

**Комитет по программе и координации**

Пятьдесят девятая сессия

Организационная сессия, 18 апреля 2019 года

Основная сессия, 3–28 июня 2019 года\*

Пункт 3 b) предварительной повестки дня\*\*

Вопросы программ: оценка

**Оценка Департамента по делам Генеральной Ассамблеи  
и конференционному управлению****Доклад Управления служб внутреннего надзора***Резюме*

Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению обеспечивает «материальные средства и основу для проведения обсуждений»<sup>a</sup> для многочисленных заседаний Генеральной Ассамблеи, Совета Безопасности и Экономического и Социального Совета и их комитетов и вспомогательных органов, а также для ряда специальных межправительственных органов, специальных конференций, экспертных органов и совещаний государств-членов в Центральном учреждении Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке и в отделениях Организации Объединенных Наций в Вене, Женеве и Найроби. Департамент базируется в Центральном учреждении Организации Объединенных Наций и имеет подразделения конференционного обслуживания во всех трех отделениях Организации Объединенных Наций. Кроме того, он оказывает поддержку при проведении заседаний вне мест расположения штаб-квартир.

В рамках нынешней оценки основное внимание уделялось используемой Департаментом системе планирования выполнения его программы работы в период с 2014 года по 2017 год. Вопросы для оценки охватывали следующие области:

- актуальность: в какой степени система планирования соответствовала потребностям клиентов;
- результативность: в какой степени система планирования способствовала своевременному, результативному и эффективному выполнению работы Департамента;

\* Даты проведения основной сессии являются ориентировочными.

\*\* E/AC.51/2019/1.



- эффективность: насколько успешно Департамент использовал свои финансовые, людские и материальные ресурсы, выделяемые на планирование;
- сквозные вопросы: в какой степени Департамент регулировал ключевые факторы, влияющие на его систему планирования, а также сквозные вопросы, касающиеся гендерных аспектов и целей в области устойчивого развития.

В течение периода, рассмотренного в ходе оценки, Департамент столкнулся с ростом потребностей в конференционных услугах в условиях сокращения бюджета, в связи с чем потребность в надежной системе планирования стала особенно актуальной. Принятая в Департаменте система планирования состояла, по сути, из многочисленных систем, используемых для удовлетворения тех или иных конкретных потребностей, возникающих в связи с различными направлениями деятельности и в различных местах службы. Степень согласованности этих систем была, однако, недостаточной, как в рамках отдельных мест службы, так и между ними, особенно в том, что касалось компьютерных приложений, используемых для управления документооборотом.

Несмотря на недостаточную степень согласованности в сочетании с сокращением ресурсов и увеличением спроса, в каждом месте службы программа работы была выполнена эффективным образом. Однако если сложившиеся в отношении бюджета и спроса тенденции сохранятся и далее, то в течение следующих двух двухгодичных периодов способность Департамента предоставлять услуги, по всей видимости, будет поставлена под угрозу.

Со времени предыдущей оценки Департамента, проведенной Отделом инспекций и оценки Управления служб внутреннего надзора (УСВН) в 2009 году, Департамент осуществлял работу по регулированию как внешних, так и внутренних факторов, влияющих на успешное выполнение его программы работы. Одним из важнейших аспектов прилагаемых Департаментом усилий стало совершенствование планирования. Вместе с тем на практике регулирование внешних факторов было непростой задачей, поскольку для решения наиболее серьезных и носящих устойчивый характер проблем требуются указания со стороны государств-членов.

Департамент добился прогресса в отношении сквозных вопросов, реализации активной гендерной политики и принятия мер в поддержку достижения целей в области устойчивого развития. Вместе с тем он пока не определил общедепартаментский подход к целям в области устойчивого развития и к тому, каким образом он будет измерять свой вклад в их достижение.

Отдел инспекций и оценки УСВН вынес в адрес Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению четыре важных рекомендации, а именно:

- обеспечить совершенствование и согласованность своих компьютерных приложений;
- укрепить функции контроля и оценки;
- передать информацию о внешних факторах, влияющих на его способность к планированию, а также о предлагаемых решениях на рассмотрение Комитета по конференциям;
- разработать и реализовать план оказания активной и конкретной поддержки достижению целей в области устойчивого развития и осуществлению Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года.

<sup>a</sup> См. [www.un.org/depts/DGACM/functions.shtml](http://www.un.org/depts/DGACM/functions.shtml).

## Содержание

	<i>Стр.</i>
I. Введение и цель . . . . .	4
II. Справочная информация . . . . .	4
III. Методология . . . . .	13
IV. Результаты оценки . . . . .	14
A. Увеличение спроса на конференционное обслуживание в сочетании с сокращением бюджетов и увеличением спроса усиливают необходимость эффективного планирования в рамках Департамента . . . . .	14
B. У Департамента имеются многочисленные системы планирования, необходимые для удовлетворения специфических потребностей, возникающих в различных направлениях деятельности и в различных местах службы; в то же время не все эти системы надлежащим образом согласованы, что препятствует получению и использованию сопоставимых на глобальном уровне данных для принятия общедепартаментских стратегических решений . . . . .	18
C. Несмотря на недостаточную согласованность систем планирования, подразделения, располагающиеся в каждом месте службы, эффективно выполняли свою программу работы; однако отмечались признаки перенапряжения сил, что может повлиять на их способность делать это и далее . . . . .	21
D. Хотя Департамент ввел меры по обеспечению своевременного и эффективного обслуживания, внешние факторы оказывали воздействие на эффективность его деятельности и имеющиеся у него возможности для снижения их влияния были ограниченными . . . . .	32
E. Департамент осуществлял разработку и внедрение активной гендерной политики и содействовал достижению целей в области устойчивого развития и реализации Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года как прямо, так и косвенно, но он пока не определил на систематической основе общедепартаментский подход к целям в области устойчивого развития и к тому, каким образом он будет измерять свой вклад в их достижение . . . . .	34
V. Заключение . . . . .	35
VI. Рекомендации . . . . .	35
 Приложение	
Замечания, полученные от Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению . . . . .	38

## I. Введение и цель

1. Решение о проведении оценки Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению было принято Отделом инспекций и оценки Управления служб внутреннего надзора (УСВН) по итогам оценки рисков, проведенной для определения приоритетов Секретариата в отношении оценки программ на 2017–2018 годы. Комитет по программе и координации принял решение рассмотреть результаты оценки Департамента на своей пятьдесят девятой сессии, которая пройдет в июне 2019 года. Генеральная Ассамблея одобрила это решение в своей резолюции 72/9.
2. Общий круг полномочий УСВН изложен в резолюциях 48/218 В, 54/244 и 59/272 Генеральной Ассамблеи, а также в бюллетене Генерального секретаря ST/SGB/273, согласно которым УСВН наделяется правом инициировать, принимать и освещать в докладах любые меры, которые оно считает необходимыми для выполнения своих обязанностей. УСВН проводит оценку согласно Положениям и правилам, регулирующим планирование по программам, программные аспекты бюджета, контроль выполнения и методы оценки<sup>1</sup>.
3. Общая цель оценки состояла в том, чтобы, используя как можно более системный и объективный подход, установить, насколько актуальной, результативной и эффективной была используемая Департаментом система планирования выполнения его программы работы в период с 2014 года по 2017 год. Тема для оценки была выбрана по итогам анализа связанных с программами рисков, информация о котором приводится в концептуальном документе об оценке, подготовленном на ее начальном этапе<sup>2</sup>. Оценка была проведена в соответствии с нормами и стандартами оценок в системе Организации Объединенных Наций<sup>3</sup>.
4. У руководства Департамента были запрошены замечания по проекту доклада, которые были учтены при подготовке окончательной версии доклада. Ответ Департамента содержится в приложении.

## II. Справочная информация

### Мандат, функции и заинтересованные стороны

5. Департамент обеспечивает «материальные средства и основу для проведения обсуждений»<sup>4</sup> для многочисленных заседаний, проводимых Генеральной Ассамблеей, Советом Безопасности и Экономическим и Социальным Советом и их комитетами и вспомогательными органами, рядом специальных межправительственных органов, специальных конференций, экспертных органов и совещаний государств-членов в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке и в отделениях Организации Объединенных Наций в Женеве, Вене и Найроби. Департамент базируется в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций и имеет дополнительные подразделения конференционного обслуживания во всех трех отделениях Организации Объединенных Наций<sup>5</sup>. Кроме того, он оказывает поддержку в проведении

<sup>1</sup> ST/SGB/2016/6, положение 7.1.

<sup>2</sup> OIOS Inspection and Evaluation Division, inception paper: evaluation of the Department for General Assembly and Conference Management, 14 June 2017 (IED-17-004).

<sup>3</sup> Группа Организации Объединенных Наций по оценке, 2005 год.

<sup>4</sup> Дополнительную информацию см. на сайте [www.un.org/ru/hq/dgacm/functions.shtml](http://www.un.org/ru/hq/dgacm/functions.shtml).

<sup>5</sup> В соответствии с пунктом 7 резолюции 57/283 В Генеральной Ассамблеи Департамент отвечает за реализацию политики, выработку стандартов и руководящих принципов, осуществление надзора за работой конференционных служб Организации Объединенных Наций и ее координацию и общее управление ресурсами по соответствующему разделу бюджета, в то время как отделения Организации Объединенных Наций в Женеве, Вене и

санкционированных Генеральной Ассамблеей заседаний вне мест расположения штаб-квартир (т.е. за пределами этих четырех мест службы).

6. Заявленная цель Департамента заключается в том, чтобы «обеспечивать содействие диалогу и сотрудничеству между государствами-членами и укрепление такого диалога и сотрудничества, тем самым способствуя достижению целей Организации Объединенных Наций и целей в области устойчивого развития»<sup>6</sup>. Мандаты на осуществление деятельности в рамках его программы работы вытекают из правил процедуры главных органов Организации Объединенных Наций<sup>7</sup>. Другие мандаты предусмотрены резолюциями Генеральной Ассамблеи и Экономического и Социального Совета, в частности резолюциями об активизации деятельности Генеральной Ассамблеи, укреплении Совета, комплексном глобальном управлении<sup>8</sup>, плане конференций и многоязычии<sup>9</sup>.

7. На межправительственном уровне общее руководство деятельностью по организации и обслуживанию заседаний осуществляется Генеральной Ассамблеей на основе рекомендаций Комитета по конференциям, как это предусмотрено в ее резолюции 43/222 В<sup>10</sup>. Комитет по конференциям проводит свои заседания ежегодно, при этом Департамент представляет ежегодный доклад о плане конференций для рассмотрения на сессии Комитета и запрашивает у Комитета руководящие указания и рекомендации.

8. Стратегия Департамента изложена в стратегических рамках на 2018–2019 годы (A/71/6/Rev.1). Работа Департамента осуществляется в рамках четырех подпрограмм, цели которых в обобщенном виде приведены в таблице 1.

Таблица 1

**Цели подпрограмм и основные направления работы Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению**

<i>Место службы</i>	<i>Подпрограмма</i>	<i>Основное направление работы</i>
Только Центральные учреждения	Подпрограмма 1 «Дела Генеральной Ассамблеи и Экономического и Социального Совета»	Предоставление межправительственным органам основной поддержки в области конференционного управления в целях обеспечения соблюдения процедур при проведении заседаний, а также основной аналитической поддержки и консультативной помощи
Центральные учреждения и отделения Организации Объединенных Наций в Женеве, Вене и Найроби	Подпрограмма 2 «Планирование и координация конференционного обслуживания»	Выполнение общих функций по планированию и координации конференционного обслуживания в увязке с подпрограммами 3 и 4 на основе осуществления комплексного глобального управления во всех местах службы и анализ потребностей в конференционном обслуживании в целях оптимизации использования ресурсов
	Подпрограмма 3 «Услуги по обработке документации»	Своевременный и экономичный выпуск документов высокого качества, как это предусмотрено в определенном Генеральной Ассамблеей мандате

Найроби продолжают отвечать за каждодневную оперативную деятельность и заниматься ею.

<sup>6</sup> См. [www.un.org/ru/hq/dgacm/index.shtml](http://www.un.org/ru/hq/dgacm/index.shtml).

<sup>7</sup> A/71/6 (Prog. 1), пункт 1.2.

<sup>8</sup> Комплексный и глобальный подход к управлению конференционным обслуживанием во всех местах службы с особым вниманием упорядочению и оптимизации рабочих процессов, совместному использованию ресурсов и распределению рабочей нагрузки и экономии за счет роста масштабов.

<sup>9</sup> См., например, резолюции 61/16 и 68/1, 57/283 В и 69/324 Генеральной Ассамблеи.

<sup>10</sup> См. <https://coc.dgacm.org/>.

Место службы	Подпрограмма	Основное направление работы
	Подпрограмма 4 «Обслуживание заседаний и издательские услуги»	Предоставление услуг устного перевода, услуг по подготовке публикаций с использованием настольных издательских систем, выполнению типографских работ и распространению документов и организации проведения заседаний

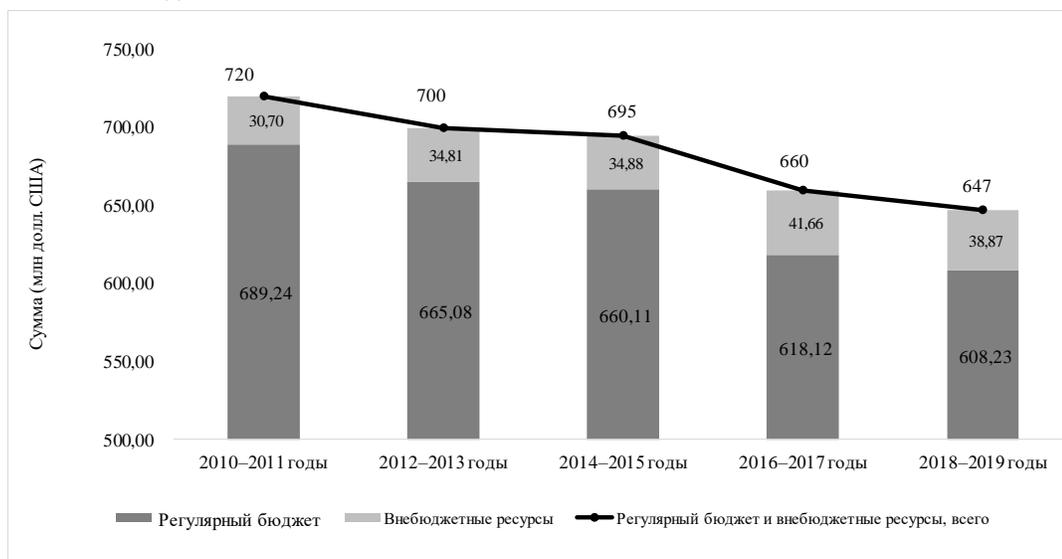
Источник: составленное УСВН резюме документа A/71/6 (Prog. 1).

### Ресурсы и рабочая нагрузка

9. Бюджет Департамента включен в часть I бюджета по программам Секретариата по разделу «Общее формирование политики, руководство и координация». Департаменту выделялось 13,8 процента регулярного бюджета Секретариата<sup>11</sup>. Основная доля бюджета Департамента (т.е. 94,1 процента в 2018–2019 годах) финансировалась из регулярного бюджета. Информация о выделенных Департаменту в период с 2010 года по 2019 год бюджетных ассигнованиях представлена на рисунке I. Как показано на этом рисунке, наблюдается неуклонное сокращение выделяемых Департаменту двухгодичных бюджетных ассигнований, в частности в период 2012–2013 годов сокращение составило 3,6 процента, в период 2014–2015 годов — 4,1 процента, в период 2016–2017 годов — 10,4 процента и в период 2018–2019 годов — 1,7 процента<sup>12</sup>.

Рисунок I

### Ресурсы регулярного бюджета и внебюджетные ресурсы Департамента, с двухгодичного периода 2010–2011 годов по двухгодичный период 2018–2019 годов



Источник: подготовленная УСВН подборка представленных Департаментом данных.

Примечание: данные за 2018–2019 годы — утвержденная смета, данные за 2016–2017 годы — первоначальные ассигнования, данные за более ранние периоды — фактические расходы.

<sup>11</sup> A/72/6 (Introduction) и A/72/6 (Introduction)/Corr.1, таблица 2, смета ресурсов в разбивке по частям бюджета.

<sup>12</sup> См. также A/72/116, диаграмма II.

10. Наибольший объем работы выполняется Центральными учреждениями Организации Объединенных Наций и Отделением Организации Объединенных Наций в Женеве, на долю которых в совокупности приходится около 84,1 процента выделяемых Департаменту бюджетных ассигнований. На долю отделений Организации Объединенных Наций в Вене и Найроби приходится 7,0 и 3,1 процента бюджета соответственно<sup>13</sup>. В таблице 2 приведен обзор ресурсов, связанных с должностями, в каждом месте службы за период с 2010 по 2019 год.

Таблица 2

**Распределение ресурсов Департамента, связанных с должностями, 2010–2019 годы**

(Число должностей)

Место службы	2010–2011 годы		2012–2013 годы		2014–2015 годы		2016–2017 годы		2018–2019 годы	
	РБ	ВБ								
Центральные учреждения	1 147	11	1 106	11	1 008	11	968	11	939	11
Женева	679	6	625	5	625	2	603	–	589	–
Вена <sup>a</sup>	176		174		175		170		177	
Найроби	67	69	67	79	67	79	66	73	64	76
<b>Всего</b>	<b>2 155</b>		<b>2 067</b>		<b>1 967</b>		<b>1 891</b>		<b>1 856</b>	

Источник: подготовленная УСВН подборка информации, содержащейся в документах A/62/6 (Sect. 2), A/64/6 (Sect. 2), A/66/6 (Sect. 2), A/68/6 (Sect. 2), A/70/6 (Sect. 2) и A/72/6 (Sect. 2).

Сокращения: РБ — регулярный бюджет; ВБ — внебюджетные ресурсы.

<sup>a</sup> Данные по Отделению Организации Объединенных Наций в Вене представляют собой валовый бюджет, включая компенсации от клиентов, базирующихся в Вене. В бюджетных брошюрах не приводится информация о должностях, финансируемых из регулярного бюджета/внебюджетных ресурсов.

### Руководство

11. Заместитель Генерального секретаря и помощник Генерального секретаря по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению базируются в Центральных учреждениях. Подразделения конференционного обслуживания в отделениях в Женеве, Вене и Найроби подотчетны соответствующим генеральным директорам этих отделений в отношении осуществления политики и применения стандартов, установленных заместителем Генерального секретаря<sup>14</sup>.

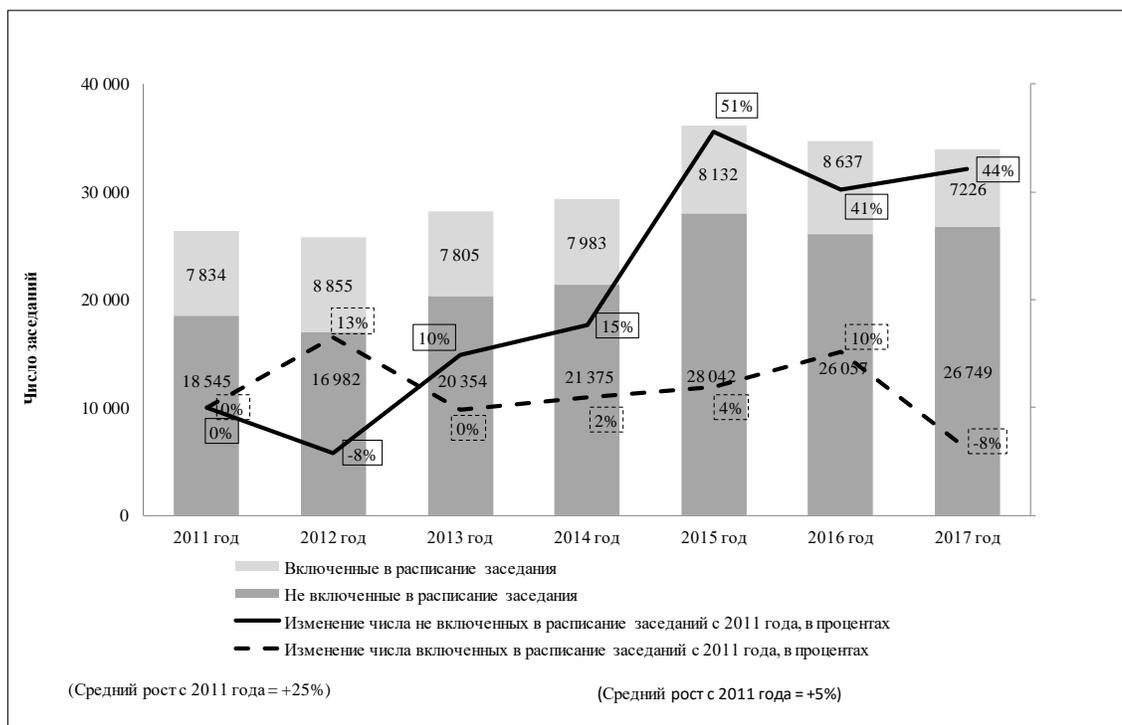
### Условия работы

12. В то время как бюджет Департамента сокращался (см. рисунок I), спрос на услуги Департамента в период с 2011 года по 2016 год возрастал. Эта тенденция показана на рисунке II.

<sup>13</sup> A/72/6 (Sect. 2), таблица 2.5; 4,7 процента бюджета Департамента составляют расходы на вспомогательное обслуживание по программе.

<sup>14</sup> См. бюллетени Генерального секретаря об организационной структуре отделений Организации Объединенных Наций в Женеве (ST/SGB/2000/4), Вене (ST/SGB/2004/5) и Найроби (ST/SGB/2009/3) и памятную записку заместителя Генерального секретаря по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению и генеральных директоров отделений Организации Объединенных Наций в Женеве, Найроби и Вене, сентябрь 2017 года.

Рисунок II  
**Число заседаний (включенных и не включенных в расписание),  
 в том числе изменения по годам, 2011–2017 годы**



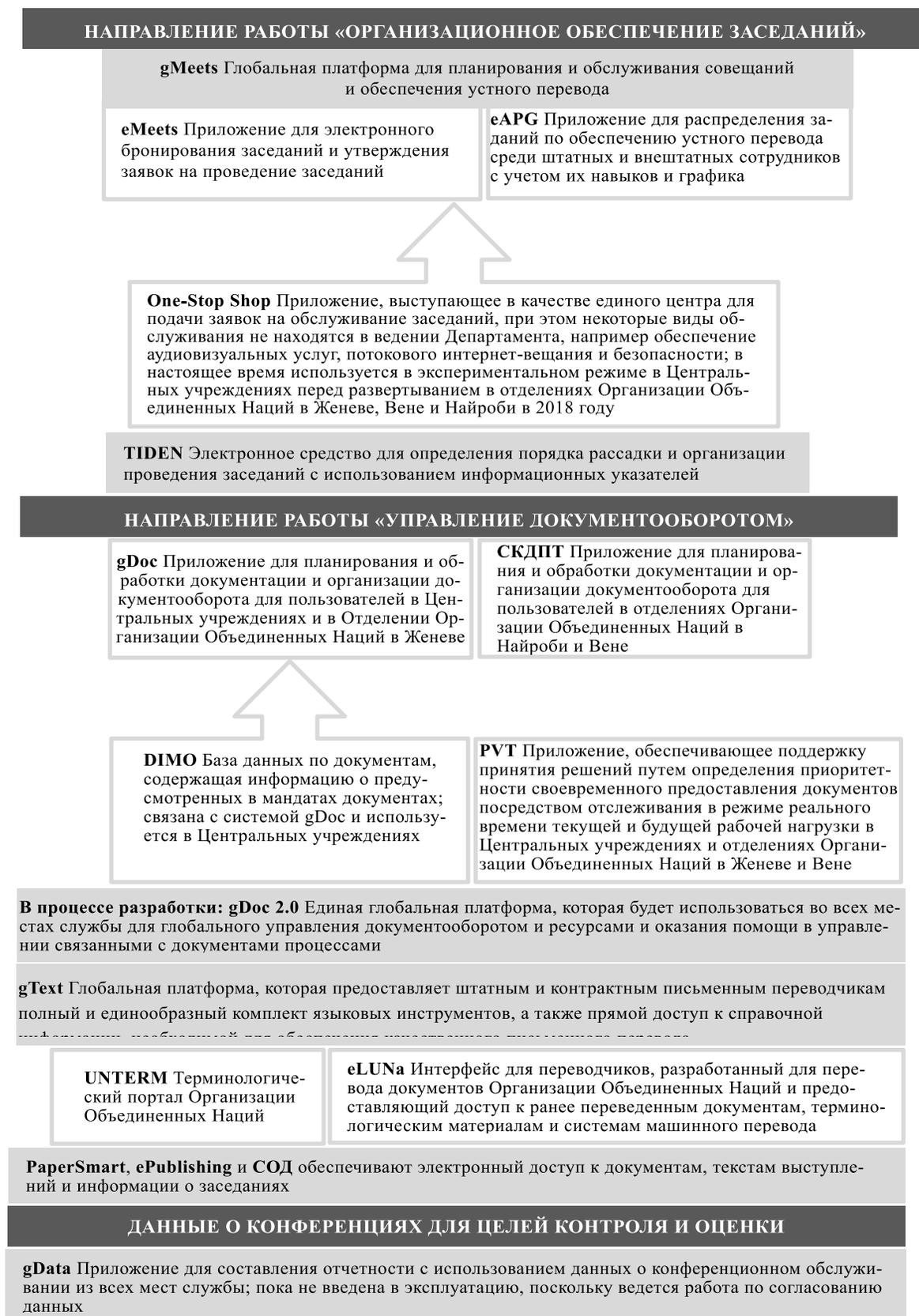
Источник: доклад о конференционном управлении за 2016 год и предоставленные Департаментом данные за 2017 год.

13. В период со времени предыдущей оценки Департамента, проведенной Отделом инспекций и оценки в 2009 году<sup>15</sup>, Департамент основное внимание уделял совершенствованию работы в области комплексного глобального управления и адаптации компьютерных приложений в целях повышения эффективности и результативности. В 2015 году Департамент создал руководящую группу под председательством помощника Генерального секретаря, целью которой было повышение эффективности внедрения комплексного глобального управления в трех областях: использование информационно-технических средств, разработка сопоставимых показателей во всех местах службы и упорядочение и улучшение использования устного перевода<sup>16</sup>. Эта работа продолжилась в 2017 году в рамках Специального координационного совещания руководителей конференционных служб Организации Объединенных Наций, прошедшего в Нью-Йорке 13 и 14 сентября 2017 года, по результатам которого был достигнут консенсус относительно роли Департамента и отделений Организации Объединенных Наций в Женеве, Вене и Найроби, ключевых показателей эффективности, информационно-технических средств и самооценки. Кроме того, Департамент разработал компьютерные приложения, предназначенные для использования в связи с различными аспектами конференционных услуг. Некоторые из них представляют собой глобальные платформы, в то время как другие используются в одном или двух местах службы. На рисунке III приведена сводная информация о большинстве основных компьютерных приложений и их предназначении.

<sup>15</sup> См. доклад УСВН об оценке хода осуществления инициативы по обеспечению комплексного глобального управления Департамента (A/64/166).

<sup>16</sup> См. доклады о заседаниях Координационного комитета за 2015 год (пункт 20) и 2016 год (пункт 142).

Рисунок III  
**Компьютерные приложения, используемые Департаментом при оказании конференционных услуг, в разбивке по направлениям работы**



### Система планирования

14. Под системой планирования Департамента подразумеваются документация, процессы и компьютерные приложения, которые в совокупности помогают Департаменту: а) управлять своей намеченной программой работы; и б) реагировать на любые непредвиденные обстоятельства и принимать соответствующие меры независимо от того, вызваны ли такие обстоятельства незапланированными потребностями (например, совещания, документы), изменениями общего объема ресурсов или изменениями оперативных предположений в отношении конкретных рабочих процессов и ресурсов (например, предположения в отношении наличия тех или иных сотрудников/помещений, задержки с представлением документов). Главная цель системы состоит в том, чтобы помочь Департаменту осуществлять свою программу работы наиболее своевременным, результативным и эффективным образом.

15. Опираясь на это определение, УСВН рассмотрело элементы действующей в Департаменте системы планирования. На рисунке IV в упрощенной и сокращенной форме<sup>17</sup> представлено достигнутое УСВН понимание направлений работы Департамента, многочисленных элементов планирования, влияющих на эти направления работы, и конечных результатов, к достижению которых должны привести эти направления работы благодаря планированию<sup>18</sup>. Двумя главными направлениями работы являются:

а) услуги по организационному обеспечению заседаний (направление работы 1), которые включают мероприятия и виды деятельности, связанные с распределением помещений для заседаний и услугами устного перевода в связи с обслуживанием заседаний;

б) услуги по управлению документооборотом (направление работы 2), которые включают мероприятия и виды деятельности, связанные с подготовкой документов до и в ходе этих заседаний как на языке оригинала (например, техническое редактирование, форматирование), так и на любых языках перевода (например, перевод, редактирование).

16. Основные этапы этих направлений работы проиллюстрированы двумя горизонтальными полосами в центре диаграммы, на которых слева направо указаны виды работ<sup>19</sup>, итоговые результаты которых, приведенные в правой части диаграммы, представляют собой общие цели для обоих направлений работы. Элементы планирования, цель которых состоит в оказании содействия эффективной и результативной реализации этих двух направлений работы на различных этапах, показаны в виде двух групп ячеек с вертикальными стрелками, идущими сверху и снизу (ЭП1 и ЭП2 соответственно). Эти два источника влияния включают различные документы, процессы и информационно-технические

<sup>17</sup> Для удобочитаемости и краткости изложения материала УСВН на рисунке IV объединило подпрограммы 2 и 4 в рамках направления работы «Услуги по организационному обеспечению заседаний» и обозначило подпрограмму 3 как направление работы «Управление документооборотом» в целях обеспечения большего единообразия терминов. Кроме того, так как подпрограмма 1 связана с конкретными клиентами и местами, она включена в оба направления работы, поскольку относящиеся к ней результаты и мероприятия совпадают с результатами и мероприятиями двух других подпрограмм.

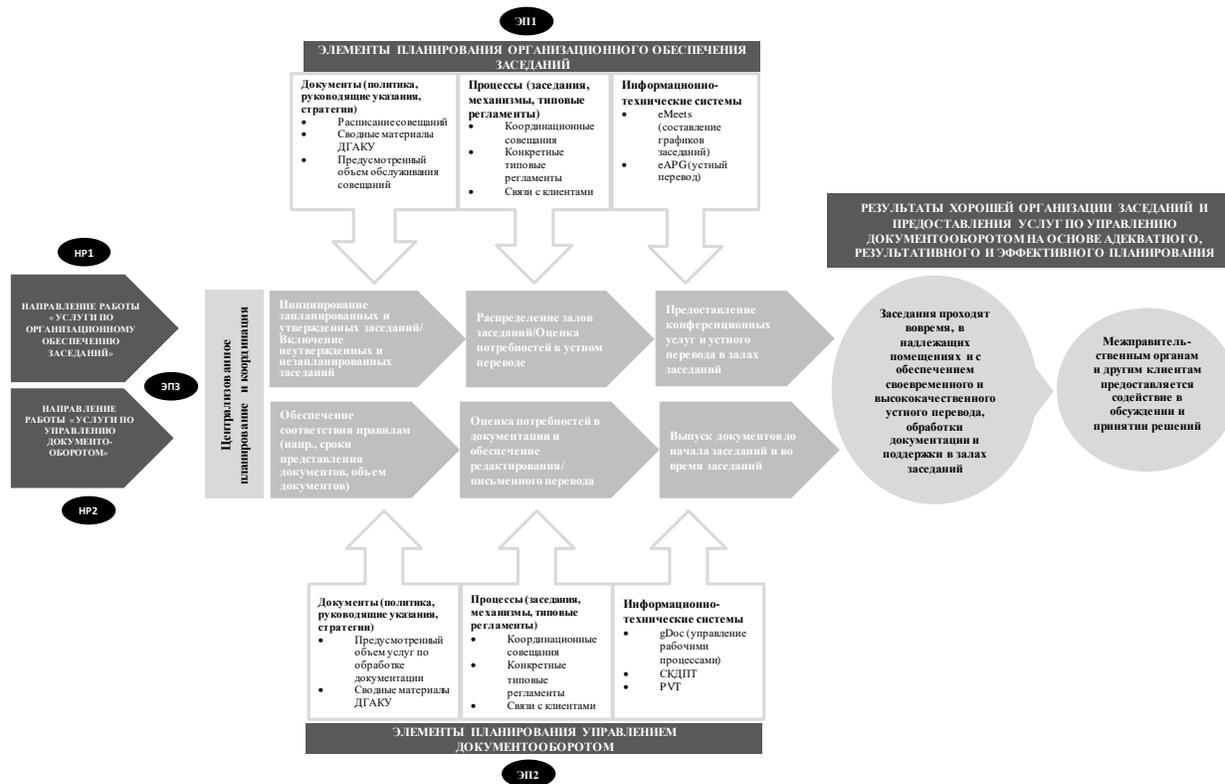
<sup>18</sup> Одним из источников влияния являются внешние факторы (например, несвоевременное представление документов клиентами и происходящие в последний момент и неожиданные отмены заседаний) и внутренние факторы (например, общее управление служебной деятельностью Департаментом).

<sup>19</sup> Основные этапы изображены последовательно, хотя на практике они не всегда идут в хронологическом порядке, а, скорее, осуществляются одновременно или перекрывают друг друга.

системы, о которых говорится в пункте 14. Третий элемент планирования — централизованное планирование и координация (ЭПЗ) — способствует непрерывному взаимодействию между двумя направлениями работы в том или ином месте службы и распределению работы между местами службы.

Рисунок IV

### Элементы планирования, способствующие реализации направлений работы Департамента и достижению его целевых показателей



17. С учетом этой информации в ходе оценки были даны ответы на следующие общие вопросы:

a) **Актуальность.** Насколько хорошо различные элементы системы планирования увязаны с потребностями клиентов и друг с другом в целях обеспечения своевременного, результативного и эффективного выполнения программы работы Департамента?

b) **Результативность.** В какой степени система планирования способствовала своевременному, результативному и эффективному выполнению работы?

c) **Эффективность.** Насколько успешно Департамент использовал свои финансовые, людские и материальные ресурсы для целей планирования?

d) **Сквозные вопросы.** Насколько результативно Департамент регулировал i) ключевые факторы, влияющие на планирование, и ii) сквозные вопросы, касающиеся гендерных аспектов и целей в области устойчивого развития?

18. Хотя в ходе оценки рассматривался период 2014–2017 годов, УСВН в соответствующих случаях учитывало данные за предыдущие годы.

19. В настоящем докладе используются, в частности, следующие основные термины<sup>20</sup>:

а) «включенные в расписание заседания» — запланированные заседания органов, которые необходимо обслуживать и которые включены в официальное расписание совещаний, утвержденное Генеральной Ассамблеей;

б) «не включенные в расписание заседания» — заседания, которые являются либо запланированными, либо незапланированными, но не включены в число обязательных заседаний, перечисленных в утвержденном Генеральной Ассамблеей расписании;

в) «статистические данные по обработке и выпуску документов Департаментом» — доля документов, полученных Департаментом в установленные сроки в соответствии с резолюцией 47/202 Генеральной Ассамблеи и называемых «документами, включенными в график документооборота», которые были обработаны и выпущены в установленные сроки;

г) «исключительный порядок обработки и выпуска документов» — утвержденные Департаментом исключения в отношении сроков выпуска документов и ограничений на количество слов;

д) «предусмотренный объем услуг» — заранее установленные задания по обеспечению конференционного обслуживания, которые были одобрены соответствующим межправительственным органом в отношении продолжительности заседаний, языков письменного перевода официальных документов и устного перевода, а также составления и типа отчетов о заседании или языков подготовки таких отчетов;

е) «по возможности» — сценарии, при которых услуги по устному переводу предоставляются на заседании только в том случае, если уже запланированное заседание, для которого предусмотрены услуги по устному переводу, было отменено, в связи с чем на это время освободилась группа устных переводчиков для предоставления услуг «по возможности», или если на эту дату и время имеются незадействованные внутренние ресурсы;

ж) «заседание вне мест расположения штаб-квартир» — сессия межправительственного органа или специальной конференции, проводимая вне постоянного места расположения штаб-квартиры, обычно по приглашению одного из государств-членов, предлагающего провести данное совещание в этой стране (и при наличии одобрения со стороны Генеральной Ассамблеи, Экономического и Социального Совета или Конференции Сторон);

з) «опционный договор» — ранее взятое Департаментом обязательство предложить устному переводчику договор, который может быть (или не быть) заключен в течение недели после получения уведомления, как правило, после совещания по планированию, проводимого за неделю до заседания;

и) «запланированное заседание» — заседание, включенное в первоначальный план и в расписание в том или ином месте службы;

<sup>20</sup> Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению, сборник материалов по административной политике, практике и процедурам технического секретариатского обслуживания, протокольным услугам и услугам связи и конференционному обслуживанию, 19 мая 2017 года (предоставляется по запросу в Канцелярию заместителя Генерального секретаря).

- j) «незапланированное заседание» (или «дополнительное заседание») — заседание, первоначально не включенное в намеченный план заседаний, но добавленное в еженедельную и/или ежедневную программу заседаний;
- к) «коэффициент использования» — процентная доля выделенных на конференционное обслуживание ресурсов, использованных органами.

### III. Методология

20. При проведении оценки был задействован основанный на нескольких методах подход, в рамках которого использовались данные, полученные из следующих источников:

- a) обзоры документов: стратегии, сводные материалы по методам работы, доклады о плане конференций и другие документы;
- b) структурированный обзор и анализ данных: данные по конференционному обслуживанию, данные о ресурсах, информационно-технические средства;
- c) обобщенная информация о составе, анализе и распределении систем планирования по различным элементам планирования на глобальном уровне и в каждом месте службы;
- d) практический анализ: обзор 64 выбранных случайным образом включенных и не включенных в расписание заседаний и относящихся к ним данных по конференционному обслуживанию;
- e) непосредственное наблюдение за ходом внутренних совещаний по вопросам планирования (20) и отдельных обслуживаемых заседаний (8);
- f) собеседования и опросы фокус-групп: 152 полуструктурированных собеседования с сотрудниками и руководителями и 51 собеседование с крупнейшими клиентами в секретариатах, которым предоставляются основные/технические услуги, в отделениях Организации Объединенных Наций в Женеве, Вене и Найроби, исходя из объема использованных конференционных услуг (согласно данным, зарегистрированным в системе eMeets);
- g) опросы: Интернет-опросы случайной выборки сотрудников Департамента<sup>21</sup> и 20 крупнейших клиентов в каждом месте службы<sup>22</sup>.

21. В ходе оценки возник один ограничивающий фактор, а именно низкая активность респондентов, принявших участие в опросе персонала. УСВН преодолело этот ограничивающий фактор посредством перекрестной проверки полученных в ходе опросов данных с другими источниками информации, а также посредством проведения анализа не участвовавших в опросе сотрудников, с тем чтобы параметры респондентов обеспечивали репрезентативность кадрового состава.

<sup>21</sup> Доля ответивших: 17 процентов.

<sup>22</sup> Доля ответивших: 69 процентов.

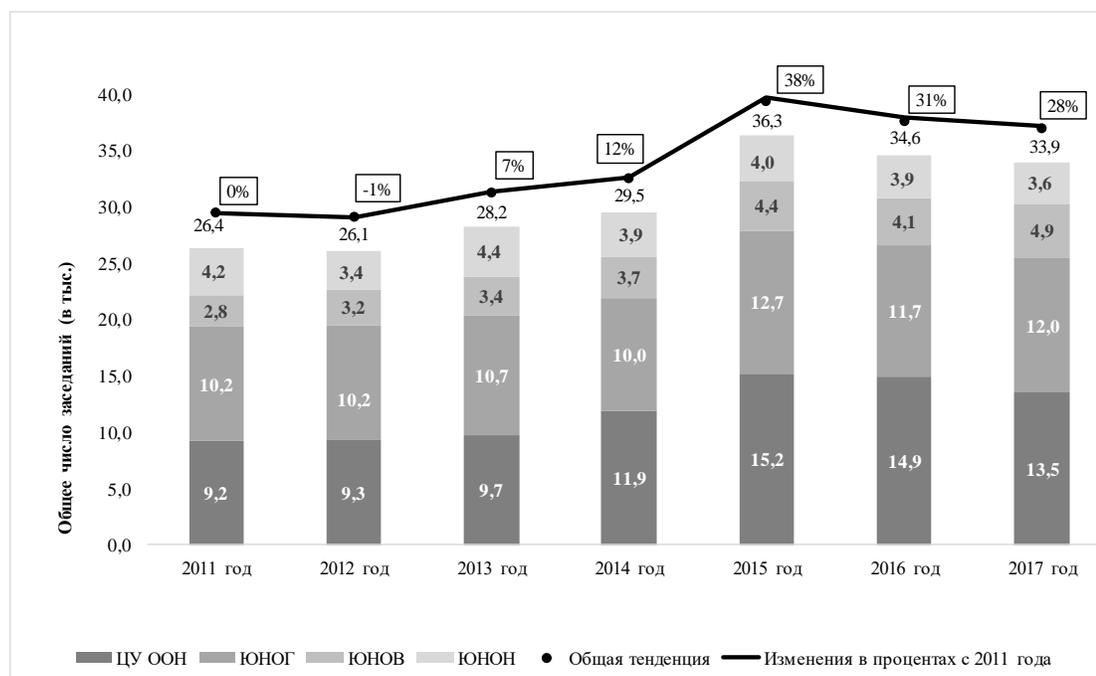
## IV. Результаты оценки

### А. Увеличение спроса на конференционное обслуживание в сочетании с сокращением бюджетов и увеличением спроса усиливают необходимость эффективного планирования в рамках Департамента

22. В период с 2011 года по 2015 год количество заседаний, обслуживаемых Департаментом во всех регионах мира (включая заседания с обеспечением устного перевода), ежегодно увеличивалось, так же как и количество переведенных слов, при этом в 2016 и 2017 годах данные показатели незначительно уменьшились, хотя по-прежнему были выше уровня 2011 года. Эти тенденции показаны на рисунках V–VII. Многие клиенты отметили повышение спроса и увеличение объема работы, которую они возлагают на Департамент.

Рисунок V

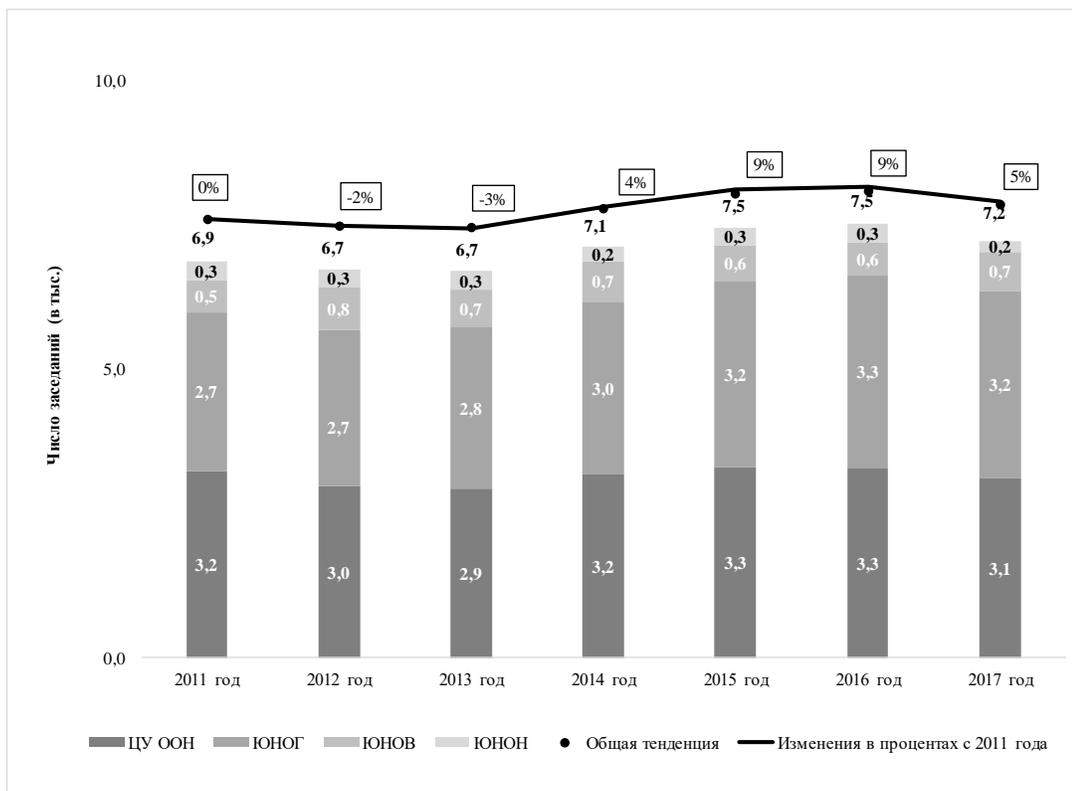
Общее число обслуживаемых заседаний, 2011–2017 годы



Источник: подготовленная УСВН подборка данных, содержащихся в докладе о конференционном управлении за 2016 год, и представленных Департаментом данных за 2017 год.

Сокращения: ЦУ ООН — Центральные учреждения Организации Объединенных Наций; ЮНОГ — Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве; ЮНОН — Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби; ЮНОВ — Отделение Организации Объединенных Наций в Вене.

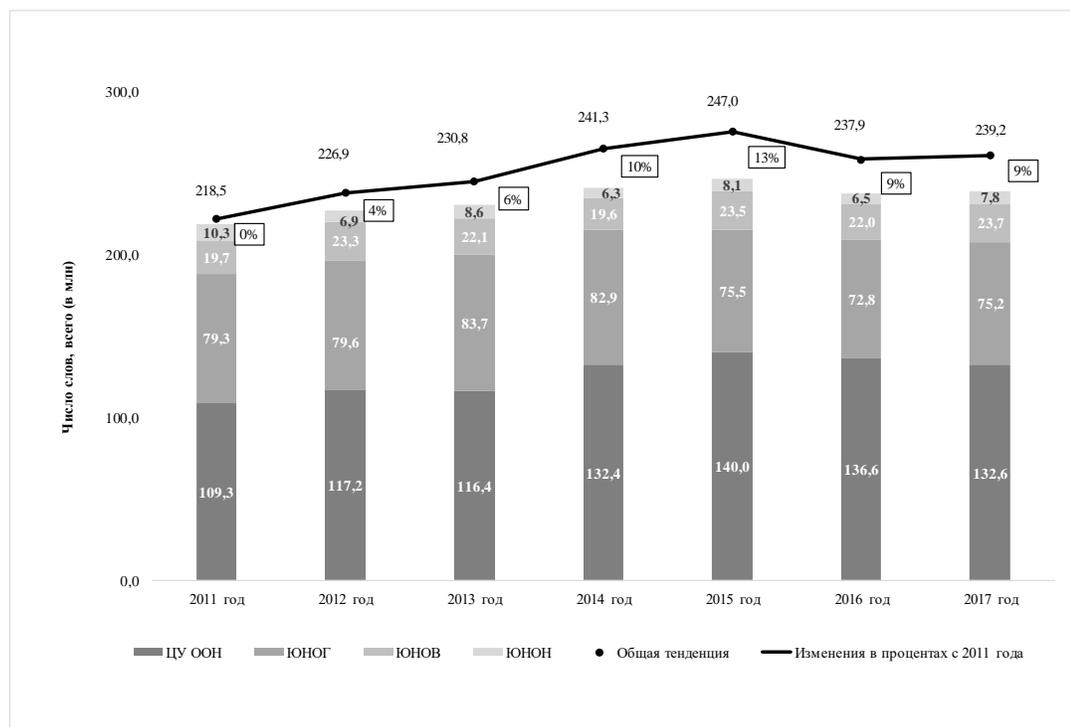
Рисунок VI  
**Число обслуживаемых заседаний с обеспечением устного перевода,  
 2011–2017 годы**



Источник: подготовленная УСВН подборка данных, содержащихся в докладе о конференционном управлении за 2016 год, и представленных Департаментом данных за 2017 год.

Сокращения: ЦУ ООН — Центральные учреждения Организации Объединенных Наций; ЮНОГ — Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве; ЮНОН — Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби; ЮНОВ — Отделение Организации Объединенных Наций в Вене.

Рисунок VII  
**Число слов, полученных для письменного перевода, 2011–2017 годы**



Источник: подготовленная УСВН подборка данных, содержащихся в докладе о конференционном управлении за 2016 год, и представленных Департаментом данных за 2017 год.

Сокращения: ЦУ ООН — Центральные учреждения Организации Объединенных Наций; ЮНОГ — Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве; ЮНОН — Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби; ЮНОВ — Отделение Организации Объединенных Наций в Вене.

23. Как показано на рисунке II, общее число не включенных в расписание заседаний в период с 2011 года по 2017 год значительно выросло во всех местах службы, равно как и их доля от общего числа заседаний. Это связано, в том числе, с увеличением спроса на не включенные в расписание заседания. Можно привести следующие примеры:

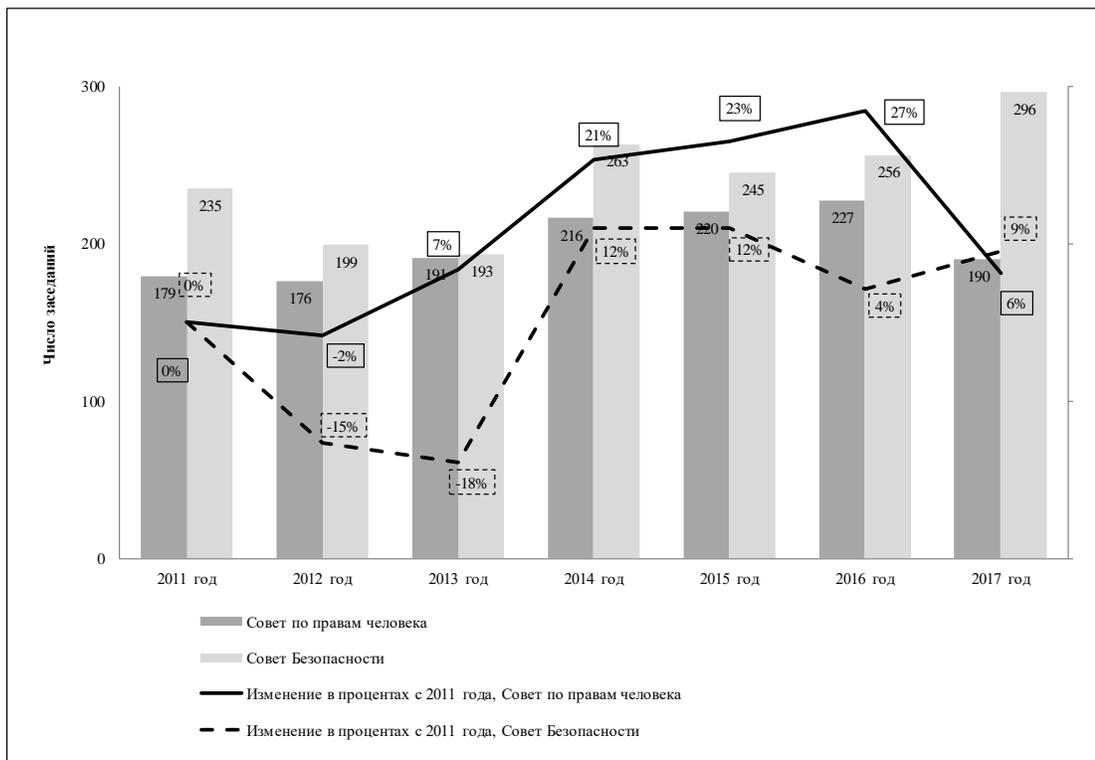
- переговоры между сирийскими сторонами в Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве, где было запланировано 560 заседаний, но было проведено 853 заседания (январь 2014 года — июнь 2017 года)<sup>23</sup>;
- специальные мероприятия в помещениях Организации Объединенных Наций: например, в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций общее число часов, выделенных на такие мероприятия, резко выросло с 71 (в 2014 году) до 202 (в 2015 году) и до 555 (в 2016 году)<sup>24</sup>;
- предусмотренные мандатом и включенные в расписание заседания Совета Безопасности и Совета по правам человека, поскольку для этих органов объем услуг по обслуживанию заседаний и подготовке документации является неограниченным, что особенно затрудняет планирование (см. рисунок VIII)<sup>25</sup>.

<sup>23</sup> Полученные в системе eMeets статистические данные о заседаниях органов Организации Объединенных Наций в разбивке по включенным и не включенным в расписание заседаниям.

<sup>24</sup> Доклад о конференционном управлении, 2016 год, пункт 12.

<sup>25</sup> См., например, правило 1 временных правил процедуры Совета Безопасности (S/96/Rev.7).

Рисунок VIII  
Заседания Совета Безопасности и Совета по правам человека,  
2011–2017 годы



Источник: подготовленная УСВН подборка данных, представленных Отделом по делам Совета Безопасности и Отделом конференционного управления Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве.

24. Согласно информации, полученной из документов<sup>26</sup> и в ходе собеседований с сотрудниками, Департамент справляется с ростом числа не включенных в расписание мероприятий в основном за счет имеющихся ресурсов.

25. В условиях растущего спроса и снижения объема ресурсов связанные с обеспечением конференционного управления сложности также возрастают, главным образом в трех отношениях:

а) рост количества «потерянных минут» из-за отмены предусмотренных мандатом заседаний органов, с 105 395 (2013 год) до 125 084 (2016 год)<sup>27</sup>. По словам опрошенных, заседания нередко отменялись в последнюю минуту, результатами чего являются появление неиспользованных помещений для заседаний и групп устных переводчиков, что представляет собой бесполезную трату ресурсов, или высокие операционные издержки, связанные с необходимостью перераспределять помещения и устных переводчиков, чтобы избежать такой растраты;

б) увеличение числа заседаний, в ходе которых затрагиваются вопросы, требующие особого подхода в политическом отношении, в частности заседаний Совета по правам человека и Совета Безопасности (см. рисунок VIII), в связи с чем возникает необходимость учитывать особые потребности этих органов при планировании (например, путем создания штата сотрудников, хорошо знакомых

<sup>26</sup> Доклад о конференционном управлении, 2016 год, пункт 3.

<sup>27</sup> Дополнительная информация к документу A/72/116, таблица 2.

с потребностями этих органов, и обеспечения резерва для заседаний, уведомления о которых поступают в срочном порядке);

с) ускорение темпа речи делегатов, что негативно влияет на способность устных переводчиков эффективно выполнять свою работу в таких условиях влечет за собой необходимость планировать ротацию переводчиков на некоторых заседаниях<sup>28</sup>.

26. В документах Департамента особо отмечается его стратегия, направленная на «укрепление перспективного планирования»<sup>29</sup>. Почти все опрошенные клиенты и сотрудники отметили, что стремление Департамента к обеспечению планирования имеет чрезвычайно важное значение для его способности управлять своей деятельностью в свете вышеизложенных проблем (см. результат С).

**В. У Департамента имеются многочисленные системы планирования, необходимые для удовлетворения специфических потребностей, возникающих в различных направлениях деятельности и в различных местах службы; в то же время не все эти системы надлежащим образом согласованы, что препятствует получению и использованию сопоставимых на глобальном уровне данных для принятия общедепартаментских стратегических решений**

27. Хотя цели Департамента во всех местах службы одинаковы, сопоставление его элементов планирования (см. пункты 14–16) показало, что на самом деле он располагает не единой, универсальной системой планирования, а, скорее, отдельными и различающимися между собой системами в четырех местах службы. В некоторых случаях причина таких различий коренится в различных оперативных условиях, существующих в том или ином месте службы (например, в плане потребностей клиентов, видов работы, источников финансирования). Однако в других случаях потенциальные области для обеспечения согласованности оставались незадействованными. В настоящем разделе, структурированном по направлениям работы, приведенным на рисунке IV, рассматривается указанная различная степень согласованности.

**1. Централизованное планирование и координация**

28. Как показано на рисунке IV, главные направления работы Департамента в области конференционного управления, а именно организационное обеспечение заседаний и управление документооборотом, сходятся в процессе централизованного планирования и координации конференционного обслуживания<sup>30</sup> в каждом месте службы. Эта функция действует в рамках всех подпрограмм на уровне мест службы в целях оказания содействия при планировании и управлении работой по подготовке документации и обслуживанию заседаний, намеченной в ходе еженедельных совещаний по вопросам планирования. Вместе с тем, ни на местном, ни на глобальном уровнях нет никаких четких примеров координации этих двух направлений работы на стратегическом уровне для содействия управлению рабочей нагрузкой, связанной с подготовкой документов и обслуживанием заседаний. Взаимодействие по вопросам планирования в рамках указанной

<sup>28</sup> Проведенный Департаментом анализ стенографических отчетов о заседаниях Совета Безопасности показал, что количество произносимых в час слов увеличилось с 4249 в 2005 году до 5 874 в 2010 году и до 6721 в 2016 году.

<sup>29</sup> A/72/116, пункт 4.

<sup>30</sup> A/71/6 (Prog. 1), подпрограмма 2.

функции на этом уровне осуществлялось главным образом в рамках ежегодных координационных совещаний, глобальных совещаний старшего руководства, посредством использования системы eMeets, составления расписания конференций и проведения оценки последствий для бюджета по программам. Наименее согласованной на глобальном уровне функцией было управление документооборотом, что связано с наличием двух разных информационно-технологических систем, используемых в местах службы (см. пункт 32).

## 2. Организационное обеспечение заседаний

29. В четырех местах службы планирование заседаний осуществлялось в системе eMeets, при этом первоочередное внимание уделялось включенным в расписание заседаниям и предварительному прогнозированию не включенных в расписание заседаний на основе сложившихся в прошлые годы тенденций. Применение системы eMeets во всех местах службы обеспечило техническую стандартизацию этого аспекта направления работы «Организационное обеспечение заседаний». На глобальном уровне в системе eMeets отсутствовал интерфейс с компьютерными приложениями по обработке документации, указанными на рисунке III. Из-за этого в системе eMeets невозможно было получить полную информацию о предусмотренном для того или иного заседания объеме услуг по обработке документов, что препятствовало получению транспарентного и всеобъемлющего представления о предусмотренных для клиентов услугах. В рамках всего Департамента такое отсутствие интерфейса затрудняло возможности планирования как в отношении обработки документации, так и в отношении организационного обеспечения заседаний. Еще одной проблемой было отсутствие в системе eMeets интерфейса с системой «Умоджа», что приводило к снижению эффективности выплат в счет возмещения расходов из-за появления на многих выполняемых вручную этапах дополнительных шагов по выставлению счетов за внебюджетные услуги; опрошенные сотрудники в отделениях Организации Объединенных Наций в Вене и Найроби добавили, что этот пробел приводил к задержкам с выставлением счетов за организационное обеспечение заседаний и услуги по обработке документации. Создание интерфейса между системами «Умоджа» и eMeets было запланировано в рамках дополнительного модуля 2 системы «Умоджа».

30. Что касается системы eAPG, то планирование услуг устного перевода аналогичным образом осуществлялось единообразно во всех местах службы, однако использование этой системы не осуществлялось последовательным образом либо ее потенциал не был задействован в полной мере. Ее функции включают прогнозирование потребностей в услугах устных переводчиков и планирование рабочих заданий, сбор статистических данных о показателях использования ресурсов, сбор данных о производительности устных переводчиков и регулирование найма внештатных устных переводчиков. Однако не все эти функции использовались во всех местах службы, что ограничивало возможности в плане работы с глобальным реестром внештатных устных переводчиков, прикомандирования устных переводчиков и распределения работы между ними и улучшения сбора статистических данных об использовании ресурсов. Повышение степени согласованности в отношении использования системы eAPG в различных местах службы позволило бы Департаменту регулировать услуги устного перевода на глобальном уровне, например при организационном обеспечении заседаний, проводимых вне мест расположения штаб-квартир, если бы система eAPG использовалась на согласованной основе во всех местах службы. Департамент признал наличие выявленных проблем, отметив, что планируется дальнейшее совершенствование системы eAPG.

### 3. Управление документооборотом

31. Функция управления документооборотом в Департаменте является в наименьшей степени согласованной<sup>31</sup>, что связано с наличием двух отдельных систем: СКДПТ в отделениях Организации Объединенных Наций в Вене и Найроби и gDoc в Центральном учреждении и в Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве. Отсутствие согласованности в следующих областях затрудняет планирование в глобальном масштабе, препятствует перераспределению работы и ограничивает возможности в отношении эффективного сбора статистических данных по документации в целях составления точной отчетности на глобальном уровне:

а) **прогнозирование.** Методы прогнозирования документооборота<sup>32</sup> варьируются, при этом в различных местах службы используются как соответствующие компьютерные приложения (например, имеющиеся в системах gDoc и СКДПТ модули планирования) для подготовки прогнозов, так и массивы подготовленной вручную дополнительной информации для реорганизации этих данных (например, сводные таблицы и обновляемые списки задач). Опрошенные сотрудники выразили обеспокоенность в отношении точности прогнозируемых сроков представления документов клиентами и в отношении подсчета общего количества слов, что затрудняет планирование. Департамент предпринял усилия по обеспечению максимальной возможной точности прогнозов, но представление многих документов не может быть предсказано с абсолютной точностью, особенно это касается документов, поступающих не из Секретариата, например от государств-членов;

б) **определение приоритетности.** Основной причиной того, что в различных местах службы используются их собственные подходы к определению приоритетности документов<sup>33</sup>, были различия в спросе на документацию, что еще более затрудняет принятие согласованного подхода к планированию. В каждом месте службы имелся уникальный набор клиентов, в связи с чем определение приоритетности документов было основано на предусмотренном для этих клиентов утвержденном объеме услуг. Кроме того, объем документации варьировался в зависимости от того или иного места службы, при этом более высокий спрос был отмечен в Центральном учреждении и в Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве. В указанном отделении приоритетность определялась посредством кода приоритетности, которым помечались все поступающие документы, при этом в качестве инструмента для управления потоком обозначенных кодом документов использовалось приложение PVT. В Центральном учреждении осуществлялось планирование в отношении документов, включенных в график документооборота, после чего обрабатывались незапланированные срочные запросы. В связи с этим отсутствие стандартов определения приоритетности документов приводило к авралам, что создавало сотрудникам дополнительные сложности в плане удовлетворения срочных запросов как в отношении соблюдения сроков, так и в отношении обеспечения желаемого уровня качества. Установление стандартов определения приоритетности в рамках управления документооборотом могло бы создать четкую процедуру включения документов в график рабочей нагрузки и сделать такое включение менее

<sup>31</sup> Цель управления документооборотом заключалась в том, чтобы повысить степень согласованности благодаря развертыванию системы gDoc 2.0, которая должна быть внедрена во всех местах службы и стандартизирована на глобальном уровне.

<sup>32</sup> Прогнозирование документооборота означает предварительную оценку объема, содержания и сроков выполняемой Департаментом работы по редактированию, переводу, выпуску и распространению документации.

<sup>33</sup> Определение приоритетности документов означает метод определения важности поступающей документации и сроков ее выпуска.

спорадическим по своему характеру, что снизило бы степень напряженности и дало бы возможность включать такие документы в график в оптимальные сроки. Департамент принял меры по обеспечению согласованности рабочих процедур по обработке документации в рамках создания системы gDoc 2.0, в том числе в отношении определения приоритетности документов<sup>34</sup>.

32. Однако, как свидетельствуют вышеупомянутые недостатки, Департамент не в полной мере задействует возможности для обеспечения согласованности систем в ключевых областях, что сказывается на его способности планировать и, таким образом, добиваться максимальной результативности и эффективности как в рамках того или иного места службы, так и между местами службы и направлениями работы. В более широком плане отсутствие сопряженности информационно-технических систем ограничивает возможности Департамента в плане осуществления контроля и оценки своей собственной работы и передачи этой информации обратно в процессы планирования для их совершенствования, а также в плане регулирования эффективности работы Департамента в целом. Согласованные процессы планирования могли бы повысить слаженность в рамках направления работы по управлению документооборотом, обеспечить управление ресурсами в области устного перевода на глобальном уровне и предоставить Департаменту сопоставимые данные, необходимые для организационного обеспечения заседаний в глобальном масштабе.

33. Несмотря на то, что в последние годы Департамент добился прогресса в отношении практических методов контроля и оценки благодаря определению политики в области оценки и составлению плана работ, а также плана осуществления контроля, регулирующего осуществление этих двух функций в различных местах службы, им не были разработаны специальные глобальные рамки контроля и оценки, необходимые для оказания содействия при использовании глобальных данных о показателях деятельности для анализа своих результатов в различных местах службы и для оказания старшим руководителям помощи в принятии обоснованных решений в отношении рисков, затрагивающих Департамент в целом (см. пункт 46). Единственным инструментом, позволяющим осуществлять глобальный анализ данных о результатах работы, была система gData, которая выступала в качестве главного хранилища данных о конференционных услугах и пока не была введена в эксплуатацию, поскольку дальнейшее согласование данных еще не было завершено. Однако согласование этих данных осуществлялось не в режиме реального времени, как это было предусмотрено в соответствии с методологиями, утвержденными Руководящей группой, и они не были связаны с информационно-техническими прикладными системами, что ограничивало их полезность. Велась работа по переносу этого инструмента на новую платформу, SAP HANA, в целях улучшения сопряженности с другими приложениями и обеспечения более стабильного представления данных.

**С. Несмотря на недостаточную согласованность систем планирования, подразделения, располагающиеся в каждом месте службы, эффективно выполняли свою программу работы; однако отмечались признаки перенапряжения сил, что может повлиять на их способность делать это и далее**

34. Предоставленные Департаментом данные свидетельствовали о том, что подразделения в каждом месте службы выполняли его программу работы и соблюдали установленные его мандатом целевые показатели, указанные в

<sup>34</sup> Итоговый документ по системе gDoc, октябрь 2017 года.

стратегических рамках и представляемые Комитету по конференциям на ежегодной основе. Эти данные свидетельствуют о стабильно позитивных результатах по всем видам конференционных услуг (организационное обеспечение заседаний, включая устный перевод, и управление документооборотом). Самые последние данные о ключевых показателях эффективности Департамента, содержащиеся в стратегических рамках, указывают на то, что в 2014–2015 годах коэффициент достижения показателей составил 98 процентов от 1630 утвержденных мероприятий<sup>35</sup>.

35. Согласно докладам, представляемым Комитету по конференциям на ежегодной основе, Департамент удовлетворял потребности клиентов в обслуживании предусмотренных мандатами заседаний. В их число входят 100 процентов заседаний с обеспечением устного перевода в период с 2014 года. Кроме того, Департамент продемонстрировал позитивную динамику в плане обеспечения письменного перевода предсессионной документации, представленной клиентами в установленные сроки и в пределах установленного объема. Самые высокие показатели соблюдения сроков выпуска документов были в Центральных учреждениях, вслед за которыми идет Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве, которое значительно улучшило свои показатели благодаря реформам в определении приоритетности работы (см. пункт 31). Результаты анализа докладов Департамента, подтвержденные данными ситуационных исследований, продемонстрировали, что более низкий показатель соблюдения сроков выпуска документов в отделениях Организации Объединенных Наций в Найроби и Вене связан главным образом с ресурсами, необходимыми для обработки приоритетных документов, в том числе документов, представленных с превышением установленного объема или не в установленные сроки. Несвоевременный выпуск соответствующих документов обсуждался с клиентами. Данные о результатах работы за 2014–2017 годы представлены в таблице 3.

<sup>35</sup> Ожидаемые достижения и показатели достижения результатов см. в документе [A/68/6 \(Sect. 2\)](#).

Таблица 3  
**Основные данные о результатах работы, 2014–2017 годы**  
 (В процентах)

Показатели эффективности	Департамент в целом				Центральные учреждения				Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве				Отделение Организации Объединенных Наций в Вене				Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби			
	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год
<b>Показатели в области организационного обеспечения заседаний</b>																				
Общее число запланированных и проведенных заседаний	95	99	95	96	96	95	92	88	99	100	100	100	81	100	94	94	100	100	96	100
Заседания с обеспечением устного перевода	100	100	100	99	100	100	100	98	97	99	100	100	100	100	100	100	100	100	66	100
Заседания без обеспечения устного перевода	94	98	94	96	93	93	89	85	100	100	100	100	77	100	92	93	100	100	100	100
<b>Показатели своевременности выпуска документации</b>																				
Предсессионные документы, выпущенные в установленные сроки	55	73	85	92	75	93	95	95	39	53	77	91	88	91	87	81	59	65	76	63
Предсессионные документы, представленные в Департамент авторами в установленные сроки и в пределах установленного объема	90	89	92	90	92	91	92	91	88	88	93	90	73	79	86	81	73	65	84	70

Источник: подготовленная УСВН подборка дополнительной информации к документу [A/73/93](#) и представленных Департаментом данных.

36. В соответствии с резолюциями 47/202, 59/265 и 61/129 Генеральной Ассамблеи Департамент информировал о своей способности своевременно выпускать документы, представленные в запланированные сроки и в пределах установленных ограничений на количество слов<sup>36</sup>. Однако этот показатель не учитывает проблемы, вызванные представлением незапланированных документов, приоритетность которых с указанием даты представления (т.е. даты внесения в график документооборота) не была согласована с подразделениями, отвечающими за управление документооборотом. Сведения, содержащиеся в докладах о результатах работы Департамента<sup>37</sup> и подтвержденные результатами собеседований с персоналом, наблюдений и анализа выбранных случайным образом заседаний (см. таблицу 4), показали, что число таких документов было велико и что их приоритетность определялась исходя из конкретной ситуации, что зачастую требовало перенаправления ресурсов, первоначально выделенных на обработку запланированных документов. Департамент проводил с клиентами работу, целью которой было повышение своевременности представления документов, однако опрошенные сотрудники указали также, что клиенты должны представлять более точные прогнозы в отношении документов, выпускаемых соответствующими органами. Клиенты сообщили, что такая точность вряд ли будет достигнута в ближайшее время, поскольку правила процедуры, которыми руководствуются одни органы, не всегда совпадают с другими (например, государства-члены, специальные докладчики и такие органы, как Совет Безопасности, Пятый комитет и Совет по правам человека).

Таблица 4

**Обобщенные результаты практического анализа данных об обработке документов, 2014–2017 годы**

Место службы	Предсессионные документы	Сессионные документы	Послесессионные документы	Документы с установленной датой представления	Документов, своевременно представленных клиентам	Документы, своевременно обработанные Департаментом	Средний показатель соблюдения сроков выпуска документов (в процентах)
Центральные учреждения (n=6)	253	13	5	248	243 (97%)	234 (94%)	91
Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве (n=8)	300	125	32	93	87 (94%)	54 (62%)	75
Отделение Организации Объединенных Наций в Вене (n=9)	127	143	8	62	39 (62%)	21 (54%)	79
Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби (n=4)	178	223	41	106	58 (55%)	42 (72%)	91

*Источник:* проведенный УСВН анализ представленных Департаментом данных.

*Примечание:* данные за 2017 год по состоянию на 2 июня; случайная выборка заседаний, для которых предоставлялись услуги по обработке документации.

37. Кроме того, Департамент обеспечивал преимущественно высококачественные результаты в отношении организационного обеспечения заседаний, устного перевода и обработки документации, при этом число сообщений о

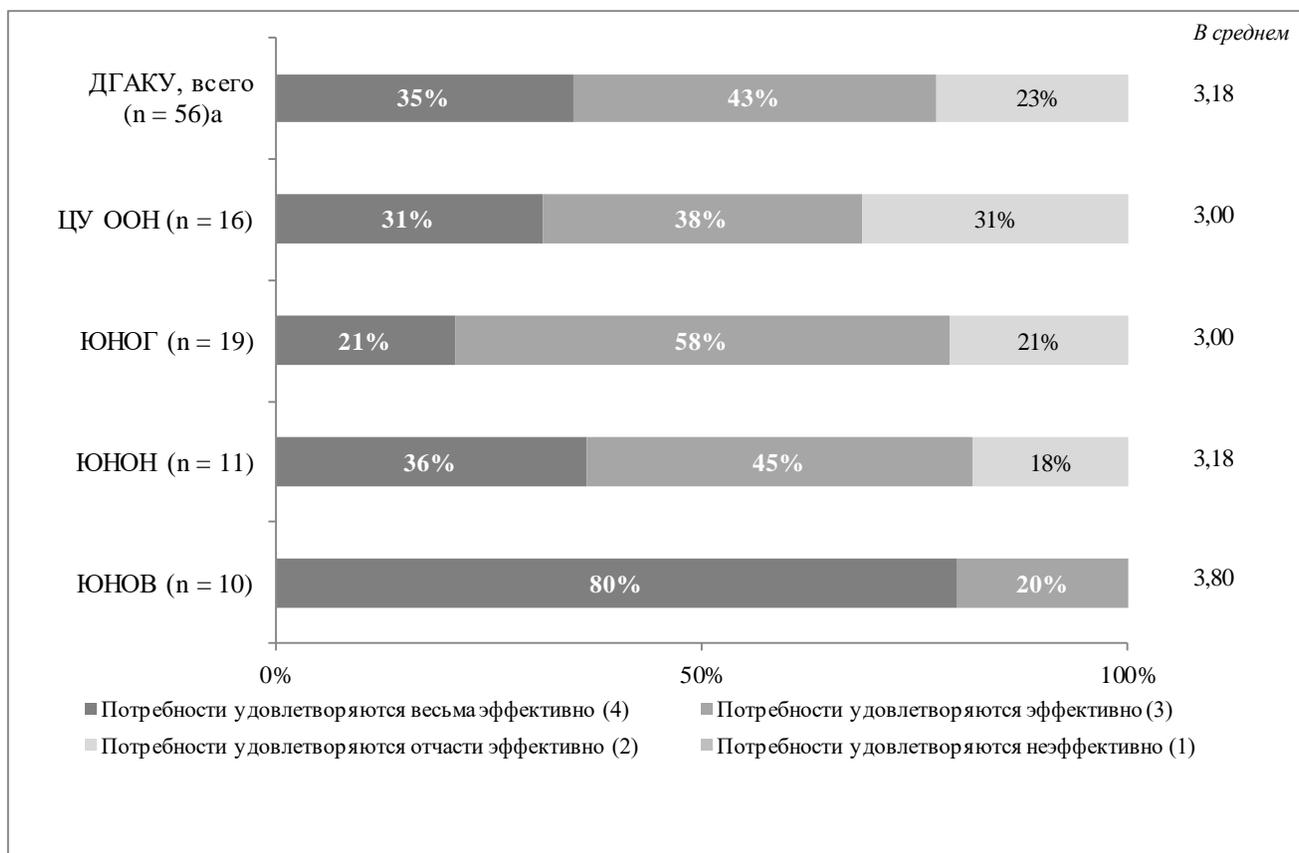
<sup>36</sup> Протокол заседания Руководящей группы Департамента по вопросам повышения эффективности рабочих процессов, 1 марта 2016 года.

<sup>37</sup> Доклад об исполнении программ Организации Объединенных Наций за 2016 год.

случаях предоставления услуг низкого качества было весьма небольшим. Что касается организационного обеспечения заседаний, то данные обследования клиентов показали, что потребности в организационном обеспечении заседаний были в основном удовлетворены (рисунки IX и X), причем эта положительная оценка была подтверждена в ходе собеседований. Наиболее положительную оценку в этой области дали клиенты в Отделении Организации Объединенных Наций в Вене. Проведенные УСВН наблюдения за заседаниями подтвердили, что организационное обеспечение заседаний осуществляется преимущественно без перебоев, а сотрудники по обслуживанию заседаний обеспечивают высокое качество поддержки. Практический анализ включенных и не включенных в расписание заседаний показал, что услуги во всех случаях оказывались согласно плану, в том числе по дополнительным заявкам, поступившим в последнюю минуту. Некоторые клиенты, главным образом в Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве, выразили озабоченность по поводу того, что сотрудники по обслуживанию заседаний не всегда доступны, поскольку их назначают на несколько заседаний одновременно. Некоторые клиенты в каждом месте службы выразили неудовлетворение залами заседаний, которые не всегда отвечают современным требованиям или не могут быть в достаточной степени адаптированы в соответствии с их потребностями.

Рисунок IX

**Мнения клиентов об эффективности работы Департамента в плане организационного обеспечения заседаний**

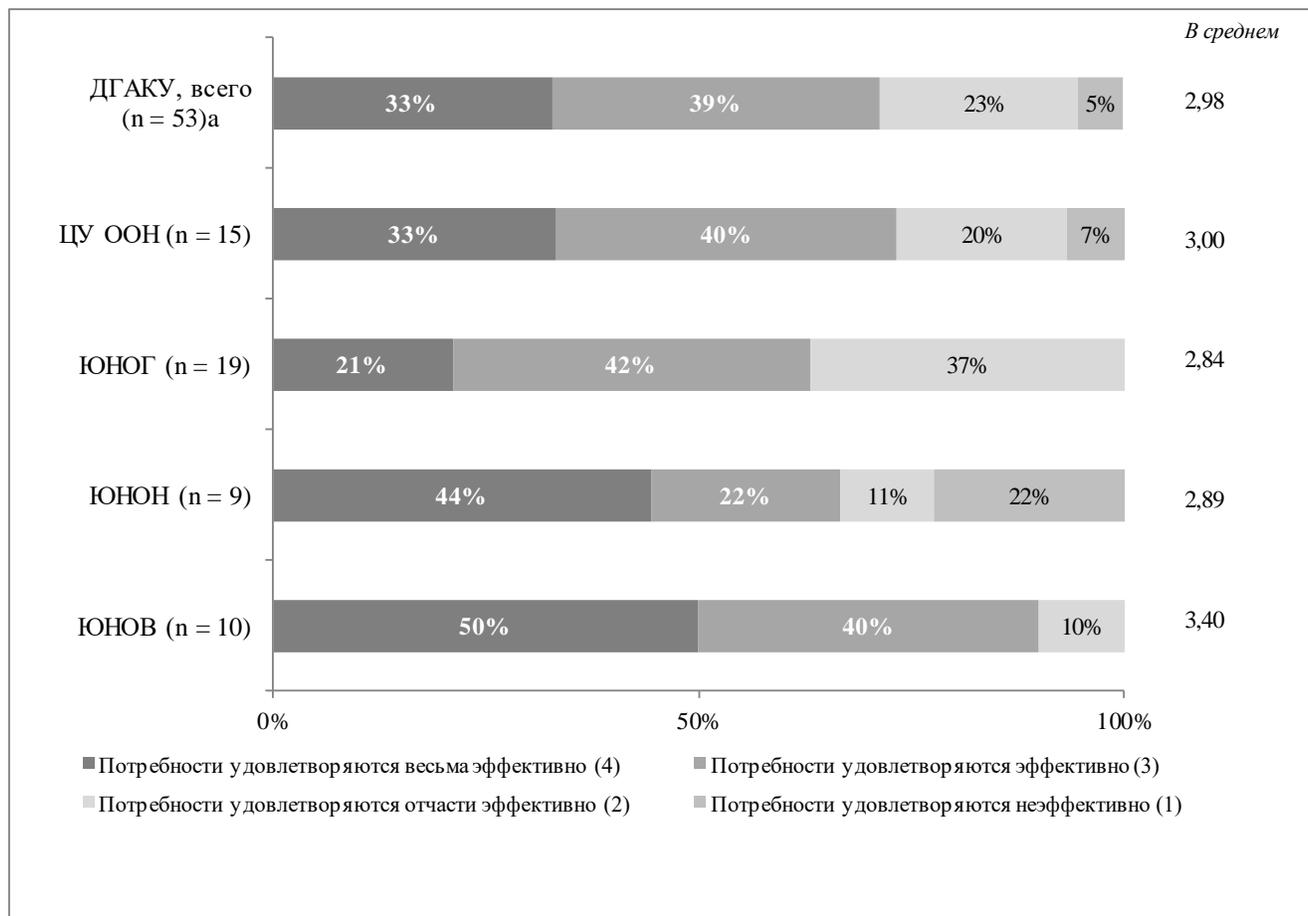


Источник: проведенный УСВН опрос клиентов Департамента.

Сокращения: ДГАКУ — Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению; ЮНОГ — Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве; ЮНОН — Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби; ЮНОВ — Отделение Организации Объединенных Наций в Вене.

<sup>a</sup> Показатели в графе «ДГАКУ, всего» взвешены по доле заседаний, проведенных в каждом месте службы; дезагрегированные данные представлены в невзвешенном виде. Вариант ответа «Нет данных для оценки» не учитывался.

Рисунок X  
Мнения клиентов о том, в какой степени удовлетворяются потребности в зале заседаний



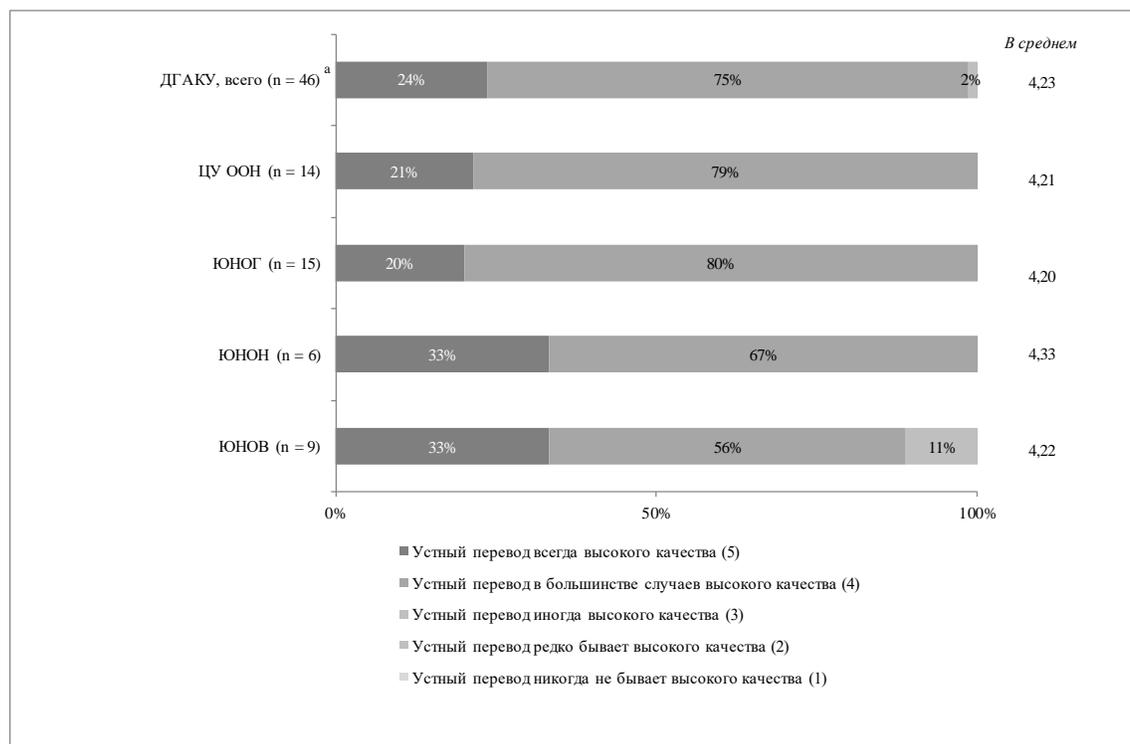
Источник: проведенный УСВН опрос клиентов Департамента.

Сокращения: ДГАКУ — Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению; ЮНОГ — Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве; ЮНОН — Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби; ЮНОВ — Отделение Организации Объединенных Наций в Вене.

<sup>a</sup> Показатели в графе «ДГАКУ, всего» взвешены по доле заседаний, проведенных в каждом месте службы; дезагрегированные данные представлены в невзвешенном виде. Вариант ответа «Нет данных для оценки» не учитывался.

38. Клиенты сообщили также о высоком качестве услуг устного перевода, о чем свидетельствуют данные обследования, представленные на рисунке XI. Кроме того, все полученные Департаментом официальные отзывы государственных чиновников об услугах устного перевода были благодарственными. Те весьма немногие опрошенные клиенты, которые выразили неудовлетворение по поводу качества, отметили также, что Департамент принимает активные меры в связи с поступающими отзывами.

Рисунок XI  
Мнения клиентов о качестве полученных услуг устного перевода



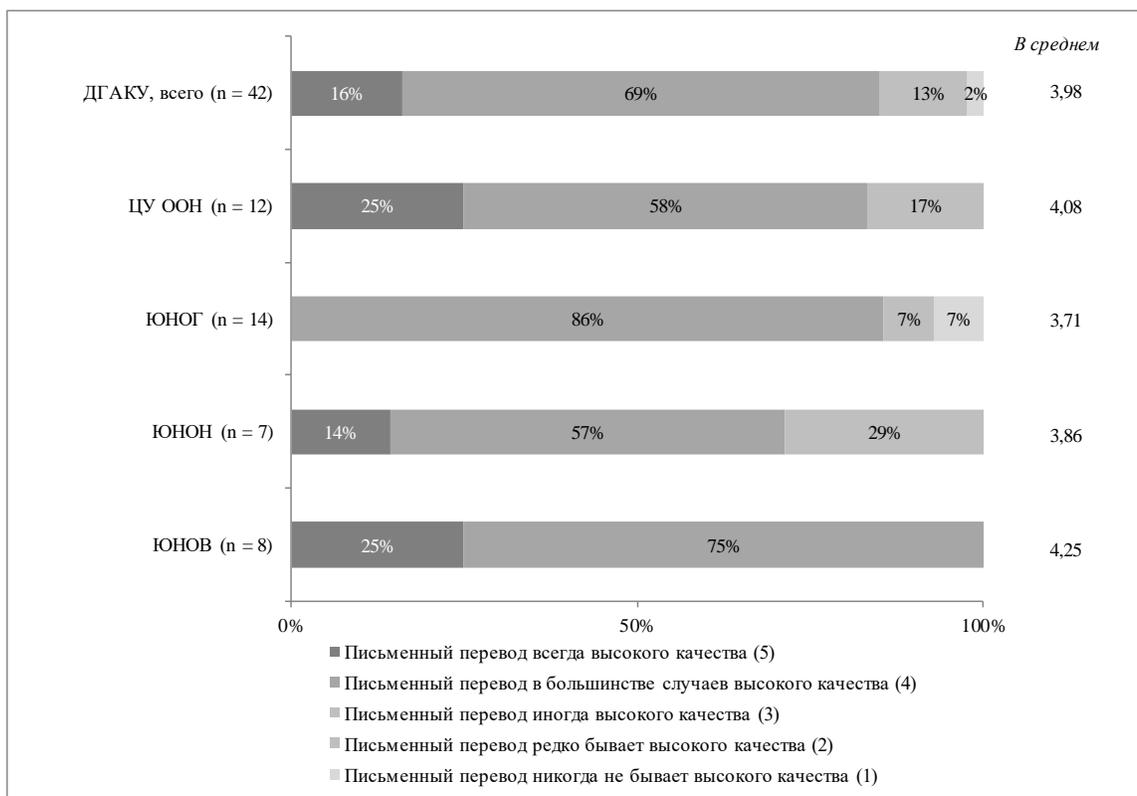
Источник: проведенный УСВН опрос клиентов Департамента.

Сокращения: ДГАКУ — Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению; ЮНОГ — Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве; ЮНОН — Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби; ЮНОВ — Отделение Организации Объединенных Наций в Вене.

<sup>a</sup> Показатели в графе «ДГАКУ в целом» взвешены по доле заседаний, проведенных в каждом месте службы; дезагрегированные данные представлены в невзвешенном виде. Вариант ответа «Нет данных для оценки» не учитывался.

39. Качество услуг по обработке документации, включая переводы, было преимущественно высоким, с некоторыми исключениями. Количество переизданий документов и изданных исправлений в рамках всего Департамента представляет собой лишь малую часть обработанных документов (1,15 и 3,70 процента соответственно в 2014–2017 годах). Кроме того, официальные отклики были положительными: в период с 2014 года по 2017 год 15 из 17 писем, полученных Департаментом по поводу качества письменного перевода, были благодарственными. Как показано на рисунке XII, опрошенные клиенты подтвердили эти в основном положительные отзывы, несмотря на некоторые различия между местами службы (например, самые положительные оценки получило Отделение Организации Объединенных Наций в Вене).

Рисунок XII  
Мнения клиентов о качестве письменного перевода документов



Источник: проведенный УСВН опрос клиентов Департамента.

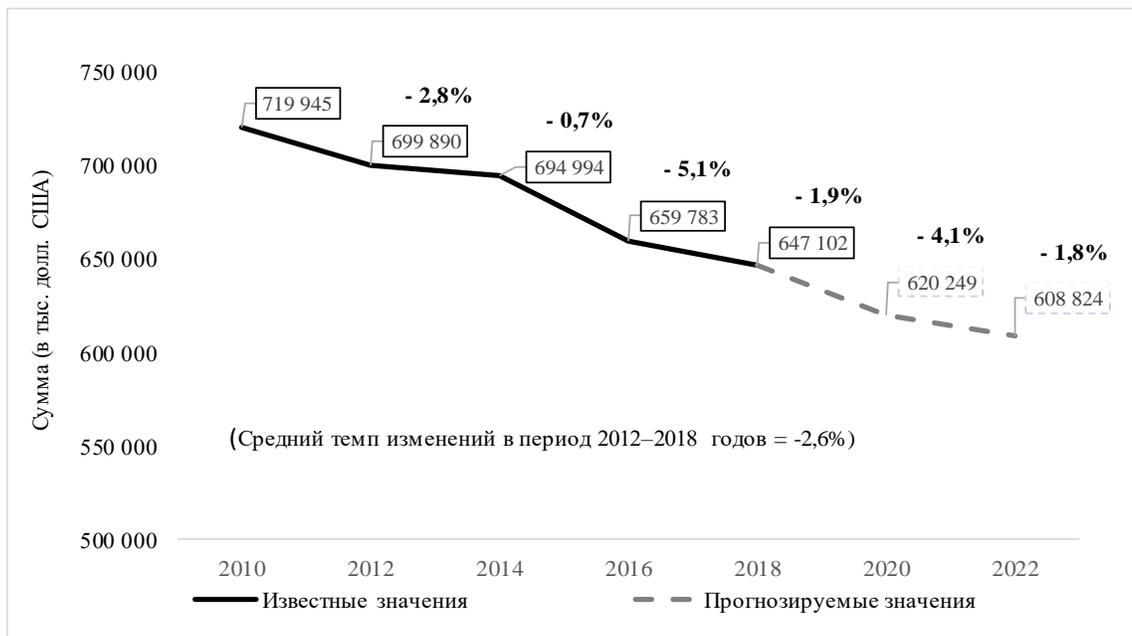
Сокращения: ДГАКУ — Департамент по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению; ЮНОГ — Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве; ЮНОН — Отделение Организации Объединенных Наций в Найроби; ЮНОВ — Отделение Организации Объединенных Наций в Вене.

<sup>a</sup> Показатели в графе «ДГАКУ в целом» взвешены по доле заседаний, проведенных в каждом месте службы; дезагрегированные данные представлены в невзвешенном виде. Вариант ответа «нет данных для оценки» не учитывался.

40. Департамент не только сумел удовлетворить растущий спрос в условиях сокращения выделяемых ему ресурсов; он добился этого без снижения качества. Вместе с тем, если прогнозируемые объемы бюджета и рабочей нагрузки будут и далее следовать сложившимся тенденциям<sup>38</sup>, то такая ситуация, по всей вероятности, в течение следующих двух двухгодичных периодов создаст риск, связанный с предоставлением услуг. На рисунке XIII показана прогнозируемая тенденция, определяемая исходя из того, что нынешний средний показатель сокращения бюджета (2,6 процента в год начиная с периода 2010–2011 годов) останется неизменным.

<sup>38</sup> Прогнозы были рассчитаны на основе характера изменений, наблюдаемых в рамках сложившихся тенденций в отношении бюджетных ресурсов (с периода 2010–2011 годов по период 2018–2019 годов) и рабочей нагрузки (с 2011 года по 2017 год). Эта модель предполагает, что прошлые тенденции носят скорее ориентировочный, а не определяющий будущее характер.

Рисунок XIII  
**Регулярный бюджет и внебюджетные ресурсы Департамента, прогноз на период до 2022–2023 годов**



Источник: подготовленная УСВН подборка представленных Департаментом данных.

41. Кроме того, за тот же период общее число заседаний увеличивалось в среднем на 6,0 процента в год (см. рисунок XIV), а объем работы по письменному переводу увеличивался в среднем на 2,4 процента в год (см. рисунок XV). Проецирование этих тенденций на следующие два двухгодичных периода иллюстрирует растущий разрыв между ресурсами Департамента и оказываемыми услугами.

Рисунок XIV  
Общее число заседаний (в том числе с обеспечением устного перевода устный перевод), прогноз на период до 2022–2023 годов



Источник: подготовленная Отделом инспекций и оценки УСВН подборка представленных Департаментом данных.

Рисунок XV  
Объем документов, поступивших на перевод, прогноз на период до 2022–2023 годов



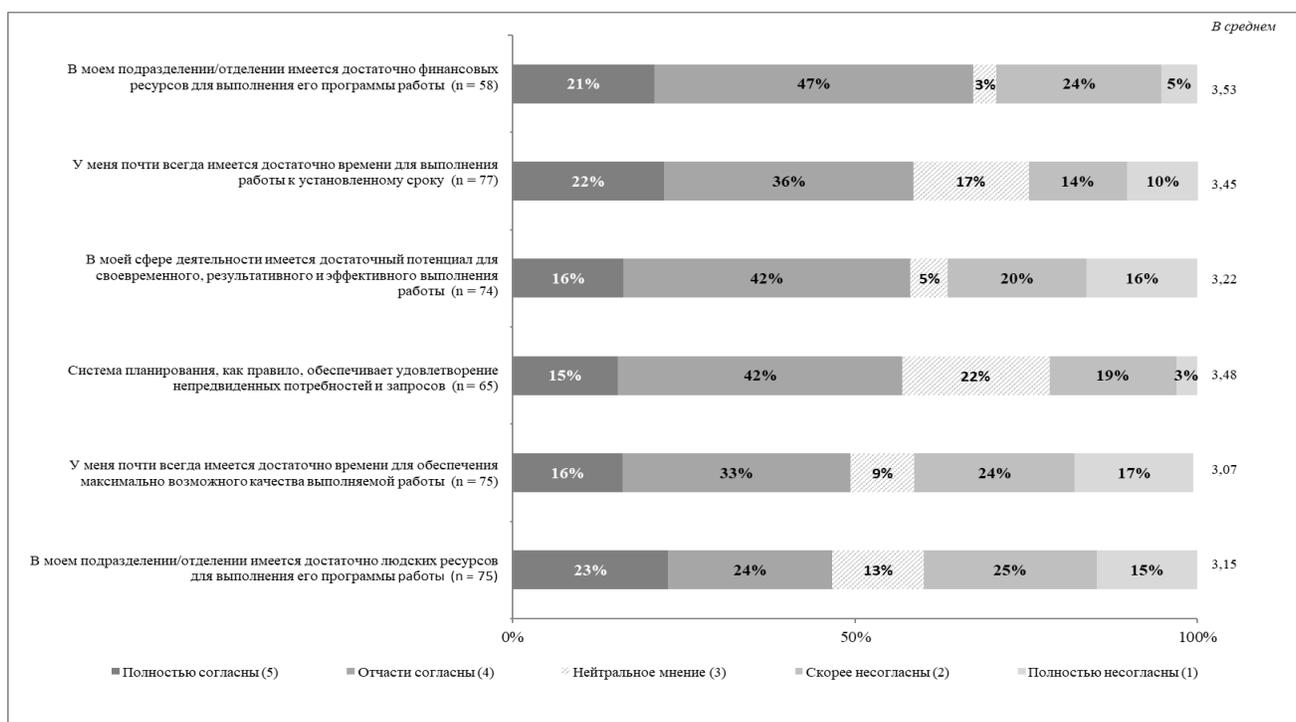
Источник: подготовленная Отделом инспекций и оценки УСВН подборка представленных Департаментом данных.

42. Опросы клиентов и результаты собеседований свидетельствует об увеличении влияния такой нагрузки на оказание услуг. Почти все участвовавшие в собеседованиях клиенты и респонденты опросов во всех местах службы (98 процентов) считают, что сотрудники Департамента ориентированы на обслуживание клиентов, однако в каждом месте службы клиенты видели признаки того, что сотрудники работают на пределе своих возможностей, отметив все большее отсутствие гибкости со стороны Департамента в обеспечении конференционного обслуживания, что проявляется, в частности, в отказах в приеме документов из-за мелких недостатков, жесткости графика устных переводчиков, наличии озабоченности по поводу того, что получить выделяемое «по возможности» время становится все менее возможным и что выделяется все меньше помещений для заседаний и помощников по обслуживанию заседаний, особенно в Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве и в Центральных учреждениях. Кроме того, 51 процент опрошенных клиентов сообщили о случаях, когда их потребности не были удовлетворены. При этом клиенты, как правило, с пониманием относятся к тем ограничениям, с которыми сталкивается Департамент.

43. Сотрудники Департамента также сообщили о высокой нагрузке на их способность оказывать услуги. Как показано на рисунке XVI, хотя (незначительное) большинство опрошенных сотрудников Департамента были уверены в своей способности справиться с возложенной на них рабочей нагрузкой, доля сотрудников, высказавших озабоченность по поводу возможности выполнять свои обязательства при выделяемом в настоящее время объеме ресурсов, была довольно существенной (от 22 до 41 процента). Кроме того, опрошенные сотрудники ощущали рост нагрузки, причем некоторые из них сообщили об увеличении стресса и о необходимости использовать отпуск по болезни.

Рисунок XVI

#### Мнения сотрудников о способности справиться с рабочей нагрузкой



Источник: проведенный УСВН опрос персонала Департамента.

Примечание: данные взвешены по численности персонала в соответствующих местах службы в 2016–2017 годах; варианты ответа «Не применимо/Нет данных для оценки» не учитывались.

**D. Хотя Департамент ввел меры по обеспечению своевременного и эффективного обслуживания, внешние факторы оказывали воздействие на эффективность его деятельности и имеющиеся у него возможности для снижения их влияния были ограниченными**

44. Все собранные в ходе оценки данные подтвердили, что со времени принятия резолюции Генеральной Ассамблеи о комплексном глобальном управлении<sup>39</sup> и проведения оценки УСВН в 2009 году работа Департамента строилась на более комплексной основе, что позволяло обеспечивать эффективные результаты. Им была проведена работа по учету как внутренних, так и внешних факторов, негативно влияющих на его эффективность, при этом больший успех был достигнут в регулировании внутренних факторов, в отношении которых он мог осуществлять более непосредственный контроль. Одним из ключевых инструментов урегулирования внутренних и внешних проблем было планирование, не в последнюю очередь благодаря использованию информационных технологий для своевременного и эффективного достижения результатов (см. рисунок III). Наибольший вклад в обеспечение эффективности и результативности компьютерные приложения внесли в тех случаях, когда они использовались во всех местах службы, что привело к возникновению единой глобальной платформы для проведения обзора деятельности Департамента и позволило создать единую отправную точку для работы, а также дало возможность планировать кадровые ресурсы и удовлетворять потребности и справляться с любыми непредвиденными обстоятельствами. Например, система eMeets обеспечивала общую платформу для регулирования заявок на проведение и обслуживание заседаний по всему миру. В то же время система gText обеспечивала единую платформу для языковых инструментов, а системы eLUNa и ЮНТЕРМ способствовали экономии времени и повышению точности, согласованности и качества переведенных текстов. Этот прирост эффективности в настоящее время учитывается при планировании ресурсов, необходимых для выполнения рабочей нагрузки.

45. С другой стороны, в тех случаях, когда единые компьютерные приложения еще не были внедрены, полученные данные показали, что планирование в целом было менее эффективным и результативным. Наибольший пробел в Департаменте был связан с отсутствием единых компьютерных приложений для глобального управления документооборотом: в Центральных учреждениях и Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве использовалась система gDoc, а в отделениях Организации Объединенных Наций в Вене и Найроби использовалась система СКДПТ. С учетом большого объема документации в Департаменте крайне важное значение имеет обеспечение возможности планирования на глобальном уровне в целях максимально эффективного использования ресурсов. Департамент подтвердил наличие этого пробела и приступил к разработке единого приложения для управления документооборотом gDoc 2.0, которое находилось на стадии разработки и которое планировалось внедрить в 2018 году.

46. На результативность деятельности Департамента влияли и другие внешние факторы помимо тенденции к увеличению спроса на фоне сокращения ресурсов. Как и в случае с подходом к регулированию внутренних факторов на основе, в частности, эффективных систем планирования, Департамент в течение периода, рассмотренного в ходе оценки, принимал многочисленные меры для регулирования внешних факторов. Возможности для снижения их влияния были, однако,

<sup>39</sup> Резолюция 57/283 В.

ограниченными. Эти факторы, а также предпринимавшиеся Департаментом усилия по их регулированию в основном касались следующих областей:

а) **увеличение спроса на незапланированное и не предусмотренное мандатами конференционное обслуживание в отсутствие соответствующих ресурсов.** Подробная информация об увеличении спроса и сокращении бюджетных ресурсов Департамента приведена в описании результатов А и С. Департамент прилагал усилия к регулированию незапланированных и не предусмотренных мандатом заявок на обслуживание заседаний и обработку документации. Например, заместитель Генерального секретаря по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению направила постоянным представительствам в Нью-Йорке вербальную ноту от 20 февраля 2017 года о процедурах использовании помещений Организации Объединенных Наций, изложенных в административной инструкции [ST/AI/416](#), и рекомендовала использовать ее и в других местах службы. Несмотря на эти усилия, спрос на организационное обслуживание совещаний, не предусмотренных мандатом, не уменьшился. Более того, эта инструкция была издана, когда спрос на использование помещений Организации Объединенных Наций для конференционного обслуживания был ниже, чем сегодня. В целях регулирования роста числа незапланированных документов Департамент отдавал приоритет утвержденным мандатами документам и отказывался принимать незапланированные документы без соответствующего мандата;

б) **несоблюдение клиентами своих обязательств в отношении конференционного обслуживания.** Будучи поставщиком услуг, Департамент рассчитывал, что клиенты предоставят все необходимые материалы в соответствии с установленными сроками и будут использовать конференционные ресурсы в соответствии с планами, с тем чтобы прогнозы объема рабочей нагрузки оставались точными, а распределение ресурсов могло осуществляться эффективным образом. Однако, как об этом сказано в результате А, заседания отменялись все чаще, несмотря на то, что Департамент работал в тесном сотрудничестве с секретариатами включенных в расписание органов с целью обеспечить выполнение своих обязательств по обслуживанию конференций, например путем обсуждения с клиентами уточненной информации об их программах работы, с тем чтобы свести отмены к минимуму<sup>40</sup>. Аналогичным образом, Департамент стремится регулировать проблему несоблюдения сроков. Два раза в год Департамент в целях обеспечения планирования направлял подразделениям, готовящим документацию, меморандум, в котором подчеркивалась обязанность исполнять правила и положения, касающиеся представления, выпуска и объема документов. Кроме того, секции управления документооборотом в каждом месте службы находились в постоянном контакте с клиентами еще до наступления сроков представления документов. Кроме того, Департамент ежегодно представлял Комитету по конференциям доклады (в качестве стимулирующей меры и меры обеспечения подотчетности) о показателях соблюдения департаментами, готовящими документацию, сроков представления документов, включенных в график документооборота, при этом эти показатели оставались низкими на протяжении всего периода, рассмотренного в ходе оценки, и составили 70 процентов в 2016 году, 73 процента в 2015 году и 70 процентов в 2014 году<sup>41</sup>. Показатели соблюдения требований были также включены в договоры заместителей Генерального секретаря. Наконец, Департамент активно ограничивал выдачу разрешений на продление сроков выпускаемых документов или увеличение их предельного объема. Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве больше не

<sup>40</sup> [A/72/116](#), пункт 12.

<sup>41</sup> Дополнительная информация к документам [A/71/116](#), раздел IV, таблица (2014 и 2015 годы), и [A/72/116](#), раздел II.B.1, таблица 2 (2016 год).

предоставляет таких разрешений; Центральные учреждения в 2017 году ужесточили контроль над этим процессом, направляя запросы помощнику Генерального секретаря по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению; а в отделениях Организации Объединенных Наций в Вене и Найроби необходимость принимать такие меры отсутствовала в связи с более низкими объемами документов.

**Е. Департамент осуществлял разработку и внедрение активной гендерной политики и содействовал достижению целей в области устойчивого развития и реализации Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года как прямо, так и косвенно, но он пока не определил на систематической основе общедепартаментский подход к целям в области устойчивого развития и к тому, каким образом он будет измерять свой вклад в их достижение**

47. Сквозные вопросы напрямую не связаны с повседневными оперативными аспектами планирования, о которых шла речь в других разделах настоящего доклада, однако в ходе оценки им было уделено соответствующее внимание, поскольку они также затрагивают планирование в контексте обеспечения того, чтобы основные стратегические инициативы Организации осуществлялись в рамках перспективного и гибкого подхода. В этой связи подход Департамента к сквозному вопросу, касающемуся гендерных аспектов, был основан на его плане действий по вопросам гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин и опирался на связанные с этим усилия. В этом плане изложены цели, деятельность по их достижению, ожидаемые результаты и сроки осуществления, при этом заместитель Генерального секретаря и другие старшие руководители осуществляют постоянное наблюдение за планом и держат его в поле своего внимания. Действительно, 88 процентов опрошенных сотрудников согласились с тем, что Департамент серьезно относится к гендерным проблемам в их соответствующих местах службы.

48. Что касается целей в области устойчивого развития и Повестки дня на период до 2030 года, то Департамент косвенно способствовал достижению всех указанных целей, в течение рассмотренного в ходе оценки периода затронутых различными межправительственными органами и другими клиентами, поскольку Департамент успешно предоставлял услуги по конференционному обслуживанию проводимых этими клиентами совещаний, на многих из которых непосредственно обсуждались эти цели. Описанные в предыдущем пункте меры, касающиеся гендерных аспектов, также соответствуют цели 5 «Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек». Кроме того, Департамент принимал меры, соответствующие цели 12 «Обеспечение рациональных моделей потребления и производства», в рамках таких инициатив, как PaperSmart<sup>42</sup> и ePublishing. Хотя эти меры сами по себе носили позитивный характер, при их осуществлении не ставилась конкретная задача по достижению целей в области устойчивого развития и Департамент не проводил систематического обзора своей программы работы для того, чтобы явным образом определить методы достижения этих целей. Кроме того, для достижения целей в области устойчивого развития и осуществления Повестки дня на период до 2030 года необходимо, чтобы департаменты не только определили свой предлагаемый вклад в достижение отдельных целей, но и измеряли свой

<sup>42</sup> См. <https://papersmart.unmeetings.org/ru/>.

вклад количественно, однако какая-либо информация о наличии у Департамента специально разработанного плана по контролю и оценке его вклада отсутствует (см. пункт 34).

## V. Заключение

49. В условиях увеличения спроса и сокращения объема ресурсов планирование выступало в качестве одного из жизненно важных инструментов обеспечения результативного и эффективного выполнения программы работы Департамента. Если указанные тенденции сохранятся, то обеспечение планирования станет еще более актуальной задачей. Со времени предыдущей оценки, проведенной Отделом инспекций и оценки в 2009 году, Департамент предпринял значительные шаги по включению в свою программу работы мер регулирования внутренних и внешних проблем, однако по-прежнему сохраняются возможности для дальнейшего согласования ключевых аспектов его систем планирования и для дальнейшего регулирования внешних факторов, несмотря на ограниченный контроль над ними.

## VI. Рекомендации

50. Отдел инспекций и оценки УСВН вынес в адрес Департамента четыре важные рекомендации, все из которых были им приняты.

### Рекомендация 1 (результаты B, D)

51. Для эффективного и интегрированного на глобальном уровне планирования и соответствующей организации своей работы Департаменту следует обеспечить, чтобы при функционировании существующих компьютерных приложений и ресурсов, при внесении любых улучшений в такие приложения и при разработке любых будущих приложений учитывалась информация из следующих источников:

а) консультативный, транспарентный, ориентированный на клиентов и основанный на учете потребностей механизм обратной связи, обеспечивающий, чтобы такие приложения задействовали подход, учитывающий общеорганизационные системы (что, таким образом, облегчит сбор и анализ данных с учетом стандартизации ключевых показателей эффективности на глобальном уровне), и при этом включали услуги, предоставляемые только в конкретном месте службы (см. рекомендацию 2);

б) результаты любых обзоров и соответствующих договоренностей по согласованию рабочих процессов во всех местах службы;

с) функциональные связи для обеспечения необходимой синергии между приложениями и интерфейсами на программном и/или техническом уровне (например, связи между eMeets и gDoc 2.0);

д) четкий и систематизированный план ввода в эксплуатацию, включающий в себя процесс поэтапного бета-тестирования и выпуска новых версий, а также обучение и поддержку пользователей.

*Показатели:* разработка и внедрение механизма обратной связи и планов ввода в эксплуатацию; учет результатов обзоров и договоренностей по вопросам согласования.

**Рекомендация 2 (результаты А–С)**

52. Департаменту следует укрепить свою функцию контроля и оценки на основе пересмотра и осуществления его политики в сочетании с осуществлением реформ Генерального секретаря, изложенных в пункте 61 документа [A/72/492](#), по мере их проработки. Такой пересмотр должен, как минимум:

а) содержать подробные сведения о частоте разработки стратегических планов контроля и оценки, о подходе к осуществлению этой деятельности и распределении функций и обязанностей в связи с ней, а также об управленческих механизмах для проведения обзора и доработки этих планов на уровне старшего руководства;

б) установить общий подход к определению масштабов усилий по оценке, необходимых для различных мест службы, направлений работы и конкретных стратегий и инициатив (например, мероприятия по изучению накопленного опыта, аналитические обзоры по итогам деятельности, аттестации, опросы, управленческие обзоры или оценки);

с) сформулировать конкретные обязанности координаторов в каждом месте службы с целью обеспечить достаточный масштаб контроля и оценки во всех четырех местах службы, в консультации с соответствующими генеральными директорами;

д) выработать управленческие механизмы, чтобы обеспечить достаточную степень независимости функции самооценки, выделение надлежащих ресурсов для проведения оценки и учет результатов оценки в рамках принятия решений по программам;

е) четко определить, каким образом контрольные данные будут систематически использоваться при планировании программ и принятии решений на глобальном уровне и в отдельных местах службы.

*Показатели:* пересмотр и реализация политики, содержащей эти элементы.

**Рекомендация 3 (результаты А–D)**

53. Департаменту следует укрепить свои возможности по планированию в отношении потенциала, качества и непредвиденных обстоятельств, представив на рассмотрение Комитета по конференциям факторы, выявленные в рамках настоящей оценки, с указанием соответствующих предлагаемых решений.

*Показатели:* представление информации Комитету по конференциям.

**Рекомендация 4 (результат E)**

54. Департаменту следует на основе внутренних и внешних консультаций, которые он сочтет необходимым, разработать план с указанием того, каким образом его оперативная деятельность может оказать непосредственную поддержку достижению тех или иных соответствующих целей в области устойчивого развития. Этот план должен включать, как минимум:

а) конкретные цели в области устойчивого развития, достижение которых он в рамках ведения своей деятельности намеревается поддерживать в течение установленного периода стратегического планирования, например цель 12 «Обеспечение рациональных моделей потребления и производства», а также любые другие цели;

b) конкретные способы, благодаря которым он намерен содействовать достижению этих целей на основе существующих и дополнительных мер или инициатив;

c) способы, которыми он будет контролировать внесенный им вклад (см. рекомендацию 2);

d) способы, которыми он будет осуществлять внутренний план с целью обеспечить на уровне Департамента максимальную осведомленность об общем плане и соответствующих конкретных функциях и обязанностях и, тем самым, обеспечить итоговый успех этого плана.

*Показатели:* проведение консультаций; разработка и внедрение плана достижения целей в области устойчивого развития.

(Подпись) Хейди Мендоса  
Заместитель Генерального секретаря  
по службам внутреннего надзора  
Март 2019 года

## Приложение\*

### **Замечания, полученные от Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению**

1. Настоящим ссылаемся на ваш меморандум от 1 марта 2018 года (IED-18-00016) на имя заместителя Генерального секретаря Кэтрин Поллард. В вашем меморандуме вы препроводили проект доклада Управления служб внутреннего надзора (УСВН) об оценке деятельности Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению (ДГАКУ) на рассмотрение и для представления официальных замечаний.
2. Мы рассмотрели доклад, и после ряда двусторонних обсуждений с г-ном Робертом Маккаучем, начальником Секции, и г-жой Эмили Хэмптон-Мэнли, касавшихся, в том числе, рекомендаций и некоторого расхождения в данных, мы рады информировать вас о том, что мы согласны с докладом и принимаем его рекомендации. Что касается рекомендации 4, то мы указали, что она будет применяться лишь в отношении цели 12 в области устойчивого развития, о чем мы сообщили группе Отдела инспекций и оценки УСВН. К настоящему прилагается типовой План действий по выполнению рекомендаций, содержащий ответы ДГАКУ на рекомендации\*\*.
3. Я хотел бы воспользоваться этой возможностью, чтобы поблагодарить г-на Маккауча и остальных членов группы — г-жу Хэмптон-Мэнли, г-на Николаса Коубела и г-жу Марию Сингер. Их профессионализм и коллективная работа заслуживают высокой оценки. Мы признательны также за то, что они нашли время, чтобы отразить различные точки зрения, разобраться со всеми данными и взаимодействовать с нами, чтобы поделиться своими выводами.
4. Мы с интересом ожидаем возможности ознакомиться с итоговым докладом.

---

\* В настоящем приложении Управление служб внутреннего надзора приводит полный текст полученных от Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению замечаний по докладу об оценке деятельности Департамента. Эта практика была внедрена в соответствии с резолюцией [64/263](#) Генеральной Ассамблеи с учетом рекомендации Независимого консультативного комитета по ревизии. Замечания воспроизведены в том виде, в котором они были получены.

\*\* Имеется в архиве Управления служб внутреннего надзора.