



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
8 March 2019
Russian
Original: English

Семьдесят третья сессия

Пункты 126, 135, 136 и 150 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

Доклад Консультативного комитета по административным и бюджетным вопросам

I. Введение

1. Консультативный комитет по административным и бюджетным вопросам рассмотрел доклад Генерального секретаря о модели глобального обслуживания для Секретариата Организации Объединенных Наций ([A/73/706](#)). В ходе рассмотрения этого доклада члены Комитета встречались с представителями Генерального секретаря, которые предоставили дополнительную информацию и дали дополнительные разъяснения, а в заключение направили письменные ответы, датированные 27 февраля 2019 года.

2. Доклад Генерального секретаря представлен во исполнение резолюции [72/262 С](#) Генеральной Ассамблеи — в ней Генеральная Ассамблея просила Генерального секретаря представить новое предложение в отношении модели глобального обслуживания, в котором будут полностью учтены положения пункта 5 доклада Консультативного комитета ([A/72/7/Add.50](#)) и комментарии, замечания и рекомендации Объединенной инспекционной группы, а также провести консультации с государствами-членами и соответствующими заинтересованными сторонами и принять во внимание выраженные ими мнения.



3. В пункте 5 своего доклада (A/72/7/Add.50) Консультативный комитет указал следующее:

«Генеральный секретарь отмечает, что модель глобального обслуживания предусматривает объединение не зависящих от местонахождения функций узлового центра в глобальных центрах совместного обслуживания, обеспечивающих осуществление таких операционных административных процессов, как управление людскими ресурсами, оплата счетов и начисление заработной платы. В этом предложении указывается, что критерии, использовавшиеся при оценке потенциальных мест расположения центров, были утверждены руководящим комитетом по модели глобального обслуживания и включали: безопасность и стабильность обстановки; возможность пребывания членов семьи в месте службы сотрудника; аспекты, касающиеся здравоохранения, образования и доступа; наличие инфраструктуры; наличие квалифицированных местных кадров; прочные 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 в рамках всей системы Организации Объединенных Наций».

II. Предложение Генерального секретаря

4. Генеральный секретарь указывает, что модель глобального обслуживания поможет Организации реализовать максимальный потенциал общеорганизационных систем и освободить руководителей программ от выполнения операционных функций благодаря гибкому, надежному и экономичному предоставлению административных услуг всем клиентам. Эта модель предусматривает объединение не зависящих от местонахождения функций в рамках глобальных центров совместного обслуживания, которые предлагается создать в следующих четырех точках: Найроби; Шэньчжэнь, Китай; Будапешт; и Монреаль, Канада (A/73/706, пункты 6 и 7).

Экономическое обоснование

5. В приведенном в докладе экономическом обосновании указано, что создание глобальных центров совместного обслуживания приведет, по имеющимся оценкам, к сокращению суммы годовых затрат на 23 млн долл. США. Сокращение стоимости оценивается в 49 млн долл. США за первые пять лет функционирования, с выходом на безубыточный уровень в конце третьего года (там же, пункты 9 и 10). По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что крупнейшим компонентом стоимостной структуры, рассматриваемой в рамках экономического обоснования, является смета расходов по персоналу, в которую заложены стандартные бюджетные расценки, и что подавляющая часть снижения суммы регулярных расходов по сравнению с базовой стоимостью в результате предлагаемого создания центров совместного обслуживания приходится на сокращение затрат на выплату окладов персоналу. Кроме того,

сообщается, что в целях повышения эффективности и снижения затрат средняя норма управляемости (т.е. количество подчиненных у одного руководителя) в подразделениях по предоставлению услуг и поддержке клиентов была увеличена с 1:11 до 1:18 (там же, пункт 49).

Оценка мест расположения

6. В число объектов оценки потенциальных мест расположения центров Генеральный секретарь включил 45 существующих мест базирования структур Организации Объединенных Наций, в которых предоставляются услуги по административной поддержке, а также 11 мест расположения штаб-квартир и центров совместного обслуживания специализированных учреждений, смежных организаций и других структур, предоставляющих услуги по административной поддержке. Кроме того, во исполнение просьбы, выраженной Генеральной Ассамблеей, Секретариат предложил всем 193 государствам-членам сообщить о своей заинтересованности в размещении у себя в стране глобального центра совместного обслуживания; в результате 19 государств-членов предложили в общей сложности 22 места для расположения таких центров. Из них 15 мест уже значились в числе объектов оценки; таким образом, в нее были добавлены остальные семь мест, в результате чего общее число оцениваемых географических точек достигло 63 (там же, пункт 14).

7. В своем докладе Генеральный секретарь указывает, что для проведения оценки была привлечена независимая консалтинговая фирма; все 63 географические точки были оценены на соответствие минимальным требованиям, включая следующие: а) безопасность и стабильность обстановки; б) возможность пребывания членов семей сотрудников в местах их службы; в) аспекты, касающиеся медицинского обслуживания, образования и доступа; г) наличие инфраструктуры, в том числе надежных и современных информационно-коммуникационных технологий; е) наличие квалифицированных местных кадров, обладающих необходимыми навыками; и ф) надлежащий охват часовых поясов. Из 63 географических точек 39 мест полностью отвечали минимальным требованиям. Затем эти 39 мест были оценены и ранжированы по следующим рейтинговым критериям: стоимость (40 процентов), наличие квалифицированных местных кадров (40 процентов) и годность места расположения (20 процентов). По результатам оценки самый высокий рейтинг в своих соответствующих географических регионах (т.е. в Африке, Азии, Европе и Северной и Южной Америке) получили Найроби, Шэньчжэнь, Будапешт и Монреаль (там же, пункты 15 и 16 и диаграмма II).

8. В пункте 12 доклада Генерального секретаря ([A/73/706](#)) указано, что рассматриваемое предложение разработано на основе шестиступенчатой методологии, изложенной в докладе Генерального секретаря о базовых элементах модели глобального обслуживания, предлагаемой Секретариатом Организации Объединенных Наций ([A/70/323](#)). По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что в данное предложение заложены те же критерии, которые были представлены вниманию Генеральной Ассамблеи в предыдущем докладе Генерального секретаря ([A/72/801](#)). Консультативный комитет был также проинформирован о том, что рейтинговые критерии применялись единообразно при оценке всех 39 мест, отвечающих минимальным требованиям, и что по результатам оценки все четыре места, предлагаемые для размещения центров, получили самый высокий рейтинг в своих соответствующих географических регионах.

9. В докладе отмечается, что предлагаемые места полностью удовлетворяют требованиям Генеральной Ассамблеи, изложенным в ее резолюции [72/262 С](#), включая задействование модели оказания поддержки в разное время суток; достаточный охват для сотрудников, говорящих на французском языке; размещение одного центра совместного обслуживания в Африке; прочные отношения с правительством страны пребывания (в том числе признание привилегий и иммунитетов Организации Объединенных Наций, а также предоставление гражданам третьих стран разрешений на работу в качестве персонала, набираемого на местной основе, и предоставление разрешений на работу супругам международных сотрудников); обеспечение охвата всех часовых поясов по всем глобальным операциям Секретариата; и возможность содействия будущему объединению совместного обслуживания в рамках системы Организации Объединенных Наций ([A/73/706](#), пункты 16 и 17).

10. Консультативный комитет отмечает, что в своем предыдущем докладе Генеральный секретарь оценил годовую сумму сокращения расходов в 11,3 млн долл. США при предполагаемой экономии средств за пять лет в размере 10,3 млн долл. США с выходом на безубыточный уровень в начале пятого года ([A/72/801/Add.1/Rev.1](#), пункты 15 и 22). **Комитет отмечает, что в нынешнем экономическом обосновании предусматривается более высокая, чем в предыдущем предложении Генерального секретаря, предполагаемая сумма сокращения расходов, составляющая 23 млн долл. США, и более короткий трехлетний период для выхода на безубыточный уровень. Комитет также принимает к сведению оценку мест расположения центров, выполненную в соответствии с критериями, изложенными в резолюции [72/262 С](#) Генеральной Ассамблеи, включая проведение консультаций с государствами-членами. Принимая во внимание анализ, представленный Генеральным секретарем, Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее утвердить создание и местонахождение глобальных центров совместного обслуживания, как это предложено Генеральным секретарем.**

11. По поводу сферы охвата услуг, предлагаемых глобальными центрами совместного обслуживания, Генеральный секретарь указывает, что из 387 административных процессов, выполняемых в рамках и за рамками системы «Умоджа», 202 процесса были отнесены к категории узловых (т.е. не зависящих от местонахождения) и могут выполняться центрами совместного обслуживания. Ожидается, что услуги по выполнению 80 из этих 202 процессов будут предоставляться глобальными центрами совместного обслуживания в первый год их функционирования (увеличение на 33 процента по сравнению с числом процессов, определенным в предыдущем докладе ([A/72/801](#)) и составившим 60); к ним относятся 35 процессов, связанных с управлением кадрами, 39 финансовых процессов и 6 процессов общеорганизационного обслуживания. Генеральный секретарь далее поясняет, что анализ всех остальных процессов будет проведен на втором этапе для составления обоснованного плана расширения будущей сферы охвата услуг центрами совместного обслуживания ([A/73/706](#), пункты 19–21). По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что нынешнее экономическое обоснование охватывает лишь выполнение этих 80 процессов; любое расширение сферы услуг будет сопряжено с дополнительными расходами, что потребует представления предлагаемой сметы Генеральным секретарем и ее утверждения Генеральной Ассамблеей. Комитет был также проинформирован о том, что 14 из этих 80 процессов подлежат выполнению в определенные сроки (в том числе четыре процесса, связанные с людскими ресурсами, два — с начислением заработной платы, два — с оплатой счетов, два — с кассовыми услугами и четыре — с бронированием поездок).

12. Консультативный комитет отмечает, что в первый год предлагаемые центры будут предоставлять услуги по выполнению 80 процессов, а анализ остальных процессов на предмет их включения в число процессов, выполняемых центрами, будет проведен на втором этапе. Комитет считает, что следует максимально задействовать глобальные центры совместного обслуживания, чтобы добиться большей эффективности и экономии средств. Комитет ожидает, что с учетом большого числа неохваченных процессов Генеральный секретарь при их анализе на втором этапе рассмотрит все варианты, включая расширение сферы деятельности существующих центров совместного обслуживания или создание еще одного центра совместного обслуживания, чтобы добиться большей эффективности и экономии средств.

13. По вопросу об обеспечении наличия франкоязычных кадров в штате предлагаемых центров в докладе указывается, что центр в Монреале, который будет оказывать кадровые услуги и услуги по начислению заработной платы, будет также осуществлять обслуживание на французском языке клиентов в Африке. Остальные центры обслуживания будут иметь доступ к франкоязычным кадрам, что позволит предоставлять подлежащие оказанию в определенные сроки услуги на французском языке клиентам в Африке, Азии и Европе (A/73/706, пункты 16 и 46). По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что сотрудники центра в Монреале, которые занимаются оказанием кадровых услуг и услуг по начислению заработной платы сугубо клиентам, расположенным в Африке, могут иметь более ранние часы работы ввиду разницы во времени между часовыми поясами Африки и Монреаля. Комитет был также проинформирован о том, что центр в Будапеште будет заниматься обслуживанием клиентов во франкоязычных странах в Африке и Европе в аналогичные часы и что центр в Будапеште будет располагать франкоговорящим персоналом, хотя он не является основным центром обслуживания этих клиентов. **Принимая во внимание значительное число франкоязычных клиентов в регионе Африки, Комитет с обеспокоенностью отмечает разницу во времени между часовыми поясами региона и Монреаля, в котором будет располагаться центр, оказывающий услуги на французском языке клиентам в Африке. Комитет ожидает, что Генеральный секретарь представит Генеральной Ассамблее более подробную информацию по этому вопросу во время рассмотрения настоящего доклада.**

14. По запросу касательно отношений с правительствами принимающих стран Консультативный комитет был проинформирован о том, что поддержка, предлагаемая заинтересованными принимающими странами, включает бесплатное предоставление служебных помещений, эксплуатационно-техническое обслуживание объектов, покрытие единовременных начальных расходов, предоставление разрешений на работу гражданам третьих стран, оплату расходов на перемещение международного персонала на этапе первоначального развертывания центров и частичное финансирование затрат на выплату окладов местному персоналу. Комитет подчеркивает важность обеспечения того, чтобы принимающие страны продолжали оказывать такую поддержку с целью сохранить преимущества в плане затрат и выгод от создания центров совместного обслуживания. Комитет ожидает, что Генеральный секретарь представит Генеральной Ассамблее во время рассмотрения настоящего доклада более подробную информацию, в том числе финансовую, о поддержке, предлагаемой четырем принимающими странами, в которых предусматривается размещение центров, и продолжительности ее оказания.

Руководство и административное управление проектом

15. В рассматриваемом докладе указывается, что руководителем проекта является заместитель Генерального секретаря по стратегии, политике и контролю в области управления, а стратегическое руководство проектом и осуществление надзора за его выполнением обеспечивается руководящим комитетом. За детальное планирование и осуществление проекта отвечает группа по проекту, работающая в тесном взаимодействии с заместителем Генерального секретаря по оперативной поддержке, в подчинении которого будут находиться центры совместного обслуживания после их создания. Процесс внедрения будет координироваться через Отдел по реорганизации рабочих процессов и вопросам подотчетности Департамента по стратегии, политике и контролю в области управления (A/73/706, пункты 75, 95 и 96). По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что после создания центров они будут отвечать за выполнение повседневных операций и будут подчиняться Департаменту оперативной поддержки, тогда как группа по проекту, находящаяся в подчинении Департамента по стратегии, политике и контролю в области управления будет отвечать за реализацию проекта. Деятельность по реализации проекта будет включать выполнение оценки остальных процессов, подлежащих включению в модель глобального обслуживания, представление отчетности о ходе осуществления проекта и отслеживание достигнутых выгод, а также представление докладов о ходе выполнения работы Генеральной Ассамблее.

16. Генеральный секретарь указывает, что ревизии проекта и предлагаемых глобальных центров совместного обслуживания будут проводиться по мере необходимости и в надлежащем порядке. План оценки и регулирования рисков в рамках проекта разработан на базе методологии, лежащей в основе системы общеорганизационного управления рисками Секретариата. Были выявлены пять основных областей риска: поддержка проекта заинтересованными сторонами; последствия для персонала; оперативный риск; риск, связанный с практической реализацией; и недостаточная эффективность функционирования центров совместного обслуживания на институциональном уровне. Кроме того, стратегия управления преобразованиями включает в себя комплексный план коммуникации для обеспечения должной поддержки новой модели обслуживания. План реализации выгод изложен в приложении V к докладу и включает следующие категории выгод: эффективность с точки зрения затрат; оказание высококачественных и ориентированных на запросы клиентов административных услуг; своевременное предоставление услуг; эффективность функционирования; и стандартизация и единообразие (A/73/706, пункты 93, 98 и 101 и приложение V). **Консультативный комитет считает, что в плане реализации выгод не хватает количественных и качественных показателей, которые важны для оценки хода его выполнения. Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее обратиться к Генеральному секретарю с просьбой разработать подробный план реализации выгод, содержащий количественные и качественные показатели, включая целевые показатели экономии средств и улучшения обслуживания, и представить в его следующем докладе о модели глобального обслуживания последнюю информацию о достигнутых результатах.**

Структура глобальных центров совместного обслуживания

17. Согласно докладу, директор по глобальному совместному обслуживанию будет подчиняться заместителю Генерального секретаря по оперативной поддержке, который будет действовать в тесной координации и консультации с заместителем Генерального секретаря по стратегии, политике и контролю в области управления. Канцелярия директора по глобальному совместному обслуживанию будет обеспечивать руководство центрами совместного обслуживания и

осуществлять надзор за их деятельностью, и ее предлагается разместить в одном месте с глобальным центром совместного обслуживания в Найроби, поскольку этот центр объединяет в себе все основные функции центра обслуживания и находится в одном часовом поясе с большинством клиентов. Руководитель каждого центра совместного обслуживания будет подчиняться непосредственно директору по глобальному совместному обслуживанию и отвечать за повседневную работу соответствующего центра (там же, пункты 22, 23 и 40). По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что одна из основных причин организации общей структуры управления работой четырех центров совместного обслуживания и контроля эффективности их функционирования заключается в обеспечении возможности перераспределять объем работы между ними, чтобы в случае, когда один из центров сталкивается с высоким спросом на услуги, часть работы передавалась одному или нескольким другим центрам.

18. Кадровые и расчетные секции будут расположены в глобальных центрах совместного обслуживания в Монреале и Будапеште, и еще одна кадровая секция будет базироваться в глобальном центре совместного обслуживания в Найроби, что позволит охватить часовые пояса, в которых находится более 95 процентов сотрудников Организации Объединенных Наций и негражданского персонала, набранного на индивидуальной основе. Услуги по оплате счетов и другие услуги, связанные с финансовыми операциями, будут предоставляться глобальными центрами совместного обслуживания в Найроби и Шэньчжэне. Группа специальных глобальных операций в Шэньчжэне будет предоставлять такие специализированные административные услуги, при оказании которых фактор времени не имеет решающего значения, лучше использовать группу сотрудников, базирующихся в одном месте, и требуется особое внимание для обеспечения высокого качества, как то услуги по выверке банковских счетов и расчету сумм паушальных выплат в связи с поездками и перевозкой имущества (там же, пункты 46–48).

19. На основании представленной ему информации Консультативный комитет отмечает, что четыре центра будут также осуществлять руководство работой семи местных групп оказания поддержки клиентам, которые будут обеспечивать вспомогательное обслуживание клиентов в семи местах расположения этих групп. Центр в Найроби будет руководить работой таких групп в Бейруте и Аддис-Абебе; центр в Будапеште — работой групп в Женеве и Вене; центр в Шэньчжэне — работой группы в Бангкоке; а центр в Монреале — работой групп в Нью-Йорке и Сантьяго. По запросу Комитет был проинформирован о том, что создание этих групп представляет собой временную меру, направленную на обеспечение вспомогательного обслуживания сотрудников в период передачи административных процессов в ведение центров, с тем чтобы дать им время привыкнуть к новым методам обслуживания и поддержки и уменьшить тем самым степень беспокойности среди сотрудников, которые, возможно, предпочитают сохранение статус-кво, и сопротивления с их стороны внедрению новой модели. **Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее обратиться к Генеральному секретарю с просьбой проанализировать работу местных групп оказания поддержки клиентов после одного года их функционирования, чтобы определить, сохраняется ли в них потребность, и представить последнюю информацию в его следующем докладе о модели глобального обслуживания.**

Модель финансирования и потребности в ресурсах

20. Генеральный секретарь указывает, что в соответствии с предлагаемой моделью финансирования деятельность центров будет первоначально финансироваться совместно из регулярного бюджета и бюджетов операций по

поддержанию мира и за счет внебюджетных ресурсов на основе распределения расходов по трем источникам финансирования пропорционально процентному соотношению текущих объемов обслуживания, оплачиваемых из этих источников. В дальнейшем, с учетом изменения размеров клиентуры и сложности выполняемых задач, в соответствующие предлагаемые бюджеты или планы расходов структур, обслуживаемых глобальными центрами совместного обслуживания, будут включаться просьбы о выделении дополнительных ресурсов или информация об уменьшении потребностей в ресурсах на основе стандартных расценок для каждой основной категории услуг (там же, пункты 54 и 55).

21. По поводу представления соответствующей информации в бюджетах в докладе указывается, что каждый год в брошюре предлагаемого бюджета по программам по разделу 29D «Глобальные центры совместного обслуживания» будет даваться общий обзор совокупного объема потребностей в ресурсах глобальных центров совместного обслуживания, а также предлагаемое распределение по источникам финансирования, основанное на самых последних имеющихся показателях объема работы. Генеральной Ассамблее будет предлагаться утвердить в контексте предлагаемого бюджета по программам совокупный объем потребностей в ресурсах глобальных центров совместного обслуживания, а также объем ресурсов, подлежащих финансированию из регулярного бюджета. Ресурсы, подлежащие фондированию из прочих источников финансирования, формируемых за счет начисленных взносов, будут указываться в предложениях по соответствующим бюджетам и представляться на утверждение Генеральной Ассамблее в контексте рассмотрения этих предложений (там же, пункт 56).

22. Потребности в ресурсах на 2019 год составляют 9 522 700 долл. США и складываются из регулярных потребностей в ресурсах в объеме 6 543 900 долл. США и единовременных потребностей в ресурсах в объеме 2 978 800 долл. США. В 2020 году потребности в ресурсах составят 50 948 500 долл. США (там же, пункты 104, 106 и 107). Распределение между тремя источниками финансирования — регулярным бюджетом, бюджетами операций по поддержанию мира и внебюджетными ресурсами — указано в таблицах 8 и 9 доклада.

23. Предлагаемые потребности в ресурсах на 2019 год в объеме 9 522 700 долл. США распределяются следующим образом: а) 4 382 200 долл. США — на финансирование Канцелярии директора по глобальному совместному обслуживанию; б) 3 624 900 долл. США — на финансирование Глобального центра совместного обслуживания в Найроби; в) 1 507 900 долл. США — на финансирование Глобального центра совместного обслуживания в Будапеште; г) 0 долл. США — на финансирование Глобального центра совместного обслуживания в Шэньчжэне; и е) 7700 долл. США — на финансирование Глобального центра совместного обслуживания в Монреале (там же, приложение IV, таблица 1 и пункты 10 и 11).

24. В рассматриваемом докладе Генеральный секретарь указывает, что потребности в ресурсах на 2019 год, связанные с должностями, составят 4 984 700 долл. США, а потребности в ресурсах на этот год, не связанные с должностями, — 4 628 000 долл. США (A/73/706, таблицы 6 и 7). Подробные рекомендации Консультативного комитета в отношении ресурсов, связанных и не связанных с должностями, приводятся в нижеследующих пунктах.

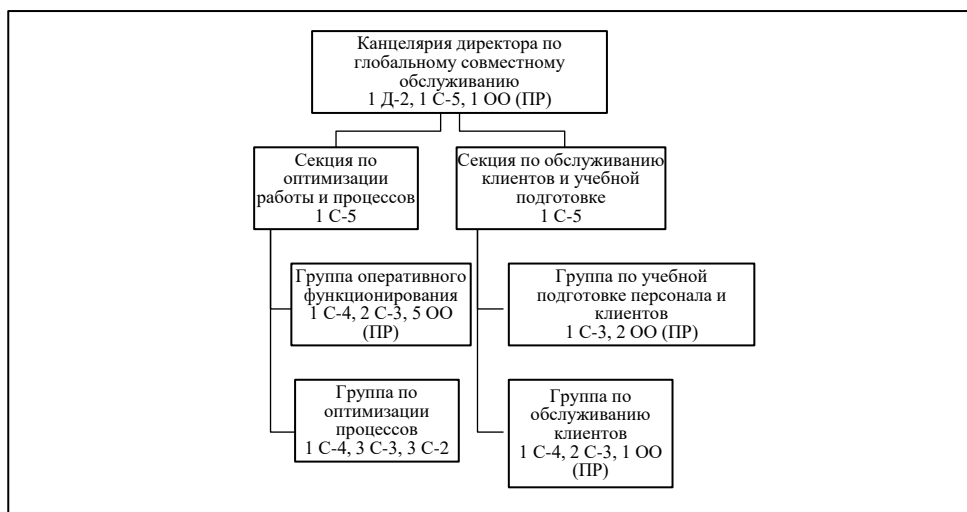
Предлагаемые штатные и внештатные должности

25. Как указано в таблице 3 приложения IV к докладу, предлагается создать 684 штатные должности, в том числе: а) 27 должностей в Канцелярии директора по глобальному совместному обслуживанию; б) 254 должности в Глобальном центре совместного обслуживания в Найроби; в) 123 должности в Глобальном

центре совместного обслуживания в Будапеште; d) 173 должности в Глобальном центре совместного обслуживания в Шэньчжэне; и e) 107 должностей в Глобальном центре совместного обслуживания в Монреале.

26. Предлагаемый штат Канцелярии директора по глобальному совместному обслуживанию будет включать директора (Д-2) и двух находящихся в его подчинении сотрудников (один сотрудник класса С-5 и один сотрудник категории общего обслуживания (прочие разряды)). В состав Канцелярии будет входить Секция по оптимизации работы и процессов (один сотрудник класса С-5), включающая Группу оперативного функционирования (один сотрудник класса С-4, два сотрудника класса С-3 и пять сотрудников категории общего обслуживания (прочие разряды)) и Группу по оптимизации процессов (один сотрудник класса С-4, три сотрудника класса С-3 и три сотрудника класса С-2). В состав Канцелярии будет также входить Секция по обслуживанию клиентов и учебной подготовке (один сотрудник класса С-5), включающая Группу по учебной подготовке персонала и клиентов (один сотрудник класса С-4, два сотрудника класса С-3 и один сотрудник категории общего обслуживания (прочие разряды)) и Группу по обслуживанию клиентов (один сотрудник класса С-3 и два сотрудника категории общего обслуживания (прочие разряды)). В докладе указано, что Секция по оптимизации работы и процессов будет руководить подготовкой оперативной отчетности и заниматься оптимизацией процессов, а Секция по обслуживанию клиентов и учебной подготовке будет обеспечивать единообразие в подходах к оказанию поддержки клиентам, к обучению персонала и клиентов и ведению документации в рамках всей структуры глобального совместного обслуживания. (там же, пункты 25, 26, 29, 32, 33, 35 и 38 и диаграмма V; см. также рисунок ниже).

Схема предлагаемой организационной структуры Канцелярии директора по глобальному совместному обслуживанию



Сокращение: ОО (ПР) — категория общего обслуживания (прочие разряды).

27. Принимая во внимание общее штатное расписание Канцелярии директора по глобальному совместному обслуживанию и функции обеих секций, Консультативный комитет рекомендует исключить из него: а) одну должность сотрудника класса С-3 и одну должность сотрудника категории общего обслуживания (прочие разряды) в Группе оперативного функционирования; b) одну должность сотрудника класса С-3 и одну должность сотрудника класса С-2 в Группе по оптимизации процессов; и c) одну

должность сотрудника класса С-3 в Группе по учебной подготовке персонала и клиентов. Комитет также рекомендует, чтобы Секцию по обслуживанию клиентов и учебной подготовке возглавлял сотрудник класса С-4, а не класса С-5, как это было предложено. Сообразно этому следует скорректировать сумму соответствующих ресурсов, не связанных с должностями.

28. Консультативный комитет рекомендует утвердить остальные должности, которые предлагается создать в Канцелярии директора по глобальному совместному обслуживанию и четырех глобальных центрах совместного обслуживания. Комитет также рекомендует Генеральной Ассамблее обратиться к Генеральному секретарю с просьбой провести пересмотр штатного расписания с целью определить надлежащие уровни должностей на этапе, когда стабилизируется работа соответствующих структур, но не позднее, чем в начале третьего года их функционирования.

29. По поводу общего числа должностей в штатном расписании, составляющего 684, Генеральный секретарь указывает в своем докладе, что общая численность персонала в четырех центрах будет составлять 780 человек в первые два года функционирования и сократится до 684 человек начиная с третьего года по мере реализации мер повышения эффективности и совершенствования процессов. По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что в первые два года функционирования центров совместного обслуживания потребуется 96 должностей временного персонала общего назначения для выполнения задач стабилизации обслуживания и повышения квалификации персонала и других видов работ, требуемых на переходном этапе. Кроме того, в докладе Генерального секретаря отмечается, что для обеспечения надлежащего развития потенциала центров в каждую точку на период от 12 до 24 месяцев будет направляться группа опытных сотрудников, выполняющих соответствующие операции, в целях обучения и инструктирования новых сотрудников без отрыва от работы (A/73/706, пункты 39 и 68). По запросу Комитет был проинформирован о том, что штатное расписание этих групп будет включать 55 должностей временного персонала общего назначения. **По мнению членов Комитета, предлагаемый переходный период продолжительностью до двух лет, возможно, является чрезмерно длительным.** Комитет рекомендует Генеральной Ассамблее обратиться к Генеральному секретарю с просьбой рассмотреть вопрос об этих временных должностях общего назначения по истечении одного года, чтобы определить, сохраняется ли в них потребность, и представить последнюю информацию в его следующем докладе о модели глобального обслуживания.

Предлагаемые расходы, не связанные с должностями

30. Расходы Канцелярии директора и четырех глобальных центров совместного обслуживания, не связанные с должностями, указаны в таблицах 6 и 7 доклада (см. пункт 24 выше). На основании представленной Консультативному комитету информации он отмечает, что на 2019 год предлагается выделить Канцелярии директора сумму в размере 210 000 долл. США по статье «Консультанты» для удовлетворения единовременных потребностей в ресурсах на привлечение консультанта для проектирования и создания внешнего веб-сайта для центров. **Комитет напоминает, что Генеральная Ассамблея ранее подтвердила, что использование внешних консультантов должно быть сведено к абсолютному минимуму и их услуги должны использоваться только в случае необходимости, и подчеркнула необходимость использования собственного потенциала Организации для осуществления основных видов деятельности (резолюция 70/247, пункт 45).** По мнению Комитета, должен быть в наличии определенный собственный потенциал для проектирования и создания веб-

сайтов, и в этой связи он рекомендует сократить объем предлагаемых ресурсов на оплату услуг консультантов на 10 процентов, что соответствует сумме в размере 21 000 долл. США.

31. На основании представленной Консультативному комитету информации он отмечает, что на 2019 год предлагается выделить Канцелярии директора сумму в размере 317 300 долл. США по статье «Поездки персонала» для удовлетворения единовременных потребностей в ресурсах, связанных с совершением поездок в места расположения центров совместного обслуживания в целях проведения переговоров и выполнения деятельности по организации работы подразделений, а также поездок из мест расположения центров совместного обслуживания в места размещения других подразделений для установления контактов с клиентами. **Комитет не считает убедительными представленные обоснования для совершения поездок персонала с учетом того, что к данному моменту переговоры с принимающими странами будут в основном проведены. В этой связи Комитет рекомендует сократить объем предлагаемых ресурсов на оплату поездок персонала на 10 процентов, что соответствует сумме в размере 31 700 долл. США.**

32. На основании представленной Консультативному комитету информации он отмечает, что на 2019 год предлагается выделить Канцелярии директора ресурсы по статье «Услуги по контрактам» (600 100 долл. США) на учебную подготовку нового персонала в центрах (281 100 долл. США) и на привлечение Управления информационно-коммуникационных технологий к разработке и внедрению нового функционального модуля системы iNeed (319 000 долл. США). Кроме того, предлагается выделить ресурсы по статье «Услуги по контрактам» центру в Найроби (36 000 долл. США) и центру в Будапеште (36 000 долл. США) на привлечение индивидуальных подрядчиков, которые будут оказывать содействие в осуществлении найма персонала для работы в этих двух центрах обслуживания. **По мнению Комитета, должен быть в наличии определенный собственный потенциал, который может быть задействован для организации учебной подготовки персонала, разработки и внедрения нового функционального модуля системы iNeed и осуществления найма персонала. В этой связи Комитет рекомендует сократить объем предлагаемых ресурсов на оплату услуг по контрактам на 10 процентов, что соответствует сумме в размере 67 200 долл. США.**

План реализации проекта

33. В рассматриваемом докладе указывается, что план реализации проекта создания глобальных центров совместного обслуживания разработан в соответствии со следующими принципами: а) применение поэтапного подхода, предусматривающего постепенное объединение функций и групп клиентов; б) последовательный ввод в эксплуатацию, обеспечивающий минимизацию риска сбоев при одновременном переходе к созданию глобальных центров совместного обслуживания в кратчайшие возможные сроки; в) минимальный интервал в один месяц между переводом каждой группы клиентов в центры обслуживания, с анализом накопленного опыта после каждого перевода; d) определение последовательности перевода клиентов на взаимосогласованной основе и с учетом относительных размеров клиентуры и сложности процессов и услуг; и е) одновременная работа персонала существующих обслуживающих подразделений и персонала центров совместного обслуживания в течение определенного периода (A/73/706, пункт 64).

34. В докладе указывается, что создание глобальных центров совместного обслуживания начнется в начале 2020 года (там же, пункт 65). По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что, как ожидается, глобальные центры совместного обслуживания в Найроби и Будапеште начнут функционировать в первом квартале 2020 года. Тогда же приступит к работе небольшое число сотрудников в Глобальном центре совместного обслуживания в Шэньчжэне, что обеспечит дополнительный потенциал для центра в Найроби. В третьем квартале 2020 года начнут функционировать в полном объеме глобальные центры совместного обслуживания в Шэньчжэне и Монреале. К середине 2021 года на систему совместного обслуживания будут переведены все клиенты. **Комитет ожидает, что Генеральный секретарь обеспечит завершение создания глобальных центров совместного обслуживания в соответствии с графиком к середине 2021 года.**

Меры по смягчению последствий

35. Поскольку внедрение модели глобального обслуживания скажется тем или иным образом на нынешних сотрудниках, в докладе предлагаются меры по смягчению последствий, которые включают следующее: а) совершенствование кадрового планирования; б) введение моратория на внешний набор персонала на должности сотрудников категории общего обслуживания; в) рассмотрение в первую очередь внутренних кандидатов из числа сотрудников, на которых скажется реализация рассматриваемого проекта; г) предоставление таким сотрудникам возможности получения временных назначений на срок до шести месяцев; и е) предложение сотрудникам, набранным на международной основе, и тем набранным на местной основе сотрудникам, которые работают в местах, где будут располагаться центры совместного обслуживания, переходить на работу в эти центры. Кроме того, Секретариат рассмотрит следующие меры: а) отказ от удержания на службе сотрудников, достигших возраста обязательного увольнения; б) отказ от продления сроков прикомандирования и временных переводов сотрудников из других структур; в) отказ от продления временных контрактов, а также срочных контрактов сотрудников, на которых распространяются ограничения в отношении срока службы; г) предоставление затронутым сотрудникам специального отпуска без сохранения содержания на срок до двух лет. Наконец, Генеральный секретарь будет также рассматривать возможность предоставления затронутым сотрудникам соответствующего пакета выплат в связи с увольнением, с тем чтобы избежать увольнений не по собственному желанию и ограничить риск потенциальных тяжб (там же, пункты 84–88). Как указано в таблицах 8 и 9 приложения IV к докладу, в 2020 году будет упразднено 633 должности, а в 2021 году — 114 должностей.

36. По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что даже после принятия всех мер по смягчению последствий для персонала ряд сотрудников может быть уволен не по собственному желанию, что сопряжено с потенциальной выплатой выходных пособий. Были произведены предварительные расчеты на основе средних сумм выходного пособия и дат увольнения, и эти оценки были учтены в предлагаемом бюджете и анализе затрат и выгод. На основании представленной Комитету информации он отмечает, что в 2020 году на выплату выходных пособий потребуется сумма, оцениваемая в 4 454 400 долл. США. **Комитет с обеспокоенностью отмечает потенциальные последствия предлагаемого упразднения должностей для персонала и Организации. Комитет ожидает, что Генеральный секретарь сделает все возможное, чтобы смягчить последствия перехода на модель глобального обслуживания для затрагиваемых этим сотрудников и не допустить, насколько это возможно, утраты их навыков, знаний и опыта.**

III. Прочие вопросы

Последствия для существующих подразделений вспомогательного обслуживания

37. Что касается последствий перехода на модель глобального обслуживания для существующих подразделений вспомогательного обслуживания, то, как указывается в рассматриваемом докладе, к местам службы, на которых это скажется в наибольшей степени, относятся Нью-Йорк, Энтеббе, Кувейт и места расположения отделений вне Центральных учреждений и региональных комиссий. Из в общей сложности 747 должностей, которые предлагается упразднить, 82 должности связаны с выполнением функций, относящихся к сфере деятельности Кувейтского объединенного бюро поддержки¹. По запросу Консультативный комитет был проинформирован о том, что, поскольку услуги, предоставляемые Кувейтским объединенным бюро поддержки, будут включены в сферу охвата глобальной модели обслуживания, Бюро перестанет существовать в его нынешнем виде, что приведет к упразднению соответствующих должностей. **Комитет напоминает, что Кувейтское объединенное бюро поддержки не являлось центром совместного обслуживания, утвержденным Генеральной Ассамблеей, и что любые изменения в существующей и будущей модели обслуживания должны утверждаться Ассамблеей (A/73/498, пункты 54 и 55).**

38. В частности, Консультативный комитет отмечает, что в Региональном центре обслуживания в Энтеббе, Уганда, предлагается упразднить 349 должностей, что составляет почти половину от общего числа должностей, которые предлагается упразднить (747 должностей). Генеральный секретарь указывает, что Региональный центр обслуживания будет продолжать выполнять функции, не относящиеся к сфере охвата модели глобального обслуживания, в том числе функции по предоставлению региональных услуг в области информационно-коммуникационных технологий, региональных услуг в области учебной подготовки и конференционного обслуживания, транспортных услуг и услуг по управлению перевозками, а также функции, связанные с региональными закупками, и другие функции через центр материально-технического снабжения на Вспомогательной базе в Энтеббе для Миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Демократической Республике Конго. В докладе отмечается, что для выполнения таких функций в Энтеббе останется 545 штатных сотрудников и подрядчиков (A/73/706, пункты 70 и 71 и таблица 8 приложения IV).

39. Консультативный комитет был информирован о том, что Региональный центр обслуживания в Энтеббе остается ключевым региональным центром и будет продолжать играть важную роль в выполнении мандата Организации Объединенных Наций. Комитет напоминает о том, что Генеральная Ассамблея в своей резолюции 72/266 В просила Генерального секретаря представить предложения в отношении повышения роли региональных центров снабжения, в частности Регионального отделения закупок в Энтеббе, Уганда, в его следующем докладе о закупочной деятельности. По запросу Комитет был проинформирован о том, что с момента создания Регионального центра обслуживания было

¹ 39 должностей в Миссии Организации Объединенных Наций по содействию Афганистану; 33 должности в Миссии Организации Объединенных Наций по оказанию содействия Ираку; три должности в составе Временных сил Организации Объединенных Наций в Ливане; по две должности в Миссии Организации Объединенных Наций по делам временной администрации в Косово и Глобальном центре обслуживания; и по одной должности в Миссии Организации Объединенных Наций по поддержке сектора правосудия в Гаити, в составе Сил Организации Объединенных Наций по наблюдению за разъединением и в составе Вооруженных сил Организации Объединенных Наций по поддержанию мира на Кипре.

затрачено около 7,71 млн долл. США на офисные помещения, а также 9,77 млн долл. США на учебные и технологические объекты, которые не связаны с деятельностью, относящейся к сфере охвата модели глобального обслуживания. Комитет ожидает, что Генеральный секретарь представит Генеральной Ассамблее во время рассмотрения настоящего доклада дополнительную информацию об инвестировании средств в Региональный центр обслуживания в Энтеббе. **Комитет надеется, что с учетом значительного числа должностей, которые предлагается упразднить, объема средств, затраченных до настоящего времени на Региональный центр обслуживания, просьбы Ассамблеи, содержащейся в ее резолюции 72/266 В, и ключевой региональной роли этого центра Генеральный секретарь обеспечит оптимальное использование потенциала Регионального центра обслуживания и реализацию мер по смягчению последствий для затрагиваемого персонала. Комитет рекомендует Ассамблее обратиться к Генеральному секретарю с просьбой представить дополнительную информацию по этому вопросу в его следующем докладе о модели глобального обслуживания.**

Административные услуги, предоставляемые Организации Объединенных Наций Программой развития Организации Объединенных Наций

40. По запросу относительно административных услуг, предоставляемых другими структурами системы Организации Объединенных Наций, Консультативный комитет был проинформирован о том, что Секретариат планирует пользоваться услугами Программы развития Организации Объединенных Наций (ПРООН) для обеспечения административного вспомогательного обслуживания системы координаторов-резидентов в 131 канцелярии координаторов-резидентов и 3 региональных отделениях Управления по координации оперативной деятельности в целях развития до конца 2019 года. За оказание этих услуг Секретариат выплатит ПРООН 19,6 млн долл. США в качестве глобальной паушальной суммы на покрытие прямых расходов, а также сумму, составляющую 4 процента от объема расходов, связанных с должностями, и сумму, составляющую 8 процентов от объема расходов, не связанных с должностями, в связи с обеспечением общей управленческой поддержки. Ожидается, что этот порядок изменится в 2020 году, если Генеральная Ассамблея одобрит предложение о модели глобального обслуживания. **Комитет приветствует намерение Генерального секретаря включить эти административные услуги в сферу охвата модели глобального обслуживания и отмечает, что это должно привести к дополнительным выгодам в результате повышения эффективности.**

41. По запросу Консультативный комитет был также проинформирован о том, что ПРООН предоставляет услуги и другим подразделениям Секретариата, в том числе: а) Департаменту по вопросам охраны и безопасности, для которого ПРООН обеспечивает административное вспомогательное обслуживание его отделений на местах, не располагающих соответствующей административной структурой или персоналом, за плату в размере 8 процентов от общей суммы расходов; и б) Управлению по координации гуманитарных вопросов, для которого ПРООН обеспечивает административное обслуживание отделений на местах. **Комитет надеется, что Генеральный секретарь представит обновленную информацию по этому вопросу в его следующем докладе о модели глобального обслуживания.**

IV. Заключение

42. Меры, о принятии которых Генеральный секретарь просит Генеральную Ассамблею, изложены в пункте 113 его доклада (A/73/706). **С учетом своих**

замечаний и рекомендаций, изложенных выше, Консультативный комитет рекомендует Генеральной Ассамблее:

- a) принять к сведению доклад Генерального секретаря;
- b) утвердить создание с 1 января 2020 года глобальных центров совместного обслуживания и места их расположения;
- c) утвердить общий бюджет глобальных центров совместного обслуживания на 2019 год в объеме 9 157 400 долл. США, включая 679 должностей (представленный в приложении IV документа [A/73/706](#), с учетом положений пункта 27 выше);
- d) одобрить модель финансирования, представленную в разделе III.F доклада Генерального секретаря;
- e) предложить Генеральному секретарю представить на основной части семьдесят пятой сессии Генеральной Ассамблеи доклад о ходе внедрения модели глобального обслуживания;

Бюджет по программам

- f) ассигновать по разделу 29D «Глобальные центры совместного обслуживания» бюджета по программам на двухгодичный период 2018–2019 годов сумму в размере 2 106 200 долл. США, представляющую собой долю ассигнований на период до 31 декабря 2019 года, покрываемую из регулярного бюджета;
- g) отметить, что по разделу 36 «Налогообложение персонала» бюджета по программам на двухгодичный период 2018–2019 годов потребуется сумма в размере 750 600 долл. США и что дополнительные ассигнования потребуются компенсировать соответствующей суммой по разделу 1 сметы поступлений «Поступления по плану налогообложения персонала»;
- h) отметить, что информация о потребностях в ресурсах на 2020 год по разделу 29D «Глобальные центры совместного обслуживания», а также соответствующем упразднении 160 должностей и сокращении ресурсов по тем разделам бюджета и специальным политическим миссиям, которые будут затронуты передачей функций в глобальные центры совместного обслуживания, будет включена в предлагаемые бюджеты по программам на 2020 год;

Операции по поддержанию мира

- i) отметить, что в соответствующих предлагаемых бюджетах Регионального центра обслуживания в Энтеббе и операций по поддержанию мира на финансовый период с 1 июля 2020 года по 30 июня 2021 года будет предложено упразднить 391 должность;
- j) отметить, что в предлагаемом бюджете по вспомогательному счету для операций по поддержанию мира на финансовый период с 1 июля 2020 года по 30 июня 2021 года будет предложено упразднить к 30 июня 2021 года 24 должности, финансируемые со вспомогательного счета для операций по поддержанию мира;
- k) отметить, что в предлагаемый бюджет по вспомогательному счету для операций по поддержанию мира на финансовый период с 1 июля 2019 года по 30 июня 2020 года будут включены потребности в ресурсах в объеме 19 585 100 долл. США на покрытие расходов на этапе начального

развертывания и ввода в действие глобальных центров совместного обслуживания;

Внебюджетные ресурсы

1) **отметить, что для удовлетворения единовременных и регулярных потребностей в ресурсах глобальных центров совместного обслуживания в период с 1 июля по 31 декабря 2019 года будут использоваться внебюджетные ресурсы в объеме 1 831 500 долл. США.**
