



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
2 September 2010
Russian
Original: English

Шестьдесят пятая сессия
Пункт 136 предварительной повестки дня*

Реформа системы управления людскими ресурсами: инструмент управления кадровым потенциалом «Инспира»

Доклад Генерального секретаря

Резюме

В соответствии с пунктом 3 раздела XIII резолюции 63/250 Генеральной Ассамблеи в настоящем докладе представлена информация о внедрении новой системы управления людскими ресурсами «Инспира». «Инспира» обеспечивает техническую базу для осуществления функций, связанных с комплектованием кадров, управлением служебной деятельностью и управлением обучением, и призвана заменить существующие системы, которые выполняют аналогичные функции («Гэлакси», «Нуклеус» и э-ССА). В настоящем докладе приводится информация об истории проекта, системе руководства им, графике его осуществления, модулях системы «Инспира» и механизмах оперативного обеспечения.

Генеральной Ассамблее предлагается принять этот доклад к сведению.

* A/65/150.



I. Общий обзор

1. Настоящий доклад представляется в соответствии с пунктом 3 раздела XIII резолюции 63/250 Генеральной Ассамблеи, в котором Ассамблея просила Генерального секретаря представить доклад о внедрении информационной системы управления людскими ресурсами.

2. Генеральная Ассамблея одобрила внедрение новой системы управления кадровым потенциалом в декабре 2006 года в своей резолюции 61/244. Общая структура этой системы была намечена в докладе Генерального секретаря, озаглавленном «Инвестирование в людей» (A/61/255, пункт 371), и включала новую техническую инфраструктуру укомплектования кадрами с помощью электронных систем, систему управления обучением и систему отчетности и управления данными. В соответствии с пунктами 158 и 168 доклада Генерального секретаря от 14 августа 2008 года (A/63/282) предусматривалось, что система служебной аттестации (э-ССА) и веб-сайт по вопросам карьеры также станут элементами новой системы управления кадровым потенциалом. Исходя из этих требований Организация выбрала в качестве программной основы для системы управления кадровым потенциалом разработанный компанией «Оракл» продукт «Инспира».

3. Программный продукт «Инспира» поставляется интегрируемыми друг с другом модулями (например, электронная система комплектования кадров и электронная система управления служебной деятельностью). Еще одним модулем, который предлагается поставщиком, является система управления обучением. В конце 2008 года главный сотрудник по информационным технологиям Организации Объединенных Наций рекомендовал не начинать отдельный процесс системных закупок, а взять на вооружение модуль общеорганизационного управления обучением от компании «Оракл», и после переговоров с поставщиком упомянутый модуль также был приобретен. Интеграция этого модуля в платформу «Инспира» позволила Организации использовать существующую инфраструктуру и систему управления проектами. Применение единой платформы для системы управления кадровым потенциалом также снимает озабоченность Консультативного комитета по административным и бюджетным вопросам в связи с возможностью неконтролируемого распространения баз данных, что может привести к фрагментации и несочетаемости информационных систем, а также к снижению эффективности и дублированию усилий (см. A/63/746, пункт 78).

4. «Инспира» обеспечивает необходимую техническую инфраструктуру для поддержки управления кадровым потенциалом, охватывающую комплектование кадров, управление служебной деятельностью и управление обучением. Новая система «Инспира» заменяет собой системы, которые в настоящее время используются для обслуживания функций комплектования кадров и управления служебной деятельностью («Гэлакси», «Нуклеус» и э-ССА). Кроме того, «Инспира» обеспечивает ранее отсутствовавшую техническую поддержку функции управления обучением. Она также охватывает такие основополагающие элементы сквозных служебных процессов, как управление должностями, портал «Карьера в Организации Объединенных Наций» и отчетность.

5. «Инспира» обеспечивает удовлетворение служебных потребностей в области управления людскими ресурсами как в местах расположения штаб-

квартир, так и в полевых миссиях, поддерживая тем самым стремление к созданию интегрированной организационной структуры на уровне штаб-квартир и на местах. «Инспира» значительно расширяет возможности Организации в плане планирования, исполнения, мониторинга и отчетности по вопросам, связанным с потенциалом ее сотрудников в глобальном плане. Сотрудники получают возможность пользоваться системой на основе единой регистрации, единой персональной конфигурации и общей схемы перемещения.

II. Руководство проектом и его осуществление

A. Система руководства

6. В марте 2007 года был учрежден Руководящий комитет по проекту создания системы управления кадровым потенциалом. Задача Комитета состоит в том, чтобы контролировать и направлять осуществление проекта, а его работой руководит помощник Генерального секретаря по управлению людскими ресурсами. В состав Комитета входят представители Управления людских ресурсов, Отдела полевого персонала Департамента полевой поддержки и Управления информационно-коммуникационных технологий.

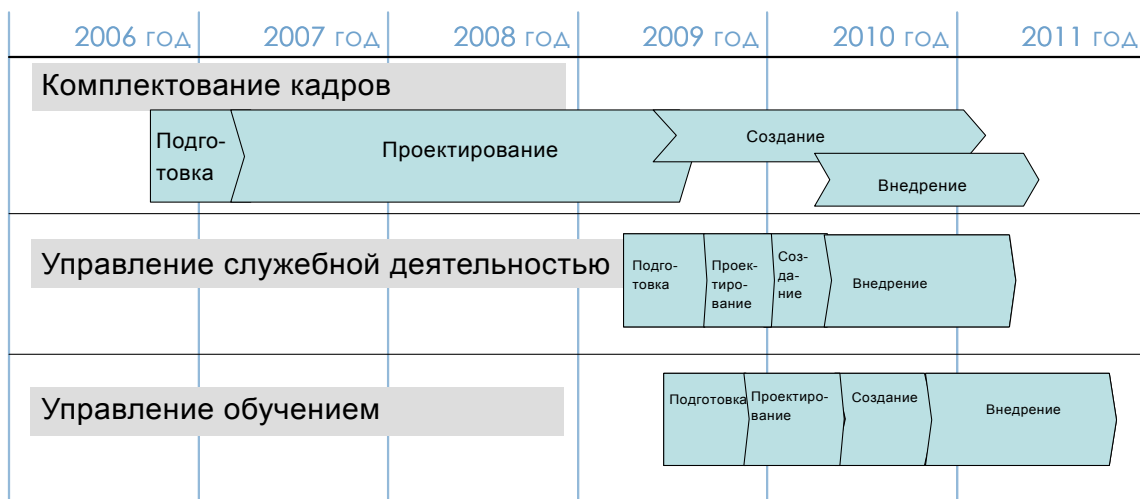
7. Разработка системы «Инспира» осуществлялась при полной поддержке со стороны Управления информационно-коммуникационных технологий. Управление не только специально выделило директора для участия в работе Руководящего комитета по проекту создания системы управления кадровым потенциалом, но и на регулярной основе предоставляло группе по проекту консультации и поддержку, с тем чтобы обеспечить согласованность проекта с другими техническими инициативами.

8. Повседневной деятельностью в рамках проекта руководит Отдел руководства проектом, в состав которого входят руководители проектных групп и представители основных заинтересованных сторон и который напрямую подотчетен Руководящему комитету по проекту. Отдел руководства проектом осуществляет координацию действий проектных групп и доводит до сведения Руководящего комитета по проекту ключевые вопросы, требующие решения.

9. На всем протяжении проекта группа по проекту «Инспира» сотрудничала с группой по проекту «Умоджа» для обеспечения согласованности этих двух инициатив. Группы по проектам «Умоджа» и «Инспира» взаимодействуют друг с другом для определения и решения специфических вопросов интеграции. Координация между ними осуществляется в рамках еженедельных совещаний. Для обеспечения общего понимания точек соприкосновения этих двух проектов проводились посвященные конкретным вопросам практикумы. Программные продукты «Оракл» и SAP (техническая платформа системы «Умоджа») являются отраслевым стандартом и применяются в сочетании друг с другом в других организациях системы Организации Объединенных Наций. В связи с этим у Организации Объединенных Наций появится возможность задействовать накопленный поставщиками опыт и возможности взаимно совместимых систем.

B. График осуществления

Рис. I
Сводный график осуществления проекта «Инспира»



10. Внедрение системы «Инспира» началось в апреле 2010 года и будет продолжаться в течение всего 2011 года. Как видно из рис. I, процесс разработки системы «Инспира» состоит из стандартных для процесса управления проектом этапов. Этап «Подготовка» охватывал мероприятия, осуществлявшиеся после принятия решения о начале реализации проекта. Был разработан устав проекта, в котором определялись объем проектных работ, система руководства и общий план реализации проекта. На этапе «Проектирование» с основными заинтересованными сторонами были проведены масштабные консультации для разработки бизнес-процессов, отражающих стратегические установки. Работа по проектированию процессов началась с определения концептуальной основы и продвигалась в направлении более глубокой детализации, завершившись выработкой подробных оперативных требований, которые легли в основу разработки программного обеспечения. На этапе «Создание» осуществлялось написание и отладка программ. Этот этап также включал перевод кадровых данных из устаревших систем в систему «Инспира». Этап «Внедрение» посвящен использованию написанных программ.

11. «Инспира» обеспечивает обслуживание примерно 44 000 сотрудников в 31 департаменте и 32 полевых миссиях, которые в настоящее время пользуются «Гэлакси», «Нуклеус» и э-ССА. После развертывания системы «Инспира» на местах набираемые на местной основе сотрудники впервые получают доступ к официальным кадровым системам Организации.

12. Для содействия внедрению системы «Инспира» проводились учебные, информационно-разъяснительные и прочие мероприятия по управлению процессом организационных преобразований. Осуществление этих мероприятий начиналось на соответствующих этапах «Создание» и будет продолжаться на всем протяжении этапов «Внедрение».

13. Обучение пользованию системой «Инспира» осуществлялось каскадным методом (по принципу подготовки инструкторов). В Центральных учреждениях и периферийных отделениях были проведены недельные курсы, в ходе которых специалисты по кадрам получили необходимую информацию, которая позволила им работать в системе «Инспира» и обучать этому коллег по работе. В преддверии развертывания системы на местах в июне 2010 года было организовано обучение для опытных пользователей в полевых миссиях, и в ноябре 2010 года планируется провести курс по подготовке инструкторов. Чтобы помочь сотрудникам с решением возможных вопросов, были разработаны руководства пользователя, содержащие подробные справочные материалы.

14. Оповещение персонала о системе «Инспира» и ее внедрении осуществлялось по нескольким направлениям. Конкретно с этой целью был разработан веб-сайт, посвященный «Инспира». На этом сайте размещена информация о стратегии, процессе и новых технологиях. На нем также можно получить доступ к виртуальному дневнику помощника Генерального секретаря по управлению людскими ресурсами, посвященному системе «Инспира». За несколько недель и месяцев до внедрения системы «Инспира» директора Управления людскими ресурсами провели в Центральных учреждениях и периферийных отделениях общие собрания для сотрудников для презентации системы и обсуждения связанных с этим изменений в политике. Была также организована массовая рассылка тематических сообщений по электронной почте.

15. При разработке и внедрении такой масштабной и сложной системы неизбежно будут возникать трудности. Внедрение системы «Инспира» не является в этом отношении исключением. В частности, не был выдержан первоначальный график развертывания системы, что было связано со сменой компании, отобранной для разработки программного обеспечения, уточнением оперативных требований и недооценкой потребностей в ресурсах и затратах времени.

16. График осуществления проекта пришлось менять из-за смены компании, отвечающей за разработку программного обеспечения. По причинам, не зависящим от группы по проекту, компания, первоначально отобранная для разработки программного обеспечения на платформе «Оракл», прекратила работы по проекту в мае 2009 года, спустя 10 месяцев после заключения контракта. На тот момент она только завершила анализ соответствия/несоответствия, который является предварительным условием для начала разработки. В качестве партнера по реализации была выбрана новая компания, которая приступила к разработке в августе 2009 года.

17. Одной из серьезных задач в рамках проекта было согласование усилий по разработке с обширным пересмотром и изменением стратегических положений, включавшее интеграцию кадровых процессов на уровне Центральных учреждений и на местах, кульминационной точкой которого стало принятие в апреле 2010 года новой стратегии комплектования кадров. Группа по проекту учитывала тот факт, что в связи с началом разработки требования могут измениться, и согласилась с вероятной необходимостью того, что кое-что придется переделать для продолжения разработок.

18. С точки зрения управления проектом оказалось, что объем необходимых ресурсов и затрат времени был занижен. Исходя из первоначальной сметы необходимых ресурсов в состав группы по проекту было включено всего несколько занятых полный рабочий день членов из числа информационно-

технических специалистов и ни одного специалиста по кадровой работе. Большинство членов группы по проекту работали над реализацией системы «Инспира», одновременно выполняя другие повседневные обязанности. Приближение даты ввода в эксплуатацию заставило признать эту проблему и полностью переключить членов группы на работу над проектом.

19. Начиная с апреля 2010 года процесс создания системы «Инспира» вступил в фазу стабилизации. На данном этапе в систему вносятся необходимые усовершенствования и изменения в целях улучшения средств взаимодействия пользователя с системой и решения технических вопросов. Эта фаза завершится в октябре 2010 года.

С. Расходы по проекту

20. На рис. II представлена общая картина произведенных на сегодня расходов по проекту, а также информация об утвержденных на 2011 год расходах. Расходы по проекту отражены в разбивке по источнику средств (регулярный бюджет и бюджет для вспомогательного счета) и по годам и охватывают услуги по контрактам, временный персонал общего назначения и поездки.

Рис. II
Расходы по проекту «Инспира» в разбивке по регулярному бюджету и бюджету для вспомогательного счета
(В млн. долл. США)

<i>Источник/год</i>	<i>Сумма</i>	<i>В процентах</i>
Регулярный бюджет		
2006–2007 годы	—	
2008–2009 годы	2,2	
2010–2011 годы	0,6	
Итого	2,9	22
Вспомогательный счет		
2006/07 годы	—	
2007/08 годы	1,8	
2008/09 годы	2,5	
2009/10 годы	2,5	
2010/11 годы	3,6	
Итого	10,4	78
Всего	13,3	100

III. Модули системы «Инспира»

А. Комплектование кадров

21. «Инспира» обеспечивает выполнение оперативных требований и новых положений о системе подбора кадров, сформулированных в административной инструкции ST/AI/2010/3. В частности, «Инспира» поддерживает размещение объявлений о вакансиях в Интернете, прием заявлений, проверку информации о заявителях, назначение и обработку результатов собеседований, обслуживание работы контрольных органов, процесс рассмотрения руководителями департаментов и, наконец, оформление найма на работу.

22. В отличие от старых систем обработки найма «Инспира» поддерживает следующие конкретные функциональные элементы:

а) *ведение реестра и поиск кандидатов.* «Гэлакси» позволяла выполнять только простейшие функции по ведению реестра. «Инспира» поддерживает полнотекстовой поиск и поиск по заданным критериям;

б) *возможности поиска и фильтрации.* Используя «Гэлакси», занимающиеся наймом руководители имели ограниченный набор инструментов для сортировки анкет. Возможности отсева кандидатов ограничивались простым поиском по ключевым словам. «Инспира» позволяет осуществлять поиск с использованием логических операторов (И, ИЛИ, НЕТ), а также поиск по любому из заданных слов или без них. «Инспира» предоставляет функциональную возможность осуществлять фильтрацию вопросов или иных элементов анкет, позволяющую сузить круг потенциальных кандидатов;

с) *предварительный отбор.* В «Гэлакси» не была предусмотрена функциональная возможность автоматического определения пригодности того или иного кандидата. Исходя из конкретных параметров «Инспира» позволяет определить пригодность заявителя для заполнения интересующей должности. Если невозможно однозначно определить пригодность, заявления кандидатов направляются на последующее рассмотрение. Ожидается, что эта функциональная возможность позволит уменьшить затраты времени на проверку заявлений вручную и поможет Организации справляться с огромным числом поступающих заявлений, особенно для заполнения должностей в полевых миссиях;

д) *информация о состоянии заявлений кандидатов.* В «Гэлакси» все заявления кандидатов проходили лишь по двум категориям: «на этапе рассмотрения» и «назначение произведено». «Инспира» позволяет получать более подробную информацию о состоянии заявлений кандидатов в процессе найма;

е) *предложения о назначении и оформление найма на работу.* В «Гэлакси» возможность оформления предложений о назначении не предусмотрена. Связь между решением о назначении в «Гэлакси» и предложением о назначении и оформлении найма в Комплексной системе управленческой информации (ИМИС) отсутствует. «Инспира» будет поддерживать функции составления писем с предложением о назначении и контроля выполнения других действий по оформлению найма на работу, которые в настоящее время осуществляются вне системной среды. Данная функция поддержки процесса оформления найма будет временной, поскольку большинство элементов этого процесса будет поддерживаться системой «Умоджа» после ввода ее в эксплуатацию.

23. Принимая во внимание необходимость содействия скорейшему воплощению в жизнь новой стратегии комплектования кадров и учитывая масштабы поставленной задачи, процесс разработки и внедрения модуля комплектования

кадров был разбит на несколько очередей. Каждая очередь охватывала определенную группу функциональных возможностей системы, в том числе:

а) первая очередь, реализованная в Центральных учреждениях и периферийных отделениях в марте 2010 года, включала базовые функциональные возможности по оформлению вакансий и составлению профилей сотрудников/соискателей должностей;

б) в рамках второй очереди, развернутой в апреле 2010 года и охватившей региональные комиссии, была реализована функциональная возможность размещать объявления о вакансиях и производить оценку заявителей. Функциональные возможности этой очереди охватывают, в частности, предварительную классификацию и отбор заявителей. В рамках этой очереди был введен в эксплуатацию новый портал «Карьера в Организации Объединенных Наций»;

с) работа над второй очередью завершится в сентябре 2010 года с реализацией функциональных возможностей по обслуживанию центральных контрольных органов и ведения реестра;

д) очередь, которую планируется внедрить в ноябре 2010 года, будет включать функциональные возможности по управлению должностями и оформлению найма на работу. После внедрения этой очереди системой «Инспира», включая все уже реализованные функциональные возможности, начнут пользоваться полевые операции;

е) в феврале 2011 года планируется ввести в действие еще одну очередь для всех остальных пользователей, которая будет включать функциональные возможности по тестированию кандидатов для оценки по существу, информацию о местонахождении вакансий в полевых миссиях и обслуживание процесса проверки рекомендаций.

24. Рассматривается возможность развертывания в 2011–2012 годах еще одной очереди системы «Инспира», которая позволит охватить процессом комплектования кадров дополнительные категории персонала, включая кандидатов, сдавших национальные конкурсные экзамены, консультантов и иных сотрудников, имеющих назначения сроком до года.

В. Управление служебной деятельностью

25. «Инспира» поддерживает новые процессы, определенные в новой стратегии управления служебной деятельностью и ее развития. В частности, «Инспира» предусматривает поддержку:

а) отзывов нескольких аттестующих;

б) отзывов непосредственного начальства;

с) создания одновременно документов по управлению служебной деятельностью и регулированию развития карьеры.

26. В апреле 2010 года в экспериментальном порядке была введена в действие новая система управления служебной деятельностью. Экспериментом было охвачено примерно 5000 пользователей в Департаменте по вопросам управления, Управлении по координации гуманитарных вопросов, Отделе полевого

персонала Департамента полевой поддержки, II Африканском отделе Департамента по политическим вопросам, Миссии Организации Объединенных Наций в Либерии, Объединенном представительстве Организации Объединенных Наций по миростроительству в Сьерра-Леоне и Отделении Экономической комиссии для Латинской Америки и Карибского бассейна в Мехико. Ожидается, что к апрелю 2011 года система будет развернута во всех департаментах и местах службы.

С. Управление обучением

27. Благодаря компоненту электронного обучения «Инспира» позволит осуществлять составление расписаний учебных курсов, вести учет посещаемости и предлагать интерактивно-диалоговые учебные курсы. Система управления обучением повысит эффективность планирования, управления, контроля и отчетности по вопросам обучения во всем Секретариате и облегчит доступ сотрудников к интерактивно-диалоговым средствам обучения, что имеет особое значение для персонала на местах. В частности, «Инспира» предусматривает поддержку управления обучением по следующим направлениям:

- а) единая регистрация в системе и доступ через портал ко всем программам обучения (под руководством инструкторов, интерактивно-диалоговым, предлагаемым Организацией Объединенных Наций и третьими сторонами);
- б) простой вход в систему или самостоятельная регистрация и запись для участия в любой программе обучения;
- в) ведение плана (личного и по департаменту/отделу) учебных мероприятий;
- г) автоматизированное ведение списка кандидатов;
- д) ведение списка тем, мест занятий, участников и инструкторов;
- е) ведение списка учебных курсов и квалификационных требований;
- ж) ведение учета результатов аттестаций и оценок результатов;
- з) организация, проведение и контроль результатов интерактивно-диалоговых курсов и курсов электронного обучения.

Д. Основополагающие элементы

28. В дополнение к основным модулям «Инспира» охватывает также ряд основополагающих элементов, к которым, в частности, относятся управление должностями, отчетность и портал «Карьера в Организации Объединенных Наций». Разработка этих элементов велась в рамках графика реализации модуля комплектования кадров.

29. Управление должностями представляет собой комплекс процессов составления и ведения штатных расписаний и соотнесения штатных позиций с должностями. В рамках процесса комплектования кадров используются содержащиеся в штатных расписаниях кадровые данные и информация об организационных структурах. Функциональная возможность по управлению должно-

стями имеет решающее значения для управления людскими ресурсами в полевых миссиях, поскольку «Инспира» заменяет собой «Нуклеус». Эта функциональная возможность будет также полезна для начальников административных канцелярий в департаментах Центральных учреждений, которые в настоящее время для целей составления и обновления штатных расписаний пользуются электронными таблицами и другими компьютерными инструментами. С вводом в строй системы «Умоджа» функция управления должностями перейдет к ней.

30. Модуль хранения данных и составления отчетов системы «Инспира» предлагает мощный инструментарий для анализа и отчетности. Этот инструментарий обеспечивает выполнение требований отчетности, установленных в отношении каждого модуля, и обобщение данных, поступающих из «Инспира» и ИМИС. Инструментарий отчетности будет использоваться для определения целевых показателей и оперативного контроля в отношении различных кадровых процессов в рамках «Инспира» и заменит собой нынешнюю платформу, которая используется для представления отчетности по аналогичным показателям планов действий в области людских ресурсов. Эти инструменты также облегчат составление других кадровых отчетов, например доклада о составе Секретариата Организации Объединенных Наций.

31. «Инспира» также включает новый портал «Карьера в Организации Объединенных Наций», который заменит собой веб-сайт Организации Объединенных Наций с информацией о вакансиях. Портал «Карьера в Организации Объединенных Наций» предусматривает усовершенствование нынешнего веб-сайта с информацией о вакансиях в системе «Гэлакси» за счет применения более современных графических средств сопряжения и представления соискателям работы более полной информации об Организации и возможностях трудоустройства. Потенциальные заявители смогут найти информацию о размерах вознаграждения для различных уровней должностей, узнать о структуре и категориях должностей и получить представление о реальных примерах карьерного роста сотрудников.

IV. Оперативная поддержка

32. Поддержку пользователей системы «Инспира» обеспечивает новый центр технической поддержки, расположенный в Экономической и социальной комиссии для Азии и Тихого океана, который предоставляет услуги по техническому сопровождению, обслуживанию и системным разработкам.

33. С момента ввода системы в эксплуатацию в апреле 2010 года центр технической поддержки «Инспира» предоставлял услуги по техническому сопровождению внешним кандидатам на заполнение должностей и сотрудникам и специалистам по кадровым вопросам в Центральных учреждениях и на местах. За период, включающий первые числа июля 2010 года, справочная служба центра технической поддержки «Инспира» получила от сотрудников и внешних заявителей свыше 6000 запросов, в первую очередь по вопросам доступа в систему, порядка работы и качества данных. Технические проблемы ранжируются по степени важности и решаются. Используя данные справочной службы и сотрудничая с различными департаментами и отделами, центр технической поддержки «Инспира» стремится с опережением выявлять проблемы и осуществ-

лять доводку системы. Центр технической поддержки также занимается разработкой показателей для оценки уровня обслуживания по удовлетворению просьб пользователей об оказании технической поддержки.

34. Центр технической поддержки «Инспира» отвечает за эксплуатацию и размещение всей технической инфраструктуры (аппаратных средств, программного обеспечения и средств связи) для системы «Инспира». Центр технической поддержки «Инспира» также отвечает за предоставление услуг по послеаварийному восстановлению, которое обеспечивается силами информационного центра компании, разрабатывающей программное обеспечение для системы «Инспира».

V. Меры, которые необходимо принять Генеральной Ассамблее

35. Генеральной Ассамблее предлагается принять настоящий доклад к сведению.
