

**Экономический
и Социальный Совет**

Distr.: General
9 March 2022
Russian
Original: English

Комитет по программе и координации**Шестьдесят вторая сессия****Организационная сессия, 21 апреля 2022 года****Основная сессия, 31 мая — 1 июля 2022 года*****Пункт 3 b) предварительной повестки дня******Вопросы программ: оценка****Трехгодичный обзор выполнения рекомендаций,
вынесенных по итогам оценки Департамента по делам
Генеральной Ассамблеи и конференционному
управлению****Доклад Управления служб внутреннего надзора***Резюме*

Настоящий доклад представляется в соответствии с принятым Комитетом по программе и координации на его двадцать второй сессии решением проводить трехгодичные обзоры выполнения решений, принятых Комитетом на основе углубленных оценочных исследований ([A/37/38](#), п. 362). В ходе настоящего трехгодичного обзора было установлено, на какой стадии находится выполнение четырех рекомендаций, вынесенных по итогам проведенной Управлением служб внутреннего надзора в 2019 году оценки Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению ([E/AC.51/2019/5](#)).

Эти рекомендации касались различных аспектов актуальности и эффективности деятельности Департамента по выполнению его мандата, а также соображений результативности. В ходе трехгодичного обзора было установлено, что все четыре рекомендации были выполнены. Также было установлено, что в результате выполнения этих четырех рекомендаций были достигнуты положительные результаты.

Рекомендация 1 касалась необходимости обеспечить совершенствование и согласованность используемых Департаментом компьютерных приложений. Организация располагает несколькими механизмами для сбора и обеспечения учета отзывов клиентов и руководителей, которые используются для совершенствования и модернизации его компьютерных приложений. Внедрение этих усовершенствований

* Даты проведения основной сессии являются ориентировочными.

** [E/AC.51/2022/1](#).



является частью непрерывного процесса, который привел к повышению эффективности, результативности и согласованности компьютерных приложений. Комитет по конференциям обратил на них особое внимание во время пандемии коронавирусного заболевания (COVID-19), поскольку они позволили обеспечить устойчивость функционирования. Эта рекомендация была выполнена.

Рекомендация 2 касалась необходимости укрепления Департаментом функции контроля и оценки. В 2019 году после широких консультаций между коллегами из группы по оценке, анализу и контролю из четырех мест службы ДГАКУ подготовил регламент по вопросам оценки. В нем подробно описан процесс оценки, распределены роли и обязанности по разработке и проведению оценок, а также предусматривается создание механизмов последующих действий для обеспечения выполнения рекомендаций. В 2022 году регламент по вопросам оценки был пересмотрен и в него была добавлена новая формулировка, уточняющая независимость этой функции. Регламент, подготовленный в 2022 году, в настоящее время рассылается по местам службы для рассмотрения и представления замечаний. Эта рекомендация была выполнена.

Рекомендация 3 касалась необходимости передачи Департаментом информации о внешних факторах, влияющих на его способность к планированию, а также о предлагаемых решениях на рассмотрение Комитета по конференциям. С 2019 года Департамент ежегодно готовит доклады для Комитета по конференциям, в которых рассказывается о тенденциях, связанных с бюджетом и рабочей нагрузкой, а также о мерах по реагированию на них. В своих проектах резолюций Комитет также призывает государства-члены более строго соблюдать установленные требования. Эта рекомендация была выполнена.

Рекомендация 4 касалась необходимости разработки и реализации Департаментом плана оказания активной и конкретной поддержки достижению целей в области устойчивого развития и осуществлению Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года. Департамент сконцентрировал усилия на цели 12 в области устойчивого развития «Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства». На протяжении многих лет Департамент неуклонно стремился свести к минимуму использование бумаги, и недавно в Центральных учреждениях была проведена самооценка по этому вопросу, в ходе которой были отмечены значительные сокращения. Эта рекомендация была выполнена.

I. Введение

1. На своей пятьдесят девятой сессии в 2019 году Комитет по программе и координации рассмотрел доклад об оценке программ Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению, подготовленный Отделом инспекции и оценки Управления служб внутреннего надзора (УСВН) ([Е/АС.51/2019/5](#)).
2. Комитет выразил признательность за подготовку доклада и за в целом положительную оценку работы Департамента. Комитет рекомендовал Генеральной Ассамблее одобрить рекомендации, содержащиеся в пунктах 51–54 доклада ([А/74/16](#), п. 523).
3. В настоящем докладе представлена информация о трехгодичном обзоре выполнения четырех рекомендаций, содержащихся в докладе об оценке. Кроме того, в ходе обзора по мере возможности оценивается, в какой степени выполнение рекомендаций способствовало модификации программ.
4. При проведении трехгодичного обзора использовались, в частности, следующие методы:
 - а) обзор и анализ двухгодичных докладов о ходе выполнения рекомендаций, который отслеживался с помощью базы данных УСВН по рекомендациям;
 - б) анализ полученных от Департамента соответствующих данных, а также документов и отчетов по различным вопросам, имеющим отношение к рекомендациям;
 - в) проведение дистанционных опросов включенных в целевую выборку сотрудников Департамента.
5. В доклад включены замечания, поступившие от Департамента в процессе подготовки проекта. Окончательный текст проекта доклада был направлен Департаменту для представления замечаний; эти замечания воспроизводятся в приложении к докладу. УСВН выражает Департаменту признательность за сотрудничество при подготовке настоящего доклада.

II. Результаты

6. УСВН вынесло в адрес Департамента четыре рекомендации, а именно: а) разработать подходящий механизм обратной связи для обеспечения совершенствования и согласованности его компьютерных приложений; б) укрепить функции контроля и оценки; в) передать информацию о внешних факторах, влияющих на его способность к планированию, а также о предлагаемых решениях на рассмотрение Комитета по конференциям; и г) 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.
7. По итогам проведения своего трехгодичного обзора УСВН пришло к выводу о том, что все четыре рекомендации были выполнены, и получило сведения, свидетельствующие о том, что выполнение рекомендаций дало конкретные положительные результаты. Кроме того, Департамент представил доказательства того, что ему удалось адаптироваться и продолжать работу несмотря на беспрецедентные трудности, вызванные пандемией коронавирусного заболевания (COVID-19).

Примечание: с источниками, использовавшимися при подготовке настоящей оценки, можно ознакомиться в Управлении служб внутреннего надзора.

Это было обусловлено в основном тем, что Департамент инвестировал в усовершенствование информационных технологий еще до начала пандемии. Ниже приводится информация о ходе выполнения каждой из этих четырех рекомендаций.

Рекомендация 1

Совершенствование и согласованность компьютерных приложений

8. Рекомендация 1 гласит:

«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:

- a) 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);
- b) результаты любых обзоров и соответствующих договоренностей по согласованию рабочих процессов во всех местах службы;
- c) функциональные связи для обеспечения необходимой синергии между приложениями и интерфейсами на программном и/или техническом уровне (например, связи между eMeets и gDoc 2.0);
- d) 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 достижения результатов: разработка и внедрение механизма обратной связи и планов ввода в эксплуатацию; учет результатов обзоров и договоренностей по вопросам согласования

9. В соответствии с этой рекомендацией Департамент продолжал использовать или разработал ряд механизмов для обеспечения того, чтобы в отношении его информационно-технологических систем учитывались отзывы, регулярно получаемые от клиентов, конечных пользователей и других соответствующих заинтересованных сторон. Еще до вынесения УСВН этой рекомендации Секция анализа рабочих процессов Департамента организовала два семинара, посвященных согласованности услуг в области информационных технологий и их управлению, первый из которых состоялся в ноябре 2018 года в Нью-Йорке, а второй — в феврале 2019 года в Женеве. По итогам семинаров был создан консультативный совет по информационным технологиям, в состав которого вошли представители всех мест службы. Заседания совета были проведены в марте и октябре 2019 года. В 2020 году на смену консультативному совету пришел Совет по рассмотрению программ и проектов, который согласно своему типовому регламенту отвечает за контроль и обеспечение качества предлагаемых программ и проектов на высоком уровне, контроль за текущими проектами и свертывание завершенных проектов, финансируемых из различных источников, имеющихся в распоряжении Департамента.

10. В состав Совета по рассмотрению программ и проектов входят старшие представители всех отделов и мест службы Департамента. Совет рассматривает предложения о новых проектах, проверяет проекты на предмет их соответствия мандату Департамента и регулярно проводит обзор планов выполнения проектов, хода их реализации и их бюджетов. На ежеквартальной основе руководители проектов представляют Совету доклады и обсуждают будущие потребности в интеграции. За время своего существования Совет провел 10 заседаний. Анализ протокола заседания, состоявшегося 14 октября 2021 года, показал, что участники проверяли и обсуждали различные планы работы, в том числе для таких проектов, как использование системы распределения заданий на устный перевод (eAPG 2.0) и *Журнал Организации Объединенных Наций*, а также обсуждали достижения и прогресс, связанные, в частности с gText, Indico, Unite Conferences, gDoc 2.0 и gMeets¹. В ходе опросов сотрудники подтвердили важность роли Совета в совершенствовании компьютерных приложений и назвали его заседания «важнейшим элементом жизненного цикла проектов», поскольку на них проекты подвергаются критическому анализу для целей выявления и определения решений проблем и проверки новых предложений. Только после детального изучения обоснований, планов и потребностей в ресурсах на реализацию проектов выделяются средства.

11. Для распространения информации и получения отзывов Департамент использует ряд других средств. К ним относятся регулярно распространяемые краткие доклады, в которых сообщается о достигнутых успехах и представляется информация о готовящихся к выходу новых версиях и ходе тестирования. В рамках некоторых проектов публиковались дополнительные онлайн-информационные бюллетени или обеспечивались специальные каналы обратной связи, такие как информационный бюллетень gText. Кроме того, в 2020 году по gText были созданы четыре форума на Yammer, где пользователи могут вносить предложения, голосовать за изменения в системе и общаться с другими пользователями по касающимся различных проектов вопросам². Предложения, выдвигающиеся на этих форумах, обсуждались с местными координаторами во время еженедельных встреч и использовались для планирования спринтов.

12. По gText в четырех местах службы и региональных комиссиях проводились регулярные встречи с работающими над этим проектом группами для обсуждения соответствующих вопросов и планирования. В частности, еженедельно проводились совещания по реорганизации рабочих процессов с участием руководителей таких процессов из четырех мест службы для изучения потребностей, конкретных рабочих процессов и оперативных изменений³. Кроме того, ежемесячно проводились встречи с сотрудниками учреждений Организации Объединенных Наций, использующих эти системы, включая Организацию Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры, Международный союз электросвязи, Международную морскую организацию, Всемирную организацию здравоохранения и Всемирную метеорологическую организацию, которые представили отзывы о

¹ Был изучен протокол восьмого заседания Совета по рассмотрению программ и проектов, состоявшегося 14 октября 2021 года. Протокол девятого заседания, состоявшегося 8 декабря 2021 года, также был предоставлен УСВН, однако утвержден он на тот момент еще не был и окончательным не являлся. Содержание обсуждения и процесс рассмотрения проекта были аналогичны содержанию обсуждения и процессу рассмотрения проекта на восьмом заседании.

² К ним относятся eLUNa, eLUNa Search, eLUNa Editorial и UNTERM.

³ К их числу относятся, например, встреча координаторов по eLUNa, состоявшаяся в декабре 2021 года; встреча координаторов по показателям, состоявшаяся в ноябре 2021 года; и встреча координаторов по терминологии, состоявшаяся в октябре 2021 года.

функциональности этих программ. Для тестирования новых функций была приглашена небольшая группа пользователей, которые также представили свои отзывы; затем эти отзывы были учтены в процессе разработки — до предоставления доступа всем пользователям.

13. За прошедшие годы в информационно-технологические системы Департамента было внедрено несколько значительных усовершенствований. Например, в январе 2021 года на основе значительного количества полученных от пользователей отзывов в gDoc 2.0 были внедрены панель планирования и модуль, касающийся повесток дня⁴. Устаревшая система управления информацией о документах (DIMO) была заменена на новую информационную панель, и Секция управления документооборотом перешла на эту новую платформу, начав использовать ее для планирования, прогнозирования и включения документов в график документооборота.

14. В 2021 году на платформе e-deleGATE был спроектирован и разработан новый модуль — посвященный работе заседаний модуль iGAEAD, предназначенный для регистрации сведений о работе заседаний всех структур, которым Департамент предоставляет межправительственные услуги. Модуль обеспечивал доступ ко всей информации о работе каждого отдельного заседания, и все данные были доступны для последующей обработки официальной документации и *Журнала Организации Объединенных Наций*. Аналитический модуль, являющийся частью платформы Indico, был разработан в декабре 2021 года с учетом накопленного опыта. В ходе соответствующей работы была выявлена необходимость расширить способность Indico генерировать оперативные статистические данные и информацию, как это делают информационные панели, чтобы более эффективно удовлетворять потребности в информации, о наличии которых заявили вспомогательные органы различных обслуживаемых структур. Для содействия этому процессу летом 2021 года была сформирована рабочая группа, в состав которой вошли пользователи Indico. Анализ протоколов состоявшегося в июне 2021 года заседания совета по проекту Indico показал, что к тому времени на вторую версию платформы перешли несколько организаций, включая Европейскую экономическую комиссию, Департамент по экономическим и социальным вопросам, Департамент глобальных коммуникаций, Структуру Организации Объединенных Наций по вопросам гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин («ООН-женщины»), Конференцию Организации Объединенных Наций по торговле и развитию и Управление Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев.

15. Наряду с этим была обеспечена согласованность между местами службы, приложениями и процессами. Например, при разработке gDoc 2.0 были усовершенствованы существующие системы gData, которые обеспечивают инструменты контроля и отчетности для высшего руководства Департамента. Это касалось документооборота в четырех местах службы, что потребовало согласования модулей для регистрации и обработки запросов на документы, чтобы обеспечить обмен данными и распределение рабочей нагрузки. Данные, генерируемые автоматически из исходных систем (gDoc 1.0, gDoc 2.0, Система контроля за документацией

⁴ По данным Департамента, эта информационная панель была разработана в период с июля 2019 года по август 2020 года на основе требований пользователей, при этом было обработано 116 соответствующих требований. На этапе одобрения системы пользователями (август — декабрь 2020 года) было обработано еще 100 требований пользователей, а после внедрения — для решения проблем, с которыми сталкивались пользователи, и внедрения дополнительных усовершенствований — еще 120.

и производительностью труда (DCPMS), eAPG, gMeets и «Умоджа») поступают в систему gData 2.0, которая использовалась для мониторинга и представления отчетности во всех четырех местах службы и для завершения работы над докладом о конференционном управлении за 2021 год и докладов Генерального секретаря о плане конференций в период 2019–2021 годов (см. [A/74/121](#), [A/75/89](#) и [A/76/80](#)).

16. Департамент привел множество других примеров внедренных им усовершенствований, включая автоматизацию многоязычного контента из исходного документа с помощью специальных карточек, содержащих пункты повестки дня. Новая система заменяет трудоемкий процесс ручной загрузки информации о повестке дня в систему управления контентом *Журнала Организации Объединенных Наций* на шести официальных языках Организации Объединенных Наций: через хранилище документов в gText обеспечивается извлечение данных, имеющихся в исходном документе, который содержит повестку дня соответствующего межправительственного органа. Затем проверенный файл загружается в систему управления контентом и предоставляется клиентам в виде карточек. Еще одно улучшение было достигнуто благодаря внедрению системы gMeets — централизованного механизма для управления всей деятельностью, связанной с проведением заседаний в Нью-Йорке. Система gMeets используется на протяжении всего жизненного цикла предусмотренных мандатом заседаний, включая анализ проектов резолюций на предмет их последствий для конференционного обслуживания, составление расписаний, выполнение решений и проведение постимплементационной оценки. Эта система соединена с множеством важнейших для работы систем, таких, в частности, как портал Unite Conferences, eAPG и Журнал Организации Объединенных Наций в Центральном учреждении Организации Объединенных Наций, который использует gMeets для получения информации о заседаниях.

17. Эта рекомендация была выполнена.

18. Следует отметить скорость, с которой все службы Департамента проходили адаптацию в начале и на протяжении всей пандемии COVID-19. Благодаря усовершенствованиям, которые Департамент внедрял на протяжении многих лет, устойчивость функционирования нарушена практически не была. На брифинге, проведенном для Комитета по конференциям в августе 2020 года, представители Департамента отметили как проблемы, вызванные пандемией, так и использовавшиеся Департаментом решения, включая организацию дистанционного синхронного перевода, которая позволила быстро и плавно перейти к удаленной работе, и предоставление доступа ко всем инструментам, необходимым для редактирования, перевода и форматирования официальных документов Организации Объединенных Наций, в режиме онлайн. В ходе брифинга, проведенного для Комитета в сентябре 2021 года, представители Департамента отметили, что в результате усовершенствований, внедренных Департаментом, появилась возможность обеспечить многоязычие на протяжении всей семьдесят пятой сессии Генеральной Ассамблеи, а также в ходе сотен включенных в расписание заседаний и заседаний, обслуживаемых за счет внебюджетных ресурсов. Эта способность к адаптации была отмечена в докладе Генерального секретаря о плане конференций 2021 года, в котором говорится, что в рекордно сжатые сроки были определены, протестированы и закуплены платформы для удаленного синхронного перевода, что позволило группам по организационному обеспечению заседаний в считанные месяцы приступить к программированию и планированию виртуальных и гибридных (проводимых одновременно в виртуальном и очном форматах) заседаний. Службы письменного перевода практически сразу и без особых затруднений перешли на полностью удаленную работу, чему способствовал давно взятый Департаментом курс на

инвестирование в разработку и внедрение современных веб-инструментов, обеспечивающих крупномасштабное производство высококачественной многоязычной документации (см. [A/76/80](#), п. 1). Переход на полностью удаленное управление документооборотом во время пандемии также прошел гладко, и работа продолжалась без перебоев. Этого удалось добиться благодаря курсу Департамента на инвестирование в разработку и внедрение пакета веб-инструментов для управления рабочим процессом и поддержки обработки больших объемов официальной многоязычной документации, давно взятому в отношении всех четырех мест службы (там же, п. 21).

Рекомендация 2

Укрепление функции контроля и оценки

19. Рекомендация 2 гласит:

«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:

- a) 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;
- b) 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);
- c) 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;
- d) 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;
- e) четко определить, каким образом контрольные данные будут систематически использоваться при планировании программ и принятии решений на глобальном уровне и в отдельных местах службы».

Показатели достижения результатов: пересмотр и реализация политики, содержащей эти элементы

20. Регламент Департамента по вопросам оценки был утвержден заместителем Генерального секретаря по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению и вступил в силу 1 декабря 2019 года. В январе 2022 года Департамент пересмотрел свой регламент по вопросам оценки в соответствии с указаниями, содержащимися в административной инструкции «Оценка в Секретариате

Организации Объединенных Наций» ([ST/AI/2021/3](#)). Пересмотренный проект в настоящее время рассматривается во всех четырех местах службы.

21. Регламент 2019 года, на котором основывается регламент по вопросам оценки 2022 года, обеспечивает основу для планирования и проведения самооценок в Департаменте, а также для отчетности и использования результатов этих оценок. В нем определен стандартный шаблон, который будет использоваться для всех оценок, и обеспечивается основа для проведения глобальных оценок, включая оценку языкового обслуживания, компьютерной верстки и обработки текстов во всех четырех местах службы Департамента, проведенную в январе 2022 года, и запланированную на 2022 год оценку распределения рабочей нагрузки.

22. В регламенте 2019 года также определены функции и обязанности, касающиеся разработки стратегических планов контроля и оценки, а также управленческие механизмы для проведения обзора и доработки этих планов на уровне старшего руководства. В нем прописаны функции лиц, отвечающих за реализацию регламента; лиц, отвечающих за реализацию стратегии; групп по оценке, анализу и контролю в Женеве и Нью-Йорке; и сотрудников, занимающихся вопросами оценки, анализа и контроля в Вене и Найроби. В регламенте также описаны механизмы последующих действий. В частности, он предусматривает, что заключительный доклад должен быть подготовлен группами/сотрудниками, занимающимися вопросами оценки, анализа и контроля, и направлен соответствующим руководителям программ для представления замечаний и отзывов до завершения работы над ним.

23. В типовом регламенте Департамента от 1 декабря 2019 года, касающемся составления плана проведения оценки, описывается процесс составления плана проведения оценки для обмена информацией об оценках, проводимых во всех четырех местах службы, и общих оценках. Группы/сотрудники, занимающиеся вопросами оценки, анализа и контроля, ежегодно готовят план, проводя для этого консультации со старшим руководством.

24. Что касается независимости, то регламентом предусматривается, что оценка может касаться любого аспекта программ, процессов и стратегий Департамента, в отношении которых могло бы быть полезно провести анализ и вынести рекомендации по их улучшению и новым методам работы. Сотрудники Группы оценки, анализа и контроля в Нью-Йорке в ходе бесед отметили, что их группа является специализированной и независимой, но при этом внутриорганизационной. Они считали, что проведение работы внутри Департамента имеет свои преимущества; в частности, это дает возможность убедиться, что рекомендации выполнимы и соответствуют согласованным ключевым показателям эффективности. Запланированная на 2022 год оценка обработки резолюций Генеральной Ассамблеи является примером независимо выбранной темы для оценки. Она была выбрана по результатам проведенного Группой мониторинга, в ходе которого была отмечена необходимость усиления координации в этой области.

25. Группа оценки, анализа и контроля на постоянной основе отслеживала ключевые показатели эффективности и включала информацию о них в ежегодные доклады о конференционном управлении, направляемые Генеральному секретарю и отделениям Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке, Женеве, Вене и Найроби, и доклады Генерального секретаря о плане конференций. Кроме того, информация, полученная в результате мониторинга, использовалась для планирования программ и принятия решений. Например, опрошенные отметили, что не включенные в расписание заседания, которые обслуживал Департамент, не подпадали под действие его мандата. Увеличение спроса на обслуживание таких

заседаний стало очевидным благодаря проведению мониторинга и оценки. Департамент провел оценку не предусмотренных в расписании заседаний, не связанных с межправительственным процессом. Для возмещения расходов на не предусмотренное мандатами конференционное обслуживание, в частности на проведение заседаний, конференций и мероприятий, которые не являются неотъемлемой частью предусмотренных мандатом межправительственных процессов и на которые в бюджете по программам Департаменту средств не выделяется, в Центральных учреждениях и местах службы используется механизм возмещения расходов. Параметры затрат определяются Департаментом на основе показателей расходов за предыдущий период, которые используются в качестве базового показателя для текущего финансового периода. Все операции, касающиеся поступлений и издержек, связанных с возмещением расходов, фиксируются, администрируются и учитываются в «Умодже».

26. В настоящее время разрабатывается и готовится к внедрению усовершенствованный модуль возмещения расходов для заседаний, конференций и мероприятий, которые не являются неотъемлемой частью предусмотренных мандатом межправительственных процессов; этот модуль призван автоматизировать процессы и рабочие процедуры, управлением которых занимается Департамент. Утверждение и внедрение инновационного механизма позволит согласовать, упорядочить и стандартизировать процессы возмещения расходов во всех четырех местах службы и будет интегрирован в «Умоджу».

27. Планирование, поддержка и обслуживание заседаний для обеспечения устойчивости функционирования во время пандемии (2020 и 2021 годы) предполагали использование более сложных структур конференц-обслуживания и множества поставщиков услуг, включая различные департаменты и подразделения в Нью-Йорке и остальных трех местах службы. Инновационный подход к планированию, выставлению счетов и проведению заседаний на основе возмещения расходов в настоящее время интегрируется в используемые Департаментом приложения в рамках таких общеорганизационных систем Организации Объединенных Наций, как «Умоджа», однако требуется дальнейшая интеграция. Прежде чем будет обеспечена полная интеграция, в Департаменте будет оптимизирован и автоматизирован механизм возмещения затрат, который будет включать консолидирующий разнообразных рабочих процессов пользовательский интерфейс, благодаря чему в конечном итоге будет создана модель единого счета, включающая элементы предоставления услуг и возмещения затрат в разбивке по позициям. Такая автоматизация процесса выставления счетов требует тесной координации со всеми поставщиками услуг для достижения консенсуса в отношении дальнейших действий.

28. Согласно полученным в ходе опросов сведениям, регламент 2022 года будет отражать замечания, сделанные УСВН в ходе двухгодичного обзора функции оценки Департамента, включая необходимость дополнительно подчеркнуть важность независимости функции оценки. Согласно новому регламенту, независимость при проведении оценки в системе Организации Объединенных Наций является директивной нормой; он предусматривает также, что группа по оценке должна обеспечить функциональную независимость проведения оценки в рамках Департамента. В новом регламенте также отмечается, что рекомендации относительно оценки должны быть более краткими, привязанными к конкретным временным рамкам и выполнимыми, поскольку таким образом их выполнение будет легче контролировать и оценивать. Еще одним обновлением, которое стоит отметить в пересмотренном проекте регламента 2022 года, является включение раздела об этических и гендерных аспектах.

29. В ходе опросов членов Группы оценки, анализа и контроля в Нью-Йорке были выявлены и другие преимущества обновления регламента по вопросам оценки 2019 года. Оно способствовало укреплению духа сотрудничества в коллективе и в разных местах службы. Опрошенные объяснили, что работа над регламентом стала первым шагом к объединению всех ресурсов на проведение оценок и созданию атмосферы сплоченности на глобальном уровне, что помогло им разработать ключевые показатели эффективности и следить за их достижением в глобальном плане. Опрошенные также отметили, что регламент 2019 года включает утвержденный шаблон оценки, который обеспечивает последовательность в структуре оценок, в формулировке целей оценок и в том, как представляются отчеты об оценке. Было отмечено, что это чрезвычайно полезно для обеспечения того, чтобы все оценки соответствовали одним и тем же стандартам, проводились с одинаковой степенью строгости и были одного качества. Это помогло сотрудникам подумать о том, как максимально повысить ценность оценки и улучшить результаты.

30. Анализ ряда последних оценок, проведенных в Нью-Йорке, Женеве и Вене⁵, показал, что регламент по вопросам оценки 2019 года применялся последовательно. Оценки были последовательными в плане формата и общей структуры, и все они были проведены по шаблону, представленному в соответствующем регламенте. Важно то, что структура включает в себя перспективный компонент, который в выбранных оценках принимал форму рекомендаций и/или выводов. Кроме того, в регламенте изложены контрольные критерии, используемые УСВН. Оценки соответствовали всем контрольным критериям и стандартам обеспечения качества.

31. Эта рекомендация была выполнена.

Рекомендация 3

Передать информацию о внешних факторах, влияющих на способность Департамента к планированию, а также о предлагаемых решениях на рассмотрение Комитета по конференциям

32. Рекомендация 3 гласит:

«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 достижения результатов: представление информации Комитету по конференциям

33. В соответствии с этой рекомендацией в 2019, 2020 и 2021 годах Департамент представил Комитету по конференциям свои ежегодные доклады. Доклады были схожи по своему характеру и содержали обзор общих тенденций — тенденции

⁵ Самооценка не включенных в расписание заседаний, октябрь 2018 года; самооценка влияния работы Департамента на достижение цели 12 в области устойчивого развития, январь 2020 года; оценка обслуживания не включенных в расписание заседаний (Группа организационного обеспечения заседаний/Секция планирования, координации и заседаний), март 2020 года; факторы, влияющие на общую производительность служб письменного перевода, декабрь 2020 года; самооценка производительности редакторской работы, Центральные учреждения Организации Объединенных Наций, январь 2022 года; и самооценка выполнения функций языкового обслуживания, компьютерной верстки и обработки текстов во всех местах службы Департамента, январь 2022 года.

роста объема работы Департамента или отсутствия изменений в нем (при этом работа продолжала выполняться при столь же ограниченном бюджете). Была также представлена информация о новшествах и решениях, использовавшихся в связи с этими тенденциями. В 2019 году это включало, в частности, реструктуризацию и модернизацию формата экзаменов для набора языкового персонала (с тем чтобы сделать их полностью дистанционными), запуск программы самостоятельного онлайн-обучения для языкового персонала и дальнейшее совершенствование системы eLUNa, которое, помимо прочего, привело к повышению производительности труда письменных переводчиков. В подготовленном для Комитета по конференциям докладе 2020 года представлены сведения о новшествах, внедренных Департаментом для планирования в отношении потенциала, качества и непредвиденных обстоятельств, а также информация по другим вопросам. В докладе 2021 года были также отмечены важные решения, включая новшества в области организации заседаний, в том числе использование универсальных механизмов, а также улучшения, касающиеся Журнала Организации Объединенных Наций и направленные на обеспечение большей доступности и удобства пользования.

34. Анализ докладов Комитета по конференциям за период с 2019 по 2021 год ([A/74/32](#), [A/75/32](#) и [A/76/32](#)) показал, что многие вопросы, затронутые в ходе презентаций и в докладах Генерального секретаря о плане конференций, были приняты Комитетом к сведению и включены в соответствующие проекты резолюций. Например, на своем первом заседании, состоявшемся 8 сентября 2020 года, Комитет по конференциям рассмотрел несколько разделов доклада о плане конференций за 2020 год ([A/75/89](#)), включая анализ показателей использования ресурсов конференционного обслуживания органами Организации Объединенных Наций, использование технологий на заседаниях и новые тенденции в процессе документооборота. Комитет рекомендовал Генеральной Ассамблее принять проект резолюции, в котором Ассамблея вновь обратилась бы с просьбой к межправительственным органам анализировать свои права на проведение совещаний и планировать корректировку своих программ работы исходя из фактического использования ресурсов конференционного обслуживания в целях повышения эффективности использования ими конференционных услуг и обеспечения их оптимального использования. Ассамблея также призвала бы Генерального секретаря повысить эффективность конференционного обслуживания (см. [A/75/32](#), приложение I, и резолюцию [75/244](#) Генеральной Ассамблеи).

35. В своем докладе 2021 года Комитет по конференциям высоко оценил инновации, внедренные Департаментом в 2020 году в свете пандемии COVID-19, в том числе предоставление сурдоперевода на международный жестовый язык впервые на полностью дистанционной основе, что является важным шагом на пути к обеспечению доступной среды (см. [A/76/32](#), п. 3). Он рекомендовал Генеральной Ассамблее принять проект резолюции (там же, приложение I), в котором Ассамблея заявила бы о своей высокой оценке новаторских подходов Департамента к обеспечению технического секретариатского обслуживания и организации совещаний и документооборота. Ассамблея настоятельно призвала бы межправительственные органы предусматривать проведение заседаний региональных и других основных групп государств-членов в их программах работы и заблаговременно уведомлять Департамент обо всех случаях отмены заседаний, с тем чтобы незадействованные ресурсы можно было перенаправить на другие цели. Она также настоятельно призвала бы государства-члены более строго соблюдать требования в отношении ряда различных элементов: низкие коэффициенты использования услуг устного перевода, использование услуг по организации заседаний структурами, имеющими на это право, информирование Секретариата о позднем начале и незапланированном

преждевременном окончании заседаний и недоиспользовании ресурсов. Резолюция Ассамблеи о плане конференций была принята 24 декабря 2021 года (резолюция [76/237](#)).

36. Эта рекомендация была выполнена.

Рекомендация 4 **Сквозные вопросы**

37. Рекомендация 4 гласит:

«Департаменту следует на основе внутренних и внешних консультаций, которые он сочтет необходимыми, 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:

- a) 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 достижения результатов: проведение консультаций; разработка и внедрение плана достижения целей в области устойчивого развития

38. Департамент согласился с этой рекомендацией и заявил, что она применима к Департаменту только в той мере, в какой она ограничивается целью 12 в области устойчивого развития (см. [E/AC.51/2019](#), приложение). До того как была принята цель 12 в области устойчивого развития, Департамент предпринимал шаги по внедрению устойчивых подходов в своей деятельности по оказанию издательских услуг и продолжает следовать принятой теперь цели. В период с 2008 по 2009 год он создал рабочую группу с участием представителей всех четырех мест службы, а также соответствующих заинтересованных сторон, таких как издательские структуры Международного агентства по атомной энергии. На своем первом семинаре⁶ эта рабочая группа подготовила декларацию и разработала этический кодекс для устойчивых подходов к издательской деятельности. Примерно в то же время Департамент начал использовать веб-инструменты для облегчения доступа

⁶ Декларация гласит: «Мы, участники семинара по экологически чистым и устойчивым подходам к издательской деятельности, проведенного в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке, обязуемся реализовать согласованные принципы и результаты нашей коллективной и совместной работы, чтобы обеспечить соответствие нашей продукции самым высоким стандартам в плане экологичности и устойчивости».

к официальным документам, включая упрощенную поисковую систему и список рассылки для распространения документов с использованием технологии RSS (Really Simple Syndication). По данным Департамента, в настоящее время число подписчиков, получающих документы Организации Объединенных Наций по электронной почте, составляет 26 791 человек.

39. В январе 2010 года Департамент выпустил информационный циркуляр о доступности официальных документов для должностных лиц Секретариата (ST/IC/2010/2), который был обновлен в 2019 году (ST/IC/2019/7). Этим информационным циркуляром фактически было прекращено распространение печатных экземпляров документов Организации Объединенных Наций среди сотрудников Секретариата в Центральных учреждениях. В апреле 2011 года Генеральный секретарь опубликовал решение (№ 2011/9), в котором заявил, что Департамент сократит количество публикаций по меньшей мере на 30 процентов, объем докладов — на 10 процентов, а количество документов и публикаций, распространяемых в печатном виде, — на 50 процентов (используя показатели 2010 года в качестве базовых), заменив их к 2013 году электронными версиями. На текущий момент для государств-членов печатается лишь ограниченное количество экземпляров *Журнала Организации Объединенных Наций* — и только в ходе основной части сессий Генеральной Ассамблеи (ежедневно для печати используется следующее количество рулонов: для арабского языка — 10; для китайского языка — 1; для английского языка — 75; для французского языка — 20; для русского языка — 2; для испанского языка — 20).

40. Согласно информации, полученной в ходе опросов, независимо от текущей работы в этой области рекомендация УСВН дала Департаменту возможность на более регулярной основе следить за тем, какой вклад он вносит в достижение цели 12 в области устойчивого развития. В 2020 году он провел самооценку для анализа мер, принятых для достижения этой цели. Основное внимание в ходе оценки было уделено сокращению объемов печатной продукции, определению количества заседаний, проводимых в режиме PaperSmart, и выявлению других областей деятельности, в которых можно добиться ресурсо- и энергоэффективности.

41. По итогам оценки Департамент отметил, что количество заседаний, проведенных с использованием системы PaperSmart, с момента ее внедрения в 2011 году значительно увеличилось. Кроме того, после внедрения практики печати по требованию и моделей PaperSmart резко снизилось количество оттисков страниц (на 76 процентов за период с 2011 по 2019 год).

42. В ходе оценки Департамент привел несколько примеров сокращения числа печатаемых документов во всех четырех местах службы за последние десять лет. Например, в Нью-Йорке Группа по корреспонденции отправляла корреспонденцию по электронной почте, а Служба протокола и связи широко использовала онлайн-платформы. В 2019 году Отделение Организации Объединенных Наций в Женеве открыло в главном пункте распространения документов службу технической поддержки по вопросам документации, где цифровые документы загружались на предоставленные делегатами запоминающие устройства и проводилось обучение тому, как находить документы в интернете и через Систему официальной документации. Ожидалось, что это приведет к еще большему снижению спроса на печатные документы. В 2019 году Служба конференционного управления Отделения Организации Объединенных Наций в Вене также начала использовать устойчивый подход, который включает в себя уменьшение последствий проведения мероприятий высокого уровня для окружающей среды путем ограничения объемов печатаемой продукции и распространения документов только по требованию или

предоставления одного комплекта на делегацию. Кроме того, все государства-члены получали официальную корреспонденцию по электронной почте через веб-приложение eCorrespondence. Благодаря этим усилиям количество печатаемых документов существенно сократилось, а их печать стала доступной по требованию. Отдел конференционного обслуживания Отделения Организации Объединенных Наций в Найроби также сосредоточил внимание на обеспечении гибкости при составлении программ в отношении документации и предпринял усилия к тому, чтобы дать участникам межправительственных заседаний и другим клиентам возможность получать высококачественные официальные документы в доступном формате.

43. В дополнение к усилиям по сокращению объемов используемой бумаги Департамент начал проводить экзамены для языковых специалистов в удаленном формате (см. п. 33 выше); это позволило сократить выбросы углерода, связанные с поездками, и расширить доступность экзаменов для инвалидов и лиц, проживающих в отдаленных районах. Кроме того, были налажены полностью электронные документооборот и обработка документации, а процесс оценки последствий для конференционного обслуживания, о которых говорится в проектах резолюций, был переведен с бумажной основы в веб-формат.

44. По итогам оценки Департамент также отметил ряд других усилий, включая присоединение Отдела документации к программе Организации Объединенных Наций по переработке отходов, участие Департамента в существующих общесекретариатских инициативах и использование общеорганизационного руководства по вопросам устойчивости, запуск цифровой версии *Журнала Организации Объединенных Наций* и проведение в 2020 году в виртуальном формате (из-за пандемии COVID-19) Международного ежегодного совещания по вопросам лингвистического обеспечения, документации и изданий, для которого Департаментом намеренно не было напечатано ни одного документа.

45. Сертификация Международной организации по стандартизации (ИСО), касающаяся стандартов систем экологического менеджмента (ИСО 14000), была проведена во всех местах службы, кроме Нью-Йорка. Подразделения, выполняющие типографские работы, должны были пройти сертификацию ИСО после переезда в библиотеку в 2019 году, но это мероприятие было отложено из-за пандемии. Группа надеется, что проведение этой процедуры будет завершено в 2022 году.

46. Эта рекомендация была выполнена.

III. Заключение

47. Департамент предпринял важные шаги по осуществлению четырех вышеупомянутых рекомендаций, что позволило добиться ряда положительных результатов.

48. В информационно-технологические системы после получения значительного количества отзывов и предложений от конечных пользователей был внедрен ряд ключевых усовершенствований. Эти усовершенствования тщательно и регулярно проверялись Советом по рассмотрению программ и проектов. В 2019 году был разработан регламент по вопросам оценки, который обеспечил последовательность и профессионализм при проведении Департаментом оценок во всех местах службы. В этом году регламент будет обновлен: будут прояснены вопросы независимости и даны более четкие рекомендации. Регулярно делались доклады для Комитета по конференциям, в результате чего Комитет последовательно выступал за более строгое соблюдение требований государствами-членами, а также за признание

дальновидных усовершенствований и инноваций, внедренных Департаментом в его системы. Наконец, Департамент добился значительных успехов в сокращении объемов используемой бумаги и достижении цели 12 в области устойчивого развития.

49. Непрерывающиеся усилия Департамента по совершенствованию его систем и обеспечению бесперебойного выполнения работы во время пандемии получили высокую оценку. В своем докладе 2021 года о плане конференций Генеральный секретарь отмечает, что, «хотя по сравнению с предыдущими годами количество обслуживаемых заседаний сократилось, сложность организации тех заседаний, которые все же были проведены, была значительно выше, что потребовало гораздо больших усилий от групп Секретариата, занимающихся организационным обеспечением заседаний и предоставлением услуг устного перевода». Далее он отмечает: «Тот факт, что все включенные в расписание органы смогли продолжать свою работу и что ключевые показатели эффективности конференционного управления в Секретариате снизились в 2020 году лишь незначительно, свидетельствует о самоотверженности, гибкости и чувстве долга сотрудников Организации Объединенных Наций, которые перед лицом кризиса превзошли все ожидания и сумели обеспечить высококачественное многоязычное конференционное обслуживание и, следовательно, непрерывность важнейшей работы Организации Объединенных Наций на протяжении этого исключительного года» (A/76/80, пп. 2 и 3).

50. Несмотря на значительный прогресс, по итогам недавно проведенных самооценок были выявлены области, в которых Департаменту следует продолжать укреплять или наращивать свой потенциал. В ходе оценок были выявлены возможности для повышения уровня модернизации, стандартизации и согласованности различных практических подходов в разных местах службы. Например, по итогам самооценки выполнения функций языкового обслуживания, компьютерной верстки и обработки текстов Департамент подчеркнул необходимость унифицировать методы распределения рабочей нагрузки и расчета производительности. Он также рекомендовал рассмотреть вопрос о распределении рабочей нагрузки для оптимального использования потенциала внутри и между местами службы, отметив, что при распределении рабочей нагрузки во всех местах службы следует использовать стандартизированные инструменты форматирования. По итогам оценки производительности труда редакторов в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций было отмечено, что для повышения показателей производительности необходимо будет соблюдать введенную в экспериментальном порядке норму нагрузки для редактирования — 13 страниц на одного сотрудника в день. Ожидается, что в этом году начнется новый этап этого эксперимента, в ходе которого каждое место службы разработает план по пересмотру методов работы, совершенствованию практики и внедрению новых технологий, чтобы обеспечить неизменное соблюдение этой нормы. Кроме того, в целях содействия выполнению работы и развитию навыков персонала следует шире использовать практику выполнения сотрудниками родственными функциями. Успешное выполнение рекомендаций, вынесенных по итогам каждой из оценок, позволит повысить эффективность работы Департамента и его производительность.

51. И наконец, хотя Департамент значительно сократил объемы печатной продукции, по итогам самооценки мер, принятых для достижения цели 12 в области устойчивого развития, Департамент отметил, что ему следует продолжать реализацию своего плана действий в этой области, который включает дальнейшее снижение спроса на бумажные экземпляры документов и уменьшение количества печатных документов благодаря своевременному размещению документов и другой

информации на портале e-deleGATE, получению сертификата ИСО 14001 для Центральных учреждений Организации Объединенных Наций и проведению оценки того, как планы повышения устойчивости функционирования могут быть адаптированы для обеспечения ответственного потребления и производства.

Приложение*

Замечания, полученные по проекту доклада от заместителя Генерального секретаря по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению

Настоящим ссылаемся на ваш меморандум от 23 февраля 2022 года, препровождающий представленный для рассмотрения и официальных замечаний проект доклада Управления служб внутреннего надзора о трехгодичном обзоре выполнения рекомендаций, вынесенных по итогам оценки Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению.

Проект доклада был внимательно изучен, и я рад сообщить, что Департамент согласен с его содержанием. Мы с коллегами с интересом ожидаем окончательный текст доклада.

Пользуясь возможностью, хотел бы выразить признательность г-же Зайнаб Латиф и г-же Джессике Александер за их профессионализм и отличную координацию усилий при проведении этого мероприятия.

Спасибо за обеспечение непрерывного сотрудничества и взаимодействия между нашими двумя подразделениями.

* В настоящем приложении Управление служб внутреннего надзора приводит полный текст замечаний, полученных от Департамента по делам Генеральной Ассамблеи и конференционному управлению. Эта практика была внедрена в соответствии с резолюцией 64/263 Генеральной Ассамблеи с учетом рекомендации Независимого консультативного комитета по ревизии.