



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
5 August 2003
Russian
Original: English

Пятьдесят восьмая сессия

Пункт 127 предварительной повестки дня*

План конференций

Реформа в Департаменте по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению

Доклад Генерального секретаря

Резюме

Настоящий доклад подготовлен в ответ на просьбы Генеральной Ассамблеи, содержащиеся в ее резолюции 57/283 В. Он также дополняет доклад Генерального секретаря о совершенствовании работы Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному обслуживанию (A/57/289). Таким образом, он содержит информацию о мерах, принятых Департаментом по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению в течение первого года реформы, и показывает будущие направления деятельности.

* A/58/150.



Содержание

	<i>Пункты</i>	<i>Стр.</i>
I. Введение	1–2	3
А. Новая философия реформы	1	3
В. План осуществления	2	3
II. Изменение места и роли Департамента	3–8	4
А. Техническая секретариатская поддержка	4–6	4
1. Генеральная Ассамблея	4	4
2. Главные комитеты	5–6	4
В. Конференционное управление	7–8	5
III. Ориентация на общесистемные результаты	9–16	5
А. Механизмы	10–12	6
В. Меры на внутридепартаментском уровне	13–15	7
С. Меры на междепартаментском и межправительственном уровнях	16	8
IV. Создание комплексной глобальной системы управления	17–23	8
V. Оптимальное использование технических средств	24–34	10
А. Электронное управление проведением заседаний	26–27	10
В. Электронное управление документооборотом	28–34	11
1. Электронное представление документов	29	11
2. Электронный документооборот	30–31	11
3. Печата́ние на заказ	32–33	12
4. Доступность документов в электронной форме	34	13
VI. Улучшение документооборота	35–44	13
А. Система временны́х интервалов	36–38	14
В. Объем докладов	39	15
С. Краткие отчеты	40–42	15
D. Согласование проектов резолюций Генеральной Ассамблеи	43–44	16
VII. Обеспечение высококачественной работы в период реформы	45–50	16
А. Качество	46	17
В. Нормы рабочей нагрузки	47	17
С. Измерение результатов работы	48	17
D. Терминология	49–50	18
VIII. Выводы	51–53	18

I. Введение

A. Новая философия реформы

1. Управление конференциями и совещаниями и обработка документов являются «центральным и основополагающим компонентом того, как самое универсальное многостороннее учреждение мира осуществляет свою работу» (см. A/57/387, пункт 100). Для продолжения усилий в контексте начавшейся в 1997 году реформы, которые были предприняты в целях интеграции технической секретариатской поддержки и конференционного обслуживания, Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению стремится «играть более активную роль в повышении эффективности всего процесса деятельности межправительственных органов» (см. A/57/387, пункт 102). Со второй половины 2002 года Департамент кардинально изменил свой прежний подход, в основе которого лежала концепция спроса, взяв на вооружение политику управления и методы работы, основанные на концепции активного влияния, и стал ориентироваться на общесистемные результаты для претворения в жизнь реформенных мер, изложенных в докладе Генерального секретаря о совершенствовании работы Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному обслуживанию (A/57/289).

B. План осуществления

2. Эта новая философия в полной мере отражена в тщательно разработанном плане осуществления, в котором особое внимание уделено взаимодополняемости его компонентов и предусмотрена оптимизация как технической секретариатской поддержки, так и управления конференционной деятельностью и обработкой документов на основе поступательного, согласованного и комплексного выполнения программ. При поддержке со стороны Секции консультирования руководства Управления служб внутреннего надзора (УСВН) группа по вопросам осуществления, состоящая из представителей всех подпрограмм, провела обзор оперативной деятельности Департамента и изучила взаимосвязь между различными реформенными мерами. В целях обеспечения обратной связи был проведен ряд общедепартаментских совещаний и состоялись также семинары с отдельными подразделениями, которые в наибольшей степени затронуты процессом реформ. Во всеобъемлющем плане, который в конечном счете был принят Управленческой группой Департамента 7 ноября 2002 года, определены ключевые решения, условия и сроки их реализации и обязанности руководителей в связи с каждой предлагаемой мерой. Сейчас, спустя несколько месяцев после начала осуществления плана, изменения в управленческой и оперативной деятельности уже приносят ощутимые положительные результаты, которые анализируются ниже. В целях осуществления реформы без ущерба для усилий Департамента по поддержке межправительственного процесса Департамент сделал все возможное для того, чтобы поддерживать порядок во время перемен и содействовать переменам упорядоченным образом.

II. Изменение места и роли Департамента

3. В целях устранения ограничительных факторов, обусловленных тем, что Департамент является обслуживающим органом, и тем, что он применял пассивный подход, определяемый спросом, Департамент переориентировался на проведение ярко выраженной активной политики, перестроив работу внутри самого Департамента, а также свои отношения с другими подразделениями Секретариата и межправительственными органами.

A. Техническая секретариатская поддержка

1. Генеральная Ассамблея

4. Учитывая свой опыт обслуживания пятьдесят седьмой сессии Генеральной Ассамблеи и заблаговременное избрание Председателя пятьдесят восьмой сессии, Департамент установил хорошие рабочие отношения с избранным Председателем, особенно по вопросам планирования мероприятий Ассамблеи. В консультации с новым избранным Председателем еще задолго до открытия сессии был подготовлен проект программы пленарных заседаний пятьдесят восьмой сессии, который был направлен всем постоянным представительствам и соответствующим департаментам Секретариата. Хотя эта программа только предварительная, ее заблаговременное распространение, как ожидается, создаст основу для бесперебойной и эффективной работы Ассамблеи и явится решающим фактором успешного использования системы временных интервалов представления документов и более правильного планирования заседаний. Еще одной мерой, которая, как ожидается, облегчит работу на пленарных заседаниях пятьдесят восьмой сессии и повысит эффективность использования ресурсов конференционного обслуживания, является подготовка программы работы на основе главных тем, содержащихся в Декларации тысячелетия Организации Объединенных Наций (резолюция 55/2 Генеральной Ассамблеи), путем объединения в блоки пунктов повестки дня, касающихся смежных тем, и проведения совместных прений.

2. Главные комитеты

5. Секретари главных комитетов также стали играть более активную роль в поддержании своих рабочих отношений с председателями и бюро межправительственных органов, которые они обслуживают. В своей работе они уделяют особое внимание своевременной подготовке и рационализации программ работы комитетов и различных вспомогательных органов в целях более эффективного перспективного планирования их мероприятий, синхронизации графиков их работы со сроками выпуска намеченных документов и обеспечения полного использования выделенных ресурсов конференционного обслуживания. При необходимости они также содействуют проведению между делегациями консультаций по вопросам существа, касающимся работы комитетов.

6. Не ограничиваясь мерами по перспективному планированию, Департамент предпринял усилия по сокращению объема документации. Он изучил возможности подготовки сводных докладов в консультации с представляющи-

ми их департаментами и подготовил график представления предсессионной документации пятьдесят восьмой сессии Ассамблеи на этой основе.

В. Конференционное управление

7. Что касается управления заседаниями, то административное решение, содержащееся в информационном циркуляре ST/IC/2002/13 от 28 февраля 2002 года и касающееся ограничений в отношении проведения заседаний в вечернее время и выходные дни, было закреплено в качестве официальной политики в докладе Генерального секретаря о совершенствовании работы Департамента (A/57/289). Его успешное осуществление, в рамках которого особое внимание уделяется строгому соблюдению расписания конференций и заседаний, позволило повысить эффективность планирования программ и обеспечить более эффективное с экономической точки зрения оказание Департаментом услуг, особенно услуг по устному переводу. Это также дало возможность межправительственным органам более эффективно проводить свою работу в рамках выделенных ресурсов без ущерба для бесперебойного функционирования. Эти ограничения не распространяются на пленарные заседания Генеральной Ассамблеи, заседания Совета Безопасности и Экономического и Социального Совета в рамках этапа заседаний высокого уровня. Просьбы других межправительственных органов о выделении дополнительного времени для проведения заседаний, которые представляются Комитету по конференциям, удовлетворяются тогда, когда они признаны обоснованными. И наконец, что также немало важно, эта политика благоприятно сказалась на соблюдении графиков работы и на личной жизни как делегатов, так и сотрудников Секретариата, которые из года в год испытывали на себе все тяготы утомительных и непредсказуемых рабочих процессов.

8. Что касается управления оборотом документации, то система временных интервалов, которая была внедрена в январе 2003 года для регулирования представления документов Департаменту, привела уже в начальный период к более своевременному представлению документов подготавливающими их подразделениями и, что еще важнее, к тому, что департаменты, готовящие доклады, осознали необходимость их представления в установленные сроки. Это очень важное достижение в области перспективного планирования позволило, в свою очередь, более своевременно выпускать документы, подлежащие рассмотрению межправительственными органами. В то же время благодаря личному вмешательству Генерального секретаря и поддержке руководителей соответствующих департаментов и управлений Департамент добился заметных успехов в деле строгого соблюдения ограничений в отношении объема докладов, подготавливаемых в Секретариате.

III. Ориентация на общесистемные результаты

9. Как указано в докладе Генерального секретаря о совершенствовании работы Департамента (A/57/289), еще одним важным аспектом новой философии Департамента является «ориентация на общесистемные результаты», обеспечиваемая путем формирования новой культуры управления, в центре которой — общие показатели работы Департамента и взаимодействие как внутри

структурных подразделений, так и между ними. Суть этой стратегии заключается в оптимизации и интеграции рабочих процессов в Департаменте как на руководящем, так и на низовом уровне, и в планировании и оказании услуг в тесном сотрудничестве с соответствующими межправительственными органами. Благодаря плану осуществления и созданию соответствующих механизмов усилия предпринимались на трех уровнях: внутридепартаментском, междепартаментском и межправительственном.

А. Механизмы

10. Департамент создал правильно организованные механизмы для обеспечения эффективного и неуклонного осуществления взаимосвязанных реформенных мер. Управленческая группа Департамента, возглавляемая начальником Департамента и включающая его старших должностных лиц, проводит еженедельные совещания в целях обсуждения и согласования политики и важных оперативных вопросов Департамента и принятия соответствующих решений. В частности, она ежемесячно проводит обзор хода реформы в свете плана осуществления и вносит необходимые коррективы.

11. В целях реализации принятых решений Управленческая группа Департамента учредила два вспомогательных органа, в состав которых входят представители всех подразделений. Первым из них является Группа по вопросам программирования, которая была создана в январе 2003 года и занимается программными аспектами решений и их взаимосвязью. В число приоритетных проблем, которыми она занималась до настоящего времени, входят переход к работе с документами в электронном формате, то есть к «электронному документообороту», с вытекающей из этого корректировкой нынешнего документооборота, обработка резолюций, в частности согласование текстов резолюций на различных языках до их принятия Генеральной Ассамблеей, и улучшение координации в целях сокращения расходов на сверхурочные. Вторым органом является Комитет по информационно-коммуникационным технологиям (КИКТ), который был создан в декабре 2001 года для координации технологических решений. С 2002 года он проводит тщательный обзор технических потребностей Департамента и определяет степень приоритетности проектов и соответствующих закупок с учетом имеющихся ресурсов. Он также определил приоритеты и ресурсные потребности Департамента на 2004–2005 годы при подготовке предлагаемого бюджета по программам на этот двухгодичный период. Оба эти органа работают «в тандеме» и обмениваются опытом: Группа по вопросам программирования передает КИКТ технические аспекты рассматриваемых ею вопросов, а КИКТ просит ее анализировать программы и вносить возможные коррективы в рабочие процедуры.

12. В то же время Департамент использовал самые разнообразные форумы, такие, как регулярные совещания руководителей, общедепартаментские собрания и собрания сотрудников отдельных структурных подразделений, с тем чтобы обеспечить на всех уровнях плодотворный обмен мнениями между сотрудниками и руководителями и повысить их активность.

В. Меры на внутридепартаментском уровне

13. План осуществления предусматривает преобразование и интеграцию рабочих процессов. Так, Департамент определил области, которые нуждаются в укреплении, меры, которые необходимо принять, и технологии, которые должны использоваться, в полной мере учитывая конкретные проблемы различных подразделений, но всегда помня о необходимости повышения общей эффективности деятельности Департамента.

14. В число наиболее значительных мер, принятых Департаментом, входят улучшение координации, оптимизация производственных процессов, внутреннее перераспределение ресурсов и организационная перестройка. Например:

- постоянное взаимодействие между структурами технической секретариатской поддержки и структурами управления конференционной деятельностью всегда активно поощряется при решении любых проблем — от составления расписания заседаний и обеспечения документации до технического редактирования проектов резолюций, — с тем чтобы эти два главных вида деятельности Департамента лучше дополняли друг друга;
- включение в состав одного отдела сотрудников по обслуживанию конференций, сотрудников по распространению документации и устных переводчиков позволяет немедленно доводить просьбы, с которыми обращаются делегаты в залах заседаний, до всех тех, кого они касаются, поэтому меры реагирования принимаются быстрее и более последовательно;
- самые серьезные изменения претерпел механизм обработки документации, в результате чего корректировка порядка обработки документов позволит обеспечить получение письменными переводчиками хорошо отреферированных и хорошо отредактированных документов. После этого письменные переводчики будут использовать самые различные электронные средства, так что необходимость в текстовых процессорах работах сократится. Будет создан своего рода «электронный конвейер», передающий документы в электронном виде по всей производственной линии, в конце которой будет система «печатания на заказ», использующая электронную технику для печатания и распространения документов по конкретному заказу.

15. Все эти меры обуславливают необходимость перераспределения ресурсов, в результате которого, например, ресурсы, используемые для целей редактирования официальных отчетов, выполнения текстовых процессорных работ и распространения документации, будут направлены на цели редакционного контроля, письменного перевода, обслуживания заседаний и применения информационных технологий. В ряде случаев были также внесены изменения в организационную структуру Департамента, и почти все меры по рационализации структуры, предложенные в приложении II к докладу Генерального секретаря о совершенствовании работы Департамента (A/57/289), уже приняты. Цель заключается в том, чтобы перевести ресурсы из тех областей, где они приносят лишь незначительную пользу, в те области, где отдача или эффект будет больше с общесистемной точки зрения, так что можно будет добиться оптимизации работы Департамента в рамках имеющихся ресурсов. В результате всех принятых мер значительно улучшилась внутридепартаментская координация.

С. Меры на междепартаментском и межправительственном уровнях

16. Одной из хронических проблем Департамента является то, что ему почти каждый день приходится работать в «авральном» режиме, реагируя на одно-временные просьбы об обслуживании. Реформа самого Департамента является лишь частью искомого ответа. Огромное значение имеет более тесная координация на междепартаментском и межправительственном уровнях. В качестве реакции на проведение Департаментом более активной политики и на его меры по обеспечению соблюдения соответствующих правил стали проявляться следующие тенденции:

- теперь больше документов представляется Департаменту вовремя и в установленном объеме в результате изменения мышления в других подразделениях Секретариата, которые раньше не уделяли должного внимания оперативным и бюджетным факторам, ограничивающим возможности Департамента;
- расписания заседаний теперь соблюдаются, и поэтому лучше используются имеющиеся ресурсы вследствие изменения мышления различных межправительственных органов, которые привыкли заказывать обслуживание или вообще отменять свои заказы, не задумываясь о последствиях таких действий для других органов.

IV. Создание комплексной глобальной системы управления

17. Хотя перестройка системы управления конференционной деятельностью началась в Нью-Йорке, Департамент стал подключать к этим усилиям отделения Организации Объединенных Наций в Женеве, Вене и Найроби уже с того момента, когда реформа была концептуально оформлена. И действительно, одной из важных целей реформы является создание комплексной системы управления конференционными ресурсами. На данном этапе комплексное управление обеспечивается главным образом путем согласования политики и стандартизации практических процедур при решении оперативных, финансовых и кадровых вопросов во всех местах службы.

18. Так, на ежегодном Координационном совещании руководителей конференционных служб четырех главных мест службы и региональных комиссий, которое было проведено в Женеве 7–9 июля 2003 года, руководителям было предложено «мыслить глобально» при рассмотрении пяти основных областей, в которых необходимо предпринимать согласованные усилия — как на уровне политики, так и на уровне оперативной деятельности — в соответствии с новым, активным подходом к управлению конференционной деятельностью, акцентирующим общесистемный эффект. Речь идет о следующих областях: управление проведением заседаний; управление документооборотом; финансовые и бюджетные методологии; показатели работы; информационные технологии.

19. Самым важным и весомым инструментом управления проведения заседаний является расписание конференций и совещаний, утверждаемое Генеральной Ассамблеей. Департамент будет занимать более активную позицию в своих

отношениях с соответствующими межправительственными органами в целях подготовки более точного расписания, которое позволило бы максимально полно и рационально использовать имеющиеся ресурсы, не допуская совпадений в периоды пиковой нагрузки, и для этого будет предпринимать усилия по координации обслуживания всех заседаний в рамках всего Секретариата. Департамент будет принимать целенаправленные меры, чтобы информировать межправительственные органы о последствиях — в том числе о последствиях для бюджета по программам — их заказов на обслуживание, особенно тогда, когда эти заказы падают на один и тот же период и тем самым создают пиковую нагрузку. Он также создает электронную систему управления проведением заседаний в качестве базы данных о планируемых заседаниях, доступ к которой можно будет получить во всех местах службы и которая будет содействовать обмену информацией о заседаниях на самом раннем этапе, а также перераспределению рабочей нагрузки между местами службы. Естественно, в рамках этого комплексного подхода необходимо учитывать специфические условия в различных местах службы, таких, как отделения Организации Объединенных Наций в Вене и Найроби, где услуги оказываются за счет внебюджетных средств.

20. Что касается управления документооборотом, то, поскольку взятый на вооружение в Нью-Йорке активный подход к планированию «по восходящей» и обработке документации «по нисходящей» в сочетании с более строгим надзором за соблюдением установленных правил и норм начал приносить позитивные результаты, Департамент будет распространять на другие места службы хорошо зарекомендовавшие себя и применяемые в Центральных учреждениях управленческие и оперативные методы, включая систему временных интервалов.

21. Опыт подготовки Департаментом предлагаемого бюджета по программам на период 2004–2005 годов свидетельствует о важности обеспечения согласованности и последовательности между местами службы с точки зрения финансовых и бюджетных методологий и формул, а также методов оценки и показателей работы. Будет проведен анализ оптимальной практики и накопленного опыта, результаты которого найдут свое должное отражение в будущих планах и бюджетах.

22. Более тесная координация в технической области является постоянным элементом усилий по обеспечению комплексного управления. Поэтому в рамках Координационного совещания была создана группа экспертов по информационным технологиям под председательством представителя Департамента, являющегося членом Совета по информационно-коммуникационной технологии. Эта группа включает в себя технических экспертов из четырех основных мест службы, а также из региональных комиссий. В целях максимально эффективного использования ограниченных ресурсов и сокращения издержек, обусловленных несогласованностью действий, эта группа экспертов сосредоточит свое внимание на а) своевременном и систематическом обмене информацией и б) на обеспечении взаимосвязанности проектов в пределах одного места службы и между различными местами службы, а также их соответствия политике и стандартам, применяемым в рамках всего Секретариата. Она будет также содействовать стандартизации разработок и интеграции систем, с тем чтобы сократить расходы на разработку и исполнение проектов, включая расходы на обучение и закупки, и содействовать перераспределению рабочей нагрузки ме-

жду местами службы в среднесрочной перспективе. Естественно, что интеграция существующих электронных систем, разработанных и внедренных таким образом, чтобы они отвечали конкретным потребностям данного места службы, должна быть направлена на получение четко определенной пользы.

23. Учитывая вышесказанное, Департамент в сотрудничестве с УСВН начал проведение всеобъемлющего исследования по основам комплексного глобального управления. В ходе исследования будут определены рамки комплексного глобального управления в соответствии со всеми существующими директивными и административными мандатами; будет выработан практический подход, основанный на широком консенсусе между соответствующими местами службы в отношении того, что желательно и осуществимо на практике, причем должное внимание будет уделяться оперативной, финансовой и кадровой ответственности и системе подотчетности; будут также пересмотрены соответствующие административные документы, с тем чтобы они отражали новые веяния в этой области.

V. Оптимальное использование технических средств

24. Информационная технология всегда была одним из стратегических активов Департамента. Новая философия и новые методы работы Департамента требуют более широкого и скоординированного применения информационной технологии. В этом контексте Комитет по информационно-коммуникационным технологиям сыграл ключевую роль, создав благоприятные условия для проведения реформы. Созданный в целях координации в прошлом несогласованных и бессистемных мер в области информационных технологий, он выполняет следующие задачи: разработка стратегии Департамента в области информационных технологий в соответствии с целями его программ, особенно в процессе реформы; определение степени приоритетности и контроль за осуществлением проектов в свете необходимости обеспечения их взаимосвязанности и достижения ощутимых результатов, а также с учетом наличия ресурсов; разработка руководящих принципов для группы экспертов по информационным технологиям, которая в настоящее время действует под эгидой Координационного совещания, и сотрудничество с Советом по информационно-коммуникационной технологии для обеспечения того, чтобы развитие этих технологий в Департаменте соответствовало общей стратегии и стандартам Секретариата в этой области.

25. Поскольку нынешняя информационно-технологическая инфраструктура Департамента ориентирована главным образом на работу с печатными текстами как при обработке документации, так и при планировании заседаний, основная цель стратегии Департамента, утвержденной его Управленческой группой, заключается во внедрении новых технологий и в оптимизации их использования как в деле проведения заседаний, так и в деле организации всего документооборота.

A. Электронное управление проведением заседаний

26. Электронная система управления проведением заседаний разработана в качестве средства управления, предназначенного для всех подразделений Де-

партаментов, занимающихся планированием и обслуживанием заседаний и других мероприятий в Центральном учреждении. Она также является центральным электронным хранилищем информации, связанной с проведением заседаний, и этой информацией могут пользоваться как подразделения Секретариата, так и государства-члены. В соответствии со своими функциями она готовит и распространяет еженедельные и ежедневные отчеты о заседаниях для всех обслуживающих подразделений и регулирует всю работу по резервированию залов заседаний.

27. Программа первого этапа проекта была успешно испытана и завершена в 2003 году. Наиболее видимым результатом стали движущиеся объявления о заседаниях на мониторах в Секретариате и конференционных помещениях, содержащие самую последнюю информацию о запланированных или идущих заседаниях на данный день. В дальнейшем совместно с другими заинтересованными департаментами в рамках генерального плана капитального ремонта будет должным образом рассмотрен вопрос об установке электронных информационных консолей для предоставления информации общего характера и по конкретным заседаниям.

В. Электронное управление документооборотом

28. Документооборот охватывает все стадии прохождения документации от ее представления, обработки и печатания до распространения и отслеживается электронной системой информации о регистрации документов и контроле за их прохождением (e-DRITS). Однако поскольку одно лишь информационное отслеживание оказалось недостаточным, началось внедрение полностью электронного документооборота, включающего в себя систему "e-DRITS" и все проекты в области информационных технологий, осуществляемые по всей технологической цепочке.

1. Электронное представление документов

29. Одним из необходимых условий внедрения электронного документооборота является представление материалов в электронном виде. В настоящее время все документы, составляемые в подразделениях Секретариата, необходимо представлять как в печатном виде, так и в электронной форме, а затем они проходят через все звенья технологической цепочки. После успешного внедрения полностью электронного документооборота будет выпущена редакционная директива с требованием ко всем подразделениям Секретариата представлять документы только в электронном виде. Кроме того, поскольку обработка документов, представляемых государствами-членами и/или межправительственными органами, составляет значительную часть работы Департамента, он рассматривает также оперативные планы, с тем чтобы содействовать электронному представлению таких документов или их переводу в электронный формат.

2. Электронный документооборот

30. Как предусматривается в настоящее время, электронный документооборот будет внедрен в два этапа. Сначала электронный поток будет обеспечивать электронную передачу документов и необходимых справочных и терминологи-

ческих материалов на всех официальных языках через все звенья документооборота, с тем чтобы сократить время, необходимое для прохождения документов по технологической цепочке, и в некоторых случаях сократить объем работы в следующих звеньях этой цепочки. Для обеспечения электронного документооборота была разработана и испытана система «Электронный конвейер», которая должна быть запущена на экспериментальной основе к концу 2003 года. Поэтому было сделано все, для того чтобы дать сотрудникам базовые компьютерные знания и необходимые технические средства. Все письменные переводчики и редакторы должны овладеть навыками работы на клавиатуре; для ускорения работы предлагается система распознавания речи; система цифровой записи диктовки облегчит диктовку и электронную передачу высококачественных речевых файлов для последующего печатания; компьютеризированный перевод будет содействовать обеспечению преемственности при выпуске некоторых периодических документов, которые содержат много повторов. К другим техническим помощникам относятся электронная справочная система «e-Folder», которая собирает и доставляет в электронной форме справочные и терминологические материалы; система «LEO» (единый многоязычный сервер базы данных), которая обеспечивает быстрый доступ ко всему местному электронному архиву, содержащему большинство самых последних документов заседающих органов на всех официальных языках Организации Объединенных Наций; электронная поисковая система «dtSearch», которая обеспечивает всеохватывающий поиск полных текстов всех документов, хранящихся в системе «LEO» или в местных файловых серверах, а также предназначенные для внутреннего пользования веб-сайты, которые обслуживают центры обработки информации или электронные доски объявлений, чтобы можно было быстро получить доступ ко всей самой свежей информации, относящейся к переводу.

31. Но все преимущества электронного документооборота материализуются только на втором этапе — при электронной обработке документов на всех официальных языках. Однако для этого потребуются гораздо более высокий уровень технической подготовки персонала, будут нужны более сложные технические средства, и эту работу надо будет тщательно планировать, готовить и проводить в течение определенного периода времени. С этой целью Департамент издал рабочие директивы, которые устанавливают, что все новые сотрудники, принимаемые на работу в подразделения, связанные с документооборотом, должны иметь компьютерные навыки, и разработал детальный план обучения постоянных сотрудников.

3. Печатание на заказ

32. Чтобы максимально увеличить эффект электронного документооборота, сейчас постепенно внедряется выполнение типографских работ на заказ в рамках плана модернизации издательского комплекса. Эта технология, использующая электронные данные, которые поступают от предшествующих звеньев технологической цепочки, позволяет выполнять типографские работы по конкретному заказу. Она может также существенно облегчить распространение документов с помощью печатания партиями и с помощью автоматизированной сортировки для отдельных адресатов с учетом их особых потребностей. Для осуществления первичного распространения первая партия оборудования печатания на заказ будет установлена к пятьдесят восьмой сессии Генеральной Ассамблеи, а во второй половине 2003 года будет сделана техническая оценка

самблеи, а во второй половине 2003 года будет сделана техническая оценка потребностей в оборудовании и программном обеспечении полномасштабной системы печатания на заказ. Тем временем для целей вторичного распространения уже используется технология печатания на заказ, с тем чтобы обеспечить экстренное или даже немедленное печатание необходимых документов, которые срочно требуются делегатам или сотрудникам Секретариата, больше не получающим печатные копии документов в Центральных учреждениях.

33. Учитывая ограниченные возможности нынешней технологии печатания на заказ, Департамент работает над тем, чтобы оптимальным образом совмещать традиционную и современную технологию, поскольку это позволило бы удовлетворять различные потребности наиболее эффективно с экономической точки зрения. Считается, что по мере развития технологии, которое приведет к сокращению затрат и к ожидаемой экономии кадровых ресурсов, времени и складских помещений, данная технология будет применяться все шире.

4. Доступность документов в электронной форме

34. В сентябре 2002 года стал выпускаться новый вариант «Журнала Организации Объединенных Наций», который стал более удобным, более содержательным и стал включать информацию о неофициальных мероприятиях в Центральных учреждениях. Самое главное заключается в том, что для того чтобы государства-члены и сотрудники Секретариата получили удобный и эффективный доступ к документам, «Журнал» в настоящее время имеет электронную версию на веб-сайте Организации Объединенных Наций, которая предлагает всемирный электронный доступ в реальном масштабе времени к издаваемым на всех языках документам, объединенным гиперссылкой, включая ежедневный перечень документов, выпускаемых в Центральных учреждениях. При этом все заявки делегаций на печатные экземпляры будут по-прежнему выполняться, поскольку даже конкретные пользователи обращаются к электронной версии документов с разной частотностью. Однако считается, что со временем и по мере развития техники — особенно беспроводной техники в залах заседаний, которая обеспечивает пользователям онлайн-доступ к документам, — потребности в печатных документах будут постепенно сокращаться. В связи с этим государствам-членам и государствам-наблюдателям была направлена вербальная нота от 2 мая 2003 года с настоятельной просьбой изучить свои потребности в печатной документации. Департамент также объявил о своем намерении ликвидировать повторное распространение печатных экземпляров среди библиотек-книгохранилищ, за исключением тех случаев, когда данная библиотека не имеет инфраструктуры, дающей доступ к онлайн-оценке документации. «Журнал» будет совершенствоваться и далее, с тем чтобы обеспечивать доступ к архивированным данным и поисковые функции.

VI. Улучшение документооборота

35. Новые условия, возникшие в результате реформы, позволили Департаменту принять ряд управленческих решений, с тем чтобы организовать нормальный рабочий процесс и уменьшить остроту авральных ситуаций, которые были так характерны для процесса обработки документов.

А. Система временных интервалов

36. Запоздалый выпуск документов, который всегда вызывает озабоченность у членов, часто обусловлен поздним и нескоординированным представлением документов на обработку. Для решения этой проблемы Департамент в 2003 году приступил на экспериментальной основе к внедрению системы временных интервалов в тесном сотрудничестве с подразделениями-авторами в Секретариате и секретарями межправительственных органов. По этой новой системе перспективного планирования для документов устанавливается недельный интервал на основе запланированных сроков их рассмотрения межправительственными органами. Документы, представленные в течение этого интервала, будут выпускаться самое позднее за четыре недели до даты их рассмотрения. Внедрение этой системы было одной из главных тем первого координационного совещания по проведению пятьдесят восьмой сессии Генеральной Ассамблеи, созванного заместителем Генерального секретаря по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению 10 февраля 2003 года. Впоследствии был разработан график представления предсессионной документации сначала для основной сессии Экономического и Социального Совета 2003 года, а затем для пятьдесят восьмой сессии Генеральной Ассамблеи. При этой уже действующей системе занимающиеся обработкой документов подразделения, которым предоставляется понедельный прогноз рабочей нагрузки на следующие шесть месяцев, смогут распределять свои ресурсы с учетом ожидаемой нагрузки и планировать привлечение временных сотрудников и внешних подрядчиков более заблаговременно. Эта система должна также ослабить авральный характер работы, который вынуждает вести крайне неэффективную параллельную обработку документов в сжатые сроки.

37. Первоначальная оценка показывает, что составляющие документы департаменты становятся все более информированными о системе временных интервалов и все лучше понимают важность соблюдения предписанных им интервалов времени, что служит хорошим предзнаменованием для этого механизма, несмотря на его сложный и деликатный характер. Поэтому Департамент рассматривает различные способы расширения сферы охвата этого механизма. Он приступил к распределению интервалов для послесессионной документации, чтобы не допускать никаких задержек с ее представлением, что могло бы осложнить обработку предсессионных документов, для которых уже установлены временные интервалы и выпуск которых в установленные сроки имеет еще большее значение. Он будет также работать над повышением эффективности этой системы путем прогнозирования сессионной документации, включая проекты резолюций и решений, а также сообщений от государств-членов и государств-наблюдателей.

38. Система временных интервалов, являющаяся механизмом планирования «по восходящей» с помощью «e-DRITS», — это необходимая часть системы управления документооборотом. Система временных интервалов и электронный поток документации для ее обработки по всей технологической цепочке открывают путь к улучшению дел с документацией.

В. Объем докладов

39. Департамент строго проводил в жизнь ограничения и правила относительно объема докладов, подготавливаемых как в Секретариате, так и за его пределами. Поскольку необходимо проявлять гибкость, была введена процедура подотчетности, в рамках которой руководителям подразделений-авторов в Секретариате было предложено представлять помощнику Генерального секретаря из этого Департамента просьбы сделать исключение из правил, когда они считают такое исключение обоснованным. Эта процедура заставила руководителей департаментов и Секретариат в целом глубоко осознать данную проблему. В результате в первые пять месяцев 2003 года более 90 процентов докладов, подготовленных в Секретариате, было представлено в соответствии с установленным лимитом страниц. Что касается докладов, которые готовятся вне Секретариата, например докладов комитетов и специальных докладчиков, то Департамент настоятельно просил таких составителей не превышать объем, установленный Генеральной Ассамблеей.

С. Краткие отчеты

40. В ходе проведенного Департаментом внутреннего обзора было установлено, что краткие отчеты всегда готовятся вовремя на языке оригинала, а несвоевременный выпуск кратких отчетов объясняется недостаточными возможностями письменных переводческих служб, которые не успевают переводить краткие отчеты на пять других официальных языков. Кроме того, поскольку с течением лет число заседаний увеличилось, число кратких отчетов также возросло, а соответствующего роста ресурсов не произошло.

41. В пункте 18 раздела III своей резолюции 57/283 В Ассамблея просила изучить возможность принятия различных мер, включая укрепление взаимосвязи между выпуском пресс-релизов Департаментом общественной информации и подготовкой кратких отчетов Департаментом по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению. Оба департамента провели в 2003 году консультации и пришли к заключению, что пресс-релизы готовятся в основном в интересах средств массовой информации и что в них может порой опускаться информация, важная для государств-членов и для истории. Кроме того, их нельзя составить таким образом, чтобы были учтены интересы и средств массовой информации, и государств-членов, и поэтому они не могут быть адекватной заменой кратких отчетов, которые служат авторитетным источником информации о том, что происходило на заседаниях. В этой связи можно напомнить, что аналогичные выводы были сделаны и в ходе ряда предыдущих исследований по предложениям о замене традиционных кратких отчетов неким сокращенным вариантом наподобие пресс-релиза. В частности, речь идет об исследованиях, проведенных в 1979, 1983 и 1994 годах. Следует также отметить, что, поскольку пресс-релизы не являются официальными документами, на них не распространяется правило, предусматривающее одновременный выпуск официальных документов на всех шести официальных языках, и они нередко выпускаются только на одном языке.

42. Чтобы улучшить это положение, в докладе Генерального секретаря о совершенствовании работы Департамента (A/57/289) было предложено изучить

возможности использования экономичных и позволяющих вести поиск цифровых звукозаписей работы заседаний. Дополнительное преимущество такой технологии заключается в том, что при очень малых затратах такие звукозаписи можно было бы делать и на тех форумах, которые в настоящее время не имеют права на краткие отчеты. Однако это предложение не было утверждено Ассамблеей на ее пятьдесят седьмой сессии. Следовательно, для обеспечения своевременного выпуска кратких отчетов на всех официальных языках Ассамблея, возможно, рассмотрит вопрос об увеличении штатного расписания шести служб письменного перевода или о выделении дополнительных ресурсов для передачи этих функций внешним подрядчикам. В качестве альтернативного варианта она, возможно, пожелает провести глубокий анализ стоимости и результатов применения нынешнего подхода к составлению кратких отчетов и пересмотреть список органов, имеющих право на такие отчеты.

D. Согласование проектов резолюций Генеральной Ассамблеи

43. Согласование проводится для обеспечения соответствия текстов проекта резолюции на всех языках. Следовательно, согласование должно завершаться до принятия Генеральной Ассамблеей официального решения, в идеале даже до принятия решения главными комитетами, поскольку тексты будущего документа Генеральной Ассамблеи на всех языках являются в дальнейшем в равной степени аутентичными. Однако из-за привычки некоторых из этих органов откладывать все на потом это было невозможным. В результате Департамент обычно проводил согласование резолюций уже после их принятия Генеральной Ассамблеей, что вполне можно рассматривать как превышение его полномочий.

44. Чтобы добиться согласования проектов резолюций еще до их принятия Генеральной Ассамблеей, на пятьдесят седьмой сессии был проведен эксперимент, нацеленный главным образом на проекты резолюций, рекомендованные Первым комитетом, но еще не принятые на пленарном заседании. В ходе этого эксперимента был выявлен ряд оперативных проблем, которые надо будет решить, в частности, путем модификации рабочего процесса Секции редактирования официальных отчетов и служб редакционного контроля и письменного перевода в рамках Департамента. Стала предельно ясной важность более тесного сотрудничества между межправительственными органами и их секретарями, с одной стороны, и соответствующими языковыми службами Департамента — с другой. Второй эксперимент будет проведен в течение пятьдесят восьмой сессии Генеральной Ассамблеи и будет охватывать не только Первый комитет, но и Четвертый и Шестой комитеты. Удается ли распространить такую практику на все проекты резолюций, будет зависеть главным образом от внесения изменений и коррективов в рабочие методы и программы работы пленарных заседаний и других главных комитетов Генеральной Ассамблеи.

VII. Обеспечение высококачественной работы в период реформы

45. В ходе проведения реформы Департамент изменил многое, но неизменным останется одно — это его приверженность обеспечению высококачествен-

ной работы. С этой целью Департамент принял целый ряд мер в различных областях.

А. Качество

46. Повышение качества — постоянный лейтмотив работы Департамента с момента его создания. Нынешняя реформа сделала не только необходимым, но и возможным:

а) сведение к минимуму числа чрезвычайно деструктивных авральных ситуаций или нежелательных рабочих процедур, например работы в ночное время; оптимизацию технологического процесса во избежание дублирования работы и неразберихи; усиление координации между техническим секретариатским персоналом и персоналом лингвистических служб при обработке документов деликатного характера; развитие информационных технологий и предоставление более широких возможностей для переподготовки сотрудников;

б) повышение чувства ответственности у сотрудников и руководителей;

с) обеспечение не только наличия, но и эффективного функционирования механизмов контроля качества и усвоения накопленного опыта в целях предотвращения прежних ошибок и в целях самого оперативного рассмотрения жалоб на качество работы;

д) усиление координации с другими местами службы в целях согласования политики и практики и перераспределения рабочей нагрузки; укрепление сотрудничества с другими подразделениями Секретариата, в частности, путем оказания помощи в области редакционного контроля; поддержание контактов с государствами-членами для снятия их озабоченности в связи с конкретными вопросами.

В. Нормы рабочей нагрузки

47. Учитывая неадекватность нынешних норм рабочей нагрузки для персонала лингвистических служб, Департамент создал целевую группу для проведения всеобъемлющего исследования, охватывающего все основные лингвистические функции, включая устный и письменный перевод. В ходе этого исследования Департамент будет консультироваться с другими местами службы и другими членами Межучрежденческого совещания по вопросам перевода, документации и изданий. Вместе с тем он считает, что в ходе этой работы необходимо учитывать последствия нынешней реорганизации технологического процесса, особенно перехода к электронному документообороту благодаря применению новых технологий. Предполагается, что проведение исследования начнется к концу 2003 года с целью представления доклада Генеральной Ассамблее на ее пятьдесят девятой сессии.

С. Измерение результатов работы

48. Сознвая недостатки традиционного метода измерения результатов своей деятельности с помощью лишь количественных показателей, Департамент взял

на вооружение метод оценки степени удовлетворенности своей клиентуры путем проведения обследований. В 2003 году объектами таких обследований стали Комиссия по устойчивому развитию, Пятый комитет, пленарные заседания Генеральной Ассамблеи и Комитет по программе и координации. Эти обследования показали высокую степень удовлетворенности результатами работы Департамента, но высветили при этом необходимость улучшений в некоторых областях. В дальнейшем такие обследования будут проводиться регулярно и будут составной частью созданного в Департаменте механизма измерения результатов работы. В то же время Департамент обеспечивает координацию с различными местами службы в целях разработки других эффективных методов измерения результатов работы. Измерение результатов работы будет включено в качестве важной темы во всеобъемлющее исследование по нормам рабочей нагрузки, упомянутое в пункте 47 выше.

D. Терминология

49. Реагируя на озабоченность государств-членов по конкретным вопросам, Департамент в мае 2003 года организовал консультации по каждому языку, чтобы языковые службы и заинтересованные делегации могли обсудить вопросы терминологии, используемой в Организации Объединенных Наций и нередко разрабатываемой ею. Такие дискуссии между Секретариатом и государствами-членами, проводимые во второй раз за последние два года, помогли дать ответы на имеющиеся у делегаций лингвистические вопросы и дали персоналу языковых служб возможность ознакомиться с национальными источниками терминологической информации.

50. Осенью 2002 года в терминологической области произошло важное событие — онлайн-многоязычная терминологическая база данных Организации Объединенных Наций (ЮНТЕРМ) была сделана доступной для всех мест службы и широкой общественности через Интернет. База данных ЮНТЕРМ, которая разрабатывалась языковыми службами Секретариата на протяжении более трех десятилетий, содержит более 65 000 словарных статей — в основном терминов, связанных с деятельностью Организации Объединенных Наций, причем эта база данных постоянно обновляется и расширяется. Она будет во многом способствовать единообразному использованию терминологии всеми языковыми службами, где бы они ни находились, и будет содействовать повышению качества конечной продукции.

VIII. Выводы

51. В течение первого года реформы был заложен прочный фундамент для коренного изменения существовавшей философии и прежнего мышления и для пересмотра методов работы Департамента. Был предпринят ряд важных шагов, и были получены некоторые ощутимые результаты, как показано выше. Совокупным отражением этих преобразований стали прочные бюджетные позиции Департамента. Например, по сравнению с двухгодичными периодами 1998–1999 и 2000–2001 годов, когда расходы Департамента в Нью-Йорке превысили выделенные ему первоначальные ассигнования на 11 млн. и 27,6 млн. долл. США, соответственно, усилия по

проведению реформы привели к значительному сокращению расходов на временную помощь и сверхурочные, позволив тем самым Департаменту в Нью-Йорке уложиться в выделенные ему бюджетные ассигнования на 2002 год и иметь хорошие шансы на выполнение всех порученных ему функций в рамках бюджетных ассигнований на 2002–2003 годы.

52. Опираясь на достигнутые результаты, можно наметить следующие дальнейшие шаги:

- Электронный документооборот неуклонно претворяется в жизнь и выйдет на уровень экспериментальной практической отработки к концу 2003 года. Начнется подготовка к достижению конечной цели, а именно полностью электронной обработки документов на всех официальных языках, но это процесс, рассчитанный на гораздо более длительную перспективу.
- Выполнение типографских работ на заказ будет первоначально введено для пятидесят восьмой сессии Генеральной Ассамблеи. Будут предприняты серьезные усилия для замены устаревшего традиционного оборудования и определения оптимального сочетания технологий для их полномасштабного применения, охватывающего как печатание, так и распространение документов.
- Когда будет завершен второй эксперимент по согласованию выборочных проектов резолюций в течение пятидесят восьмой сессии Генеральной Ассамблеи, будет рассмотрен вопрос о распространении этой практики на все резолюции Генеральной Ассамблеи.
- Будет модернизирована система электронного управления проведением заседаний (“e-Meets”), с тем чтобы делегации могли использовать ее для информационных целей и для подачи заявок на обслуживание. Она будет также расширена с целью включения информации, поступающей из других мест службы, чтобы подготовку расписания конференций и совещаний можно было основывать на самом рациональном использовании имеющихся ресурсов.
- Электронные системы управления конференционной деятельностью и документооборотом будут все теснее увязываться друг с другом в целях согласования потребностей в документации и графиков заседаний.
- Поскольку реформа, начатая Департаментом в Нью-Йорке, постепенно распространяется и на отделения Организации Объединенных Наций в Женеве, Вене и Найроби, в сотрудничестве с Управлением служб внутреннего надзора будет проведено крупное исследование по вопросу о создании комплексной глобальной системы управления конференционными ресурсами.
- Департамент проведет всеобъемлющее исследование норм рабочей нагрузки и методов измерения результатов работы.

53. Реформа — это постепенный процесс. Для закрепления новой философии, для утверждения нового мышления и внедрения новых методов требуется время. Реформа — это еще и процесс проб и ошибок. Хотя пер-

вые результаты обнадеживают, возникли осложнения, и определенные коррективы уже вносились и будут вноситься в дальнейшем. Для полного успеха реформы потребуются настойчивые и хорошо скоординированные усилия Департамента в предстоящие годы. Успех будет в значительной степени зависеть также от поддержки со стороны других подразделений Секретариата и межправительственных органов.
