



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
13 June 2018
Russian
Original: English

Семьдесят вторая сессия

Пункты 124, 134, 136 и 149 повестки дня

**Реформа Организации Объединенных Наций:
меры и предложения**

**Обзор эффективности административного и
финансового функционирования Организации
Объединенных Наций**

**Бюджет по программам на двухгодичный период
2018–2019 годов**

**Административные и бюджетные аспекты
финансирования операций Организации
Объединенных Наций по поддержанию мира**

Модель глобального обслуживания для Секретариата Организации Объединенных Наций

**Пятьдесят первый доклад Консультативного комитета по
административным и бюджетным вопросам о предлагаемом
бюжете по программам на двухгодичный период 2018–
2019 годов**

I. Введение

1. Консультативный комитет по административным и бюджетным вопросам рассмотрел предложение Генерального секретаря о модели глобального обслуживания для Секретариата Организации Объединенных Наций. В ходе рассмотрения этого предложения члены Консультативного комитета встречались с представителями Генерального секретаря, которые представили дополнительную информацию и разъяснения, а в заключение — письменные ответы, датированные 1 июня 2018 года.

2. Что касается состояния документации, то Консультативный комитет отмечает, что Генеральный секретарь сначала представил свой доклад от 21 марта 2018 года о модели глобального обслуживания для Секретариата Организации Объединенных Наций (A/72/801), в котором он предложил создать четыре центра совместного обслуживания без указания мест их расположения. Затем Генеральный секретарь представил добавление от 6 апреля 2018 года (A/72/801/



Add.1), в котором он указал предлагаемые места расположения четырех ранее предложенных центров совместного обслуживания (Будапешт, Найроби, Куала-Лумпур и Мехико)¹. Впоследствии Генеральный секретарь внес изменения и предложил создать три центра совместного обслуживания (располагающиеся в Будапеште, Найроби и Мехико) в документе [A/72/801/Add.1/Rev.1](#) от 1 мая 2018 года, в предварительном варианте которого указывалось, что изменения вносятся в добавление ([A/72/801/Add.1](#)). В окончательном варианте документа содержалась поправка, согласно которой указывалось, что изменения касаются основного доклада ([A/72/801](#)). **Комитет считает, что представление пересмотренной документации по частям и внесение последующих поправок привели к отсутствию четкости в плане официальной документации, находящейся на рассмотрении Генеральной Ассамблеи. Комитет считает, что для обеспечения ясности и удобства работы Секретариату следовало представить на рассмотрение Ассамблеи единый сводный пересмотренный или переизданный документ.**

II. Предложение Генерального секретаря

3. Предложение Генерального секретаря представляется во исполнение резолюции [71/272 А](#) Генеральной Ассамблеи, в которой Ассамблея просила Генерального секретаря представить на ее рассмотрение доклад о модели глобального обслуживания, содержащий всеобъемлющее и полностью проработанное предложение, в котором по-прежнему учитываются мнения всех заинтересованных сторон, и четкий план реализации выгод. Консультативный комитет напоминает, что Ассамблея подтвердила необходимость учитывать накопленный опыт и передовые методы реализации всех осуществляемых инициатив по реорганизации деятельности и что в соответствующем предложении следует учитывать необходимость использования всей существующей инфраструктуры Организации Объединенных Наций, в том числе за пределами Централных учреждений.

4. Консультативный комитет напоминает, что в своей резолюции [70/248 А](#) Генеральная Ассамблея особо отметила, что подробное предложение должно включать технико-экономическое обоснование, в том числе определение концепции конечного результата, четких целей и задач, а также подробный анализ эффективности затрат, содержащий информацию о качественных и количественных выгодах. Она также просила Генерального секретаря использовать расходы по персоналу в качестве одного из критериев при проведении им оценки возможных мест размещения административных служб. Кроме того, Ассамблея с признательностью отметила инициативу Генерального секретаря создать модель глобального обслуживания в Секретариате Организации Объединенных Наций. **Комитет вновь заявляет о сохраняющемся значении модели глобального обслуживания для Секретариата Организации Объединенных Наций.**

5. Генеральный секретарь отмечает, что модель глобального обслуживания предусматривает объединение не зависящих от местонахождения функций узлового центра в глобальных центрах совместного обслуживания, обеспечивающих осуществление таких деловых административных процессов, как административное обслуживание персонала, оплата счетов и начисление заработной платы. В этом предложении указывается, что критерии, использовавшиеся при

¹ Это предложение также предусматривало создание местных служб поддержки клиентов в Аддис-Абебе, Бангкоке, Бейруте, Вене, Женеве, Нью-Йорке и Сантьяго, а также Группы быстрого развертывания в Нью-Йорке.

оценке потенциальных мест расположения центров, были утверждены руководящим комитетом по модели глобального обслуживания² и включали: безопасность и стабильность обстановки; возможность размещения сотрудников вместе с семьями; аспекты, касающиеся здравоохранения, образования и доступа; наличие инфраструктуры; наличие квалифицированной местной рабочей силы; хорошие отношения с правительством страны пребывания; и расходы по персоналу и оперативные расходы. Дополнительные критерии включали: а) необходимость обеспечения охвата часовых поясов, в которых осуществляется деятельность Секретариата в разных странах мира, с использованием модели оказания поддержки в разное время суток, при которой определенные операции могут производиться и передаваться между центрами совместного обслуживания, расположенными в разных часовых поясах; б) обеспечение бесперебойного функционирования в случае перебоя в предоставлении услуг в одном из центров; в) учет конкретных требований различных подразделений Секретариата, включая требования в отношении знания языков; и д) возможность облегчить в будущем объединение служб для обеспечения совместного обслуживания (там же, пункты 6, 25, 26 и 28–30).

6. Указывается, что в оценку мест расположения были включены 45 существующих мест базирования структур Организации Объединенных Наций, в которых предоставляются административные вспомогательные услуги, 28 из которых полностью соответствовали минимальным требованиям, и в отношении них была проведена оценка на основе критериев начисления баллов. В предложении отмечается, что критерии начисления баллов включали: а) стоимость, включая расходы по персоналу, оперативные расходы и единовременные первоначальные расходы (40 процентов); б) наличие местной квалифицированной рабочей силы, включая ее наличие, квалификацию и знание языков (40 процентов); и в) соответствие места расположения требованиям, включая качество жизни, страновые риски и наличие инфраструктуры (20 процентов) (там же, пункты 30 и 31 и диаграмма VI).

7. Результаты оценки мест расположения показали, что Будапешт, Найроби, Куала-Лумпур и Мехико получили самые высокие оценки в своих регионах (т.е. в Европе, Африке, Азии и Америке), и было предложено учредить четыре центра совместного обслуживания в этих местах расположения. Впоследствии Консультативный комитет был информирован о том, что правительство Малайзии сообщило Секретариату о том, что оно не может поддержать размещение у себя в стране центра совместного обслуживания, и Генеральный секретарь принял решение внести изменение в свое предложение, предусматривающее создание трех центров в Найроби, Будапеште и Мехико. В предложении указывается, что такая комбинация мест размещения обеспечит охват разных часовых поясов и регионов, и бесперебойность функционирования для удовлетворения неотложных потребностей клиентов после окончания рабочего дня и принятия мер в случае чрезвычайной ситуации в установленные сроки. Предлагается также создать небольшую службу поддержки клиентов в Бангкоке, которая будет размещаться совместно с Экономической и социальной комиссией для Азии и Тихого океана, в целях обеспечения охвата часовых поясов для клиентов из Восточной Азии и Океании. Кроме того, предлагается создать небольшую вспомогательную группу (Группа быстрого развертывания), которая будет базироваться в Нью-Йорке и отвечать за принятие мер быстрого реагирования, в частности в

² В ответ на запрос Консультативный комитет был информирован о том, что в состав руководящего комитета входят заместители Генерального секретаря и помощники Генерального секретаря, отвечающие за соответствующие департаменты Центральных учреждений, представители отделений за пределами Центральных учреждений, региональных комиссий и других ключевых заинтересованных сторон.

связи операциями, касающимися обслуживания конференций и делегатов. Предлагается также создать местные службы поддержки клиентов в Аддис-Абебе, Бейруте, Вене, Женеве, Нью-Йорке и Сантьяго (см. [A/72/801/Add.1](#), пункт 6; и [A/72/801/Add.1/Rev.1](#), пункты 12, 32 и 33, и предлагаемую организационную структуру).

8. В предложении утверждается, что такая комбинация мест размещения обеспечит также достаточные ресурсы, позволяющие этим центрам взять на себя часть большого объема работы, выполняемой в центральном часовом поясе, который включает Африку и Европу (см. [A/72/801/Add.1/Rev.1](#), пункт 12). В ответ на запрос Консультативный комитет был информирован о том, что приблизительно 66 процентов сотрудников Организации Объединенных Наций расположены в Европе и Африке, в том числе 50 процентов в Африке и 16 процентов в Европе. Комитет был также информирован о том, что, хотя глобальные центры совместного обслуживания будут обеспечивать выполнение функций, не зависящих от местоположения, создание центра в регионе, где отмечается значительная концентрация клиентов, будет содействовать взаимодействию с клиентами, причем предлагаемые центры будут главным образом поддерживать клиентов в их регионе.

9. Что касается сферы охвата услуг, которые будут предоставляться в глобальных центрах совместного обслуживания, то Генеральный секретарь указывает, что из 201 оперативного административного процесса, не зависящего от местонахождения, в 2019 году в центрах общего обслуживания, как ожидается, будут осуществляться 60 процессов, включая 35 процессов, относящихся к административному обслуживанию персонала, 21 финансовый процесс и 4 процесса оказания общеорганизационных услуг. Было выявлено в общей сложности 46 процессов, в отношении которых может быть проведена повторная оценка и которые могут быть интегрированы в рамках последующего расширения сферы охвата услуг, начиная с 2020 года, а осуществление остальных 95 процессов в настоящее время не предусматривается (см. [A/72/801](#), пункт 27). В ответ на запрос Консультативный комитет был информирован о том, что из 60 процессов, которые предлагается осуществлять в глобальных центрах совместного обслуживания, 8 процессов могут быть связаны с оказанием срочных услуг (включая 4 процесса в области людских ресурсов, 2 процесса по начислению заработной платы и 2 процесса по оплате счетов), тогда как остальные процессы не связаны со строгими ограничениями по срокам.

10. Консультативный комитет отмечает, что обоснование предлагаемой комбинации трех мест размещения включает охват разных часовых поясов и регионов с использованием модели оказания поддержки в разное время суток и обеспечением бесперебойного функционирования для удовлетворения неотложных потребностей клиентов. В этой связи Комитет отмечает, что из 60 процессов, которые будут осуществляться глобальными центрами совместного обслуживания, лишь 8 могут носить срочный характер. Учитывая, что большинство процессов, которые будут осуществляться тремя центрами, не будут требовать срочных действий, Комитет не в полной мере убежден в том, что применение модели оказания поддержки в разное время суток имеет крайне важное значение. С учетом объема работы и характера процессов, которые будут осуществляться глобальными центрами совместного обслуживания, Комитет считает, что два глобальных центра совместного обслуживания смогут выполнять требуемые функции, обеспечивать бесперебойное функционирование и удовлетворять потребности клиентов. В этой связи Комитет напоминает, что ранее Генеральный секретарь предлагал модель глобального обслуживания с достижением конечной цели за счет двух мест расположения (см. [A/71/417](#)).

11. В этой связи Консультативный комитет рекомендует Генеральной Ассамблее просить Генерального секретаря представить в ходе основной части ее семьдесят третьей сессии новое предложение об учреждении двух глобальных центров совместного обслуживания. В свое новое предложение Генеральный секретарь может включить предлагаемые в настоящее время места расположения, но не обязательно должен ограничиваться ими. Если данные об объеме работы или другие соответствующие факторы будут указывать на необходимость охвата дополнительных часовых поясов, то Генеральный секретарь может предложить такие подразделения с меньшим потенциалом, как службы поддержки в других местах расположения. Комитет надеется, что новое предложение будет учитывать решения Ассамблеи в отношении модели глобального обслуживания. Ассамблея может пожелать рассмотреть вопрос о предоставлении Генеральному секретарю дополнительных указаний в этом отношении, включая применение любых соответствующих критериев.

12. Учитывая значительный объем работы в Африканском регионе и тот факт, что приблизительно 50 процентов персонала Организации Объединенных Наций расположены в Африке, Консультативный комитет также рекомендует, чтобы новое предложение предусматривало размещение по меньшей мере одного центра в Африке.

Знание языков

13. В ответ на запрос в отношении знания языков местной рабочей силой в предлагаемых местах расположения, в частности французского языка, Консультативный комитет был информирован о том, что при проведении оценки на основе критериев начисления баллов, упомянутых в пункте 6 выше, на знание языков приходилось 8 процентов от общего числа баллов. Комитет был также информирован о том, что предполагается значительный ожидаемый объем работы на французском языке, поскольку в местах службы, где французский язык используется в качестве официального, главным образом в Африке и Европе, работает примерно 6000 сотрудников, набранных на местной основе. Комитет считает, что новое предложение должно обеспечивать надлежащий охват сотрудников, говорящих на французском языке, с учетом значительного числа сотрудников в полевых миссиях и других местах службы во франкоязычных странах и того факта, что французский язык является одним из двух рабочих языков Секретариата Организации Объединенных Наций.

Стоимость проекта

14. Что касается сопутствующих расходов, то Консультативный комитет отмечает, что предлагается пересмотренный бюджет глобальных центров совместного обслуживания в размере 52 109 800 долл. США на двухгодичный период 2018–2019 годов по сравнению с первоначально предложенным объемом ресурсов в размере 48 034 700 долл. США (см. [A/72/801/Add.1/Rev.1](#), пункт 120 с); и [A/72/801](#), пункт 120 с)). В пересмотренном предложении указывается, что после того как проект будет полностью осуществлен, расходы, по оценкам, снизятся относительно базовых на 11,3 млн долл. США в год по сравнению с сокращением расходов на 16,7 млн долл. США, предусмотренным первоначальным предложением (см. [A/72/801/Add.1/Rev.1](#), пункт 15; и [A/72/801](#), пункт 15). Кроме того, в пересмотренном предложении указывается, что в переходный период расходы составят 55,9 млн долл. США по сравнению с расходами в размере 53,045 млн США, предусмотренными в первоначальном предложении (см. [A/72/801/Add.1/Rev.1](#), пункт 21; и [A/72/801](#), пункт 21). В пересмотренном

предложении также указывается, что ожидается, что проект достигнет безубыточности в начале пятого года и позволит Организации за пять лет сэкономить в общей сложности 10,3 млн долл. США; согласно первоначальному предложению ожидалось, что проект достигнет безубыточности через три с половиной года и позволит Организации в течение первых пяти лет сэкономить в общей сложности 39 млн долл. США (см. [A/72/801/Add.1/Rev.1](#), пункт 22; и [A/72/801](#), пункт 22). Комитет отмечает, что пересмотренное предложение отражает увеличение расходов при более низком уровне экономии и более длительном сроке достижения безубыточности. Комитет вновь заявляет о том, что предложения в отношении модели глобального обслуживания должны быть сосредоточены как на совершенствовании оказания административных услуг, так и на сокращении соответствующих расходов (см. [A/70/436](#), пункт 18). Комитет особо отмечает, что модель глобального обслуживания должна привести к повышению эффективности и снижению затрат за счет дополнительной централизации обслуживания, и надеется, что новое предложение будет четко отражать повышение эффективности и снижение затрат.

15. Что касается двухгодичного периода 2018–2019 годов, то в разделе V документа [A/72/801/Add.1/Rev.1](#) содержится краткая информация о последствиях этого предложения для бюджета, включая регулярные и единовременные потребности в ресурсах канцелярии Директора и трех предлагаемых центров совместного обслуживания. С учетом своих рекомендаций, содержащихся в пунктах 10, 11 и 12 выше, Консультативный комитет не выдвигает каких-либо конкретных рекомендаций в отношении предлагаемых ресурсов на данном этапе. Комитет надеется, что Генеральный секретарь проведет обзор предлагаемого объема работы, которая будет осуществляться глобальными центрами совместного обслуживания, а также регулярных и единовременных потребностей в ресурсах и что предлагаемый бюджет в новом предложении будет содержать всеобъемлющие обоснования на основе объема работы и будет предусматривать качественные и количественные аспекты повышения эффективности.

Сфера охвата услуг

16. С учетом предлагаемых 60 процессов, которые будут осуществляться глобальными центрами совместного обслуживания, Консультативный комитет рекомендует Генеральному секретарю провести обзор остающихся процессов, которые должны осуществляться, с тем чтобы охватить дополнительное число процессов на раннем этапе в целях повышения эффективности и максимального использования модели глобального обслуживания.

Местные службы поддержки клиентов

17. Нынешнее предложение Генерального секретаря также предусматривает создание местных служб поддержки клиентов в Аддис-Абебе, Бейруте, Вене, Женеве, Нью-Йорке и Сантьяго (см. [A/72/801/Add.1/Rev.1](#), предлагаемая организационная структура). В ответ на запрос Консультативный комитет был информирован о том, что создание местных служб поддержки клиентов является переходной мерой, которая позволила бы обеспечить более упорядоченный переход со временем к дистанционному обслуживанию. Комитет был также информирован о том, что эти службы будут оказывать прямую поддержку сотрудникам, а также помогать персоналу обращаться за помощью к службам дистанционного обслуживания. Комитет считает, что Генеральному секретарю следует провести обзор потребностей и функций местных служб поддержки клиентов в качестве переходной меры в контексте нового предложения.

Предлагаемые штатные и внештатные должности

18. В предложении указывается, что 684 должности будут финансироваться по линии штатных должностей, и дополнительные внештатные должности, необходимые в течение первого и второго года, будут финансироваться по линии временного персонала общего назначения, а также по линии временного персонала общего назначения будет финансироваться дополнительный персонал для осуществления деятельности и проведения мероприятий по созданию потенциала. В 2019 году предлагается упразднить в общей сложности 684 соответствующие штатные должности и должности временного персонала общего назначения (см. A/72/801, пункт 14; и A/72/801/Add.1/Rev.1, пункт 116). **Консультативный комитет отмечает, что предлагаемое штатное расписание, включающее 684 должности, осталось неизменным при переходе от первоначального предложения создать четыре центра к пересмотренному предложению на основе трех центров. Комитет считает, что предлагаемое штатное расписание следует более внимательно проанализировать в контексте пересмотренного предложения в целях достижения дополнительной эффективности в результате большей централизации. Комитет ожидает, что новое предложение будет содержать подробное обоснование предлагаемого штатного расписания центров.**

19. Генеральный секретарь предлагает создать единую структуру управления центрами совместного обслуживания под руководством Директора по глобальному совместному обслуживанию (Д-2) для стратегического руководства и надзора за деятельностью центров совместного обслуживания. Центры совместного обслуживания будут возглавляться начальниками (уровня Д-1), которые будут подчиняться Директору (Д-2) (см. A/72/801, пункты 38 и 43). Консультативный комитет отмечает, что предлагаемые потребности в ресурсах для компонента «Руководство и управление» составляют 33 505 200 долл. США от общей суммы в размере 52 109 800 долл. США на двухгодичный период 2018–2019 годов. **Комитет не убежден в том, что для модели глобального обслуживания требуется отдельная структура управления для надзора за деятельностью конкретных центров. Кроме того, Комитет считает, что необходимы дополнительные обоснования предлагаемых уровней должностей и ресурсов. Комитет надеется, что численность руководителей и сотрудников будет пересмотрена в контексте нового предложения, что приведет к рационализации организационной структуры с учетом четкой увязки с объемом работы и оперативными потребностями.**

Прочие вопросы

20. В ответ на запрос Консультативный комитет был информирован о том, что проект внедрения модели глобального обслуживания и предлагаемые глобальные центры совместного обслуживания по мере необходимости будут подлежать ревизии со стороны Комиссии ревизоров и Управления служб внутреннего надзора. Комитет также был информирован, что главную ответственность за проект несет заместитель Генерального секретаря по вопросам управления в тесном взаимодействии с заместителем Генерального секретаря по полевой поддержке. **Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее просить Генерального секретаря включить в его новое предложение подробную информацию о ключевых элементах проекта в соответствии с практикой таких предыдущих общеорганизационных инициатив, как проведение ежегодных ревизий и предоставление отчетности; назначение руководителя проекта; механизмы управления; подробное описание должностей с учетом объема работы; сроки учреждения и упразднения должностей; план реализации; меры по снижению риска; управление преобразованиями; и управление**

рисками, а также осуществление таких других общеорганизационных инициатив, как стратегия в области информационно-коммуникационных технологий и внедрение системы общеорганизационного планирования ресурсов («Умоджа»). Комитет также ожидает, что новое предложение будет содержать подробную информацию о последствиях нового предложения для структур Секретариата Организации Объединенных Наций, которые в настоящее время выполняют вспомогательные функции. Комитет также надеется, что сотрудники будут надлежащим образом информированы об изменениях в связи с этим проектом.

21. В ответ на запрос Консультативный комитет был информирован об осуществлении Секретариатом взаимодействия с государствами-членами и потенциальными принимающими странами в связи с проектом внедрения модели глобального обслуживания. Комитет подчеркивает важное значение дальнейших тесных консультаций и взаимодействия с государствами-членами, в том числе с потенциальными принимающими странами, в ходе разработки проекта, и странами, принимающими в настоящее время структуры Организации Объединенных Наций, на которых может сказаться внедрение модели глобального обслуживания.

22. Консультативный комитет отмечает, что доклад Генерального секретаря под названием «Изменение парадигмы управления в Организации Объединенных Наций: создание новой архитектуры управления в целях повышения эффективности и усиления подотчетности» (A/72/492/Add.2) и соответствующий доклад Комитета (A/72/7/Add.49) в настоящее время находятся на рассмотрении Генеральной Ассамблеи. Поскольку решение Генеральной Ассамблеи по этому вопросу может повлиять на предложения Генерального секретаря в отношении модели глобального обслуживания, Комитет надеется, что новое предложение будет учитывать решения Ассамблеи о реформе системы управления.

III. Заключение

23. Меры, которые Генеральный секретарь предлагает принять Генеральной Ассамблее, изложены в разделе VI документа A/72/801/Add.1/Rev.1. Консультативный комитет рекомендует Генеральной Ассамблее просить Генерального секретаря представить в ходе основной части ее семьдесят третьей сессии новое предложение в отношении модели глобального обслуживания с учетом его замечаний и рекомендаций, приведенных выше.