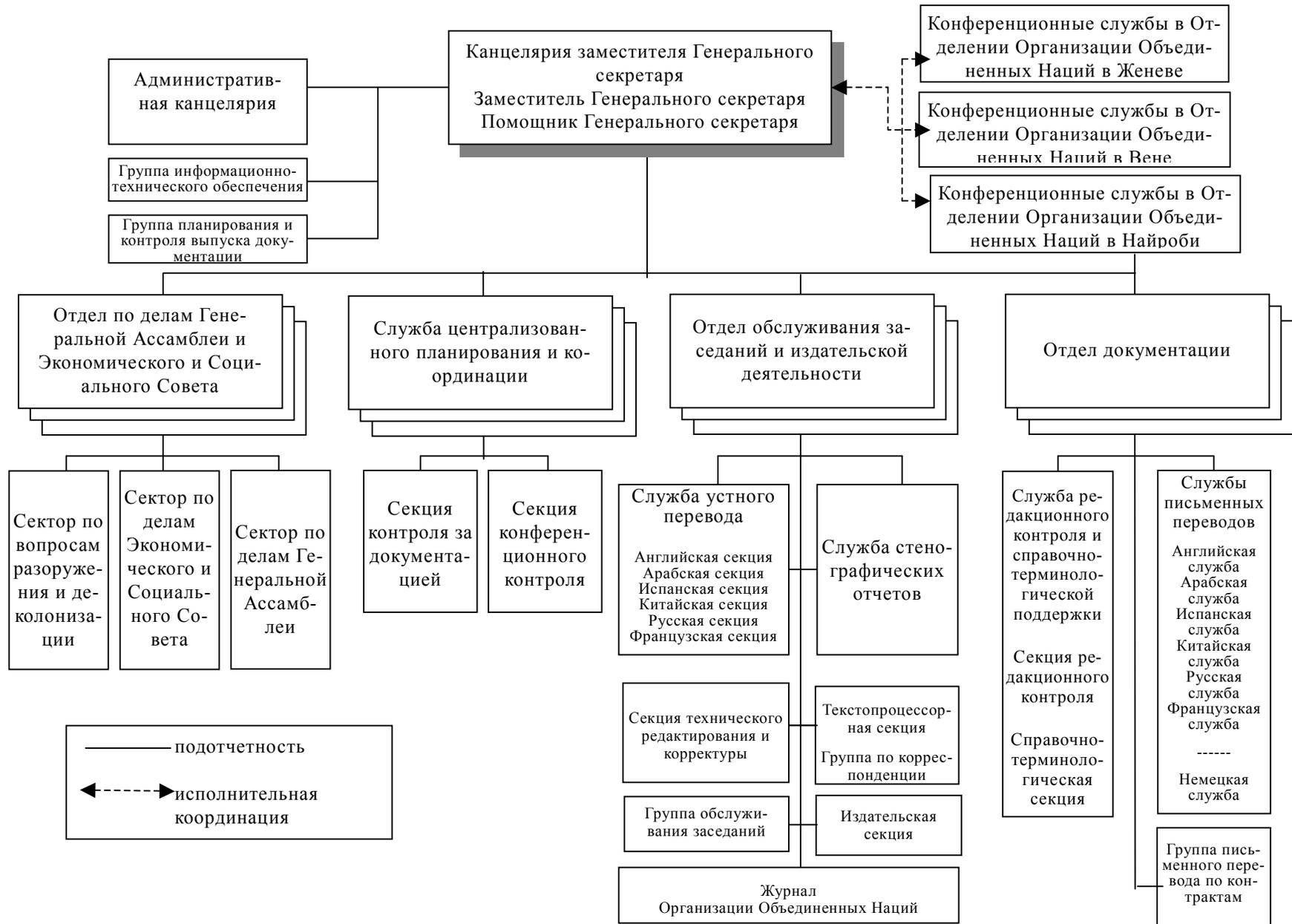
- a) поддержка межправительственного механизма в залах заседаний;
- b) координация и планирование заседаний и процесса подготовки и представления документации;
- c) обработка документов;
- d) выпуск и распространение документов.

18. С учетом этих функций Департамент после его реорганизации будет включать следующие организационные подразделения:

- a) Службу централизованного планирования и координации;
- b) Отдел по делам Генеральной Ассамблеи и Экономического и Социального Совета;
- c) Отдел обслуживания заседаний и издательской деятельности;
- d) Отдел документации.

19. С учетом более широкой и активной роли, которую, по мнению Генерального секретаря, должен играть Департамент, он будет переименован в Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению (см. схему).

Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению



Ориентация на общесистемные результаты

20. Двумя основными направлениями работы Департамента являются обслуживание заседаний и обработка документации. Эти две функции образуют единый рабочий цикл. В рамках этого цикла заседания генерируют документы, которые в свою очередь используются в ходе последующих заседаний. Движущей силой цикла являются государства-члены, а приводным механизмом — межправительственные заседания. Почти вся деятельность органов Организации Объединенных Наций, включая Совет Безопасности, носит циклический характер.

21. Роль Департамента в рамках этого цикла является всеохватывающей и состоит в повышении ценности информации. Для повышения ценности информации Департамент использует различные способы, включая:

- оказание помощи межправительственным органам в подготовке и исполнении их повесток дня путем обеспечения их наиболее полной и достоверной информацией, необходимой для нормального и эффективного проведения заседаний с соблюдением процедурных требований;
- содействие наилучшему использованию информации межправительственными органами в ходе их заседаний, с тем чтобы они могли эффективно и оперативно решать свои задачи;
- превращение информации в письменном виде из проектов на одном языке в прошедшие редакционный контроль официальные документы на шести языках (а для некоторых документов и на семи), полностью выверенные по справочным материалам и использующие последовательно единообразную терминологию Организации Объединенных Наций;
- перевод устной информации на одном языке на несколько (до шести) языков в интересах всех государств-членов;
- составление отчетов о работе заседающих органов, когда это предусмотрено решениями директивных органов (стенографические и краткие отчеты);
- техническое редактирование и издание резолюций межправительственных органов после их принятия в целях обеспечения их единообразного понимания на шести языках;
- предоставление официальной информации пользователям в удобочитаемой электронной и печатной форме.

22. Очевидно, что в контексте мер по обеспечению еще большей практической отдачи от работы Департамента одних только структурных изменений будет недостаточно для повышения эффективности и качества его работы; необходимо также изменить культуру Департамента. В этой связи один из основных выводов консультантов состоит в том, что различные подразделения Департамента существуют и зачастую функционируют как бы в отдельных «бункерах», взаимодействуя друг с другом лишь на управленческом уровне. Консультанты отметили также, что отсутствует практика проведения регулярных совещаний сотрудников подразделений. Персонал имеет недостаточно полное представление о всей производственной цепочке и общей политике, определяющей его работу. Сотрудники не задумываются об экономии, которая может быть полу-

чена в других подразделениях при изменении их собственных подходов и методов работы.

23. Фактически Департамент работает в чрезвычайном режиме. Это является одной из причин «бункерного менталитета» подразделений, поскольку им приходится сосредоточивать все силы на решении своих неотложных задач. Вполне могут иметь место случаи, когда то или иное подразделение, пытаясь оптимизировать свою текущую работу в условиях большой ежедневной нагрузки, прибегает к методам, затрудняющим работу других подразделений или ведущим к увеличению затрат на производство конечного продукта. В действительно интегрированном департаменте руководители и сотрудники различных подразделений не только совместно планируют и координируют свои усилия, но и думают о том, как результаты их работы будут использоваться другими подразделениями и конечными пользователями. Такое общесистемное мышление влияет на выбор сотрудниками и руководителями методов своей работы; они все время будут стремиться выбрать такие методы, которые обеспечивают оптимальный баланс между результатами их работы и результатами работы других и которые приводят к наилучшим результатам для всей системы. Уделение серьезного внимания общесистемным выгодам имеет крайне важное значение для получения существенной отдачи от новых технологий и других нововведений, и конечные пользователи услуг Департамента, особенно делегации государств-членов, смогут тогда увидеть, что в его работе и в работе Секретариата произошли реальные изменения к лучшему.

24. Активные усилия по содействию межправительственному процессу должны способствовать прекращению работы в чрезвычайном режиме. Это создаст условия для принятия мер по организации работы, ориентированной на общесистемный результат. Для реализации преимуществ общесистемного подхода необходимы также эффективные координационные и оперативные механизмы. В этой связи будут созданы или укреплены следующие механизмы.

25. Первоочередной задачей является обеспечение более тесной междепартаментской координации. В ходе основной части сессий Генеральной Ассамблеи руководитель Департамента всегда созывает еженедельные координационные совещания с руководителями других департаментов и управлений Секретариата. Теперь такие совещания будут проводиться на протяжении всего года, и на них будут решаться более широкие задачи. Они будут служить координационным механизмом высокого уровня для обеспечения единого подхода к планированию заседаний и выпуску соответствующей документации в поддержку межправительственного механизма.

26. Особую ответственность за разработку, принятие и реализацию общесистемного подхода в рамках Департамента будет нести его Управленческая группа в составе старших руководителей и руководителей программ и их заместителей, которая будет проводить свои заседания на еженедельной основе и будет сосредоточивать внимание на вопросах стратегического планирования работы Департамента. Раз в месяц участие в заседаниях этой Группы в режиме телеконференции будут принимать руководители конференционных служб отделений Организации Объединенных Наций в Женеве, Вене и Найроби. Кроме того, руководитель Департамента будет периодически созывать расширенные совещания руководящих сотрудников, в которых будут участвовать около 30 руководителей старшего и среднего звена.

27. Под эгидой Управленческой группы будет создана новая группа по вопросам программирования, которая будет состоять из руководителей среднего звена, занимающих должности ниже уровня руководителя программы и отвечающих за принятие важных оперативных решений, влияющих на работу всего Департамента. Задача этой группы будет состоять в обеспечении согласованности работы в рамках Департамента.

28. Для информирования сотрудников о том, что происходит в Департаменте, с тем чтобы они привыкали мыслить общедепартаментскими категориями и в большей степени ощущали свою принадлежность к Департаменту, будет создан внутренний интерактивный веб-сайт. Ему предназначена также роль открытого форума вне рамок официальной иерархии Департамента.

29. Всем подразделениям Департамента будет предписано регулярно проводить совещания сотрудников. В обязанность руководителей будет вменено полное информирование сотрудников о политике в рамках Департамента и о происходящих в нем событиях и процессах.

30. Ни одна мера и ни один управленческий механизм не дадут мгновенных результатов. Однако можно надеяться, что вместе взятые эти меры и механизмы обеспечат постепенный переход Департамента в целом к мышлению общесистемными категориями, необходимость в котором сейчас так ощущается.

Создание единой глобальной системы управления

31. Работа Организации Объединенных Наций как глобальной организации должна быть построена таким образом, чтобы обеспечить максимально эффективное использование ее ресурсов в глобальном масштабе. Программы конференционного обслуживания осуществляются в Центральных учреждениях, Женеве, Вене и Найроби, а также в региональных комиссиях. Что касается распределения конференционных ресурсов между основными местами службы, то на Нью-Йорк приходится 63 процента таких ресурсов, на Женеву — 29 процентов, на Вену — 6 процентов и на Найроби — 2 процента.

32. В пункте 3 раздела II своей резолюции 56/242 Генеральная Ассамблея просила Генерального секретаря с учетом недавних организационных изменений обеспечить, чтобы Департамент рассматривался как надлежащий исполнительный орган, выполняющий функции по надзору, координации и совершенствованию деятельности по глобальному управлению конференционными услугами Организации Объединенных Наций и их предоставлению под директивным руководством Генеральной Ассамблеи и под надзором и контролем Комитета по конференциям. Это положение согласуется с программной установкой, сформулированной Генеральным секретарем в разделе 2 (Дела Генеральной Ассамблеи и конференционное обслуживание) предлагаемого бюджета по программам на двухгодичный период 2002–2003 годов, где говорится, что за работу конференционных служб в Нью-Йорке, Женеве, Вене и Найроби, а также за соответствующие ресурсы для обслуживания конференций, которые выделяются в рамках этого раздела, отвечает заместитель Генерального секретаря по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному обслуживанию и что такой порядок позволяет осуществлять комплексное управление ресурсами по обслуживанию конференций во всех четырех местах службы в целях обеспечения их эффективного использования (A/56/6 (раздел 2), пункт 2.5).

33. Хотя предметом нынешнего обзора являются центральные структуры Департамента, в контексте задачи создания единой глобальной системы управления внимание будет уделено также работе его подразделений в других основных местах службы. В настоящее время руководящая роль Департамента по-разному понимается в различных местах службы. Путем издания поправок к соответствующим бюллетеням Генерального секретаря будут сформулированы четкие и последовательные руководящие принципы, призванные придать оперативный характер роли руководителя Департамента как старшего должностного лица, отвечающего за работу конференционных служб (деятельность по конференционному управлению) в Нью-Йорке, Женеве, Вене и Найроби, а также за соответствующие ресурсы. Будут приняты меры к тому, чтобы институциональные взаимоотношения между Департаментом и другими тремя местами службы носили единообразный характер и эффективно способствовали решению задачи интеграции управленческой деятельности Департамента в глобальном масштабе.

34. Для достижения целей эффективного с точки зрения расходов управления конференционными услугами в глобальном масштабе необходимо укрепить координацию и сотрудничество между местами службы. Одним из проверенных методов в этом плане является перераспределение рабочей нагрузки. Что касается устного перевода, то будут продолжены усилия по координации и планированию потребностей в устном переводе в Центральных учреждениях и отделениях Организации Объединенных Наций в Женеве, Вене и Найроби в целях обеспечения оптимального, с точки зрения всей системы, использования кадровых ресурсов указанных четырех мест службы. Это предполагает выполнение части работы силами устных переводчиков из других мест службы, когда это связано с меньшими расходами, чем привлечение внешних переводчиков. Перераспределение рабочей нагрузки в области письменного перевода путем направления документов на перевод в другие места службы позволяет использовать разницу во времени и уменьшить рабочую нагрузку. Несмотря на то, что все основные места службы работают в условиях высокой нагрузки и сжатых сроков выпуска документов, эта практика будет и далее опробоваться.

35. Будут и дальше изучаться и опробоваться возможности глобальной работы за счет дистанционного устного перевода и дистанционного письменного перевода по контрактам. Дистанционный устный перевод имеет хорошие перспективы и будет использоваться Департаментом с санкции межправительственных органов после преодоления остающихся технических трудностей и тщательного изучения и учета влияния такого перевода на условия труда устных переводчиков. Нынешний уровень развития технологий пока не позволяет использовать такой перевод из-за проблем аудио-визуальной синхронизации, а также из-за ненадежности услуг связи. Работа по отслеживанию достижений в деле совершенствования технических средств в данной области и по информированию о достигнутом прогрессе будет продолжаться.

36. Более перспективным на данном этапе является расширение практики дистанционного письменного перевода. Департамент уже использует эту практику двояким образом. С 1994 года он больше не направляет письменных переводчиков на конференции, и вся сессионная переводческая работа для конференций выполняется путем передачи документов, по факсу или электронной почте, на перевод в основные места службы. Для перевода несрочных документов Департамент также использует внешних подрядчиков, работающих у себя на родине на основе специальных контрактов. Электронная почта

на родине на основе специальных контрактов. Электронная почта позволяет направлять таким подрядчикам и более срочные документы. Для расширения резерва подрядчиков потребуются увеличить предлагаемые ставки оплаты труда. Действующая шкала ставок оплаты перевода по контрактам не менялась с 1995 года, в результате чего для переводчиков, работающих по контрактам, эта работа становится все менее привлекательной, особенно в условиях более высоких ставок, предлагаемых конкурентами. Будут подготовлены предложения относительно новой шкалы ставок, которая позволила бы увеличить штат письменных переводчиков, работающих по контрактам. В конечном итоге это приведет к снижению общих расходов и обернется финансовой экономией для Организации, поскольку это уменьшит извечную потребность в привлечении временных переводчиков.

37. В связи с крупными конференциями, проводимыми вне мест службы, хорошо зарекомендовали себя совместные группы в составе сотрудников из различных мест службы, позволившие снизить издержки для принимающих стран. Такие группы будут создаваться и в будущем при совершенствовании практики перспективного планирования.

38. Эффективное глобальное управление предполагает также выявление наилучшей практики, которую затем можно использовать в глобальном масштабе. Кроме того, оно предполагает единообразное применение принципов и процедур, как это требуется от организации, члены которой, в каком бы месте службы они ни находились, ожидают одинаково высокого качества обслуживания. Значительный вклад в выявление наилучшей практики могли бы внести другие места службы. Будет проведен обзор нынешних методов работы и процедур, по результатам которого будет определено, какие из этих методов и процедур заслуживают глобального распространения и какие необходимо сделать поправки на местные условия.

39. Помимо вышеперечисленных оперативных функций будут укреплены и функции Департамента в бюджетной и кадровой областях. Заместитель Генерального секретаря, отвечающий за работу Департамента, будет осуществлять распределение глобальных конференционных ресурсов между Центральными учреждениями, Женевой, Венной и Найроби и на регулярной основе получать подробные аналитические отчеты о расходовании средств. Кроме того, решения, касающиеся заполнения должностей в Женеве, Вене и Найроби, имеющих прямое отношение к конференционному обслуживанию, будут приниматься при консультациях с ним или при его участии. При этом повседневные обязанности, связанные с оказанием конференционных услуг в этих трех местах службы, будут по-прежнему лежать на их генеральных директорах.

40. Департамент будет продолжать работу по расширению использования глобальных конференционных ресурсов на основе систематического и согласованного перспективного планирования с участием указанных четырех мест службы. Более эффективную роль в этой связи будет играть, как ожидается, ежегодное координационное совещание руководителей конференционных служб.

Оптимизация использования технических средств

41. В Департаменте по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному обслуживанию технические средства обычно рассматривались как один из инструментов в арсенале средств, используемых на рабочем месте. Ввиду особенностей своих производственных процессов Департамент теперь будет использовать информационную технологию не только как инструмент, но и как стратегический ресурс.

42. С начала этого года в Департаменте проводилось систематическое изучение двух производственных цепочек Департамента — по обработке документов и по организации заседаний, — чтобы определить, как и где можно было бы внедрить, усовершенствовать или модифицировать использование информационно-коммуникационных технологий. Хотя технологии уже используются эффективно во многих сферах деятельности Департамента, изучение данного вопроса показало, что имеются значительные возможности для осуществления преобразований с целью использования преимуществ технических нововведений для повышения эффективности деятельности и, со временем, сокращения расходов. Наиболее актуальной задачей является совершенствование производственной цепочки по обработке документов. На этом направлении было принято решение создать систему полностью электронной обработки документов — от представления документов до их размножения и распространения. Цель состоит в том, чтобы обеспечить передачу информации из одного подразделения в другое и от одного сотрудника к другому в высококачественном, насколько это возможно, электронном формате. Получение информации задействованными в производственной цепочке сотрудниками в электронном формате облегчает их работу и позволяет им выполнять ее более качественно, что, в свою очередь, способствует обеспечению более высокой производительности всей системы.

43. В настоящее время началась разработка плана действий по обеспечению полностью электронной обработки документов. После создания такой системы документы будут представляться подготовившими их подразделениями в электронной форме; документы будут регистрироваться и их дальнейшее прохождение будет контролироваться с помощью имеющейся в Департаменте системы э-ДРИТС (Электронная система регистрации документов, информации и контроля), которая будет усовершенствована; редакторы редакционного контроля будут передавать тексты письменным переводчикам электронным способом с помощью редактирования на экране или сканирования; письменные переводчики будут набирать текст на компьютере либо самостоятельно, либо с помощью системы распознавания речи (либо письменные переводы будут пересылаться в виде цифровой звукозаписи), а использование системы компьютерного обеспечения письменного перевода (CAT) будет внедряться активнее и шире; операторы текстовых процессоров будут возвращать тексты письменным переводчикам и редакторам в электронном виде и будут обеспечивать окончательную обработку текстов, форматировать и представлять их в типографию в электронной форме; а службы размножения и распространения документов будут также работать с электронными файлами.

44. Планируется реализация ряда проектов в производственной цепочке, касающейся заседаний. Был изменен формат *Журнала Организации Объединенных Наций*, с тем чтобы он включал информацию о всех мероприятиях, прово-

димых в Центральных учреждениях, и обеспечивал более легкий выход на него на веб-сайте Организации Объединенных Наций. Журнал в новом формате будет иметь интерактивный сетевой доступ, что, в свою очередь, позволит осуществлять загрузку указанных в нем документов.

45. Создается база данных “E-Meets”, которая будет содержать информацию о всех заседаниях. “E-Meets” позволит интегрировать все отдельные процессы, используемые сейчас для планирования, программирования и отслеживания заседаний на годовой, месячной и ежедневной основе. “E-Meets” будет иметь несколько уровней доступа, в том числе для государств-членов, с тем чтобы они могли получать существенно важную информацию через «Экстрнет».

46. На телеэкранах, уже установленных в помещениях Центральных учреждений, будет даваться **просматриваемая путем построчной прокрутки информация** о ежедневной программе заседаний, которая периодически будет обновляться.

47. В настоящее время рассматривается ряд проектов по повышению технической оснащенности залов заседаний. Планируется установить по два больших проекционных экрана с цифровыми проекторами в залах Экономического и Социального Совета и Совета по Опеке и в больших залах заседаний и по одному проекционному экрану с цифровыми проекторами в залах заседаний среднего и малого размера. Экраны будут позволять выход практически на любые используемые в качестве источника изображения компьютеры, в Интернет, локальную сеть (ЛС), смогут использоваться для презентаций, подготовленных с помощью программного обеспечения “Power Point”, для показа слайдов и фильмов. Другой проект предусматривает установку на потолке галерей залов Экономического и Социального Совета и Совета по Опеке и в больших залах заседаний опускаемых видеомониторов для показа изображения выступающих. Третий проект предусматривает обеспечение каждого делегата в зале возможностью доступа к ЛС. Четвертый проект предусматривает установку в кабинах устных переводчиков небольших видеомониторов, с которых можно будет получать изображение из любого источника, а также выходить в ЛС Организации Объединенных Наций. В целом все эти проекты будут реализовываться в контексте плана капитального ремонта, а по возможности и раньше.

48. Проекты, связанные с электронной обработкой документов, необходимо будет осуществлять различными темпами, чтобы в максимально возможной степени избежать сбоев в обслуживании. Цель будет заключаться в том, чтобы обеспечить функционирование новой системы к концу нынешнего двухгодичного периода. Осуществление проектов, связанных с организацией заседаний, будет завершено к концу 2002 года.

Улучшение положения дел в области документации

49. Документация является одной из хронических проблем Организации Объединенных Наций. В последнее время она обострилась настолько, что возникла опасность того, что Организация может не справиться с огромным потоком документации. В 2001 году делегации получали каждый рабочий день комплект в среднем из 30 документов общим объемом в 350 страниц текста, что составляет в общей сложности 87 500 страниц в год. Кроме того, каждое постоянное

представительство/представительство наблюдателя получало по отдельной просьбе определенное число комплектов документов (от одного до девятиста).

50. Государства-члены сталкиваются со все большими трудностями в плане ознакомления с поступающими им докладами и принятия по ним должных решений вследствие самого объема документов и запоздалого их представления. Секретариату — как подразделениям, обеспечивающим подготовку документов, так и подразделениям, обеспечивающим их обработку, — все труднее своевременно обеспечивать заседания докладами краткими и неизменно высокого качества. В настоящее время как государства-члены, так и Секретариат испытывают растущее чувство безысходности в связи с положением дел в области документации, которое можно охарактеризовать одной фразой: слишком много, слишком объемисто и слишком поздно².

51. Для смягчения остроты этой проблемы понадобятся согласованные усилия всех заинтересованных сторон. Государства-члены должны проявлять большую сдержанность в своих просьбах о подготовке докладов Секретариатом, специальными докладчиками и экспертами. Подразделения, осуществляющие подготовку докладов, и другие представляющие доклады органы должны реально стремиться к соблюдению соответствующих ограничений на объем документов и сроков их представления. Департамент, со своей стороны, активизирует усилия в сферах своей компетенции для:

- a) совершенствования системы обработки документов;
- b) обеспечения более эффективного перспективного планирования;
- c) создания системы временных интервалов для обработки докладов;
- d) обеспечения соблюдения ограничений на объем документов;
- e) замены кратких отчетов; и
- f) внедрение практики выполнения типографских работ по требованию.

52. **Совершенствование системы обработки документов.** В разделе настоящего доклада, посвященном оптимизации использования технических средств, изложен план Департамента по переходу к системе полностью электронной обработки документов. Создание новой системы позволит повысить эффективность всего процесса.

² Пятьдесят шестой сессии Генеральной Ассамблеи, например, был представлен 451 доклад. 71 процент из этих документов был представлен после 3 июля 2001 года — крайнего срока представления документов. В среднем эти документы представлялись с задержкой на 74 дня. Статистические данные по основной сессии Экономического и Социального Совета 2001 года говорят о том, что всего было представлено 88 докладов; 64 доклада были представлены после 24 апреля 2001 года, крайнего срока представления документов, и средняя задержка по этим документам составляла в среднем 39 дней. Информация, собранная за период 2000–2001 годов, свидетельствует о том, что 17 процентов документов, подготовленных в Секретариате, превышали установленный максимальный объем в 16 страниц; однако на эти более объемистые документы приходилось 55 процентов от общей рабочей нагрузки по подготовленным Секретариатом документам. Аналогичным образом, только 13 процентов из основных программных документов и докладов, подготовленных вне Секретариата, превышали по объему 20 страниц, но на эти документы приходилось 68 процентов от общей рабочей нагрузки по документам, подготовленным вне Секретариата.

53. **Более эффективное перспективное планирование.** При нынешней системе подразделения, обеспечивающие подготовку документов, должны сообщать прогноз относительного того, когда они намерены представить свои доклады Департаменту. Как общее правило, такой прогноз представлялся в отношении примерно 40 процентов испрошенных документов, и в большинстве случаев он был неточным. Перспективное планирование представления и обработки докладов обычно начинается всего лишь за несколько месяцев до того, когда эти доклады нужны. Поскольку о просьбах относительно представления докладов и о подразделениях, отвечающих за их подготовку, становится известно сразу же после завершения рассмотрения соответствующими органами относящихся к их компетенции вопросов, много драгоценного времени теряется впустую, прежде чем с участием Департамента и подразделений, обеспечивающих подготовку докладов, начинается перспективное планирование.

54. Департамент планирует внедрить новую систему более эффективного перспективного планирования в источнике. Она будет включать все доклады, которые должен обрабатывать Департамент, включая доклады Совету Безопасности и Пятому и Шестому комитетам, которые в настоящее время не программируются. Новый процесс перспективного планирования будет начинаться с заблаговременно проводимых совещаний по перспективному планированию с участием подразделений, обеспечивающих подготовку документов, секретарей органов и соответствующих подразделений Департамента. Процесс планирования будет начинаться сразу же после завершения работы того или иного органа; в случае некоторых главных комитетов Генеральной Ассамблеи, которые завершают свою работу сравнительно рано, процесс планирования будет начинаться еще до окончания сессии. Благодаря заблаговременному обмену информацией будут созданы механизмы предупреждения. В случае выявления задержек с подготовкой документов бюро комитетов будут сразу же об этом уведомляться, что позволит им корректировать по срокам свою программу работы.

55. **Создание системы временных интервалов для обработки докладов.** В основе нынешней системы прогнозирования и планирования докладов лежат правило 10 недель для представления докладов подразделениями-авторами и правило 6 недель для их публикации, причем оба эти правила в основном не соблюдаются. Департамент ранее уже обращал на это внимание Комитета по конференциям и предлагал внести изменения в эти правила путем установления более реальных сроков. Дело не только в том, что подразделениям-авторам трудно соблюдать правило 10 недель³. Дело еще и в том, что вопрос о целесообразности правила, требующего представления документов не ко времени рассмотрения соответствующего пункта, а за несколько недель, а то и месяцев до начала работы органа, требует своего переосмысления. Если бы значительное большинство докладов можно было выпускать за четыре недели до намеченных сроков их рассмотрения органом, это стало бы существенным достижением. Департамент теперь приступит к созданию совершенно новой системы прогнозирования и планирования документов, с тем чтобы значительная часть докладов поступала в соответствующие органы задолго до намеченных

³ Для соблюдения «правила 10 недель» все доклады, подготовленные для рассмотрения на пятьдесят седьмой сессии Генеральной Ассамблеи, даже доклады, которые планируется рассмотреть на более позднем этапе сессии, должны были быть представлены Департаменту до 2 июля 2002 года.

сроков рассмотрения того или иного пункта. Система будет основываться на установлении временных интервалов для представления докладов.

56. Как только это становится возможным, Департамент будет назначать временной интервал — период продолжительностью в одну неделю, — в который подразделение, готовящее доклад, должно представить его Департаменту. Временной интервал будет устанавливаться исходя из сроков проведения и программы работы сессии, на которой должен рассматриваться доклад, а также с учетом времени, необходимого для подготовки высококачественного документа. Стимулом к соблюдению установленных временных интервалов для подразделений-авторов будет служить то, что Департамент будет брать на себя обязательство выпустить доклад в течение конкретной недели, с тем чтобы он был готов за четыре недели до его запланированного рассмотрения. Документы, не представленные в течение установленного временного интервала, не будут обрабатываться в приоритетном порядке. Одним из важных дополнительных преимуществ новой системы является то, что она заменит нынешнюю практику, которая предлагает мало стимулов тем, кто представляет документы заблаговременно, когда большинство документов в нынешних условиях представляется с опозданием. Необходимость быстрой обработки высокоприоритетных докладов, представленных с опозданием, зачастую приводит к задержке в обработке документов, представленных в соответствии с правилами.

57. **Обеспечение соблюдения ограничений на объем документов.** В связи с подтвержденными указаниями Генерального секретаря 16-страничный предел для докладов, подготовка которых осуществляется в Секретариате, применяется систематически. Исключения из этого правила делаются лишь в очень ограниченном числе случаев. Следует также уделять больше внимания соблюдению правила 20 страниц (9000 слов) для докладов вспомогательных органов, специальных докладчиков и аналогичных докладов, на которые приходится значительная доля выпускаемых документов. По существу 20-страничное ограничение будет сейчас распространяться на все доклады, не подпадающие под 16-страничное ограничение. Поскольку составителями докладов, на которые распространяется правило о 20 страницах, часто являются сотрудники Секретариата, они обязаны будут добиваться соблюдения этого руководящего принципа.

58. **Замена кратких отчетов.** Составление кратких отчетов осуществляется сейчас для различных категорий органов, включая вспомогательные органы главных органов (Совета Безопасности, Генеральной Ассамблеи и Экономического и Социального Совета), органы, занимающиеся подготовкой проектов правовых документов (Комиссия международного права и Комиссия Организации Объединенных Наций по праву международной торговли), органы, следящие за соблюдением договоров, и совещания государств-участников некоторых международных конвенций. Право на краткие отчеты, как правило, определяется в правилах процедуры соответствующего органа.

59. Подготовка кратких отчетов осуществляется письменными переводчиками, которые присутствуют на заседаниях как члены группы по составлению кратких отчетов и делают заметки о ходе заседания, которые затем используются ими при подготовке краткого отчета. Краткий отчет составляется на одном языке (согласно нынешней системе, на английском, испанском и французском языках и, в гораздо меньшей степени, на русском языке) и затем перево-

дится на другие пять официальных языков. Хотя составление краткого отчета, как правило, завершается в течение нескольких дней после заседания, письменный перевод кратких отчетов, которые считаются послесессионной документацией, задерживается из-за необходимости выполнения более приоритетных работ по обслуживанию заседающих органов.

60. Краткие отчеты сейчас зачастую выпускаются через несколько месяцев, а то и лет после проведения заседаний, которым они посвящены. Вследствие этого они утрачивают какую-либо ценность как рабочий инструмент, который может использоваться делегациями в ходе сессии для слежения за ходом обсуждения и подготовки для своих правительств докладов о ходе работы. Для этого делегатам приходится все чаще полагаться на собственные заметки и/или на пресс-релизы, выпускаемые Департаментом общественной информации.

61. Для обеспечения выпуска кратких отчетов в разумные сроки необходимо было бы значительно укрепить штат шести служб письменного перевода или же выделить значительные дополнительные ресурсы для покрытия расходов на выполнение письменного перевода кратких отчетов внешними переводчиками. Департамент, однако, считает, что современные информационные технологии делают возможным другой вариант, не требующий больших затрат, а именно использование цифровых звукозаписей работы органов, которые можно было бы прослушивать на всех шести официальных языках на веб-сайте Организации Объединенных Наций или в специально оборудованных кабинетах в основных конференционных центрах, в которых проводят свои заседания органы, имеющие право на краткие отчеты.

62. В ответ на содержащуюся в резолюции 56/242 просьбу Генеральной Ассамблеи о том, чтобы Генеральный секретарь принял меры для устранения задержек с выпуском кратких отчетов, Департамент предлагает изучить практические и финансовые последствия замены кратких отчетов цифровыми звукозаписями и представить результаты изучения данного вопроса через Комитет по конференциям.

63. **Внедрение практики выполнения типографских работ по требованию.** Документы печатаются, распространяются и хранятся по трем категориям. Первая категория связана с ежедневной рассылкой документов представителям и известна в Секретариате под названием «первоначальное распространение». Вторая категория связана с хранением документов для «вторичного распространения» в залах заседаний и по просьбе делегатов и сотрудников Секретариата. Третья категория связана с отправкой докладов и публикаций за пределы Центральных учреждений, в том числе за рубеж.

64. Выводы консультантов говорят о том, что представительства и сотрудники Секретариата получают значительно больше печатных экземпляров, чем ими используется, хотя распространение осуществляется на основании конкретных просьб. Прежде всего следует более точно определить, сколько реально требуется экземпляров и в какой категории различных видов документов. Затем можно будет создать систему выполнения типографских работ по требованию, чтобы дополнительно к первоначальному распространению обеспечивать представительства документами либо потому, что эти документы относятся к категории, которая обычно не требуется представителям, либо потому, что понадобились дополнительные экземпляры. Выполнение типографских работ по требованию может быть целесообразным для значительной части пер-

воначального распространения для представительств, решивших участвовать в такой системе. Кроме того, Департамент будет сотрудничать с заинтересованными представительствами, чтобы продемонстрировать, как они могут использовать СОД для загрузки и распечатки нужных им документов.

65. Вторичное распространение документов как для сотрудников Секретариатов, так и для делегаций, которые уже должны располагать такими документами, и хранение документов, уже имеющихся в СОД, требуют значительных усилий персонала и использования значительных площадей. Расходы на хранение и распространение среди сотрудников Секретариата документов вторичного распространения можно существенно сократить, если сотрудникам будет дано указание находить нужные им документы в электронной форме. Делегации, естественно, будут и впредь нуждаться в легкодоступных документах для использования в залах заседаний. Однако представляется возможным сократить то огромное количество экземпляров, которые первоначально издаются и откладываются для вторичного распространения, и использовать метод «выполнения типографских работ по требованию» для некоторых категорий документов вторичного распространения.

66. В настоящее время выполняется ненужная и дорогостоящая работа, связанная с физическим распространением и транспортировкой, например распространение вне Центральных учреждений документов, издаваемых на стороне, а также отправка документов дипломатической почтой или курьером в отдаленные места службы. Документы, издаваемые на стороне и предназначенные для пользователей вне Центральных учреждений, станут в будущем отправляться внешними издателями непосредственно получателям, для которых они предназначены, что позволит сэкономить время сотрудников, занимающихся распространением, а также сократить затраты на повторную транспортировку. Экономия времени сотрудников, занимающихся распространением, и сокращение затрат на транспортировку будут также достигнуты за счет отказа от использования дипломатической почты или курьеров для отправки документов в места службы, которые при необходимости могут загружать и распечатывать для себя копии документов с СОД или других баз данных Организации Объединенных Наций.

Выводы

67. **Осуществление мер, изложенных в предыдущих пунктах, требует глубоких изменений в характере Департамента и в его работе. Общая цель состоит в том, чтобы еще больше повысить эффективность Департамента, который и сейчас уже во многих отношениях функционирует успешно. Предпринимая ли усилия для обеспечения общесистемных выгод или функционируя в качестве содействующей стороны во всех аспектах своей деятельности, переходя ли от подхода, определяемого спросом, к более эффективному управлению межправительственным процессом, способствуя ли глобальному использованию ресурсов по обслуживанию конференций, создавая современный механизм полностью электронной обработки документов или принимая серьезные меры для улучшения положения в области документации, Департамент поставил перед собой серьезные и трудные задачи. Решение некоторых из этих задач предполагает корректировку в распределении ресурсов за счет их увеличения в ряде областей и сокраще-**

ния в других, что будет достигаться в основном с помощью более широкого применения информационно-коммуникационных технологий. Это повлечет за собой кадровые изменения, но только за счет переподготовки персонала и естественного освобождения должностей, и каких-либо случаев недобровольного прекращения службы не будет. В целом для осуществления этих изменений понадобится время, но после их завершения Департамент должен стать более оперативным, продуктивным, эффективным и полезным партнером государств-членов и структурных подразделений, имеющих дело с реализацией программ.

Приложение I

Измерение производительности с помощью нынешних норм рабочей нагрузки

1. В пункте 80 своей резолюции 56/253 Генеральная Ассамблея с обеспокоенностью отметила, что нормы производительности устных переводчиков не пересматривались с 1974 года и что нормы выработки и методы, применяемые при письменном переводе, не претерпели значительных изменений, а также отметила жалобы на качество устного и письменного перевода. В пункте 84 этой резолюции к Генеральному секретарю была обращена просьба представить доклад, в частности, о нормах производительности Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному обслуживанию. Настоящая записка подготовлена во исполнение этой просьбы.

2. Секретариат, как и большинство органов и организаций системы Организации Объединенных Наций, установил нормы рабочей нагрузки для целей внутреннего планирования и составления бюджета, а также для контроля за эффективностью работы. В настоящее время есть только три категории персонала с четко сформулированными нормами рабочей нагрузки: устные переводчики, письменные переводчики и операторы текстовых процессоров. Нынешние нормы позволяют измерять только количественные параметры.

Устные переводчики

3. Норма рабочей нагрузки для устных переводчиков была установлена более двух десятилетий назад. Она позволяет проводить лишь частичное измерение нагрузки. Официальная норма для устных переводчиков, обеспечивающих синхронный перевод на всех официальных заседаниях, — не более трех часов работы подряд; эта норма подкрепляется многими медицинскими исследованиями, проводившимися на протяжении многих лет. В контракт с ассоциацией устных переводчиков на ближайшие четыре года заложена именно такая норма рабочей нагрузки. Стандартная нагрузка устного переводчика составляет семь трехчасовых сегментов в неделю с не менее чем двухчасовым перерывом между сегментами. Другая деятельность устных переводчиков включает подготовку глоссариев, ознакомление со справочными документами и оказание содействия в подготовке экзаменов для набора новых устных переводчиков. Затраты времени на выполнение этих функций не контролируются.

Письменные переводчики

4. Дневная норма рабочей нагрузки для письменных переводчиков Организации Объединенных Наций составляет 1650 слов для письменного перевода с последующим редактированием, 1815 слов для письменного перевода без последующего редактирования и 3960 слов для редактирования. Эти новые нормы рабочей нагрузки были предложены при составлении бюджета на 1998–1999 годы и были одобрены Генеральной Ассамблеей. Указанные нормы одинаковы для всех мест службы. Нынешние нормы рабочей нагрузки для письменных переводчиков тоже позволяют проводить лишь частичное измерение нагрузки. Они не дают представления о качестве выполненной работы, степени ее сложности, а также о выполнении других функций (терминологический поиск, изучение новых технологий, вклад в организацию языковых экза-

менов, оценка потенциальных внешних письменных переводчиков и составление кратких отчетов). Оценка сложности различных текстов, распределение работы в подразделениях, определение сильных сторон письменных переводчиков и соответствующее распределение производственных заданий входят в число обязанностей руководителей переводческих служб.

5. Все письменные переводчики оснащены сейчас компьютером, однако доля текстов, обрабатываемых на экране, в различных языковых службах различная: от 80 процентов в английской службе и 70 процентов в китайской до 8 процентов в испанской службе и 0,5 процента в русской. Соответствующие показатели для арабской и французской служб составляют 25 процентов и 35 процентов. (В Секции немецкого письменного перевода, финансируемой за счет средств Целевого фонда, этот показатель составляет 100 процентов.) Проведенные исследования показали, что преимущества выполнения письменного перевода на компьютере не всегда связаны с повышением производительности, которая сначала может снизиться, а скорее с гибкостью и чувством удовлетворенности, а также с обеспечением еще большего единообразия благодаря использованию глоссариев и баз данных, доступных в режиме «онлайн».

6. Три самые продуктивные языковые службы с точки зрения количества слов на одного письменного переводчика в день (арабская, испанская и русская) имеют в то же время самые низкие показатели использования технических средств. Вполне понятно, что они не склонны менять свои методы работы; помимо этого, пока нет адекватного программного обеспечения для арабского и русского языков. Однако последствия их методов работы ощущаются в текстопроцессорных подразделениях, осуществляющих обработку текстов на этих языках, где отмечаются самые высокие расходы на оплату сверхурочных.

7. За последние тридцать лет никаких крупных прорывов в технологии для автоматизированного письменного перевода достигнуто не было. Нынешняя система автоматизированного перевода неприемлема для письменных переводчиков во всем мире, за исключением очень узких технических областей. Основные достижения в плане повышения производительности письменного перевода были получены благодаря выполнению всех связанных с письменным переводом работ в электронном формате и повторному использованию ранее выполненных письменных переводов с помощью системы компьютерного обеспечения перевода (CAT). Независимо от того, какой инструмент используется переводчиком, письменный перевод, как и устный, является прежде всего интеллектуальной деятельностью. Ожидаемое повышение производительности в результате применения технологии на индивидуальном уровне, пусть и существенное в ряде случаев, имеет не столь важное значение, как эффективность, достигаемая тогда, когда все связанные с письменным переводом операции выполняются в электронном формате.

Обработка текстов

8. Персонал текстопроцессорных подразделений выполняет свою норму рабочей нагрузки, составляющую 1200 слов печатного текста в час, но при этом не учитываются другие выполняемые им функции, такие, как подготовка диаграмм и графиков, включение в тексты редакционных поправок, реформатирование и считка поступающих электронных текстов и увеличение объема публикаций, выпускаемых с помощью настольных издательских средств. Сейчас соотношение между письменными переводчиками и операторами

отношение между письменными переводчиками и операторами текстовпроцессоров колеблется, в зависимости от языковой службы, в пределах от 1,3 до 1,5 письменного переводчика на 1 оператора текстовпроцессора. Повышение производительности благодаря электронному документообороту должно повысить это соотношение и сместить акцент в работе оператора текстовпроцессора в сторону выполнения более сложных задач, связанных с чтением корректуры, форматированием и подготовкой публикаций с помощью настольных издательских средств. Нормы рабочей нагрузки для операторов текстовпроцессоров следует пересмотреть с учетом различной степени сложности выполняемых ими функций.

* * *

9. Нормы рабочей нагрузки позволяют лишь частично измерять трудовой вклад сотрудников, и они не должны рассматриваться как всеобъемлющий показатель производительности. Целесообразнее было бы сосредоточить внимание на определении степени удовлетворенности результатами работы и общей эффективности с точки зрения расходов. Возможно, целесообразнее было бы разработать общесистемные показатели эффективности и сосредоточить внимание на этих показателях, а не только на индивидуальных нормах рабочей нагрузки. В целом целесообразность измерения интеллектуальной деятельности с помощью промышленных норм заслуживает переосмысления.

10. В конечном счете итоговым результатом эффективной работы Секретариата является эффективность органов Организации Объединенных Наций в достижении ими своих целей. Это само по себе может являться слишком общим критерием для оценки эффективности работы устных и письменных переводчиков и операторов текстовпроцессоров. Однако использование механизмов обратной связи в дополнение к измерению производительности позволило бы проводить более точную оценку того, как Департамент — путем предоставления высококачественных услуг, удовлетворяющих запросы делегатов и их потребности, путем своевременного предоставления прошедших редакционный контроль и точно переведенных документов на всех официальных языках и путем управления службами по проведению заседаний при разумных затратах — помогает органам Организации Объединенных Наций достигать своих целей.

Приложение II

Упорядочение организационной структуры Департамента

Использование информационных технологий в качестве стратегического ресурса

1. Реорганизованный Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению будет использовать технологию в качестве стратегического ресурса для достижения более высокой эффективности. Группа информационно-технического обеспечения будет переведена из Административной канцелярии и подчинена непосредственно Канцелярии заместителя Генерального секретаря. Эта Группа будет укреплена, с тем чтобы она могла предоставлять полный спектр услуг, связанных с информационно-коммуникационными технологиями, таких, как системный анализ, программирование и поддержка, а также закупка аппаратных и программных средств, их установка и эксплуатация.

Укрепление функции документации

2. Для повышения роли функции перспективного планирования документации, расширения сферы ответственности Группы планирования и контроля выпуска документации и наделения ее статусом, который позволил бы ей действовать авторитетно, эта Группа, в настоящее время входящая в состав Отдела по делам Генеральной Ассамблеи и Экономического и Социального Совета, будет переведена из этого Отдела в подчинение непосредственно Канцелярии заместителя Генерального секретаря и будет укреплена. Поскольку сейчас эта Группа входит в состав отдела, уполномоченного обслуживать только Генеральную Ассамблею, Экономический и Социальный Совет и их вспомогательные органы, она до сих пор занималась перспективным планированием не всех докладов. Доклады Совету Безопасности, например, не входили в сферу ее компетенции. Теперь все обрабатываемые Департаментом доклады будут программироваться. Группа будет отвечать за перспективное планирование документации в источнике и контроль за выпуском документации, а также за функционирование новой системы установления временных интервалов для документов.

Объединение функций, связанных с обслуживанием заседаний

3. Для сосредоточения функций по обслуживанию заседаний в рамках одной программы оперативный компонент Секции планирования и обслуживания заседаний (сотрудники по обслуживанию заседаний) и Группа по выпуску *Журнала* будут переведены в Отдел обслуживания заседаний и издательской деятельности. Этот Отдел в части, касающейся заседаний, будет теперь включать следующие функции: устный перевод, составление стенографических отчетов, обслуживание заседаний и оказание помощи, связанной с документацией (сотрудники по обслуживанию заседаний и младшие сотрудники по обслуживанию заседаний), и выпуск *Журнала*, что позволит обеспечить более слаженную работу.

Укрепление и интегрирование функций редакционного обеспечения

4. Большинство переводимых текстов подлежат редакционному контролю. Чем быстрее будут тексты проходить редакционный контроль, тем быстрее будет осуществляться весь процесс обработки документов. Для содействия этому процессу будет учреждена новая Служба редакционного контроля и справочно-терминологической поддержки путем объединения Секции редакционного контроля и Справочно-терминологической секции с целью обеспечения редакторов редакционного контроля и письменных переводчиков полностью выверенными по справочным материалам текстами и последовательно единообразной терминологией. Редакционная функция в новой Службе будет значительно укреплена путем перевода в нее некоторых редакторов из бывшей Секции редактирования официальных отчетов. Согласование вариантов проектов резолюций на различных языках до их принятия будет теперь осуществляться редакторами/письменными переводчиками, переведенными из Секции редактирования официальных отчетов в службы письменного перевода, где они также укрепят общий переводческий потенциал.

Объединение функций размножения и распространения документов

5. Имеются возможности для упорядочения некоторых функций Секции распространения документов, не дающих оптимальных результатов, и перераспределения других функций. Департамент изучит вопрос применения новых технологий «рационального выполнения типографских работ» или выполнения типографских работ по требованию, которые позитивно повлияют на выполнение функций по распространению документов.

6. Типографские работы и функция распространения документов являются взаимодополняющими (например, в том, что касается сканирования документов и сортировки) и могут дать синергический эффект. Объединение этих столь тесно связанных операций расширит возможности для повышения эффективности и экономии как в плане усилий персонала так и в плане необходимых помещений. Соответственно, Секция размножения документов и Секция распространения документов будут объединены и образуют Издательскую секцию.
