



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
6 June 2003
Russian
Original: English

Пятьдесят восьмая сессия
Пункт 131 первоначального перечня*
Объединенная инспекционная группа

Доклад Объединенной инспекционной группы, озаглавленный «Управление информацией в организациях системы Организации Объединенных Наций: системы управленческой информации»

Записка Генерального секретаря

Добавление

Генеральный секретарь имеет честь препроводить для рассмотрения Генеральной Ассамблеей свои замечания и замечания Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций (КСР) по докладу Объединенной инспекционной группы, озаглавленному «Управление информацией в организациях системы Организации Объединенных Наций: системы управленческой информации» (JIU/REP/2002/9) (A/58/82).

* A/58/50/Rev.1 и Corr.1.

Резюме

В докладе Объединенной инспекционной группы (ОИГ), озаглавленном «Управление информацией в организациях системы Организации Объединенных Наций: системы управленческой информации» (JIU/REP/2002/9) (A/58/82), рассматриваются ключевые управленческие и оперативные вопросы, связанные с управлением информацией в системе Организации Объединенных Наций, включая вопросы, касающиеся стратегии, руководства, управления, функциональности, внешнего подряда и расходов, а также межучрежденческого сотрудничества и координации. В этом контексте в докладе подчеркивается важность обеспечения наиболее полезного использования имеющейся информации для эффективного управления ресурсами и принятия решений с помощью системы управленческой информации (УИ) и использования современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

Члены Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций (КСР) признательны за обширную информацию, содержащуюся в докладе, и отмечают, что он затрагивает ряд важных и ключевых проблем, решение которых представляет собой сложную задачу не только в условиях системы Организации Объединенных Наций, но также и для организаций государственного и частного секторов во всем мире. Они в целом согласны с большинством выводов и заключений, содержащихся в докладе, а также с мерами, рекомендованными ОИГ в целях повышения финансовой эффективности и содействия расширению обмена информацией и знаниями между организациями системы в использовании современных ИКТ для совершенствования управления. Они также отмечают, что эти действия согласуются с инициативами Генерального секретаря в области реформы, содержащимися в его докладе, озаглавленном «Укрепление Организации Объединенных Наций: программа дальнейших преобразований» (A/57/387 и Corr.1).

I. Введение

1. В докладе Объединенной инспекционной группы (ОИГ), озаглавленном «Управление информацией в организациях системы Организации Объединенных Наций: системы управленческой информации» (JU/REP/2002/9) (A/58/82), анализируется прогресс, достигнутый организациями системы Организации Объединенных Наций во внедрении различных информационно-технических (ИТ) услуг и систем управленческой информации (УИ) в целях совершенствования управления людскими ресурсами, финансами и административного управления, особенно таких услуг и систем, которые имеют общесистемное воздействие. В нем рассматриваются ключевые управленческие и административные вопросы, связанные с такими ИТ системами, в том числе вопросы, касающиеся стратегии, руководства, управления, функциональности, внешнего подряда, расходов и межучрежденческого сотрудничества и координации. В докладе обобщается опыт, накопленный организациями системы Организации Объединенных Наций в разработке систем УИ, и излагаются мнения, а также приводится ряд рекомендаций в отношении укрепления деятельности в области управления информацией и совершенствования архитектуры будущих систем УИ и повышения эффективности их применения.

2. Члены Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций (КСР) в целом согласны с основным выводом, содержащимся в докладе ОИГ, а именно с выводом о том, что информация является ресурсом, управлять которым в условиях системы Организации Объединенных Наций необходимо эффективно. В этой связи в докладе приводится содержательный общий обзор и описание опыта использования управленческих систем в системе Организации Объединенных Наций. Они также отмечают, что, хотя часть этой информации, возможно, уже устарела в результате последующих событий, она тем не менее дает хорошее представление о многообразном опыте системы Организации Объединенных Наций, отражающем различные потребности организаций, а также различные уровни их опыта и зрелости их ИТ систем. Члены КСР в целом согласны с выводами о том, что, хотя применение «стандартов» УИ с точки зрения политики и процедур возможно «в конкретных управленческих областях» (например, в управлении финансовыми и людскими ресурсами, расчетах заработной платы, закупках, оформлении поездок и управлении конференционным обслуживанием, контроле и регулировании исполнения контрактов и управлении документацией), есть и другие «основные области» деятельности организаций системы Организации Объединенных Наций, которые имеют весьма конкретные мандаты и которые получают незначительные выгоды от стандартизации в рамках всей системы.

3. Члены КСР отмечают также, что помимо рекомендаций ОИГ, предусматривающих дополнительные процедуры и действия со стороны директивных органов, для обеспечения надлежащего планирования и использования информационных ресурсов и управления ими требуется эффективная профессиональная подготовка, особенно для руководителей программ, и обеспечение информированности в рамках организаций.

4. Что касается различных рекомендаций ОИГ, адресованных директивным органам и конкретно касающихся планирования использования систем УИ (рекомендации 1, 2, 3 и 5), то члены КСР отмечают, что существующие процедуры составления программ и бюджета, ориентированные на достижение результа-

тов, в большинстве случаев обеспечивают надежные и эффективные средства для решения этих проблем и нет необходимости добавления еще одной процедуры конкретно для управления информацией.

5. Что касается участия КСР и его Комитета высокого уровня по вопросам управления (КВУУ) в процессе разработки стратегий и проектов в области УИ, как это предлагается в докладе (раздел E, пункты 46–48), то члены КСР придерживаются мнения о том, что его участие должно быть ориентировано скорее на предоставление консультационных и других услуг, а не на проведение обзоров и осуществление контроля. Хотя они согласны с тем, что координация и сотрудничество в области разработки и внедрения систем УИ в организациях системы Организации Объединенных Наций являются полезными, они отмечают, что рекомендованные меры актуальны только для тех случаев, когда организации планируют разрабатывать новые системы УИ. Однако даже в таких случаях цель сотрудничества не должна ставиться выше собственных надлежащих усилий организации и ее программных приоритетов. Члены КСР отмечают также, что имеются случаи, когда уже внедрены или внедряются аналогичные системы, и широкое сотрудничество и координация уже осуществляются под эгидой КСР/КВУУ в форме групп по специальным интересам и групп пользователей, занимающихся системами, прикладными программами и продукцией в области обработки данных (СПП), планированием использования ресурсов организации (ПРО) и системой Oracle, а также в рамках Межучрежденческой консультативной группы по вопросам телекоммуникаций. Последняя является специальным форумом для обмена опытом и передовыми методами.

6. Что касается общесистемной точки зрения, то члены КСР выражают свою обеспокоенность по поводу того, что не уделено должное внимание разработке общей стратегии накопления и сохранения специальных навыков и знаний (в частности в таких областях, как управление проектами в области информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), анализ потребностей и осуществление ПРО, закупки в режиме онлайн и т.д.) в организациях системы Организации Объединенных Наций. Они отмечают, что такое положение усугубляется тем, что правила и положения, касающиеся прикомандирования и временного перевода сотрудников из одной организации системы в другую, не поощряют перемещение имеющих специалистов в пределах системы, которое бы способствовало обмену знаниями и сводило к минимуму необходимость найма внешних консультантов. Не обеспечивается также достаточно возможностей для внедрения эффективных механизмов развития сотрудничества, которые бы также способствовали расширению обмена знаниями и опытом. В таких условиях понятно стремление организаций искать передовые методы и возможности для обмена услугами за пределами системы Организации Объединенных Наций. Члены КСР считают, что для поиска взаимоприемлемых методов сохранения в рамках системы специальных навыков, знаний и опыта в области разработки, использования и усовершенствования систем УИ, а также обмена ими требуется более инициативное участие организаций системы. С учетом этого КВУУ и его сети (в частности Сеть по ИКТ применительно к основной направленности настоящего доклада) в настоящее время иницируют такие мероприятия по обмену знаниями и содействуют осуществлению обмена передовым опытом.

II. Замечания по рекомендациям

Рекомендация 1. Директивным органам следует обратиться к исполнительным руководителям соответствующих организаций системы Организации Объединенных Наций, которые еще не сделали этого, с просьбой подготовить и представить для рассмотрения и принятия надлежащих мер всеобъемлющую стратегию в области управления информацией/систем УИ (включая указание ресурсов, необходимых для разработки и осуществления) с уделением надлежащего внимания всестороннему внедрению управленческого подхода, ориентированного на конкретные результаты (пункты 12, 14, 15, 17, 23, 24, 27, 28, 30 и 31).

7. Члены КСР отмечают, что ряд организаций системы уже осуществили эту рекомендацию в отношении систем УИ, в некоторых случаях в увязке с внедрением управленческих подходов, ориентированных на достижение результатов. Ряд организаций внедрили также всеобъемлющие стратегии в области ИКТ, включающие поддержку и разработку систем УИ. В Организации Объединенных Наций, например, стратегия в области информационно-коммуникационных технологий была представлена Генеральной Ассамблее в документе A/57/620. Такой подход согласуется с инициативами Генерального секретаря в области реформы, содержащимися в его докладе, озаглавленном «Укрепление Организации Объединенных Наций: программа дальнейших преобразований: (A/57/387 и Согг.1). В нем рассматриваются аспекты управления информацией с трех точек зрения, а именно: а) обмена институциональными знаниями Организации и их распространения; б) административных и управленческих процессов (электронное управление); и с) обслуживания органов и руководящих органов Организации Объединенных Наций.

Рекомендация 2. Директивным органам следует обратиться к административным руководителям организаций системы Организации Объединенных Наций, которые еще не сделали этого, с просьбой принять следующие меры (пункты 17 и 18):

а) определить/назначить старшего сотрудника для выполнения функций главного сотрудника по информации (ГСИ), который будет решать задачи, указанные ниже в подпунктах i), ii), iii), iv) и v). Однако с учетом особенностей организаций функции ГСИ могут выполняться соответствующим подразделением или в случае небольших организаций, которые не могут позволить себе назначить ГСИ, старшим сотрудником, на которого возлагаются обязанности по осуществлению координации в рамках всей организации, а также обладающего знаниями в области ИТ;

i) привести стратегию организации в области управления информацией и ИТ в соответствие с корпоративным планом работы;

ii) обеспечивать строгое соблюдение политики и стандартов в области управления информацией и эффективное функционирование ИТ инфраструктуры;

iii) обеспечивать, чтобы ключевые руководители, отвечающие за основные и административные вопросы, своевременно получали надлежащую информацию;

iv) содействовать развитию и поддержанию культуры совершенствования управления информацией в организации путем изучения при необходимости новых технических возможностей;

v) добиваться по мере возможности согласованности политики и практики в области УИ в разных организациях системы Организации Объединенных Наций и представлять организацию на межучрежденческих совещаниях и консультациях (см. рекомендацию 5(1));

b) в контексте вышеприведенного пункта (a) ГСИ или другое должностное лицо (включая начальника «соответствующего подразделения»), выполняющее функции ГСИ, отчитывается непосредственно перед административным руководителем или, если это обосновано размерами организации, заместителем административного руководителя, отвечающим за программы.

8. Члены КСР отмечают, что рекомендация 2 выше обращена к директивным органам. В этой связи они отмечают, что вопрос о назначении или определении сотрудников для управления информационными ресурсами в рамках организации является прерогативой административного руководителя. Что касается создания должностей главных сотрудников по информации (КСИ) и круга их ведения, то в организациях системы не существует «стандартной практики». Члены КСР придерживаются мнения о том, что на практике, независимо от того, охватывает ли круг ведения ГСИ содержание основной информации или инфраструктуру информационных систем, или и то и другое, важно, чтобы конкретные роли и обязанности, соответствующие каждому из указанных аспектов, были всегда абсолютно четко разграничены и ясно определены с оперативной точки зрения. Что касается Организации Объединенных Наций, то в качестве управленческой структуры создан совет — Совет по ИКТ, что согласуется со сложной организационной структурой Секретариата. Он действует в качестве центрального директивного органа и органа по установлению стандартов и обеспечивает необходимый уровень и диапазон участия во всех соответствующих инициативах и решениях в области ИКТ.

9. С учетом этого члены КСР принимают к сведению предложения ОИГ, касающиеся круга ведения ГСИ, содержащиеся в пунктах (i)–(v) вышеизложенной рекомендации. Они отмечают, что, хотя эти соображения могут быть полезными, в конечном счете решение о круге ведения ГСИ должно приниматься каждой организацией с учетом ее потребностей. По их мнению, ГСИ должен уметь толковать рекомендации директивных органов и межучрежденческих механизмов, разъяснять применимость политики и стандартов в отношении широкого круга фактических оперативных потребностей, разрабатывать критерии оценки управления инфраструктурой и выносить другие специальные и компетентные рекомендации, необходимые исключительно для данной организации.

Рекомендация 3. Директивным органам следует обратиться к административным руководителям с просьбой:

a) принять, если они еще не сделали этого, следующие меры до внедрения и/или разработки новой системы УИ (пункты 16, 22, 24, 26, 28–31, 34, 37, 40 и 41):

i) упорядочить нынешние рабочие процессы, процедуры и практику таким образом, чтобы содействовать ориентированному на конкретные результаты управлению, и определить функциональные потребности в целях решения их ключевых задач на основе рационализации рабочих процессов/процедур/практики с должным учетом возможности передачи на внешний подряд таких вспомогательных функций, как расчеты заработной платы, бухгалтерский учет и т.д. (см. рекомендацию 5(i)(c));

ii) разработать план интеграции различных систем управления (как, например, системы управления финансовыми и людскими ресурсами) в целях внедрения/разработки комплексной и общеорганизационной системы управленческой информации, как, например, ПРО;

iii) провести углубленный обзор функциональных возможностей, которые может обеспечить применение ПРО, и провести анализ рентабельности различных вариантов, имеющихся у каждой организации (как, например, самостоятельная разработка, совместное обслуживание с другими организациями системы Организации Объединенных Наций, приобретение коммерческих пакетов, включая возможное изменение процедур для адаптации к оптимальным видам деловой практики вместо "подгонки" коммерческой продукции для адаптации ее к потребностям организаций), с учетом необходимости осуществления по мере возможности межучрежденческого сотрудничества и координации (см. рекомендацию 5);

b) представить для рассмотрения и принятия соответствующих мер доклад о предпринятых усилиях в отношении вышеприведенных рекомендаций и на регулярной основе информировать о ходе осуществления проекта создания систем УИ.

10. Члены КСР отмечают, что, хотя в пунктах (i)–(iii) выше, возможно, излагается хорошо зарекомендовавшая себя деловая практика, ее использование в качестве «стандарта» во всех организациях системы по очевидным причинам вряд ли является целесообразным.

11. В свете вышеизложенного и с учетом того, что организации системы имеют различные потребности, члены КСР сомневаются в целесообразности осуществления пункта (iii), предусматривающего, в частности, изменение и корректировку правил, процедур и соответствующих процессов в условиях системы Организации Объединенных Наций.

Рекомендация 4. В целях повышения транспарентности и сопоставимости финансовых последствий проектов создания систем УИ Генеральному секретарю Организации Объединенных Наций в его качестве Председателя КСР следует обратиться к КСР/КВУУ с просьбой разработать стандартную классификацию расходов, которая будет использоваться для оценки расходов на проекты создания систем УИ, осуществляемые организациями системы Организации Объединенных Наций, и представить доклад по данному вопросу компетентным директивным органам этих организаций через их административных руководителей (пункты 42–44).

12. Хотя рекомендация 4 выше в принципе является приемлемой, члены КСР отмечают, что для создания стандартной классификации расходов необходимо будет учесть целый ряд факторов, включая такие вопросы, как масштабы проектов систем УИ, которые должны охватываться, процессы работы и методы анализа, определение рисков, определение требуемой инфраструктуры, механизмы отчетности, условия работы, требования в отношении финансового контроля и т.д. Эти многочисленные факторы охватывают различные технические и практические вопросы, которые, как показывает опыт, нелегко согласовывать между организациями системы. Сложность этих факторов может поэтому привести к тому, что эту рекомендацию будет сложно осуществить. Члены КСР отмечают также, что необходимо в большей степени учитывать то, что большая часть расходов, связанных с внедрением информационных систем, приходится на людские ресурсы, а не на аппаратные средства и программное обеспечение и в связи с этим их необходимо должным образом учитывать.

Рекомендация 5. В целях расширения сотрудничества и координации в деле разработки и внедрения систем УИ в организациях системы Организации Объединенных Наций путем предотвращения дублирования усилий и инвестиций Генеральному секретарю Организации Объединенных Наций в его качестве Председателя КСР следует обратиться к КСР/КВУУ со следующей просьбой (пункты 4, 40, 41 и 45–47):

а) активизировать консультации по данному вопросу с учетом следующих вариантов:

- i) совместная разработка и/или совместное внедрение систем УИ в организациях, мандаты которых имеют общий характер¹ и/или которые имеют аналогичные потребности в отношении вспомогательных функций (например, расчетов заработной платы, бухгалтерского учета, управления людскими ресурсами, общего обслуживания);**
- ii) предоставление услуг совместно с другими организациями системы Организации Объединенных Наций;**
- iii) передача общих вспомогательных функций на внешний подряд другим организациям;**
- iv) хостинг прикладных систем для других организаций системы Организации Объединенных Наций теми организациями, которые разработали систему ПРО;**
- v) возможное более широкое использование услуг Международного вычислительного центра (МВЦ);**

¹ В свете обсуждений, проведенных с должностными лицами ряда организаций системы Организации Объединенных Наций, сформировалось мнение, что организации системы Организации Объединенных Наций можно было бы объединить в общие группы, например: собственно Организация Объединенных Наций, фонды и программы Организации Объединенных Наций и специализированные учреждения, которые можно было бы подразделить на ряд подгрупп, например организации, осуществляющие деятельность преимущественно на местах или в штаб-квартире, большие или мелкие организации.

б) представить доклад по данному вопросу соответствующим директивным органам для рассмотрения и принятия соответствующих решений через административных руководителей соответствующих организаций.

13. Члены КСР придерживаются мнения о том, что, во-первых, предлагаемые меры, направленные на стимулирование координации и сотрудничества при разработке и внедрении систем УИ, хотя в целом и актуальны, должны рассматриваться для каждого конкретного случая отдельно с учетом сложности систем УИ в различных организациях системы, а также с учетом их весьма различных потребностей в таких системах. Кроме того, они скорее всего применимы только в отношении систем УИ, планируемых впервые. Как отмечено в пункте 5 выше, в тех случаях, когда аналогичные системы находятся в процессе создания или уже созданы, широкое сотрудничество и координация уже осуществляются, в частности, посредством групп по специальным интересам, занимающихся СПП и ПРО, или посредством Межучрежденческой консультативной группы по вопросам телекоммуникаций. Что касается совместного обслуживания и передачи вспомогательных функций на внешний подряд, то члены КСР отмечают, что ряд соглашений между организациями уже существует, хотя и не на общесистемной основе. Они далее отмечают, что в тех случаях, когда может быть достигнут эффект масштаба, следует поощрять расширенное использование услуг МВЦ. Члены КСР отмечают, что эти вопросы включены в повестку дня КВУУ, который является надлежащим межучрежденческим механизмом для выработки общей основы, в рамках которой можно было бы рассматривать эти варианты.