



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
28 June 2017
Russian
Original: English

Семьдесят вторая сессия
Пункт 139 первоначального перечня**
План конференций

План конференций

Доклад Генерального секретаря

Резюме

В соответствии с резолюцией Генеральной Ассамблеи [71/262](#) и другими соответствующими мандатами, в настоящем докладе представлена информация о процедурах и мероприятиях, имеющих отношение к плану конференций в Нью-Йорке, Женеве, Вене и Найроби. Доклад начинается с краткого обзора, за которым следуют разделы, содержащие информацию о результатах и событиях, зарегистрированных в деле организации заседаний и управления документооборотом в 2016 году, а также об инициативах по обеспечению эффективности затрат и сквозных вопросах. В конце доклада сформулированы выводы, рекомендации и предлагаемые последующие меры. Насколько это возможно, информация представлена в сжатом виде, чтобы доклад был кратким и не превышал установленного объема. С электронными версиями документов Комитета по конференциям можно ознакомиться по адресу: <http://coc.dgacm.org/>.

* Вторично переиздано по техническим причинам 7 сентября 2017 года.
** [A/72/50](#).

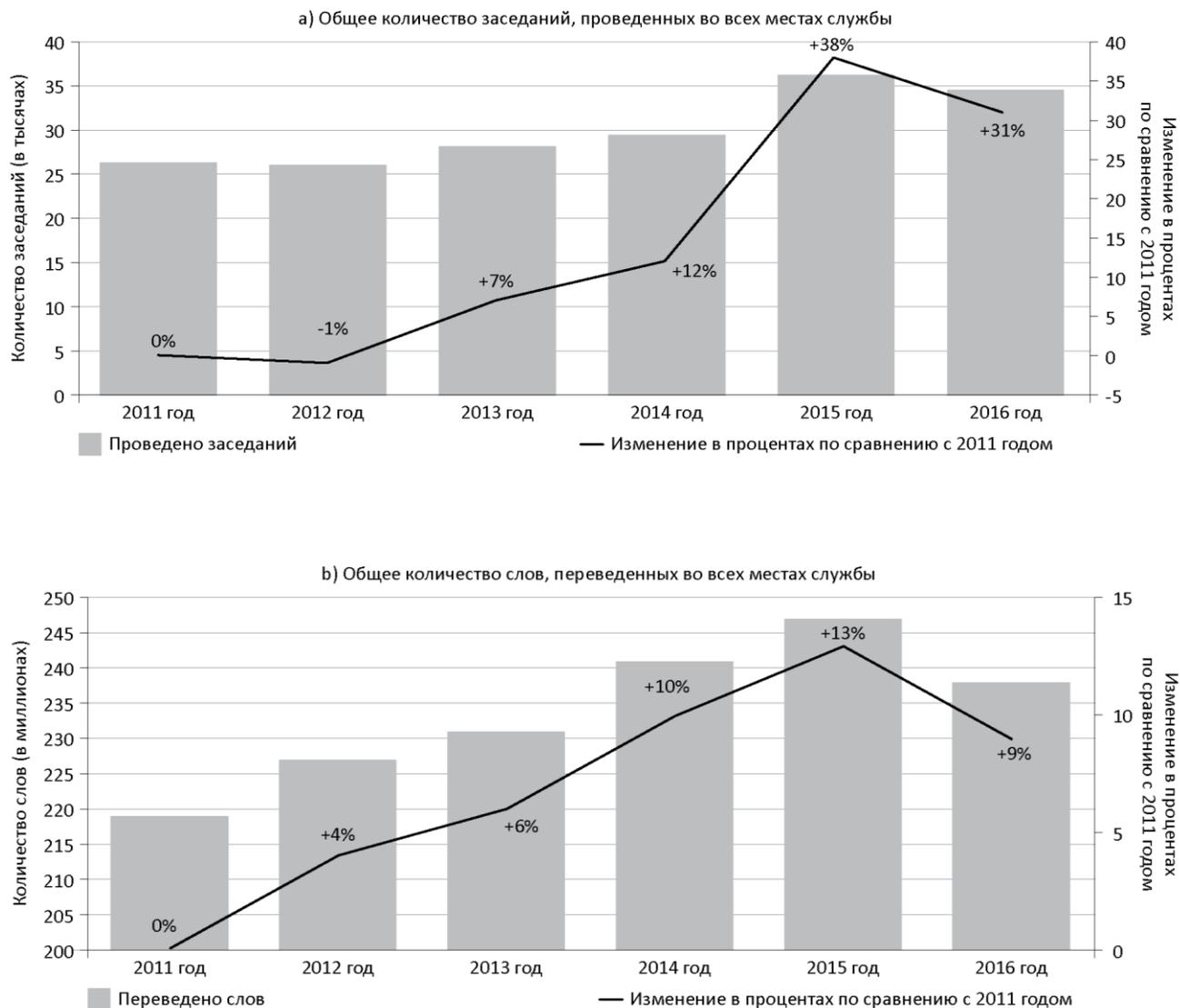


I. Введение

1. Усиление роли Организации Объединенных Наций как центра согласования действий государств по достижению их общих целей сопровождается соответствующим увеличением рабочей нагрузки на Секретариат, связанной с организацией заседаний и обработкой документации.

Диаграмма I

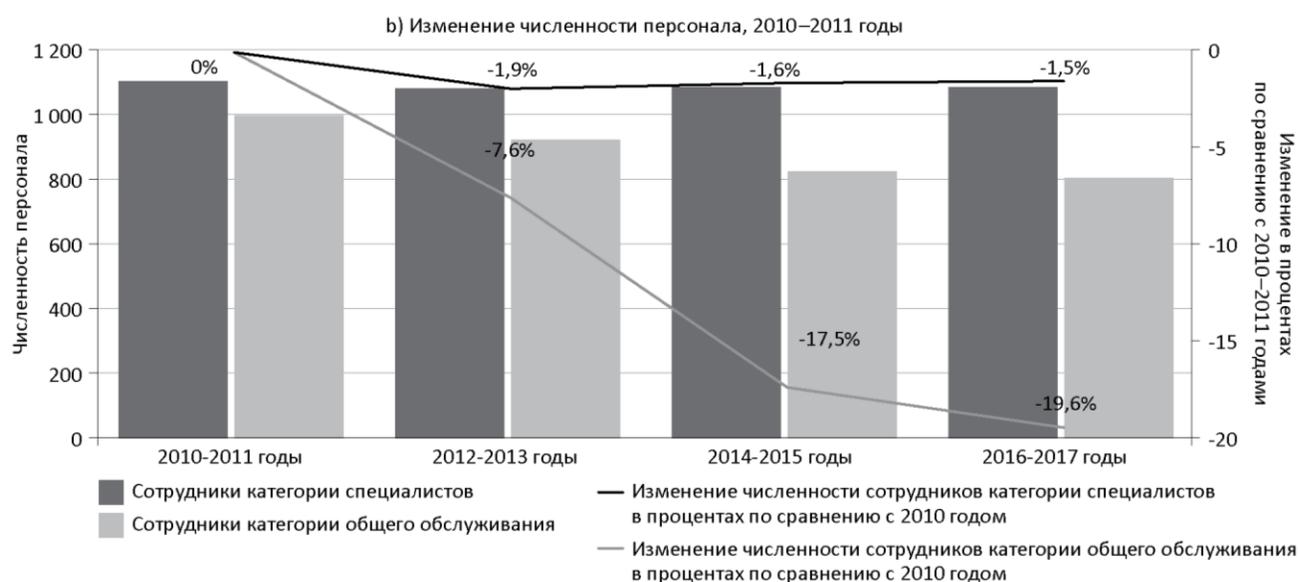
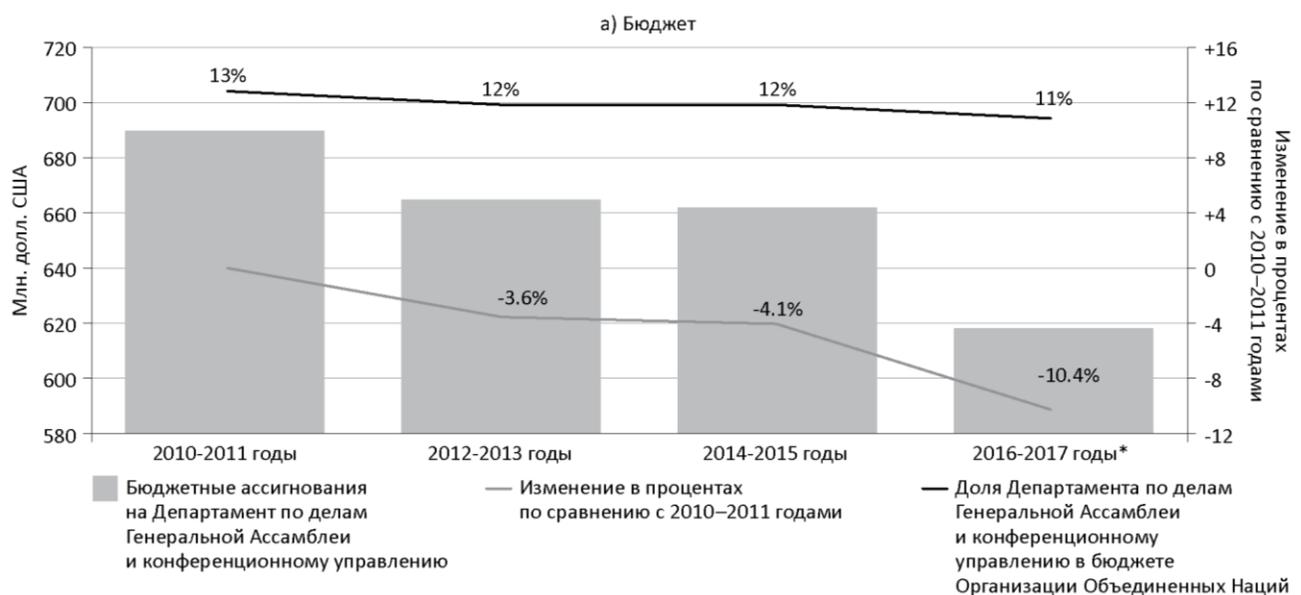
Количество проведенных заседаний и переведенных слов, 2011–2016 годы



2. В 2016 году Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению обеспечил обслуживание почти 35 000 заседаний и письменный перевод 246 миллионов слов — с 2015 года эти показатели почти не изменились, а с 2011 года возросли на 31 процент и, соответственно, 9 про-

центов (см. диаграмму I)¹. Несмотря на увеличение рабочей нагрузки, объем бюджетных ассигнований, выделяемых Департаменту на двухгодичной основе, с 2011 года стабильно уменьшается, в связи с чем, в том числе, с периода 2010–2011 годов было упразднено 59 должностей (см. диаграмму II). В результате этого Секретариат в своей деятельности по конференционному управлению в Центральных учреждениях и в Женеве, Вене и Найроби столкнулся со значительными проблемами, которые ему удалось решить, осуществляя различные меры, информация о которых приводится ниже.

Диаграмма II
Бюджет и должности Департамента, двухгодичные периоды с 2010–2011 по 2016–2017 годы



¹ См. пункт 11 ниже, в котором объясняется, почему 2011 год был выбран в качестве базового.

3. Секретариат работает и будет продолжать работать над решением этих проблем, а также прилагать все усилия для того, чтобы справляться с растущей рабочей нагрузкой, изыскивая пути повышения производительности конференционного обслуживания и эффективности конференционных услуг во всех четырех местах службы в рамках осуществления стратегии непрерывного совершенствования и модернизации. Эта стратегия уже приносит свои плоды. В 2016 году Секретариату удалось сохранить на прежнем уровне или улучшить общие показатели эффективности своей деятельности в ключевых областях.

4. В основе этой стратегии лежат укрепление перспективного планирования, использование технологий, оптимизация штата языковых специалистов, рационализация рабочих процессов и согласование систем в целях дальнейшего повышения эффективности при сохранении высокого качества. Таким образом Секретариат продолжит прилагать усилия для того, чтобы, насколько это возможно, оказывать высококачественные услуги во всех четырех местах службы при прежних или меньших затратах и с соблюдением установленных сроков, несмотря на сокращение объема ресурсов.

5. Основные компоненты включают широкое внедрение информационно-технологических решений во всех аспектах конференционного управления, согласованные усилия по пополнению, обновлению и мотивированию персонала и модернизацию процедур и методов работы. В 2016 году работа по этим направлениям включала дальнейшую разработку внутри Организации информационно-технологических инструментов с учетом конкретных нужд и потребностей и их внедрение во всех четырех местах службы; реструктуризацию функций языковой поддержки, корректировку методов работы и обновление постоянно действующих инструкций с учетом перехода на новый, полностью электронный документооборот; расширение пула квалифицированных внештатных письменных переводчиков и разработку протоколов контроля качества в целях укрепления внешнего потенциала по обработке документации и обеспечения качества; унификацию систем и процедур, используемых во всех местах службы, в целях расширения возможностей для перераспределения рабочей нагрузки; а также стандартизацию типовых форм представления отчетности с целью расширить возможности для сопоставления данных и сделать их более полезными для целей контроля и оценки и, следовательно, для дальнейшей оптимизации. В 2016 году также был на экспериментальной основе внедрен ряд нововведений, связанных с тестированием кандидатов при приеме на работу, управлением контрактным письменным переводом и использованием внутреннего потенциала. Кроме того, в соответствии с резолюцией 71/262 Генеральной Ассамблеи от 23 декабря 2016 года Секретариат принимает меры для обеспечения сбалансированности внутреннего кадрового потенциала в области обработки документации в целях повышения эффективности и обеспечения равного отношения ко всем языковым службам с учетом их особенностей и предоставления им одинаково благоприятных условий работы и ресурсов.

6. Эти и другие усовершенствования, о которых говорится в настоящем докладе, отражают приверженность Секретариата решению стоящей перед ним задачи по обеспечению качества, своевременности, эффективности по затратам, устойчивости и доступности оказываемых им конференционных услуг в условиях ограниченности бюджетных средств и даже сокращения ассигнований. Для достижения дальнейшего прогресса необходимо продолжать систематическое внедрение передовой практики и согласованных оперативных процедур во всех четырех местах службы, начавшееся после принятия резолюции 57/283 Генеральной Ассамблеи, в том числе продолжая добиваться полной интеграции средств автоматизации, используемых языковыми службами. Со-

гласовав ранее стратегии, касающиеся применения информационно-коммуникационных технологий, и соответствующие системы, все места службы теперь активно участвуют в текущем комплексном процессе более интенсивной унификации и интеграции оперативных методов работы и деловой практики. С этой целью в 2015 году Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению создал руководящую группу под председательством заместителя Генерального секретаря. Эта группа, работая параллельно по трем направлениям, подготовила и обнародовала более 70 рекомендаций, направленных на согласование рабочих процессов, методологий представления отчетности и ключевых показателей эффективности. Почти половина из этих рекомендаций уже выполнена. Это согласование позволит обеспечивать более эффективное стратегическое руководство со стороны заместителя Генерального секретаря по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению во всех местах службы в соответствии с пунктом 7 раздела II.В резолюции [57/283](#) Генеральной Ассамблеи.

II. Организация заседаний

A. Проект двухгодичного расписания конференций и заседаний на 2018–2019 годы

7. На своей основной сессии в сентябре 2017 года Комитет по конференциям рассмотрит проект пересмотренного расписания конференций и заседаний на 2018–2019 годы ([A/AC.172/2017/L.2](#)) и представит рекомендации Генеральной Ассамблее в своем докладе за 2017 год (будет издан в качестве документа [A/72/32](#), приложения I и II).

B. Просьбы о применении изъятий из положений пункта 7 раздела I резолюции [40/243](#) Генеральной Ассамблеи

8. Просьбы о проведении заседаний в ходе основной части семьдесят второй сессии Генеральной Ассамблеи были получены от шести органов. В соответствии со сложившейся практикой эти просьбы будут рассмотрены Комитетом по конференциям, который вынесет рекомендацию Генеральной Ассамблее.

C. Отступления от утвержденного расписания в межсессионный период

9. Комитет по конференциям одобрил восемь просьб об отступлении от расписания в межсессионный период.

D. Использование ресурсов конференционного обслуживания и конференционных помещений органами Организации Объединенных Наций

1. Использование ресурсов конференционного обслуживания всеми включенными в расписание органами

10. Общее число заседаний, проведенных в 2016 году в четырех местах службы, сократилось на 5 процентов по сравнению с 2015 годом: с 36 316 до 34 604 заседаний. Показатель 2015 года был необычно высоким из-за большого числа заседаний, связанных с проведением саммита, посвященного принятию

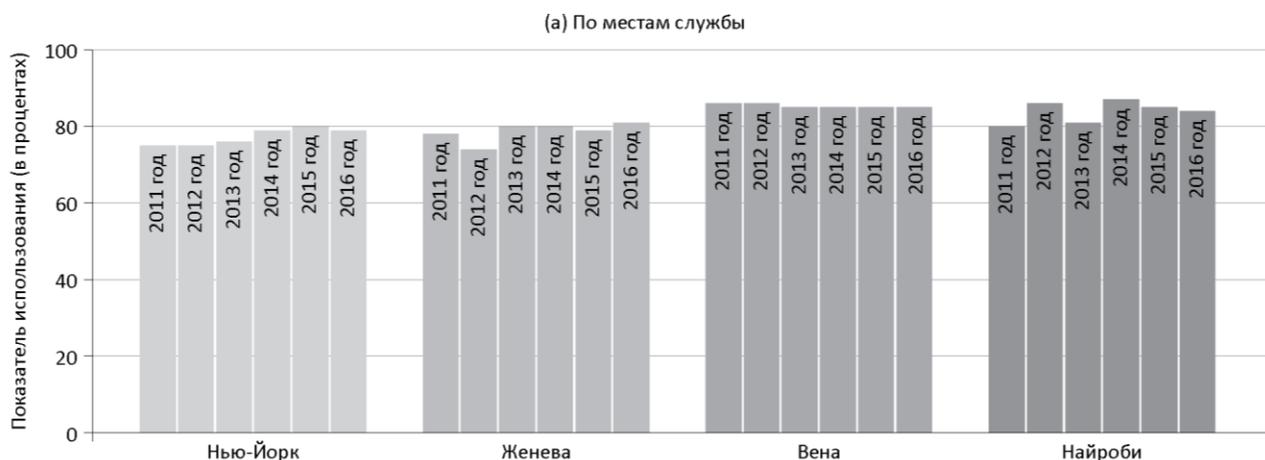
повестки дня в области устойчивого развития на период после 2015 года, и мероприятий, посвященных семидесятой годовщине основания Организации Объединенных Наций, — эти заседания и мероприятия добавили к годовой рабочей нагрузке 20,6 дополнительных недель заседаний договорных органов по правам человека, — а также с очень напряженной программой заседаний по Рамочной конвенции Организации Объединенных Наций об изменении климата в рамках подготовки к подписанию Парижского соглашения в ноябре 2015 года.

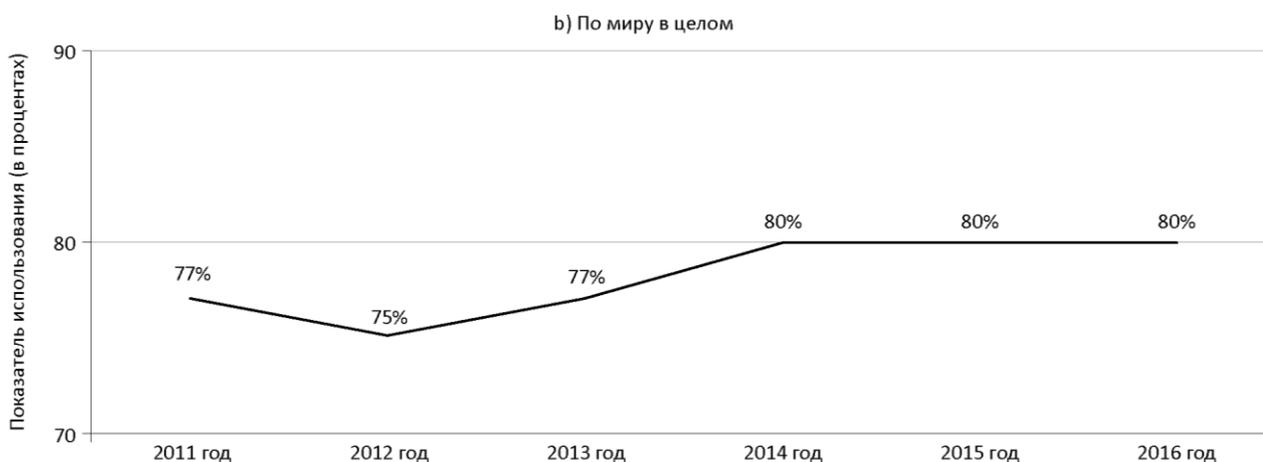
11. Чтобы представить полную картину использования ресурсов конференционного обслуживания, в настоящем докладе вновь используется разработанная в 2015 году методика, в соответствии с которой сфера отчетности не ограничивается базовой выборкой органов и включает отчетность об официальных заседаниях всех включенных в расписание органов во всех четырех местах службы с использованием шестилетнего цикла (см. диаграмму III). Эта методика также позволяет шире подойти к решению проблемы неполного использования ресурсов и добиться повышения эффективности деятельности всех межправительственных органов.

12. Общий показатель использования запланированных конференционных услуг в 2016 году составил 80 процентов, т.е. столько же, сколько в 2015 году. Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению продолжал работать в тесном сотрудничестве с секретариатами включенных в расписание органов над улучшением их программ работы и корректировкой их потребностей в устном переводе, с тем чтобы свести к минимуму число отмененных заседаний и количество минут, потерянных в результате начала заседаний с опозданием и их преждевременного завершения, — именно эти два фактора в основном влияют на использование услуг.

Диаграмма III

Показатели использования ресурсов конференционного обслуживания, 2011–2016 годы





2. Межправительственные органы с показателем использования конференционных услуг ниже 80 процентов

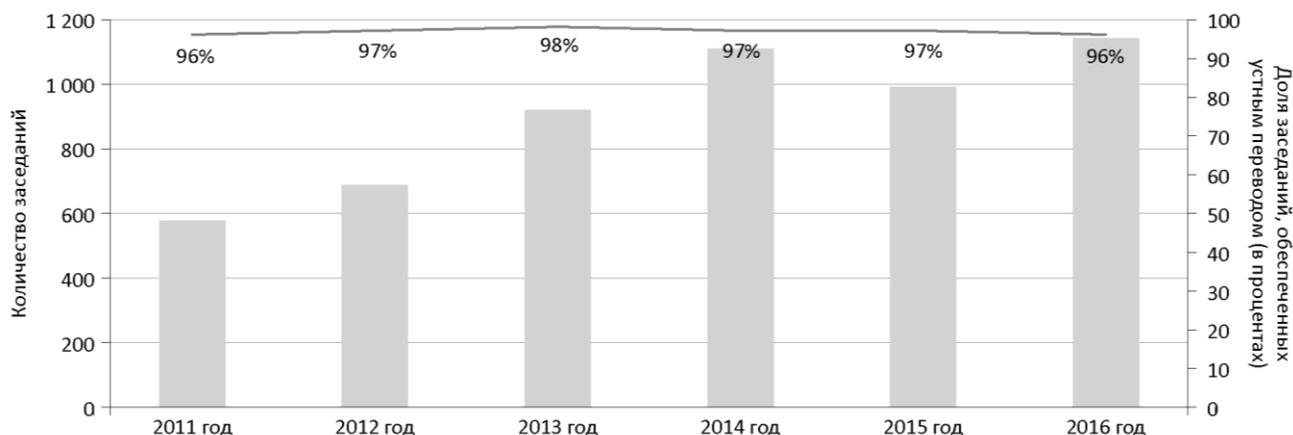
13. В соответствии с пунктом 14 резолюции [71/262](#) Генеральной Ассамблеи Председатель Комитета по конференциям в июне 2017 года направил письма председательствующим сотрудникам каждого из 14 включенных в расписание органов, которые в течение последних шести лет систематически использовали менее 80 процентов выделяемых им конференционных услуг, обратив их внимание на эту проблему. Эти письма содержали целенаправленные рекомендации по обеспечению оптимального использования ресурсов, выделяемых для обслуживания заседаний, и по принятию дополнительных мер в целях повышения эффективности использования конференционных услуг. После направления этих писем Секретариат оказал этим органам практическую поддержку в этой связи.

14. После того, как в сферу охвата анализа были включены органы, не включенные в базовую выборку, число органов, показатель использования которыми конференционных услуг в последние шесть лет был ниже контрольной величины в 80 процентов, существенно возрос — до 42 (из которых 20 базируются в Нью-Йорке, 19 — в Женеве и 3 — в Вене).

3. Обеспечение устным переводом заседаний органов, имеющих право проводить заседания «по мере необходимости»

15. Как показано на диаграмме IV, в Нью-Йорке количество заявок на устный перевод, как и число заседаний, обеспеченных устным переводом, в 2016 году удвоилось по сравнению с 2011 годом и увеличилось на 15 процентов и, соответственно, 13 процентов по сравнению с 2015 годом. Были удовлетворены все заявки на предоставление залов заседаний и, за малым исключением, почти все заявки на устный перевод. В Женеве единственным органом, имеющим право на проведение заседаний «по мере необходимости», является Совет по правам человека, и все его заявки были удовлетворены. В Вене и Найроби органов, имеющих право проводить заседания «по мере необходимости», нет.

Диаграмма IV
Обеспечение устным переводом заседаний органов, имеющих право проводить заседания «по мере необходимости», в Нью-Йорке, 2011–2016 годы



Е. Обеспечение устным переводом заседаний региональных и других крупных групп государств-членов

16. На диаграмме V показано обеспечение устным переводом заседаний региональных и других крупных групп государств-членов в четырех местах службы в период с 2011 по 2016 год. В 2016 году все заявки на предоставление залов заседаний были удовлетворены. Следует подчеркнуть, что заседания региональных и других крупных групп государств-членов обеспечиваются устным переводом только «по мере возможности» за счет возможностей, высвободившихся в результате отмены заседаний, или при наличии избыточного потенциала. Таким образом, обеспечение устным переводом заседаний региональных и других крупных групп государств-членов обратно пропорционально обеспечению устным переводом плановых заседаний и заседаний органов, имеющих право проводить заседания «по мере необходимости».

17. В 2016 году в Нью-Йорке число заявок на обеспечение устным переводом уменьшилось на 17 процентов, а число заседаний, обеспеченных устным переводом, — на 14 процентов, причем сокращение числа таких заседаний было обусловлено увеличением потребностей органов, имеющих право проводить заседания «по мере необходимости». Что касается Женевы, то там число заявок на устный перевод увеличилось на 4 процента, главным образом из-за подготовки к четырнадцатой сессии Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию. Однако поскольку число включенных в расписание заседаний, санкционированных Генеральной Ассамблеей, увеличилось, было удовлетворено меньшее число заявок.

18. В Вене не было получено ни одной заявки, а в Найроби все 11 заявок на обеспечение устным переводом заседаний региональных и других крупных групп государств-членов были удовлетворены.

Диаграмма V
Обеспечение устным переводом заседаний региональных и других крупных групп государств-членов в Нью-Йорке и Женеве, 2011–2016 годы

a) Нью-Йорк



b) Женева



Г. Использование конференционных помещений в Отделении Организации Объединенных Наций в Найроби

19. В соответствии с положениями ряда резолюций Генеральной Ассамблеи, включая пункт 23 резолюции 70/9, все заседания базирующихся в Найроби органов в 2016 году согласно правилу о штаб-квартирах проводились в Найроби.

G. Использование конференционного центра в комплексе Экономической комиссии для Африки

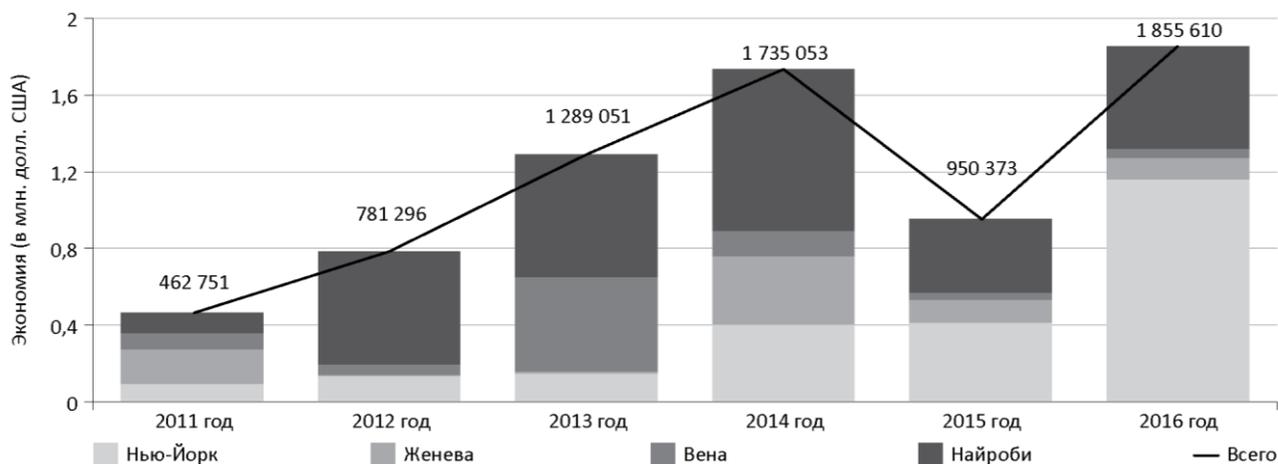
20. Благодаря планомерной маркетинговой деятельности, стратегически ориентированной на местные организации (прежде всего, учреждения системы Организации Объединенных Наций, международные организации, правительственные учреждения, посольства, частные и государственные органы и представителей ключевых базирующихся в Аддис-Абебе структур, занимающихся организацией приемов), а также на региональных и международных клиентов, средняя заполняемость конференционного центра в Экономической комиссии для Африки возросла с 84 процентов в 2014 и 2015 годах до 93 процентов в 2016 году. Это в значительной степени обратило вспять наблюдавшуюся ранее тенденцию к недостаточной загруженности, которая была особенно очевидной в 2011 году, когда показатель использования помещений этот центра составил лишь 53 процента.

H. Заседания, проводимые за пределами постоянных мест расположения штаб-квартир

21. Во всех местах службы в соответствующих случаях применялось правило комплексного глобального управления. Продолжались усилия по наращиванию потенциала для максимально эффективного координирования и обслуживания таких заседаний, для чего расширялась база квалифицированных сотрудников. При подборе членов групп обслуживания учитывалась не только географическая близость, но и качество услуг, скрытые административные расходы, расходы на замену и экспертные знания.

22. В 2016 году благодаря применению правила комплексного глобального управления в связи с мероприятиями, финансируемыми и из регулярного бюджета, и из внебюджетных ресурсов, была достигнута условная экономия в размере 1 855 610 долл. США (см. диаграмму VI); это значительно больше, чем в 2015 году, и добиться этого удалось главным образом потому, что в 2016 году за пределами постоянных штаб-квартир было проведено больше конференций (35), чем в 2015 году (27). Эта условная экономия пришлась на принимающие страны и другие международные и региональные организации, которые обратились за помощью к Организации Объединенных Наций. Следует отметить, что дополнительная рабочая нагрузка, связанная с координированием и обслуживанием таких заседаний, как правило, не отражается в виде дополнительных расходов Организации Объединенных Наций.

Диаграмма VI
Условная экономия в результате применения правила комплексного глобального управления в отношении обслуживания заседаний, проводимых за пределами постоянных штаб-квартир



I. Краткие отчеты, стенографические отчеты и цифровые записи

23. Число стенографических отчетов, подготовленных Департаментом по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению, оставалось довольно большим и составило 435 документов (для сравнения: 439 документов в 2015 году и 438 документов в 2014 году). Хотя число заседаний, которые должны обеспечиваться стенографическими отчетами, оставалось относительно стабильным, увеличилась их продолжительность и число слов, вносимых в стенографические отчеты. Число кратких отчетов, подготовленных в Нью-Йорке, в 2016 году составило 328 (для сравнения: 419 в 2015 году и 315 в 2014 году). В Женеве увеличение количества заседаний, которые должны обеспечиваться краткими отчетами, привело к увеличению числа готовящихся там отчетов: с 499 в 2014 году до 580 в 2015 году и 622 в 2016 году.

24. Цифровые записи заседаний предоставляются любому органу по его просьбе. В 2016 году три базирующихся в Вене органа, имеющих право на письменные отчеты, использовали цифровые записи, и два из них решили прекратить составление письменных отчетов. В 2016 году записи были загружены из системы более чем 6800 раз, тогда как в 2015 году — чуть более чем 5000 раз.

III. Управление документооборотом

A. Своевременное представление, обработка и выпуск документов

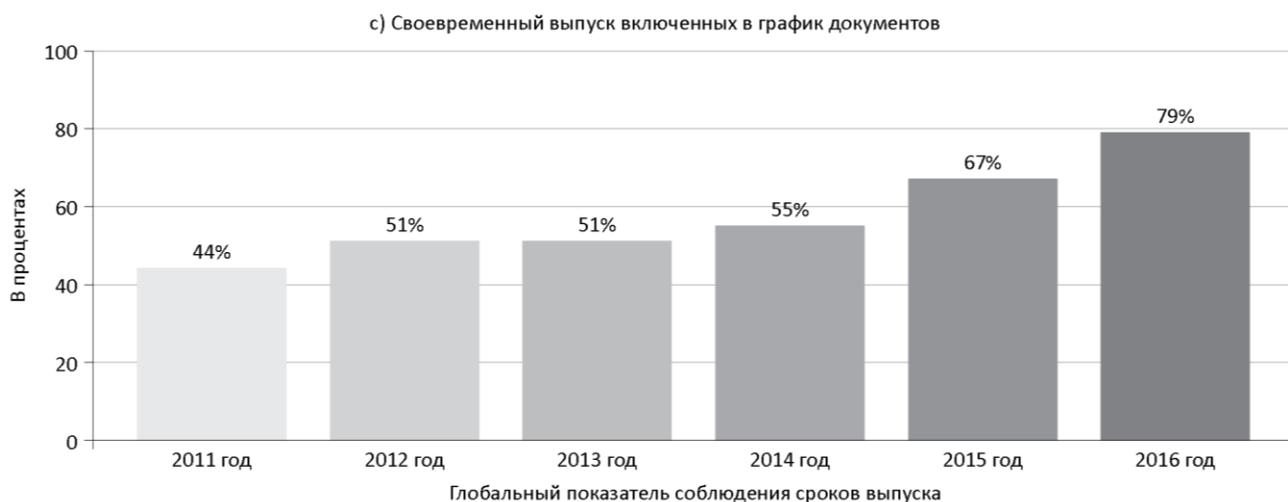
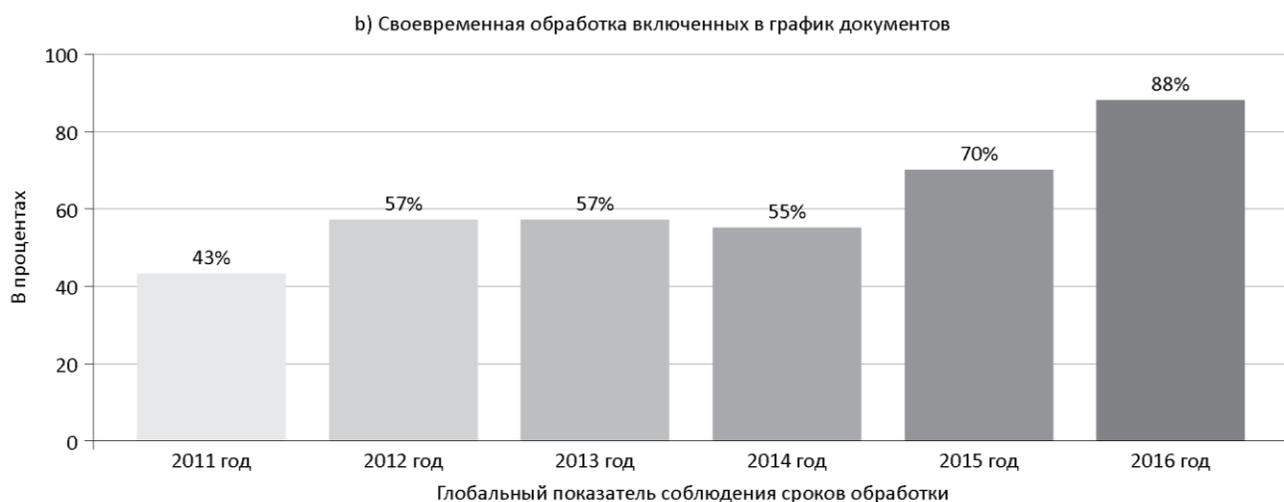
25. На глобальном уровне в 2016 году все ключевые показатели эффективности управления документооборотом значительно улучшились, что показано на диаграмме VII. Определения, касающиеся статистической отчетности о представлении, обработке и выпуске документов, и соответствующие типовые формы были приведены в соответствие во всех местах службы с целью уско-

речь отслеживание и своевременное выявление областей, где необходимы улучшения. По сравнению с предыдущими годами показатель соблюдения сроков представления — т.е. соблюдение департаментами-составителями крайних сроков представления включенных в график документов для целей обработки (редактирования, письменного перевода и форматирования) — в 2016 году возрос на 16 процентов по сравнению с 2011 годом. Показатель соблюдения сроков обработки документов — т.е. соблюдения Секретариатом четырехнедельного максимального срока обработки документов, представленных вовремя и не превышающих установленного числа слов, — значительно возрос и составил 88 процентов против 70 процентов в 2015 году и 43 процента в 2011 году, как и показатель соблюдения сроков выпуска — т.е. соблюдения утвержденного крайнего срока выпуска документов, составляющего шесть недель до их запланированного рассмотрения (или четыре недели в случае нескольких органов, фондов и программ Организации Объединенных Наций), — составивший 79 процентов против 67 процентов в 2015 году и 44 процентов в 2011 году.

Диаграмма VII

Показатели управления документооборотом, 2011–2016 годы





26. Следует отметить, что показатели соблюдения сроков представления документов, показанные на диаграмме VI, отражают их представление к согласованным датам, но не обязательно в утвержденные предельные сроки, т.е. за 10 или 8 недель до рассмотрения. В 2016 году на глобальном уровне в утвержденные предельные сроки Департаменту по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению для обработки было представлено лишь 79 процентов документов, что на 4 процента меньше, чем в 2015 году. Повышение на 12 процентов показателя своевременного выпуска документов в 2016 году было достигнуто благодаря тесному взаимодействию сотрудников служб конференционного управления со всеми департаментами-составителями, а также благодаря тому, что языковые службы выполняли в установленные сроки больший объем работы, иногда даже ускоряя цикл документооборота.

27. Как и в предыдущие годы, некоторые документы не удавалось представить для обработки в установленные сроки из-за внешних обстоятельств, не зависящих от департаментов-составителей. Особенно это касалось документов, представлявшихся для рассмотрения Пятым комитетом. Для решения хронических проблем, связанных с подготовкой документов для Пятого комитета,

Секретариат третий год подряд продолжал обеспечивать тесное сотрудничество Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению с департаментами-составителями и секретариатами Комитета и Консультативного комитета по административным и бюджетным вопросам. Благодаря этим усилиям и крайне напряженной работе языковых служб из 104 докладов, запланированных для выпуска в ходе основной сессии Пятого комитета в 2016 году, 69 были выпущены за шесть недель до рассмотрения. Это удалось сделать даже несмотря на то, что лишь 32 доклада были получены за 10 недель до рассмотрения, а средний объем докладов составлял почти 19 000 слов. После перехода на Международные стандарты учета в государственном секторе в последние три года рабочая нагрузка, связанная с обработкой докладов Комиссии ревизоров, резко возросла: на 13 процентов в 2015 году и 46 процентов в 2016 году по сравнению с первым ежегодным циклом представления отчетности в 2014 году.

1. Трудности, связанные с обработкой высокоприоритетных документов, не включенных в график

28. Из-за динамичного характера межправительственного процесса для обработки представляется значительное число незапланированных высокоприоритетных документов, что существенно подрывает способность Департамента соблюдать установленные сроки. Так, в Нью-Йорке объем незапланированной рабочей нагрузки в 2016 году по-прежнему составлял более 50 процентов от общей рабочей нагрузки (увеличившись до 56 процентов в 2016 году по сравнению с 55 процентами в 2015 году и 51 процентом в 2014 году).

29. В этой связи особенно сложную задачу для Центральные учреждений представляла собой обработка докладов Консультативного комитета по административным и бюджетным вопросам. В ходе основной части семьдесят первой сессии Генеральной Ассамблеи Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению получил от Консультативного комитета 42 доклада общим объемом 185 387 слов, которые ему удалось обработать в среднем за три календарных дня и выпустить по меньшей мере за 24 часа до их рассмотрения.

2. Изъятия из ограничений на количество слов

30. В Нью-Йорке доля документов Секретариата, превышающих установленный объем, увеличилась с 18 процентов в 2015 году до 26 процентов — что соответствует дополнительной рабочей нагрузке в 1,78 миллиона слов — в 2016 году. Что касается документов, подготовленных не Секретариатом, а другими структурами, то среди них доля таких документов составила 15 процентов, что соответствует еще 1,18 миллиона слов, подлежащих обработке. Департаментам-составителям было рекомендовано рассмотреть возможность сокращения объема составляемых ими докладов, изыскав альтернативные способы представления информации. В то же время в Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве все включаемые в график предсессионные документы с 2012 года полностью соответствуют требованиям относительно количества слов, и в 2016 году изъятия были предоставлены лишь для 10 докладов Объединенной инспекционной группы. В Отделении Организации Объединенных Наций в Вене обеспечено почти полное соблюдение требований к количеству слов, за исключением правовых документов, на которые ограничения по объему не распространяются. В Отделении Организации Объединенных Наций в Найроби показатель соблюдения составил 88 процентов, и ограничение на количество слов было превышено лишь в трех документах.

В. Одновременное распространение документов

31. Одновременное распространение документов — это одно из основных требований для поддержания многоязычия, и Департамент всячески стремится обеспечивать его без каких-либо исключений. В 2016 году были введены новая типовая форма отчетности, а также определения для сбора статистических данных об одновременном распространении, что позволит упростить отслеживание этого показателя. Показатель одновременного распространения в 2016 году составлял 99 процента в Нью-Йорке и Найроби и 100 процентов — в Вене. Строгий контроль за соблюдением этого требования и ускоренная обработка привели к увеличению показателя одновременного распространения в Женеве с 50 процентов в 2011 году до 80 процента в 2016 году. Большинство случаев неодновременного распространения обусловлены тем, что межправительственные органы дают указания выпускать версии документов на некоторых языках до выпуска этих документов на других языках, как это было с рядом документов Совета по правам человека.

С. Перевод в цифровую форму и загрузка важных старых документов Организации Объединенных Наций

32. По состоянию на февраль 2017 года было переведено в цифровую форму, каталогизировано и размещено в открытом доступе 409 556 документов, т.е. примерно 13,7 процента от 3 миллионов документов, которые были отобраны как важные и срочно подлежащие оцифровке, что представляет собой увеличение по сравнению с соответствующим показателем за апрель 2016 года, составлявшим 12,8 процента.

Д. Инновации в обработке документации в 2016 году

33. В 2016 году использование разработанной собственными силами системы автоматизированного перевода “eLUNa” во всех местах службы и среди всех языковых комбинаций увеличилось на 65 процентов. В конце года эту систему использовали примерно 1200 как штатных, так и работающих на временной и контрактной основе письменных переводчиков и составителей стенографических отчетов, и все они имели доступ к одному и тому же архиву документации и единой терминологической базе данных. Экономическая и социальная комиссия для Западной Азии начала использовать программу “eLUNa” в 2016 году, а Экономическая комиссия для Латинской Америки и Карибского бассейна подала запрос на установку этой системы в 2017 году. На основе откликов, поступающих от этих многочисленных пользователей, эта программа постоянно совершенствуется, для чего, в том числе, в 2016 году в нее был интегрирован эффективный инструмент расширенного индивидуализированного поиска в глобальном хранилище документации. Кроме того, был разработан новый интерфейс для технических редакторов, который будет запущен в середине 2017 года. Как и интерфейс для переводчиков, интерфейс для технических редакторов автоматически проверяет использование официальной терминологии, размещенной на терминологическом портале ЮНТЕРМ, и определяет, какие части текста были взяты из ранее опубликованных документов. Это позволит таким редакторам повысить эффективность обработки документов и сосредоточить внимание на повышении качества и удобочитаемости оригиналов.

34. Огромный объем информации, непосредственный доступ к которой предоставляет пользователям система “eLUNa”, позволяет не только обеспечи-

вать качество и согласованность, но и сократить время обработки документации, так как поиск справочной информации по большей части автоматизирован. Стратегия Департамента в этой области предусматривает постепенный переход от подготовки справочных материалов для всех документов по умолчанию к автоматизированной подготовке справочного материала и справочно-информационному обслуживанию по запросу, при этом для обеспечения качества документы будут распределяться на категории. Благодаря такой автоматизации в бюджете на 2018–2019 годы было упразднено несколько незаполненных должностей помощников по информационно-справочному обеспечению в Отделе документации, а все заполненные должности были перепрофилированы и соответствующие сотрудники теперь выполняют дополнительные функции языковой поддержки, такие как поддержка редакционного характера, оптическое распознавание символов, транслитерация имен собственных на арабском, китайском и русском языках и поиск информации по запросу. В Женеве, Вене и Найроби перепрофилирование необходимо будет осуществлять поэтапно, в основном из-за количества заполненных должностей в справочных группах, а также в связи с необходимостью пересмотра порядка отнесения документов к той или иной категории.

1. Консолидация ЮНТЕРМ как глобального терминологического портала Организации Объединенных Наций

35. Доступ к официальным терминологическим материалам имеет ключевое значение для качественной, согласованной и эффективной работы языковых служб Организации Объединенных Наций. В 2016 году ЮНТЕРМ был передан в ведение проекта “gText” и объединен с порталом eConference, где он полностью интегрирован в функцию автоматизированного подбора справочных материалов программы “eLUNA”. Продолжалась работа по переносу в ЮНТЕРМ терминологии, используемой во всех местах службы и региональных комиссиях, с конечной целью достичь глобальной унификации. Терминологическая база данных Женевы была перенесена в 2015 году. Работа по переносу терминологической базы данных Вены началась в 2016 году и, как ожидается, будет завершена в 2017 году, как и перенос баз данных Найроби, Бейрута и Сантьяго. Перевод терминологов и помощников терминологов в языковые службы Нью-Йорка в 2015 году дал замечательные результаты в плане учета потребностей пользователей в процессе составления терминологических баз, ускорения внесения данных в базы и повышения качества терминологического материала. ЮНТЕРМ быстро становится основным инструментом поиска терминологии Организации Объединенных Наций как для сотрудников, так и для широкой общественности: в 2016 году в нем было зарегистрировано свыше 4 миллионов пользовательских поисковых запросов, что на 37 процентов больше, чем в 2015 году.

2. Оптимизация управления контрактным письменным переводом

36. Ранее использовавшаяся в Нью-Йорке модель управления контрактным письменным переводом затрудняла увязку решений о привлечении контрактных письменных переводчиков с такими факторами, как собственный потенциал и наличие у подрядчика экспертных знаний в конкретной необходимой области. В конце 2016 года в двух службах письменного перевода на экспериментальной основе была внедрена система, в рамках которой они самостоятельно передают документы, подлежащие письменному переводу на их язык, на внешний подряд. Этот эксперимент показал, что у такой системы есть два основных преимущества: улучшение использования внутренних ресурсов и улучшение контроля качества. В Службе арабского письменного перевода документы, которые ранее были бы переданы на внешний подряд, были обрабо-

таны собственными силами. В Службе китайского письменного перевода перевод документов поручался более квалифицированным подрядчикам с учетом наличия у них профессиональных знаний по необходимой теме, что является обязательным условием обеспечения качества. Учитывая успех этого эксперимента, функции, выполняемые Группой контрактного письменного перевода в Нью-Йорке, будут переданы отдельным службам письменного перевода и Административной канцелярии. Чтобы повысить согласованность и расширить возможности для перераспределения рабочей нагрузки, во всех четырех местах службы были приняты общие стандарты контроля качества письменных переводов, выполняемых внешними подрядчиками. Кроме того, в программу управления контрактными переводами был включен модуль для контроля качества редактирования, выполняемого по контрактам.

IV. Рабочая нагрузка и штатное расписание

A. Производительность, рабочая нагрузка редакторов и перераспределение рабочей нагрузки

1. Производительность

37. В таблице 1 приводятся данные о производительности в службах письменного перевода во всех четырех местах службы, рассчитанной как число слов на одного сотрудника в день. Производительность в службах письменного перевода в целом повысилась, особенно за последние два года, благодаря внедрению новых методов работы и технологий. Цифры, приведенные в таблице 1, отражают индивидуальную производительность сотрудников и не учитывают в полной мере повышение эффективности, достигнутое за счет использования системы “eLUNA” и увеличения объема работ, отдаваемых на саморедакцию. Секретариат намерен провести обзор методики расчета показателя производительности, чтобы он отражал как индивидуальные усилия сотрудников, так и повышение эффективности за счет применения технологий, включая автоматизированный перевод.

Таблица 1

Производительность письменных переводчиков, 2011–2016 годы

(Количество слов из расчета на рабочий день сотрудника)

| <i>Место службы</i> | <i>2012 год</i> | <i>2013 год</i> | <i>2014 год</i> | <i>2015 год</i> | <i>2016 год</i> |
|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Нью-Йорк | 1 530 | 1 596 | 1 506 | 1 656 | 1 819 |
| Женева | 1 566 | 1 533 | 1 468 | 1 645 | 1 741 |
| Вена | 1 429 | 1 492 | 1 551 | 1 725 | 1 798 |
| Найроби | 1 590 | 1 449 | 1 505 | 1 346 | 1 340 |

2. Рабочая нагрузка редакторов

38. В ответ на просьбу Консультативного комитета по административным и бюджетным вопросам (см. [A/71/549](#), пункт 14) представить в последующих докладах о плане конференций информацию об объеме работы редакторов в шести службах письменного перевода в сравнении с предыдущими годами, в таблице 2 приводятся общие данные о годовом объеме отредактированных в языковых службах в Нью-Йорке и Женеве (за период с 2014 по 2016 годы)

письменных переводов, которые составляют немногим менее 90 процентов от общего объема письменных переводов, выполненных в тот же период.

Таблица 2

Рабочая нагрузка редакторов служб письменного перевода в разбивке по языкам, 2014–2016 годы

(Количество отредактированных слов)

| | 2014 год | | 2015 год | | 2016 год | |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Женева | Нью-Йорк | Женева | Нью-Йорк | Женева | Нью-Йорк |
| Арабский язык | 4 760 095 | 9 438 942 | 4 236 931 | 10 477 425 | 3 424 687 | 9 447 191 |
| Китайский язык | 2 188 280 | 7 022 266 | 2 282 340 | 6 836 475 | 3 008 284 | 7 130 439 |
| Английский язык | 2 105 956 | 543 249 | 2 346 653 | 633 481 | 1 649 589 | 873 342 |
| Французский язык | 5 915 440 | 4 990 363 | 5 117 610 | 7 073 286 | 7 226 111 | 7 924 125 |
| Русский язык | 5 273 776 | 4 234 129 | 5 145 611 | 4 615 050 | 5 966 469 | 3 813 751 |
| Испанский язык | 5 966 805 | 4 384 244 | 6 750 897 | 4 638 925 | 7 653 825 | 5 498 698 |
| Итого | 26 210 352 | 30 613 193 | 25 880 042 | 34 274 642 | 28 928 965 | 34 687 544 |

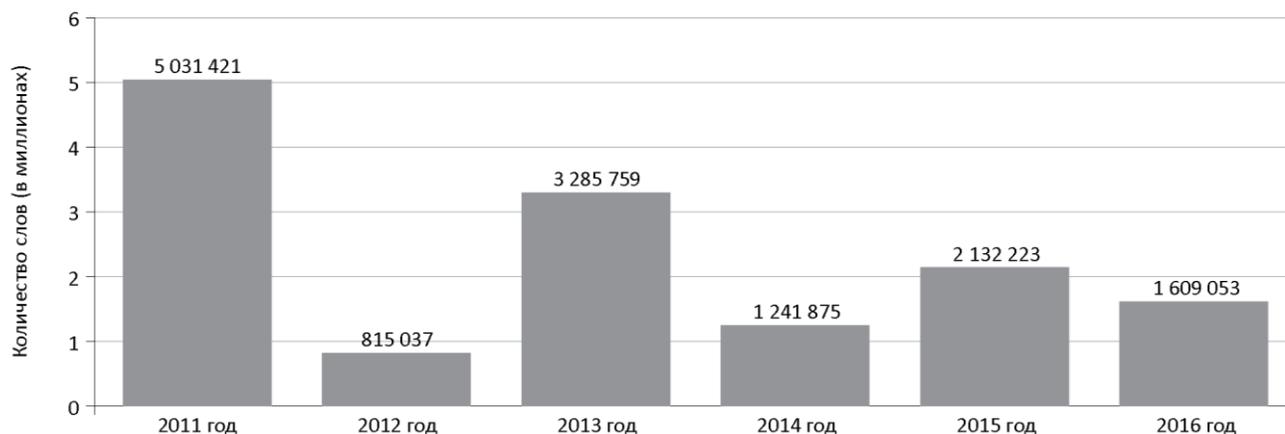
39. Доля редактируемых документов в общем объеме письменных переводов зависит от характера документов, представляемых на перевод, и опыта и наличия редакторов, саморедакторов и, в некоторых случаях, временных сотрудников, имеющих необходимые языковые комбинации и обладающих соответствующими специализированными знаниями. Таким образом, службы выдают работу на перевод, который затем подлежит редактированию, или на саморедакцию, следя за тем, чтобы критерии качества и своевременной сдачи работы соблюдались самым эффективным образом.

3. Перераспределение рабочей нагрузки

40. Информация об общем объеме рабочей нагрузки, перераспределяемой между местами службы, приводится в диаграмме VIII. В 2011 году его увеличение было обусловлено единовременной передачей документов, по которым имелось отставание, из Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве в Нью-Йорк. Увеличение в 2013 году было вызвано передачей ответственности за обработку предсессионных документов Комитета по ликвидации дискриминации в отношении женщин из Женевы в Нью-Йорк. Задача по подготовке этих документов в настоящее время полностью включена в рабочую нагрузку Централных учреждений и более не учитывается в объеме перераспределяемой рабочей нагрузки. В 2016 году общий объем перераспределенной рабочей нагрузки составил 1,6 миллиона слов. Хотя это на 25 процентов меньше, чем в 2015 году, были внедрены процедуры для оптимизации возможностей по перераспределению рабочей нагрузки в будущем, чтобы оно происходило в тех случаях, когда и где это особенно важно. Группы, занимающиеся организацией документооборота в различных местах службы, в настоящее время проводят регулярные консультации (ежемесячно или раз в два месяца) для организации перераспределения рабочей нагрузки. Кроме того, в 2016 году

впервые была перераспределена рабочая нагрузка технических редакторов: Отдел конференционного управления в Женеве отредактировал приблизительно 179 000 слов для Нью-Йорка и приблизительно 18 000 слов для Найроби. В свою очередь Нью-Йорк осуществил техническую редакцию приблизительно 107 000 слов для Женевы. Однако способность Секретариата последовательно использовать возможности для перераспределения рабочей нагрузки в течение всего года ограничивается из-за совпадения пиков нагрузки по времени.

Диаграмма VIII
Перераспределение рабочей нагрузки между местами службы,
2011–2016 годы



В. Вакансии

41. Показатели доли вакантных должностей в разбивке по местам службы и основным профессиональным группам по состоянию на 31 декабря 2016 года представлены в таблице 3, а данные за 2015 год приводятся для сравнения в таблице 4. Практически во всех случаях доля вакантных должностей снизилась. Данные о числе вакансий в текстопроцессорных бюро в Центральном учреждении отражают временное увеличение, вызванное сочетанием ряда факторов, в связи с которыми в начале 2017 года были приняты меры, позволившие к апрелю этого года заполнить четверть этих вакансий. Все вакансии переводчиков и сотрудников текстопроцессорных бюро в Найроби были заполнены к концу 2016 года, в то время как доля вакантных должностей устных переводчиков остается высокой, что обусловлено в основном нехваткой должностей класса С-4 и, следовательно, отсутствием возможностей карьерного роста для устных переводчиков в данном месте службы.

Таблица 3
Показатели доли вакантных должностей по основным профессиональным группам в разбивке по местам службы по состоянию на 31 декабря 2016 года

| | Центральные учреждения | | Женева | | Вена | | Найроби | |
|--|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Количество | В процентах | Количество | В процентах | Количество | В процентах | Количество | В процентах |
| Службы устного перевода | 8 | 6 | 8 | 8 | 0 | 0 | 7 | 37 |
| Службы письменного перевода | 45 | 14 | 9 | 5 | 2 | 5 | 0 | 0 |
| Текстопроцессорные бюро | 24 | 20 | 9 | 10 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Подразделения, занимающиеся редакционным контролем/оказывающие справочно-терминологическую поддержку | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 17 | Неприменимо | Неприменимо |
| Служба стенографических отчетов | 4 | 8 | Неприменимо | Неприменимо | Неприменимо | Неприменимо | Неприменимо | Неприменимо |

Таблица 4
Показатели доли вакантных должностей по основным профессиональным группам в разбивке по местам службы по состоянию на 31 декабря 2015 года

| | Центральные учреждения | | Женева | | Вена | | Найроби | |
|--|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Количество | В процентах | Количество | В процентах | Количество | В процентах | Количество | В процентах |
| Службы устного перевода | 10 | 8 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 25 |
| Службы письменного перевода | 37 | 12 | 11 | 6 | 2 | 5 | 5 | 22 |
| Текстопроцессорные бюро | 11 | 9 | 7 | 6 | 1 | 3 | 2 | 9 |
| Подразделения, занимающиеся редакционным контролем/оказывающие справочно-терминологическую поддержку | 7 | 13 | 3 | 14 | 1 | 14 | Неприменимо | Неприменимо |
| Служба стенографических отчетов | 3 | 6 | Неприменимо | Неприменимо | Неприменимо | Неприменимо | Неприменимо | Неприменимо |
| Всего | 68 | 10,4 | 21 | 5,1 | 5 | 4,6 | 12 | 17,9 |

С. Набор кадров

42. В 2016 году был внедрен ряд нововведений, направленных на повышение эффективности, результативности и доступности деятельности Секретариата по пополнению реестров кандидатов и заполнению языковых должностей.

1. Проведение экзаменов при найме на работу

43. В 2016 году было проведено пять языковых конкурсных экзаменов, по итогам которых, вместе с последним экзаменом, состоявшимся в конце 2015 года, в реестр для последующего найма было включено 79 языковых специалистов. Опираясь на успешные результаты проведения на экспериментальной основе дистанционных экзаменов и собеседований для английских письменных переводчиков и технических редакторов в 2015 году, в 2016 году Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению провел первый полностью дистанционный конкурсный экзамен через Интер-

нет. Дистанционные экзамены делают процесс найма гораздо более доступным для кандидатов, которым по финансовым, физическим или другим личным обстоятельствам сложно приехать в места проведения экзаменов. Этот экспериментальный экзамен было решено провести для испанских письменных переводчиков. Чтобы сделать экзамен еще более доступным для кандидатов из большего числа регионов, было отменено требование о владении третьим языком для специалистов, имеющих высшее образование в области перевода. Кроме того, для привлечения потенциальных кандидатов к участию в экзамене была проведена активная информационно-пропагандистская кампания, главным образом в Латинской Америке и Карибском бассейне. Благодаря этому число заявителей достигло рекордно высокого уровня в 4777 человек, что почти в пять раз превышает цифры, зарегистрированные в предыдущие годы. К участию в экзаменах было приглашено 3569 заявителей, удовлетворивших установленным требованиям. Отрадно, что доля кандидатов из Латинской Америки увеличилась с 19 до 58 процентов, а доля успешных кандидатов из этого региона возросла с 6 до 22 процентов.

44. Платформа, на базе которой проводился первый полностью дистанционный языковой конкурсный экзамен, была разработана в сотрудничестве с Управлением людских ресурсов, которому такой переход на дистанционное тестирование позволяет обеспечивать значительную экономию. В 2012–2015 годах административные расходы, связанные с проведением экзаменов, которые писались от руки, составляли от 1100 до 1700 долл. США на одного успешно прошедшего испытания кандидата, а годовые издержки — от 40 000 до 100 000 долл. США. При этом полностью дистанционный экзамен, проведенный в 2016 году через Интернет для испанских письменных переводчиков, не был сопряжен с такими административными расходами. Первая часть экзамена, как и ранее, включала в себя три текста на перевод, но на этот раз он выполнялся с применением программного обеспечения для обработки текстов и при наличии доступа к ресурсам, которыми переводчики регулярно пользуются в своей работе. Вторая часть, которая также проводилась дистанционно, включала перевод под внешним контролем и собеседование, ориентированное на оценку профессиональных качеств. Кандидаты, участвовавшие в этом экзамене, очень положительно отзывались о таком новом дистанционном формате. Поскольку эксперимент был успешным, в 2017 году все языковые конкурсные экзамены для письменных переводчиков, письменных переводчиков/составителей кратких отчетов, технических редакторов, составителей стенографических отчетов и выпускающих редакторов будут проводиться дистанционно на основе полученного опыта, в том числе в отношении использования социальных сетей для информирования и привлечения потенциальных кандидатов. Кроме того, для достижения экономии за счет эффекта масштаба и повышения гибкости и мобильности персонала (и, следовательно, возможностей для перераспределения рабочей нагрузки) начиная с 2017 года для набора этих языковых специалистов будут проводиться совмещенные экзамены, по итогам которых успешно прошедшие испытания кандидаты будут включаться в единый реестр для последующего трудоустройства в любом из соответствующих структурных подразделений либо прикомандирования к любому из них или перехода из одного из них в другое. Были также приняты меры для распределения новых сотрудников с учетом специализации различных мест службы.

45. Помимо конкурсных экзаменов, проводившихся для пополнения реестров, было организовано 139 специальных испытаний для найма временных внештатных сотрудников. Контракты внештатных сотрудников служат отличной подготовкой для молодых языковых специалистов, которые зачастую впоследствии участвуют в языковых конкурсных экзаменах.

2. Охват потенциальных кандидатов

46. В 2016 году охват потенциальных кандидатов существенно расширился. Важным каналом для привлечения новых кандидатов по-прежнему является сеть университетов, подписавших с Организацией Объединенных Наций меморандумы о договоренности по вопросам профессиональной подготовки языковых специалистов. Доля кандидатов, являющихся выпускниками таких университетов и успешно сдавших языковые конкурсные экзамены в 2016 году, по-прежнему велика и составляет 42 процента (в 2015 году — 57 процентов). В настоящее время изучается возможность предоставления ассоциированного членства некоторым университетам, главным образом тем, которые находятся в недопредставленных регионах и не отвечают всем критериям для подписания с ними меморандума о договоренности, но обладают потенциалом для разработки соответствующих программ и подготовки кандидатов для языковых служб Организации Объединенных Наций.

47. Взаимодействие с университетами в недопредставленных регионах расширилось как благодаря усилиям по распространению информации о языковых конкурсных экзаменах, так и благодаря Панафриканскому консорциуму по подготовке магистров в области устного и письменного перевода. Этот консорциум финансируется совместно Европейской комиссией и Отделением Организации Объединенных Наций в Найроби и представляет собой проект, направленный на подготовку высококвалифицированных устных конференционных и письменных переводчиков в странах Африки для удовлетворения потребностей африканского рынка. Два университета из шести университетов, участвующих в этом проекте, являются также членами сети университетов, подписавших меморандумы о договоренности, и секретариат Консорциума регулярно контактирует с координаторами Программы сотрудничества с университетами, осуществляемой Департаментом по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению. По состоянию на 31 декабря 2016 года Консорциум оказывал поддержку 125 студентам, оплачивая их обучение и предоставляя им субсидии для прохождения стажировок, и 34 преподавателям, организуя взаимные визиты, а также оказывал содействие в подготовке четырех кандидатских диссертаций. В течение года средства Консорциума использовались для организации семинаров по подготовке преподавателей и участия в заседаниях Исполнительного комитета Консорциума, технического обслуживания помещений и закупки специального оборудования.

3. Подготовка потенциальных кандидатов

48. Расширилась также программа стажировок Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению: 22 языковые службы приняли 220 молодых специалистов на стажировку и практику, в том числе краткосрочную (для сравнения в 2015 году эти показатели составляли 23 службы и 117 молодых специалистов). Особенно заметно активизировалась работа по подготовке студентов, планирующих стать устными переводчиками, — для них организовывались стажировки в кабинетах без использования микрофона. Опираясь на успешные результаты дистанционного наставничества, которое службы организовывали для студентов переводческих факультетов в предыдущие годы, в 2016 и 2017 годах в экспериментальном порядке дистанционную стажировку прошел студент из Университета Бельграно в Аргентине, что было сделано в целях предоставления возможностей получения опыта работы для большего числа молодых специалистов из недопредставленных регионов.

49. В Нью-Йорке с большим успехом была организована практика для устных переводчиков на арабский и французский языки с целью таким образом сокра-

тить нехватку устных переводчиков, работающих с этими языками. Из десяти практикантов, стажировавшихся в арабской кабине, восемь впоследствии сдали языковые конкурсные экзамены для арабских устных переводчиков, а из шести практикантов, стажировавшихся во французской кабине, один сдал конкурсный экзамен для французских устных переводчиков, а остальные пять — экзамен для внештатных переводчиков, который дает им право работать по временным контрактам. Все участники прошли тщательный отбор и на период практики (пять месяцев и, соответственно, три месяца) получили контракты сотрудников уровня С-1. Их инструкторами были назначены шесть штатных устных переводчиков. В 2017 году была организована практика в Организации для устных переводчиков на английский и русский языки.

4. Расширение использования социальных сетей и более активное присутствие в них

50. Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению продолжал расширять использование социальных сетей для распространения информации о карьерных перспективах в конференционных службах во всех местах службы. Он существенно увеличил охват аудитории, диверсифицировав свое присутствие в социальных сетях (Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn, Google+ и Flickr), увеличив объем материалов, публикуемых на всех официальных языках Организации Объединенных Наций, и разработав соответствующие методы работы, которые позволили Организации начать более последовательно создавать свой имидж в Интернете, сделать свои онлайн-продукты более узнаваемыми и расширить контакты с общественностью. В результате увеличилось число посещений веб-страницы Департамента, посвященной работе в языковых подразделениях Организации Объединенных Наций (“United Nations language careers”), включая его посещение новыми пользователями, число которых составило 6453, и стремительно расширяется охват Департаментом аудитории, говорящей на большинстве языков.

V. Повышение качества конференционных услуг и расширение их доступности

A. Использование помещений Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке

51. В последние годы резко увеличилось число заявок на использование помещений Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке для проведения специальных мероприятий, таких как концерты и кинопоказы. Количество часов подобных мероприятий возросло с 71 в 2014 году до 202 в 2015 году и 555 в 2016 году, что создало огромную дополнительную нагрузку на персонал, отвечающий за организацию заседаний. Чтобы избежать помех для межправительственных процессов и защитить залы заседаний от износа, Отдел централизованного планирования и координации в Центральных учреждениях, действуя совместно со всеми соответствующими департаментами, разработал новую политику утверждения заявок, согласно которой специальные мероприятия должны: а) полностью соответствовать целям и принципам Организации Объединенных Наций; б) носить строго некоммерческий характер; в) не требовать изменения планировки без предварительного разрешения Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению; а также д) проводиться, как правило, в одном зале и либо в выходные дни, либо после окончания рабочего дня в будние дни. Постоянным представителям государств-членов была направлена вербальная нота, в которой они были уведом-

лены об этой новой политике. Кроме того, с целью обеспечить, чтобы такие мероприятия не сказывались отрицательно на основных функциях, связанных с обслуживанием официальных заседаний Организации Объединенных Наций, в сотрудничестве с Департаментом по вопросам управления будет разработан механизм расчета их стоимости и взимания платы за их проведение для покрытия расходов на дополнительное обслуживание конференционных помещений и удовлетворения кадровых потребностей. После того как в 2017 году будет внедрена процедура «одного окна» для подачи заявок на конференционное обслуживание, необходимо будет пересмотреть административную инструкцию от 26 апреля 1996 года, касающуюся использования помещений Организации Объединенных Наций для проведения заседаний, конференций, специальных мероприятий и выставок (“Use of United Nations premises for meetings, conferences, special events and exhibits”, ST/AI/416), чтобы включить в нее новые руководящие указания².

В. Электронный портал “e-deleGATE”

52. В настоящее время разрабатывается комплект электронных услуг для упорядочения процедур, сокращения расходов на проведение заседаний и уменьшения сопутствующего воздействия на окружающую среду и, в целом, повышения эффективности конференционного обслуживания, а также для того, чтобы сделать опыт участников заседаний более положительным. Эти услуги будут предоставляться через новый удобный в использовании электронный портал “e-deleGATE”, призванный заменить собой устаревшие процессы бумажного документооборота. В 2016 году был внедрен первый комплект таких услуг: система электронной аккредитации “e-Accreditation”, система электронной записи ораторов “e-Speakers” (для общих прений, пленарных заседаний и заседаний главных комитетов Генеральной Ассамблеи) и система “e-Sponsorship”, позволяющая через Интернет присоединяться к числу соавторов проектов резолюций (для главных комитетов и пленарных заседаний). В 2017 году планируется внедрить следующие системы: “e-Correspondence” (электронная переписка), “e-BlueBook” (электронный вестник), “e-Registration” (электронная регистрация) и “e-List of participants/e-Membership” (электронный список участников/электронное членство).

С. Обеспечение доступности

53. Секретариат продолжал обеспечивать сурдоперевод, издавать документы на шрифте Брайля и готовить субтитры для органов, которым полагаются такие услуги, в Нью-Йорке и Женеве, а также по запросу внебюджетных клиентов, оплачивающих такие услуги. Он также продолжал предоставлять лицам с ограниченными возможностями здоровья специальные вспомогательные устройства из запасов Центра поддержки доступной среды в Центральных учреждениях. В мае 2016 года эти запасы были пополнены благодаря щедрому пожертвованию правительства Республики Корея. Во время основной части сессии Генеральной Ассамблеи в вестибюле для посетителей работал временный киоск поддержки доступной среды. Кроме того, были приняты меры с целью упорядочить планирование работы и набор групп сурдопереводчиков для обслуживания заседаний, на которых должен обеспечиваться сурдоперевод, и

² Система «одного окна» предусматривает создание единого контактного центра для подачи заявок на обслуживание заседаний, разработку удобного для самообслуживания интерфейса и рационализацию процессов для укрепления координации между всеми поставщиками услуг в Центральных учреждениях.

увеличить резерв квалифицированных сурдопереводчиков, число которых в настоящее время крайне невелико. Во всех местах службы была проделана работа по созданию общих реестров для удовлетворения имеющегося спроса, а также началось проведение неофициальных консультаций с целью заложить основу для применения к сурдопереводчикам Соглашения между Общей системой Организации Объединенных Наций/Координационным советом руководителей системы Организации Объединенных Наций и Международной ассоциацией устных переводчиков.

54. Секретариат твердо намерен учитывать потребность в создании доступной среды в своей работе и оперативной деятельности. В апреле 2016 года было принято решение взять курс на расширение доступности конференционных услуг во всех четырех местах службы за счет применения общего подхода, включая общие технические механизмы и форматы, оперативные стандарты, модели исчисления расходов, условия обслуживания и механизмы мониторинга и оценки. Секретариат координирует усилия, прилагаемые в этом направлении, действуя через Междепартаментскую целевую группу Организации Объединенных Наций по проблемам обеспечения доступа для инвалидов и через других поставщиков конференционных услуг и проводя Международное ежегодное совещание по вопросам лингвистического обеспечения, документации и изданий, чтобы оставаться в курсе последних достижений в этой области, а координаторы Секретариата, отвечающие за обеспечение доступности, поддерживают регулярные контакты с представителями организаций лиц с ограниченными возможностями здоровья.

55. Что касается физической инфраструктуры, то расширение доступности является одной из задач, поставленных в Генеральном плане капитального ремонта в Центральных учреждениях и стратегическом плане сохранения наследия в Женеве, и целью будущих ремонтных работ, направленных на расширение доступности конференционных помещений в отделениях Организации Объединенных Наций в Найроби и Вене. Вопрос о доступности конференционных помещений рекомендуется рассматривать в связи с пунктами повестки дня, касающимися эксплуатации помещений Организации Объединенных Наций, а не в связи с планом конференций.

VI. Оценка качества конференционного обслуживания

A. Отзывы пользователей конференционных услуг

56. Департамент стремится предоставлять государствам-членам высококачественные конференционные услуги эффективным и экономичным образом. Для оценки качества своих услуг Департамент собирает отзывы государств-членов, проводя всеобщие электронные опросы, ежегодные информационные совещания и специальные опросы, организуемые в каждом месте службы. Электронный опрос удобен в использовании, доступен круглый год и предназначен для сбора отзывов государств-членов с использованием единых показателей, касающихся обслуживания заседаний, услуг письменного и устного перевода и общего качества конференционного обслуживания во всех четырех местах службы. В целом 93 процента участников этого опроса оценили качество конференционных услуг как «хорошее» или «очень хорошее».

57. В дополнение к электронному опросу были собраны дополнительная информация и оценки, касающиеся технического секретариатского обслуживания в Нью-Йорке и обслуживания шести отдельных заседаний в Женеве; более 92 процентов из 144 респондентов также в целом оценили качество услуг как

«хорошее» или «очень хорошее». Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби провело опросы о заседаниях, состоявшихся в Найроби и Каире, и вновь 93 процента респондентов оценили качество конференционных услуг как «хорошее» или «отличное».

В. Информационные совещания с участием делегаций

58. На информационных совещаниях с представителями постоянных представительств обсуждались изменения в сфере конференционного обслуживания и рассказывалось о деятельности, связанной с наймом персонала и терминологическим обеспечением. Представители постоянных представительств на некоторых заседаниях в Нью-Йорке подчеркнули необходимость усиления контроля качества, использования современных формулировок и решения задачи обеспечения языкового паритета. На информационном совещании в Женеве обсуждалась практическая информация, касающаяся организации конференционного обслуживания и обеспечения точной передачи устными переводчиками заявлений делегатов на другие языки. Увеличение скорости, с которой делегаты выступают с заявлениями на официальных заседаниях, серьезно сказывается на способности Секретариата выполнять свою задачу и обеспечивать качественный устный перевод, и в связи с этим во всех местах службы планируется и впредь призывать государства-члены следить за тем, чтобы скорость речи ораторов не превышала 100–120 слов (или 200–240 слогов на китайском языке) в минуту. Участников совещаний в Отделении Организации Объединенных Наций в Вене призвали поддерживать Отделение в его усилиях, направленных на более рациональное использование ресурсов языковых служб, и направлять конкретные вопросы и предложения сотрудникам соответствующих языковых служб. На совещаниях с участием комитетов постоянных представителей в Найроби рассказывалось о том, как меняются показатели эффективности конференционного управления, обсуждались проблемы и уточнялись задачи и ожидаемые результаты.

VII. Выводы, рекомендации и предлагаемые последующие шаги

59. Секретариат оперативно и на упреждающей основе реагирует на проблемы, с которыми сталкиваются его конференционные службы, и стратегия непрерывного совершенствования и модернизации, принятая Департаментом по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению, приносит желаемые результаты с точки зрения выполнения Департаментом своей задачи по обеспечению качества, своевременности, экономичности, устойчивости и доступности предоставляемых им конференционных услуг. Прогресс, достигнутый в последние годы по ключевым показателям, сохранился и в 2016 году. Были удовлетворены все заявки на залы заседаний и все заявки (за исключением нескольких) на обеспечение устным переводом, снизились показатели доли вакантных должностей, а также были зарегистрированы значительные улучшения в плане своевременной обработки и публикации документов и их одновременного распространения. Помимо этого, опробованные в экспериментальном порядке новаторские методы тестирования при приеме на работу, управления контрактным письменным переводом и использования внутреннего потенциала приносят положительные результаты, позволяя повышать эффективность, и заложили основу для дальнейшего прогресса в предстоящие месяцы и годы.

60. В 2017 году и в последующий период Секретариат продолжит активно сотрудничать с органами, включенными в расписание заседаний, и департаментами, готовящими документы, для повышения эффективности использования конференционных услуг и планирования обработки документации.

61. Учитывая масштабы и сложность задач, связанных с обслуживанием 13 000 заседаний в Центральных учреждениях ежегодно, оказанием запрашиваемых услуг занимаются более 10 крупных структур—поставщиков услуг из четырех департаментов, из-за чего клиенты вынуждены в связи с одним и тем же заседанием связываться с несколькими поставщиками услуг по электронной почте или по телефону, заполнять многочисленные формы с одной и той же информацией, ждать отдельных подтверждений и получать разные счета, что создает для них значительные неудобства и служит причиной недовольства. Проект «одного окна», который планируется начать осуществлять в 2017 году, предусматривает создание единого контактного центра для подачи заявок на обслуживание заседаний, разработку простого в использовании интерфейса, который получатели услуг смогут использовать для самообслуживания, стандартизацию рабочего процесса для всех поставщиков услуг, а также внедрение единой системы выставления счетов. Сначала эта система начнет применяться в Центральных учреждениях, а после ее успешного внедрения ее планируется использовать в Женеве, Вене и Найроби.

62. «Журнал Организации Объединенных Наций» содержит информацию о ежедневных и предстоящих заседаниях в Центральных учреждениях. Чтобы содействовать межправительственному процессу путем укрепления многоязычия и более активного использования информационных технологий, Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению в настоящее время осуществляет проект модернизации «Журнала». С точки зрения рабочих процессов стратегическая цель этого проекта — наиболее экономичным образом сделать так, чтобы «Журнал» отвечал требованию об обеспечении многоязычия, предусмотренному в правиле 55 правил процедуры Генеральной Ассамблеи, а именно издавался круглый год на всех шести официальных языках, а также чтобы обеспечить оказание более качественных услуг клиентам, использующим информационные технологии. Для достижения этой цели будет применяться подход, предусматривающий работу по двум направлениям: а) стандартизация содержания для того, чтобы в максимально возможной степени автоматизировать перевод, используя стандартный предварительно переведенный текст; и б) использование технологий для перевода всех рабочих процессов на полностью электронную основу и повышения удобства работы с «Журналом» посредством создания цифровой версии (веб-сайта и мобильного приложения). Рабочие процессы, связанные с «Журналом», включая представление, обработку, перевод и форматирование контента, будут в максимально возможной степени упорядочены и автоматизированы благодаря эффективной системе управления контентом, что позволит значительно повысить эффективность.

63. Кроме того, будет рассмотрен вопрос о технической осуществимости использования в экспериментальном порядке дистанционного устного перевода, первоначально в очень ограниченных масштабах, с целью повышения доступности услуг по устному переводу и использования внутренних возможностей в разных местах службы, расположенных в разных часовых поясах.

64. Для дальнейшего пополнения штата языковых специалистов, в том числе за счет молодых сотрудников, продолжится работа с университетами и учебными заведениями в той степени, в которой это позволяют средства, и языковым специалистам с приоритетными языковыми комбинациями будут предлагаться стажировки и контракты внештатных сотрудников. В апреле 2017 года в

Центральных учреждениях была проведена пятая конференция с участием университетов, подписавших меморандумы о договоренности с Организацией Объединенных Наций, и в дальнейшем такие конференции будут использоваться как уникальная возможность для укрепления сотрудничества с партнерами по учебной работе и налаживания контактов с заинтересованными сторонами. Более активное использование социальных сетей и переход на полностью дистанционные экзамены, которые были в экспериментальном порядке успешно проведены в 2015 и 2016 годах, в совокупности позволят расширить резерв кандидатов и помогут создать солидные реестры для найма сотрудников. Чтобы сделать кадровый состав более гибким и сократить число организуемых экзаменов, на экспериментальной основе будут проводиться совмещенные конкурсные экзамены для всех языковых должностей, за исключением должностей устных переводчиков. Кроме того, как указано в предлагаемом бюджете по программам на двухгодичный период 2018–2019 годов (A/72/6, sect. 2, пункт 2.19), Секция редактирования будет объединена со Службой английского письменного перевода в Нью-Йорке с целью облегчить выполнение перекрестных задач, а текстопроцессорные бюро будут переведены в службы письменного перевода в целях обеспечения полного согласования приоритетов и оптимизации планирования на разных этапах обработки документов. Будут изучаться возможности внедрения более гибких механизмов работы для письменных переводчиков, включая удаленную работу, для того, чтобы расширить возможности для осуществления письменного перевода в периоды пиковой нагрузки.

65. Автоматизация целого ряда задач, связанных с поиском информации, благодаря внедрению системы “eLUNa” не только позволила перепрофилировать должности сотрудников справочных и терминологических служб в другие вспомогательные должности и упразднить некоторые должности, но и во многих случаях помогает письменным переводчикам уделять более пристальное внимание самому переводу, то есть точной передаче идеи оригинала на языке перевода в соответствии с нормами данного языка. Это означает, что отныне начинающие письменные переводчики смогут быстрее приобретать навыки, необходимые им для того, чтобы стать саморедакторами. Соответственно, в рамках бюджета на 2018–2019 годы на утверждение будет представлена предлагаемая ромбовидная штатная структура, предполагающая увеличение числа саморедкторов и одновременное обеспечение сбалансированности кадровых возможностей всех служб письменного перевода с должным учетом особенностей каждого языка.

66. Помимо внедрения нового интерфейса “eLUNa” для технических редакторов, будут разрабатываться функции, призванные сделать этот инструмент более доступным, особенно для слабовидящих пользователей. Благодаря качеству системы “eLUNa” и других языковых инструментов и инструментов конференционного управления, разрабатываемых Департаментом по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению, ими заинтересовались другие организации системы Организации Объединенных Наций, часть из которых в 2016 году обратилась к Департаменту с просьбой о предоставлении доступа к этим инструментам. Комитету высокого уровня по вопросам управления Координационного совета руководителей будет представлено проектное предложение о том, чтобы сделать систему “eLUNA” общим инструментом для всех письменных переводчиков в организациях системы Организации Объединенных Наций и использовать ее на основе возмещения расходов.

Меры, которые рекомендуется принять Генеральной Ассамблее

67. Генеральной Ассамблее рекомендуется:

- а) принять к сведению настоящий доклад;
 - б) настоятельно призвать те межправительственные органы, у которых средний показатель использования запланированных для них конференционных услуг был ниже контрольной величины в 80 процентов, принять этот факт к сведению при планировании своих будущих сессий, чтобы достичь этой контрольной величины;
 - в) содействовать дальнейшему согласованию методов работы между всеми местами службы, в том числе полному внедрению, совершенствованию и интеграции существующих систем конференционного управления.
-