

**Генеральная Ассамблея**

Distr.: General  
12 March 2001  
Russian  
Original: English

Пятьдесят пятая сессия

Пункт 117 повестки дня

**Бюджет по программам на двухгодичный  
период 2000–2001 годов**

**Предложение о новом качестве обслуживания  
посетителей Организации Объединенных Наций****Доклад Генерального секретаря***Резюме*

Настоящим Генеральный секретарь представляет свое предложение о новом качестве обслуживания посетителей Организации Объединенных Наций для рассмотрения Генеральной Ассамблеей.

Это предложение направлено на модернизацию и повышение уровня обслуживания посетителей в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций. Предложение предусматривает строительство новых помещений при входе в здание на территорию со стороны сорок седьмой улицы, которые будут связаны со зданием Генеральной Ассамблеи подземным переходом, а также внедрение интерактивной, мультимедийной программы демонстрации экспонатов. Капитальные расходы на строительство предлагаемых помещений и связанные с этим первоначальные инвестиции в оборудование для обслуживания посетителей, которые, по расчетам, составят 50–60 млн. долл. США, будут полностью финансироваться частными источниками и рассматриваться как взносы натурой для Организации Объединенных Наций. Сопутствующая модернизация здания Генеральной Ассамблеи, необходимая для повышения качества обслуживания посетителей, будет проводиться в рамках генерального плана капитального ремонта, содержащегося в докладе Генерального секретаря по этому вопросу (A/55/117). Организация Объединенных Наций возьмет на себя ответственность за эксплуатацию и техническое обслуживание новых помещений, а также за периодическое обновление выставочного оборудования и электронных программ и долгосрочное переоборудование установок, предоставленных в качестве взноса натурой. Предполагается, что предлагаемые новые помещения и оборудование для посетителей повысят финансовую эффективность

программы экскурсий и прибыльность коммерческих видов деятельности.

## Содержание

	<i>Пункты</i>	<i>Стр.</i>
I. Общий обзор .....	1–5	3
II. Концепция .....	6–9	4
III. Нынешняя ситуация .....	10–17	6
IV. Физические масштабы предложения .....	18–24	8
А. Придание посещениям интерактивного и информативного характера .....	18–19	8
В. Капитальное строительство: объекты и строительные работы, предоставленные Организации Объединенных Наций в качестве дара .....	20–21	9
С. Капитальное строительство: реконструкция в рамках генерального плана капитального ремонта .....	22–24	10
V. Опыт других учреждений .....	25–30	11
VI. Финансовые и бюджетные последствия .....	31–47	14
А. Капитальные затраты .....	32	14
В. Бюджетные последствия для программы «Обслуживание посетителей» .....	33–38	14
С. Бюджетные последствия для коммерческой деятельности .....	39–43	17
D. Последствия для бюджета в период производства строительных работ и в период, предшествующий переходу на новые формы обслуживания посетителей .....	44–45	21
Е. Другие последствия для регулярного бюджета, которые могут иметь место в будущем .....	46	21
F. Фонд для проведения капитальных работ в контексте улучшения качества обслуживания посетителей .....	47	22
VII. Другие вопросы .....	48–50	22
А. Повышение эффективности организации посещений для туристов и лиц, посещающих Организацию в служебных целях .....	48	22
В. Повышение уровня безопасности .....	49	23
С. Роль организаций системы Организации Объединенных Наций во внедрении новых форм обслуживания посетителей .....	50	23
VIII. Управленческая деятельность .....	51–57	24
А. Будущие меры .....	51–56	24
В. Меры, которые предлагается принять Генеральной Ассамблее .....	57	26

## I. Общий обзор

1. Обслуживание посетителей<sup>1</sup> в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций — это важный элемент общения с огромным числом людей, представляющих широкие слои населения всего мира. В контексте прилагаемых в настоящее время Организацией усилий, направленных на ее обновление и реформу, эти люди открывают перед Организацией Объединенных Наций необъятные возможности для того, чтобы повысить ее авторитет и ее образ в глазах мировой общественности. Необходимость модернизации и усовершенствования форм обслуживания посетителей, которые существенно не изменились с момента их принятия более 40 лет назад, уже давно признается Организацией. В настоящем докладе содержится предложение к Генеральной Ассамблее относительно многоэтапного процесса, результатом которого будет радикально новая, расширенная система обслуживания посетителей, соответствующая неустанным усилиям Организации, направленным на то, чтобы улучшить контакты с общественностью и более эффективно представлять информацию о ее деятельности и достигнутых результатах.

2. Первоначальная концепция нового качества обслуживания посетителей была разработана в 1998 году группой экспертов под эгидой Фонда «За лучший мир» и была представлена на рассмотрение Генеральному секретарю. При поддержке внешних консультантов, участвовавших в подготовке плана капитального ремонта, Секретариат всесторонне рассмотрел и развил предложенную концепцию. Учитывая то, что эта концепция связана с планируемой модернизацией комплекса Центральных учреждений и имеет последствия для нее, предложение в настоящем документе относительно нового качества обслуживания посетителей было подготовлено в тесной координации с разработкой предложения Генерального секретаря о плане капитального ремонта, содержащемся в докладе по этому вопросу от 28 июня 2000 года (A/55/117). Это предложение было рассмотрено государствами-членами на пятьдесят пятой сессии Генеральной Ассамблеи, которая уполномочила Генерального секретаря без ущерба для окончательного решения Генеральной Ассамблеи по данному вопросу приступить к подготовке комплексного проектного плана и детального анализа расходов (резолюция 55/238 Ассамблеи, раздел IV). С точки зрения физической модернизации новое качество обслуживания посетителей и план капитального ремонта связаны друг с другом, прежде всего в отношении предлагаемой реконструкции открытых для посетителей помещений в здании Генеральной Ассамблеи.

3. Капитальные расходы на проведение работ, направленных на улучшение качества обслуживания посетителей, будут полностью финансироваться из частных источников. Американская ассоциация содействия Организации Объединенных Наций предложила собрать необходимые средства и предоставить Организации Объединенных Наций взнос натурой на сумму 50–60 млн. долл. США. Основные элементы предложения о новом качестве обслуживания посетителей включают в себя строительство нового павильона, его оснащение, создание широкого комплекса интерактивных экспонатов и расширение коммерческих помещений, непосредственно предназначенных для посетителей.

4. Ответственность за эксплуатацию и техническое обслуживание помещений и оборудования в предлагаемом плане по-прежнему будет лежать на Организации Объединенных Наций. Его бюджетные последствия в соответствии с программой «Обслуживание посетителей» предусматривают увеличение как поступлений, так и расходов. С созданием новых помещений и в связи с реализацией расширенной программы удовлетворения потребностей посетителей число посетителей в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций, а также число людей, принимающих участие в платных экскурсиях, как предполагают, соответственно увеличится. Ожидается также, что благодаря внедрению новых форм обслуживания нынешняя программа «Обслуживание посетителей» станет более действенной в финансовом отношении и значительно повысит прибыльность коммерческих видов деятельности, непосредственно связанных с этой программой. Возникнет единовременная потребность в покрытии ряда «начальных» расходов до внедрения новых форм обслуживания посетителей. Таким образом, хотя реализация предложения Генерального секретаря о новом качестве обслуживания не имеет последствий с точки зрения капитальных затрат, его одобрение государствами-членами будет иметь существенные последствия для регулярного бюджета.

5. Для того, чтобы новые формы обслуживания оставались актуальными и сохраняли свою привлекательность для туристов, важно, чтобы они всегда были современными, а экспонаты периодически обновлялись. Необходимо также учитывать долгосрочные потребности в капитальных средствах для постоянного улучшения качества работы с посетителями. Планируемый павильон и его оборудование должны своевременно совершенствоваться и модернизироваться. Учитывая эти будущие потребности, государства-члены, возможно, пожелают рассмотреть вопрос о создании фонда для проведения капитальных работ в контексте улучшения качества обслуживания посетителей, на котором будет храниться часть поступлений от коммерческих видов деятельности, непосредственно связанных с обслуживанием посетителей, и который будет использоваться для покрытия расходов на замену и модернизацию оборудования и программ в павильоне и прилегающих к нему помещениях.

## **II. Концепция**

### **Введение**

6. Организации системы Организации Объединенных Наций пять раз награждались Нобелевской премией мира, а шесть человек удостоились этой награды за работу совместно с Организацией Объединенных Наций либо под ее эгидой<sup>2</sup>. Организация Объединенных Наций направляла около 50 миссий по поддержанию мира и миссий наблюдателей в различные точки земного шара, и ей удалось мирно разрешить 172 конфликта. Организация Объединенных Наций создала возможности для жителей более 45 стран участвовать в свободных и справедливых выборах — она оказывала консультативные услуги и помощь в проведении выборов и наблюдала за ходом их проведения. В настоящее время система Организации Объединенных Наций помогает более чем 19 миллионам беженцев и лиц, перемещенных внутри страны, во всем

мире; она также предоставляет гуманитарную помощь и помощь в области развития в таком широком диапазоне видов деятельности, как сельское хозяйство и здравоохранение и государственная администрация и управление в 134 странах. Система Организации Объединенных Наций является крупнейшим в мире источником предоставления технической помощи, и ежегодно она оказывает чрезвычайную гуманитарную помощь почти 30 миллионам человек. Организации системы предоставляют глобальные нормативные и регламентационные услуги в таких совершенно разных областях, как, например, гражданская авиация и почтовое обслуживание. Организация Объединенных Наций содействовала в подготовке глобальных договоров в таких жизненно важных сферах, как образование, окружающая среда, население, социальное развитие и права женщин и детей.

7. Общественность не всегда имеет информацию о деятельности системы Организации Объединенных Наций и ее многих важных достижениях, что отражается не только на представлениях, которые складываются у людей об Организации Объединенных Наций, но и порой на политических позициях, которые занимают руководители директивных органов. Общественность иногда воспринимает деятельность системы Организации Объединенных Наций и многие ее достижения фрагментарно; в некоторых случаях Организацию изображают неэффективной и практически нерезультативной. Такой образ Организации указывает на необходимость укрепления потенциала Организации в области общественной информации в XXI веке, с тем чтобы создать целостное представление о роли, деятельности и достижениях системы Организации Объединенных Наций и найти понимание и поддержку у широкой общественности.

8. Приблизительно 800 000 человек из всех стран мира, ежегодно посещающих Центральные учреждения Организации Объединенных Наций, и около 400 000 из них<sup>3</sup>, участвующих в экскурсиях, — это недостаточно использованный канал ознакомления мировой общественности с деятельностью системы Организации Объединенных Наций. За 40 лет, прошедших после введения нынешних форм обслуживания, они существенно не изменились, но за это же время резко возросли запросы посетителей. Учитывая этот факт, Фонд «За лучший мир» направил Генеральному секретарю подготовленное группой экспертов предложение расширить формы обслуживания посетителей в Организации Объединенных Наций и сделать их более полными, привлекательными и содержательными, способными эффективно довести до сведения широкой общественности роль Организации в мире. Это предложение, доработанное Секретариатом, предназначено увеличить число посетителей в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций, повысить качество и эффективность деятельности Организации в области общественной информации и поднять авторитет Организации Объединенных Наций, не отвлекая при этом ресурсы, выделенные на деятельность по основным программам Организации. Американская ассоциация содействия Организации Объединенных Наций предложила свои услуги для мобилизации необходимых средств для покрытия всех расходов на строительство нового здания павильона и подземного соединительного коридора со зданием Генеральной Ассамблеи, их оснащение и закупку основного оборудования, необходимого для осуществления интерактивной мультимедийной программы демонстрации экспонатов

Организации Объединенных Наций. По имеющимся подсчетам, потребуются средства в размере 50–60 млн. долл. США и, если Генеральная Ассамблея одобрит это предложение, Организация примет эту сумму от Американской ассоциации содействия Организации Объединенных Наций в качестве взноса натурой.

9. Секретариат изучает это предложение как с программной, так и с финансовой точек зрения. В настоящем докладе рассматривается реальное положение дел и финансовые последствия, связанные с реализацией предложения; в нем также содержатся рекомендации Генеральной Ассамблеи относительно наиболее действенных, эффективных и рентабельных способов работы в случае утверждения Генеральным секретарем рекомендации о внедрении новых форм обслуживания посетителей.

### **III. Нынешняя ситуация**

10. Управление программой «Обслуживание посетителей» осуществляется Департаментом общественной информации. Коммерческая деятельность, непосредственно связанная с обслуживанием посетителей, регулируется Службой коммерческих операций, Управлением централизованного вспомогательного обслуживания и Департаментом по вопросам управления; исключением в этом отношении является книжный магазин Организации Объединенных Наций, которым управляет Департамент общественной информации. Плата за вход в открытые для посетителей помещения Организации Объединенных Наций не взимается, и посетители могут знакомиться с временными экспонатами самостоятельно или же в составе экскурсионных групп за плату. К числу посетителей, ежедневно прибывающих в Организацию Объединенных Наций, относятся лица, пришедшие по служебным делам, участники конференций и туристы. Туристы — это основная группа, для которой предназначаются новые формы обслуживания; в эту же группу входит небольшое число жителей Нью-Йорка, а также жители других городов Соединенных Штатов Америки и иностранные гости. В настоящее время участники конференций, лица, пришедшие по служебным делам, и туристы проходят через один и тот же пункт проверки, что часто приводит к возникновению очередей. Предусматриваемое в соответствии с генеральным планом капитального ремонта расширение входа со стороны 42-й улицы позволит лицам, направляющимся в здание по служебным делам, проходить через ворота у 42-й улицы, а не через пункт проверки для туристов.

11. В настоящее время около 400 000 туристов ежегодно совершают экскурсии; более 20 процентов экскурсий проводятся не на английском языке. Ежедневный подсчет всех посетителей показал, что 50 процентов из них<sup>4</sup> знакомятся с Организацией в составе экскурсионных групп. Некоторые приходят прогуляться по территории и посмотреть выставленные там скульптуры, другие пользуются возможностью побывать в холле Генеральной Ассамблеи без сопровождения гида и посетить расположенные в здании торговые точки.

12. Экскурсии проводятся семь дней в неделю с 09 ч. 15 м. до 16 ч. 45 м.<sup>5</sup>. Сотрудник Организации Объединенных Наций разъясняет экскурсантам вопросы, касающиеся работы Организации и ее органов, и сопровождает

посетителей в залы Совета Безопасности, Совета по Опеке, Экономического и Социального Совета и Генеральной Ассамблеи. Экскурсия длится около часа. В связи с тем, что в настоящее время по причинам безопасности введены ограничения на число экскурсантов в рамках одной экскурсионной группы (15 человек), порой спрос превышает предложение, и иногда туристы, желающие принять участие в экскурсии, получают отказ.

13. В настоящее время плата за экскурсию<sup>6</sup> составляет 7,5 долл. США для взрослых, 6 долл. США для лиц пожилого возраста, 5 долл. США для учащихся старших классов средней школы и 4 долл. США для учащихся 1–8 классов. По причинам, связанным с безопасностью, закрыты для посещений залы Совета Безопасности и Генеральной Ассамблеи во время проведения в них заседаний, что лишает посетителей чувства причастности к происходящему в Организации и не дает им возможности составить впечатление о ведущихся политических дебатах.

14. В последние годы количество посещений остается приблизительно на одном уровне, который снизился по сравнению с уровнем конца 80-х — начала 90-х годов. В 1993 году произошло существенное сокращение числа посетителей, составившее 12 процентов, что вызвано временным прекращением экскурсий по соображениям безопасности с сентября по декабрь. Уменьшение максимального числа экскурсантов в одной экскурсионной группе с 25 до 15, введенное по соображениям безопасности в 1994 году, привело к дополнительному сокращению числа посетителей на 6 процентов. Результатом этих изменений стало повышение дефицита средств в программе «Обслуживание посетителей» с 347 600 долл. США в двухгодичный период 1994–1995 годов до 1,6 млн. долл. США в двухгодичный период 1998–1999 годов<sup>7</sup>.

15. Интерес общественности к Организации Объединенных Наций отражается на числе посетителей. В 1995 году в период целенаправленной агитационной кампании и широкого освещения средствами массовой информации пятидесятой годовщины Организации Объединенных Наций число посетителей увеличилось на 6 процентов. В 1998 году благодаря позитивному освещению Организации Объединенных Наций в средствах массовой информации и резкому притоку туристов в Нью-Йорк число посетителей увеличилось на 5 процентов.

16. Отмечается, что уменьшение максимального числа посетителей в составе экскурсионной группы оказало весьма негативное воздействие на финансовое положение как из-за сокращения числа туристов, которых можно было бы обслуживать (потеря доходов), так и из-за необходимости увеличения числа экскурсоводов (повышение оперативных расходов).

17. В течение двухгодичного периода на рекламу посещения Организации Объединенных Наций расходуется приблизительно 150 000–200 000 долл. США. Эта сумма составляет 2–3 процента от общих расходов, предусмотренных в программе «Обслуживание посетителей», и около 3 процентов от поступлений от экскурсий.



## **IV. Физические масштабы предложения**

### **A. Придание посещениям интерактивного и информативного характера**

18. Предлагаемые новые формы обслуживания посетителей имеют целью пробудить интерес людей, посещающих Центральные учреждения Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке, и всколыхнуть их воображение, дав им возможность почувствовать актуальность и важность вопросов и проблем, которыми ежедневно занимается Организация. Это будет достигнуто путем использования экспозиций в реальном масштабе времени, интерактивных компьютеризованных мультимедийных презентаций, Интернет-модулей, содержащих ссылки на веб-страницы организаций в системе Организации Объединенных Наций, показа видеофильмов и проведения экскурсий по главным залам заседаний Организации. Туристы получат представление о том, что происходит в мире в день их посещения; для них будут созданы условия, способствующие приятному времяпрепровождению в стенах Организации. В общей системе обслуживания посетителей будут сохранены те аспекты нынешней программы, которые дают непосредственное представление о работе Организации и которые будут дополнены интересными экспозициями, стимулирующими интерактивность посетителей. Практика проведения временных выставок, являющихся сейчас одним из основных элементов нынешней программы, будет продолжена, но в более благоприятных для них условиях. Предполагается, что в связи с появлением дополнительных площадей новые формы обслуживания посетителей позволят более широко приглашать международных и национальных артистов, которые будут выступать перед посетителями, пробуждая у них интерес к культурам различных народов мира.

19. В целом, концепцию нового качества обслуживания посетителей можно представить в виде презентации, состоящей из четырех частей и завершающейся экскурсией под руководством гида по залам заседаний, как это в общих чертах отражено в приведенной ниже диаграмме. Следует отметить, что подробный сценарий экскурсии будет разработан на стадии проектирования, описанной в разделе VIII настоящего доклада. Поэтому приведенную ниже иллюстрацию следует воспринимать исключительно как ориентировочную.



Компоненты новой концепции обслуживания посетителей

## **В. Капитальное строительство: объекты и строительные работы, предоставленные Организации Объединенных Наций в качестве дара**

20. Основные объекты, связанные с новой концепцией обслуживания посетителей и включающие павильон (в том числе подземный переход к зданию Генеральной Ассамблеи), оснащение и необходимое оборудование для интерактивных мультимедийных экспозиций будут предоставлены Организации Объединенных Наций Американской ассоциацией содействия Организации Объединенных Наций в виде взноса натурой. Принятие взноса от

Ассоциации будет оговорено следующими условиями: а) проект павильона должен учитывать международный характер Организации и должен быть одобрен Организацией Объединенных Наций; б) павильон должен гармонически сочетаться с существующими зданиями и строениями Организации Объединенных Наций; в) строительные нормы и строительные материалы должны соответствовать стандартам качества, установленным Организацией Объединенных Наций, или превышать их; и г) не должно быть коммерциализации помещений.

21. Павильон планируется построить на площадке, прилегающей к воротам на Первой авеню и 47-й улице; он будет представлять собой невысокое здание с одним подземным этажом. Нижний этаж будет простираться в южном направлении и соединяться с первым цокольным этажом здания Генеральной Ассамблеи. В павильоне будут располагаться пост досмотра посетителей, материалы для предварительного ознакомления с Организацией Объединенных Наций, актовый зал и аудитории проведения для бесед с посетителями, места общего пользования (гардеробы и туалеты), а также торговые заведения. Новые торговые точки будут функционировать параллельно с существующими кафетерием, почтовым киоском, магазином сувениров и книжным магазином, расположенными в вестибюле первого цокольного этажа здания Генеральной Ассамблеи. Некоторые из этих служб планируется периодически обновлять с учетом новых тенденций и новых запросов посетителей, с тем чтобы стимулировать их к повторному посещению Организации Объединенных Наций. Павильон и подземный переход, связывающий его со зданием Генеральной Ассамблеи, будут использоваться для размещения взаимосвязанных и интерактивных мультимедийных экспозиций, рассказывающих об истории Организации Объединенных Наций с момента ее создания по настоящий день.

### **С. Капитальное строительство: реконструкция в рамках генерального плана капитального ремонта**

22. Реконструкция помещений для посетителей, предлагаемая в генеральном плане капитального ремонта (A/55/117, пункт 49), включает перестройку первого цокольного этажа здания Генеральной Ассамблеи — именно сюда будет вести подземный переход, который соединит предлагаемый павильон со зданием Генеральной Ассамблеи. Запланированная реконструкция скоординирована с предлагаемой новой концепцией обслуживания посетителей как с инженерной, так и с инфраструктурной точек зрения, а также в плане согласования и содержания экспозиций. Перестройка первого цокольного этажа здания Генеральной Ассамблеи позволит существенно расширить выставочные площади путем заимствования имеющихся в гараже складских помещений и перенести в другое место кафетерий и туалеты. Работы по реконструкции помещений для посетителей согласно генеральному плану капитального ремонта ограничиваются существующими зданиями и полностью и подробно описаны в представленных предложениях. Следует отметить, что реконструкция имеет особое значение для новой концепции обслуживания посетителей.

23. Двумя основными факторами, привлекающими посетителей в Центральные учреждения Организации Объединенных Наций, являются

возможность увидеть места, где происходили исторические события, и возможность наблюдать дискуссионный процесс между государствами-членами. Имея это в виду, планируется принять ряд практических мер по пути следования экскурсии. По всему маршруту в Конференционном корпусе будут приняты меры по обеспечению безопасности, а время доступа в залы Советов будет увеличено за счет установки прозрачных перегородок, отделяющих галереи для посетителей от залов заседаний. Будет снова открыта смотровая площадка зала заседаний 4, расположенная в вестибюле здания Генеральной Ассамблеи (в настоящее время эта смотровая площадка закрыта по соображениям безопасности).

24. Осуществление предложения о новом качестве обслуживания посетителей может повлиять на два аспекта генерального плана капитального ремонта. Во-первых, поскольку проверка посетителей будет проводиться в новом здании павильона, исчезнет необходимость в расширении зоны для проверки посетителей, расположенной у нынешнего входа для посетителей. Финансовые средства для этого предусматривались в генеральном плане капитального ремонта в контексте мер повышения безопасности. Во-вторых, строительство в здании Генеральной Ассамблеи дополнительных подземных помещений для информационно-технических служб (там же, пункт 48) обойдется дешевле, если землеройные работы и работы по закладке фундамента, связанные со строительством павильона для посетителей и дополнительных подземных помещений, будут проводиться совместно. Любая полученная в результате этого экономия будет отражена в подробном анализе расходов на осуществление генерального плана капитального ремонта, который будет представлен Генеральной Ассамблее.

## V. Опыт других учреждений

25. Для оценки возможных финансовых последствий инфраструктурных изменений, предлагаемых в связи с новой концепцией обслуживания посетителей, был изучен опыт других государственных и частных учреждений, внесших существенные изменения в свои программы обслуживания посетителей. Вероятное воздействие значительного улучшения качества обслуживания посетителей Организации Объединенных Наций на число посетителей и на связанные с приемом посетителей доходы и расходы было учтено при анализе финансовых и бюджетных последствий предложения о новом качестве обслуживания посетителей. Эти последствия рассматриваются в разделе VI ниже.

26. Чтобы дать государствам-членам основу для сравнительного анализа проекта и его масштабов, было проведено базисное исследование с участием семи учреждений-компараторов в Соединенных Штатах Америки и одного учреждения-компаратора в Европе. Исследования проводились консультантом, который был нанят Организацией для оказания ей содействия в подготовке оценки условий осуществления генерального плана капитального ремонта. Восемь отобранных компараторов являются крупными культурными учреждениями, которые существенно улучшили обслуживание посетителей. Все охваченные исследованием учреждения регулярно улучшают и обновляют свои службы и программы обслуживания посетителей и в течение последнего десятилетия осуществили значительные меры по реконструкции. В целом,

когда эти учреждения существенно расширяли объем услуг для посетителей или совершенствовали формы обслуживания посетителей, наблюдалась тенденция, которая описывается ниже. Результаты исследования служат основой, на которой разрабатывалось предложение о новом качестве обслуживания посетителей Организации Объединенных Наций:

- сокращение числа посетителей и доходов в период строительства;
- увеличение числа посетителей после внедрения новых форм обслуживания;
- сокращение числа посетителей в период 6–12 месяцев после внедрения новых форм обслуживания, вслед за чем количество посетителей выравнивается;
- сокращение числа посетителей, если в течение 1–3 лет после внедрения новых форм обслуживания посетителей не происходит расширения объема услуг или улучшения их качества.

27. Такая тенденция испытывает на себе влияние как мер, принимаемых соответствующей организацией, так и не зависящих от нее факторов. Например, проведение специальных мероприятий в период строительства сдерживало тенденцию к сокращению числа посетителей, а рекламная кампания по случаю открытия приводила к увеличению числа посетителей. С другой стороны, существенное сокращение числа туристов, посещающих Нью-Йорк, негативно повлияло бы на число посетителей Организации Объединенных Наций.

28. С учетом опыта описанных выше учреждений-компараторов и наблюдавшихся в прошлом тенденций в количестве лиц, посещающих Организацию Объединенных Наций, нанятый Организацией консультант пришел к выводу, что число посетителей Организации Объединенных Наций в двухгодичный период после внедрения новой формы обслуживания посетителей достигнет 2,7 миллиона человек и что 2 миллиона из них примут участие в организованных экскурсиях. Эти выводы, нашедшие отражение в диаграммах числа посетителей, основаны на предположении, что новые формы обслуживания посетителей будут внедрены в январе 2004 года. Хотя эта дата сейчас представляется уже нереальной, следует отметить, что выводы консультанта служат основой для финансовых прогнозов в отношении новых форм обслуживания посетителей, изложенных в разделе VI настоящего доклада.

29. В первой диаграмме (Число посетителей — диаграмма I) приводятся фактические данные о числе посетителей в двухгодичный период 1998–1999 годов и прогнозируемые данные на следующие двухгодичные периоды без внедрения новых форм обслуживания. Во второй диаграмме (Число посетителей — диаграмма II) приводятся фактические данные о числе посетителей за двухгодичный период 1998–1999 годов, прогнозируемые данные на текущий двухгодичный период, прогнозируемые данные о сокращении числа посетителей в период строительства и прогнозируемые данные о числе посетителей в двухгодичный период после внедрения новых форм обслуживания. Прогнозируемые данные во второй диаграмме основываются на следующих предположениях:

- строительство объектов, связанных с внедрением новых форм обслуживания посетителей, займет, по всей вероятности, 24 месяца;
- строительные работы будут вестись таким образом, чтобы до минимума сократить их негативное воздействие на обслуживание посетителей;
- концептуальный план, изложенный в настоящем докладе, будет реализован без каких-либо значительных изменений;
- с внедрением новых форм обслуживания максимальное число посетителей в рамках одной экскурсии увеличится с 15 до 25 человек.

### Число посетителей — диаграмма I

	<i>Без изменения существующих форм обслуживания посетителей</i>			
	<i>1998–1999 годы (фактические данные)</i>	<i>2000–2001 годы (прогноз)</i>	<i>2002–2003 годы (прогноз)</i>	<i>2004–2005 годы (прогноз)</i>
Общее число лиц, посещающих Организацию Объединенных Наций	1 726 600	1 563 900	1 925 000	1 982 000
Число лиц, участвующих в экскурсиях	863 300	781 950	962 500	991 000
Число участников в одной экскурсии	15	15	15	15

### Число посетителей — диаграмма II

	<i>Нынешние формы обслуживания посетителей</i>		<i>Период строительства</i>	<i>После внедрения новых форм обслуживания посетителей</i>
	<i>1998–1999 годы (фактические данные)</i>	<i>2000–2001 годы (прогноз)</i>	<i>(прогноз)</i>	<i>(прогноз)</i>
Общее число лиц, посещающих Организацию Объединенных Наций	1 726 600	1 563 900	962 500	2 700 000
Число лиц, участвующих в экскурсиях	863 300	781 950	481 250	2 000 000
Число участников в одной экскурсии	15	15	15	25

30. Если судить по опыту учреждений-компараторов, охваченных базисным исследованием, и исходить из предположений, изложенных в пункте 29, внедрение новых форм обслуживания окажет следующее воздействие на число лиц, посещающих Организацию Объединенных Наций:

- число посетителей в годы, предшествующие внедрению новых форм обслуживания, существенно уменьшится в связи с неудобствами, вызванными строительными работами;
- после внедрения новых форм обслуживания число посетителей по сравнению с нынешними формами обслуживания существенно возрастет.

## **VI. Финансовые и бюджетные последствия**

31. О финансовых и бюджетных последствиях осуществления предложения о новом качестве обслуживания посетителей говорится в пунктах 32–47 ниже. Вопрос о капитальных затратах в связи с реализацией предложения рассматривается в пункте 32, а о его последствиях для оперативных бюджетов, охватываемых программой «Обслуживание посетителей», и для коммерческой деятельности говорится в пунктах 33–43. Вопрос о бюджетных последствиях мер, которые будут приниматься в период осуществления предложения о новом качестве обслуживания посетителей и до начала реализации соответствующей программы, рассматривается в пунктах 44 и 45, а о других последствиях для регулярного бюджета в будущем говорится в пункте 46. Обращенное к государствам-членам предложение Генерального секретаря рассмотреть вопрос о создании фонда для проведения капитальных работ в контексте улучшения обслуживания посетителей рассматривается в пункте 47.

### **A. Капитальные затраты**

32. Как отмечалось ранее, капитальные затраты в связи с внедрением новых форм обслуживания посетителей, по оценкам, составляют 50–60 млн. долл. США, и их предполагается получить в виде взносов натурой от Американской ассоциации содействия Организации Объединенных Наций, которая будет нести ответственность за сбор необходимых средств согласно соответствующим руководящим принципам Организации Объединенных Наций и при ее надлежащем участии (см. раздел VIII), а также будет осуществлять необходимые закупки и заключать контракты с целью обеспечить, чтобы все работы были завершены в соответствии с утвержденными Организацией Объединенных Наций спецификациями. Ассоциация содействия будет стремиться мобилизовывать средства, в частности, отдельных лиц, корпораций, фондов и неправительственных организаций. Ассоциация уже провела неофициальную предварительную оценку возможностей в плане мобилизации требуемых ресурсов в виде взносов натурой в необходимом предполагаемом объеме. Она сообщает о большом энтузиазме среди потенциальных доноров и выражает уверенность в том, что необходимые ресурсы могут быть мобилизованы. Однако государства-члены, возможно, пожелают отметить, что в свете бюджетных, оперативных и других последствий для Организации Объединенных Наций фактическое начало строительных работ в обязательном порядке будет зависеть от удостоверения Ассоциацией того факта, что необходимые средства были мобилизованы с тем, чтобы дать ей возможность предоставить Организации Объединенных Наций предполагаемый взнос натурой.

### **B. Бюджетные последствия для программы «Обслуживание посетителей»**

33. В таблице 1 ниже приводятся сравнительные данные, позволяющие определить предполагаемые бюджетные последствия осуществления предложения о новом качестве обслуживания посетителей для программы «Обслуживание посетителей». В колонке A содержится информация о



фактических оперативных бюджетах этой программы в двухгодичном периоде 1998–1999 годов, а в колонках В и С — информация о предполагаемых оперативных бюджетах в рамках нынешней программы «Обслуживание посетителей» (колонка В), которая сравнивается с предполагаемыми оперативными бюджетами на первый полный двухгодичный период после внедрения новых форм обслуживания посетителей (колонка С). Оценочные данные, содержащиеся в колонках В и С, получены на основе показателей расходов за двухгодичный период 2000–2001 годов и скорректированы с учетом инфляции, которая будет вызвана ростом издержек в будущем. При изучении этих ориентировочных данных государства-члены, возможно, пожелают отметить, что с вводом в строй более современных и более просторных помещений появится возможность повысить степень финансовой отдачи программы «Обслуживание посетителей». Ожидается, что новые формы обслуживания привлекут большее число посетителей, и в результате этого удвоится количество тех посетителей, которые приходят в Организацию на экскурсию в сопровождении гида. Совершенствование системы безопасности позволит увеличить до 25 число включаемых в экскурсионные группы посетителей, которое в настоящее время составляет 15 человек. Цены билетов на сопровождаемые экскурсии, которые традиционно периодически повышаются, можно установить на соответствующих уровнях в целях содействия надлежащему функционированию всей системы экскурсионного обслуживания. Для обслуживания новых расширенных помещений понадобится также дополнительное число сотрудников для того, чтобы, в частности, работать с посетителями в новых аудиториях, руководить добровольцами, обеспечивать бытовое обслуживание, функционирование и обновление выставок и информационных стендов, а также эксплуатацию и обновление/замену электронного оборудования и интерактивных экспонатов, проведение других мероприятий. Возникнет необходимость в использовании на постоянной основе финансовых ресурсов в целях рекламирования Организации Объединенных Наций как привлекательного для туристов объекта. Ожидается, что в целом эта деятельность приведет к изменению нынешней ситуации, при которой сумма расходов превышает сумму поступлений, в результате чего удастся добиться сбалансированности между объемом поступлений и расходов, а сама программа станет более жизнеспособной с финансовой точки зрения.

Таблица 1  
**Услуги для посетителей**  
**Сравнение оперативных бюджетов**  
*(В долл. США)*

	<i>Нынешний порядок обслуживания посетителей</i>	<i>Нынешний порядок обслуживания посетителей</i>	<i>Новый порядок обслуживания посетителей</i>
	<i>1998–1999 годы (фактическая сумма) Колонка А</i>	<i>2000–2001 годы (предполагаемая сумма) Колонка В</i>	<i>Первый полный двухгодичный период (предполагаемая сумма) Колонка С</i>
Поступления	4 964 000	5 561 100	15 800 000
Расходы	(6 534 000)	(6 783 600)	(15 300 000)

	<i>Нынешний порядок обслуживания посетителей</i>	<i>Нынешний порядок обслуживания посетителей</i>	<i>Новый порядок обслуживания посетителей</i>
	<i>1998–1999 годы (фактическая сумма) Колонка А</i>	<i>2000–2001 годы (предполагаемая сумма) Колонка В</i>	<i>Первый полный двухгодичный период (предполагаемая сумма) Колонка С</i>
Чистый доход/(убыток)	(1 570 000)	(1 222 500)	500 000

34. Осуществление предложения о новом качестве обслуживания посетителей приведет, как ожидается, к значительному увеличению объема поступлений по программе «Обслуживание посетителей». По сравнению с двухгодичным периодом 1998–1999 годов, когда сумма поступлений составила 4,9 млн. долл. США, с внедрением новых форм обслуживания сумма этих поступлений может составить почти 15,8 млн. долл. США (см. таблица 1, колонки А и С). Предполагается, что увеличение суммы поступлений до 15,8 млн. долл. США будет обусловлено значительным ростом числа посетителей, желающих принять участие в экскурсии, а также более высокими ценами билетов на экскурсии, о чем более подробно говорится ниже. Как видно из диаграмм I и II (Число посещений), предполагается, что с введением новых форм обслуживания посетителей число участников экскурсий достигнет порядка двух миллионов человек в год, а затем через 6–12 месяцев несколько сократится и стабилизируется. Прогнозируемое значительное увеличение числа посетителей будет обусловлено четырьмя причинами: во-первых, наличием новых, более просторных помещений, рассчитанных на туристов; во-вторых, более разнообразной и содержательной новой программой для посетителей; в-третьих, более широким использованием рекламы и информационных кампаний для привлечения туристов в Центральные учреждения Организации Объединенных Наций; и в-четвертых, более совершенной системой обеспечения безопасности, что позволит увеличить до 25 человек численность групп в составе экскурсий, которая в настоящее время не превышает 15 человек.

35. Прогнозы в отношении поступлений основаны на следующих предполагаемых ценах билетов на сопровождаемые экскурсии: 10 долл. США (для взрослых), 7,5 долл. США (для пожилых людей); 6 долл. США (для учащихся); и 5 долл. США (для детей). В настоящее время эти цены составляют: 7,5 долл. США (для взрослых); 6 долл. США (для пожилых людей); 5 долл. США (для учащихся); и 4 долл. США (для детей). Государства-члены могут пожелать использовать в качестве основы для сравнения результаты изучения порядка работы аналогичных учреждений, которые свидетельствуют о том, что некоторые учреждения не взимают плату за вход, а цены на билеты в тех из них, которые взимают такую плату, колеблются и имеют несколько уровней, зависящих, в частности, от того, желает ли посетитель ограничить свой визит посещением того или иного конкретного объекта (например, одной выставки в музее), выбрать определенное время для визита (например, совершить экскурсию после трех часов дня, когда билеты продаются со скидкой), или купить комплексный билет для посещения сразу нескольких учреждений, которые предлагают экспозиции, представляющие интерес для посетителей. Цена на билеты для взрослых в отдельных учреждениях в 1999 году достигала 13,5 долл. США. С учетом

вышеизложенного, и памятуя о том потенциале, который заложен в предложении о новом качестве обслуживания посетителей, можно считать, что цены билетов на сопровождаемые экскурсии в контексте этой инициативы являются реалистичными.

36. Для государств-членов, возможно, будет интересно отметить, что объем предполагаемых поступлений зависит от ряда факторов, включая число и «особенности» посетителей и участников экскурсий (например, их возраст: люди среднего возраста, пожилые граждане, школьники, студенты и дети в сопровождении взрослых); цена билета на экскурсию; непредсказуемые изменения в местной и международной экономике и развитие тенденций в области туризма. В любом случае оперативные бюджеты программы «Обслуживание посетителей» потребуют пересмотра в свете соответствующих решений государств-членов в отношении предложения Генерального секретаря о новом качестве обслуживания посетителей, а также результатов определения масштабов новой детализированной программы обслуживания, которая будет разработана на этапе проектирования, о чем говорится ниже в разделе VIII.

37. Как указано в таблице 1, предполагается, что расходы в рамках программы «Обслуживание посетителей» увеличатся с 6,5 млн. долл. США в двухгодичном периоде 1998–1999 годов до 15,3 млн. долл. США в течение первого двухгодичного периода после внедрения новых форм обслуживания. Увеличение расходов обусловлено рядом факторов: во-первых, необходимостью привлечения дополнительного персонала (как штатных сотрудников, так и контрактников) для предоставления новых услуг посетителям, в том числе 11 экскурсоводов для двух аудиторий, двух экскурсоводов для работы в выставочном помещении, а также временный персонал для нового гардероба. Кроме этого, потребуется пять сотрудников (штатных или контрактников) для обеспечения функционирования выставок и обновления экспонатов и еще три сотрудника для работы с электронным выставочным оборудованием; во-вторых, дополнительными расходами, которые будут связаны главным образом с привлечением дополнительного персонала для оказания вспомогательных услуг и обслуживания экскурсантов, число которых увеличится более чем в два раза (см. Число посещений, диаграммы I и II); в-третьих, дополнительными расходами на информационную деятельность и рекламу новых форм обслуживания посетителей, которые закладываются в бюджет на основе применяемых в области туризма норм, составляющих 9 процентов от предполагаемой суммы валовых поступлений; и, в-четвертых, расходами на содержание выставок и обслуживание аудио- и видеоаппаратуры, доля которых в бюджете составляет 10 процентов от суммы первоначальных капитальных затрат.

38. Согласно нынешним прогнозам, конкретным результатом увеличения суммы как поступлений, так и расходов в связи с внедрением новых форм обслуживания явится превращение программы «Обслуживание посетителей» из программы, функционировавшей с бюджетным дефицитом в размере 1,6 млн. долл. США в двухгодичном периоде 1998–1999 годов<sup>8</sup>, в более жизнеспособную в финансовом плане программу после реализации предложения о новом качестве обслуживания.

## **С. Бюджетные последствия для коммерческой деятельности**

39. В таблице 2 ниже для сравнения приведены данные, на основе которых можно судить о предполагаемых бюджетных последствиях осуществления предложения о новом качестве обслуживания посетителей для коммерческой деятельности, предназначенной непосредственно для туристов. В колонке А приведены фактические оперативные бюджеты на двухгодичный период 1998–1999 годов, а в колонках В и С приведены предполагаемые оперативные бюджеты в рамках текущей коммерческой деятельности (колонка В), которые сопоставляются с предполагаемыми оперативными бюджетами на первый полный двухгодичный период после внедрения новых форм обслуживания (колонка С). В целях более четкого отражения последствий осуществления новой концепции ориентировочные данные в колонках В и С основаны на показателях расходов в течение двухгодичного периода 2000–2001 годов и не скорректированы с учетом инфляции, которая будет вызвана ростом издержек в будущем.

40. Согласно прогнозам, сумма доходов от коммерческой деятельности после внедрения новых форм обслуживания увеличится с предполагаемых 7,7 млн. долл. США в двухгодичном периоде 2000–2001 годов до 11,2 млн. долл. США (см. таблица 2, Итого поступлений, колонки В и С). Предполагаемое увеличение суммы поступлений основано на консервативной оценке, поскольку в отношении каждого вида коммерческой деятельности предполагается, что показатель расходов одного посетителя останется на уровне двухгодичного периода 2000–2001 годов. Прогноз в отношении увеличения суммы поступлений до 11,1 млн. долл. США основан на значительном увеличении числа посетителей Организации Объединенных Наций после внедрения новых форм обслуживания, которое, как ожидается, достигнет 2,7 миллиона человек (см. Число посещений, диаграмма II, четвертая колонка). Параллельно с увеличением числа посетителей будут расширяться площади, на которых будут находиться коммерческие объекты и которые увеличатся с 14 700 квадратных футов до 19 400 квадратных футов.

41. В силу причин, о которых говорится ниже, каждый вид коммерческой деятельности имеет свои уникальные аспекты, что государства-члены, возможно, пожелают принять во внимание при рассмотрении показателей поступлений и расходов, представленных в таблице 2 ниже:

а) данные по книжному магазину за двухгодичный период 1998–1999 годов не в полной мере отражают потенциал этого вида деятельности с точки зрения продаж, поскольку в указанном двухгодичном периоде книжный магазин четыре месяца был закрыт в связи со строительством;

б) данные о доходах и расходах почтового киоска в настоящее время не проводятся отдельно от данных по другим видам деятельности Почтовой администрации Организации Объединенных Наций в Нью-Йорке. Поэтому данные в колонке А таблицы 2 представляют собой лишь ориентировочную сумму в рамках той доли общего объема поступлений и расходов в Нью-Йорке, которая непосредственно связана с обслуживанием посетителей;

с) при исчислении расходов как почтового киоска, так и книжного магазина учтена стоимость материалов. Сумма расходов по почтовому киоску также включает в себя платежи Почтовой службе Соединенных Штатов Америки за услуги по обработке почтовых отправлений, посылаемых из

почтового киоска Организации Объединенных Наций, который находится в помещении для посетителей;

d) работа магазина сувениров и кафетерия полностью обеспечивается внешними подрядчиками, которые и несут все соответствующие расходы. Поступления в данном случае представляют собой платежи, получаемые Организацией Объединенных Наций от этих подрядчиков, а сумма поступлений представляет собой определенный процент от объема продаж. Поступления от работы кафетерия в настоящее время не проводятся отдельно от общей суммы поступлений всех предприятий общественного питания в Центральных учреждениях Организации Объединенных Наций, а сумма поступлений, отраженная в колонке А таблицы 2, представляет собой примерную долю от общего объема поступлений предприятий общественного питания. Кафетерий является единственным коммерческим предприятием, в отношении которого сумма предполагаемых поступлений определяется на основе количества экскурсантов, а не на основе общего числа посетителей. Это объясняется тем, что посетители, не пожелавшие принять участие в экскурсии, как правило, чаще пользуются другими находящимися за пределами Организации Объединенных Наций предприятиями общественного питания, тогда как кафетерий посещают главным образом те, кто совершает экскурсию в сопровождении гида;

e) как указывалось выше, площади для различных коммерческих предприятий будут расширены в целях обслуживания большего числа посетителей. Данные о предполагаемых поступлениях и расходах новых расширенных предприятий розничной торговли в контексте осуществления предложения о новом качестве обслуживания посетителей включены в данные по магазину сувениров, в то время как данные о поступлениях предполагаемых новых точек общественного питания включены в данные по кафетерию (см. колонку С таблицы 2).

42. Как показано в таблице 2, сумма расходов, связанных с коммерческой деятельностью, увеличится с предполагаемых 3,7 млн. долл. США (в случае, если программа обслуживания посетителей не изменится) до примерно 5,2 млн. долл. США с внедрением новых форм обслуживания. Увеличение суммы расходов произойдет за счет привлечения дополнительного торгового и административного персонала коммерческих предприятий в связи с ростом числа посетителей и расширением объема продаж. Увеличение суммы расходов будет компенсировано увеличением суммы поступлений, что приведет к значительному улучшению финансового положения в двухгодичном периоде после внедрения новых форм обслуживания посетителей.

43. Решение государств-членов в отношении осуществления предложения о новом качестве обслуживания посетителей даст Организации уникальную возможность принять меры в целях повышения рентабельности коммерческой деятельности. В число возможных мер входит расширение нынешних направлений экономической деятельности, с тем чтобы они охватывали различные виды торговли, которые в свою очередь были бы увязаны, например, с конкретными выставками или темами, освещающими текущую деятельность организаций системы Организации Объединенных Наций. Виды услуг в сфере общественного питания, которые могли бы оказываться в павильоне для посетителей, можно было бы также разнообразить, привлекая для этого на

основе контракта о совместном разделе прибылей те предприятия общественного питания, которые обслуживают членов делегаций и персонал в имеющемся комплексе. По сути, можно было бы рассмотреть вопрос об использовании применительно к павильону для посетителей двухаспектного подхода, в рамках которого одно предприятие общественного питания могло бы обслуживать исключительно посетителей, а второе такое предприятие можно было бы сориентировать на обслуживание «по высшему разряду» в помещении с видом на реку Ист-Ривер, где на ужин подавались бы блюда различных национальных кухонь. Другие меры, включая обеспечение управления коммерческой деятельностью отдельно от управления другими основными видами деятельности Секретариата и более эффективное использование информационных систем и Интернета для содействия коммерческой деятельности, перечислены в докладе Генерального секретаря о предлагаемых мерах по повышению прибыльности коммерческих видов деятельности Организации Объединенных Наций (документ A/55/546 от 8 ноября 2000 года). Доклад был рассмотрен Консультативным комитетом по административным и бюджетным вопросам, который постановил, в соответствии с просьбой Генерального секретаря, рассмотреть его в связи с настоящим докладом (A/55/7/Add.1, пункт 39). Генеральный секретарь намерен представить более подробные предложения о повышении эффективности коммерческих видов деятельности после того, как государства-члены решат, осуществлять ли предложение о новом качестве обслуживания посетителей.

Таблица 2

**Услуги для посетителей**  
**Сравнение оперативных бюджетов**

(В долл. США)

	Нынешний порядок обслуживания посетителей  1998/1999 годы (фактическая сумма) Колонка А	Нынешний порядок обслуживания посетителей  2000/2001 годы (предполагаемая сумма) Колонка В	Новый порядок обслуживания посетителей  (предполагаемая сумма) Колонка С
<b>Книжный магазин*</b>			
Поступления	2 600 000	3 400 000	4 800 000
Расходы	(2 100 000)	(2 500 000)	(3 500 000)
Чистый доход/(убыток)	500 000	900 000	1 300 000
<b>Почтовый киоск</b>			
Поступления	2 300 000	2 400 000	3 500 000
Расходы	(1 200 000)	(1 200 000)	(1 700 000)
Чистый доход/(убыток)	1 100 000	1 200 000	1 800 000
<b>Магазин сувениров*</b>			
Поступления Организации Объединенных Наций	1 700 000	1 800 000	2 700 000
Расходы	0	0	0

	<i>Нынешний порядок обслуживания посетителей</i>	<i>Нынешний порядок обслуживания посетителей</i>	<i>Новый порядок обслуживания посетителей</i>
	<i>1998/1999 годы (фактическая сумма) Колонка А</i>	<i>2000/2001 годы (предполагаемая сумма) Колонка В</i>	<i>(предполагаемая сумма) Колонка С</i>
Кафетерий для посетителей			
Поступления			
Организации			
Объединенных Наций	70 000	80 000	170 000
Расходы	0	0	0
<b>Итого поступлений</b>	<b>6 670 000</b>	<b>7 680 000</b>	<b>11 170 000</b>
<b>Итого расходов</b>	<b>(3 300 000)</b>	<b>(3 700 000)</b>	<b>(5 200 000)</b>
<b>Чистый доход/(убыток)</b>	<b>3 370 000</b>	<b>3 980 000</b>	<b>5 970 000</b>

\* Округленные данные из регулярного бюджета на двухгодичный период 2000–2001 годов.

#### **Д. Последствия для бюджета в период производства строительных работ и в период, предшествующий переходу на новые формы обслуживания посетителей**

44. Как указывается выше, в период проведения строительных работ, связанных с переходом на новые формы обслуживания, число посетителей Организации Объединенных Наций, предположительно, существенно сократится. Более того, проведение экскурсий в сопровождении гида, вероятно, потребует полностью прекратить почти на целый год. С учетом того, что отмена экскурсий будет иметь определенные последствия и для коммерческой деятельности, непосредственно связанной с обслуживанием посетителей, потери потенциальных доходов Организации за весь период строительных работ составят, по прогнозам, от 9 до 10 млн. долл. США. В связи с этим следует отметить, что при осуществлении любого генерального плана капитального ремонта снижение уровня доходов — неизбежное явление. Для уменьшения предполагаемых потерь дохода будут приняты все меры, включая координацию строительных работ и работ по осуществлению генерального плана капитального ремонта; временный перевод затрагиваемого персонала на другие участки работы и выявление возможностей, позволяющих продолжать осуществление некоторых видов коммерческой деятельности, хотя и в ограниченных масштабах.

45. Внедрение новых форм обслуживания посетителей потребует определенных расходов, связанных с развертыванием начального этапа. В первую очередь необходимо будет привлечь дополнительный персонал и организовать для него специальную подготовку по вопросам, касающимся новых форм обслуживания посетителей, с тем чтобы эти сотрудники были готовы к такой работе. Сметные расходы, связанные главным образом с расходами по персоналу, составят 1 млн. долл. США. Кроме этого, до перехода на новые формы обслуживания в течение шести месяцев необходимо будет

провести целенаправленную рекламную кампанию, которая, как представляется, имеет исключительно важное значение для успешной реализации новой концепции. Эту кампанию следует провести в период строительных работ, когда сократятся доходы, получаемые Организацией от программы обслуживания посетителей. С учетом норм, существующих в индустрии туризма, согласно которым на цели рекламы расходуется 9 процентов доходов в их валовом исчислении, чистые дополнительные затраты на проведение такой кампании составят, по расчетам, 600 000 долл. США. В целом прогнозируемые единовременные расходы, связанные с развертыванием новых форм обслуживания, составят для регулярного бюджета 1,6 млн. долл. США.

#### **Е. Другие последствия для регулярного бюджета, которые могут иметь место в будущем**

46. Предполагается, что с учетом строительства нового павильона расходы на содержание и эксплуатацию этого здания возрастут. Однако при этом следует отметить, что эти дополнительные расходы будут компенсироваться сэкономленными средствами, которые появятся в результате осуществления мер по сокращению расходов на обеспечение безопасности. Эти меры будут приняты после завершения строительства павильона, в котором можно будет проводить досмотр посетителей в целях обеспечения безопасности.

#### **Г. Фонд для проведения капитальных работ в контексте улучшения качества обслуживания посетителей**

47. С точки зрения потенциальных доходов и поступлений и способности привлекать средства со стороны для покрытия капитальных затрат за счет средств из нетрадиционных источников предлагаемые новые формы обслуживания посетителей являются достаточно привлекательными. Как уже отмечалось выше, сметные капитальные затраты в размере 50–60 млн. долл. США не станут слишком тяжелым бременем для государств-членов. Однако как и за нынешнюю программу обслуживания, так и за ее новые формы ответственность ляжет на саму Организацию, которая в связи с этим будет нести определенные периодические и крупные единовременные расходы. В целях оказания содействия покрытию этих расходов, а также в целях обеспечения актуального характера и жизнеспособности этих новых форм обслуживания, с тем чтобы они постоянно привлекали посетителей, государствам-членам, по мнению Генерального секретаря, целесообразно было бы рассмотреть вопрос о создании фонда для проведения капитальных работ в помещениях для обслуживания посетителей. Если такой фонд будет создан, то Генеральный секретарь предлагает, чтобы по завершении каждого двухгодичного периода в нем оставалось 20 процентов, но не более 3,5 млн. долл. США, от общего объема поступлений в валовом исчислении от коммерческой деятельности, непосредственно связанной с использованием новых форм обслуживания посетителей. Часть средств фонда будет использоваться для удовлетворения определенных периодических потребностей, таких, как замена выставочного оборудования и программного обеспечения. Остаток средств за двухгодичный период будет храниться в качестве резерва для оказания содействия покрытию долгосрочных



капитальных затрат, которые в противном случае должны будут полностью покрываться за счет будущих регулярных бюджетов. На деятельность фонда будут распространяться все нормативные положения, касающиеся механизмов финансовой отчетности и ревизий.

## **VII. Другие вопросы**

### **A. Повышение эффективности организации посещений для туристов и лиц, посещающих Организацию в служебных целях**

48. Строительство павильона и другие нововведения помогут облегчить задачу отделения туристов от других посетителей Организации Объединенных Наций, что существенно сократит задержки, постоянно возникающие в настоящее время из-за длинных очередей к общему посту проведения специального досмотра всех посетителей, прибывающих в помещения Центральных учреждений Организации Объединенных Наций. Новый павильон поможет существенно расширить возможности в плане проведения досмотра даже в периоды резкого увеличения числа посетителей и во время проведения крупных конференций. Внедрение практики заблаговременного приобретения билетов на конкретные экскурсии в сопровождении гида также поможет разгрузить поток посетителей. В соответствии с генеральным планом капитального ремонта в рамках улучшения положения дел в плане обеспечения безопасности пост проверки посетителей будет также оборудован и на входе, расположенном на 42-й улице. Пост в новом павильоне будет использоваться для проведения досмотра прежде всего туристов и участников конференций, а не лиц, направляющихся в Организацию по служебным делам. Эта мера повысит эффективность проведения досмотров и сократит время ожидания для всех категорий посетителей.

### **B. Повышение уровня безопасности**

49. Уровень безопасности главных зданий Организации Объединенных Наций<sup>9</sup> повысится, поскольку само наличие нового павильона позволит проводить первоначальный досмотр большинства посетителей в этом здании, а не в вестибюле здания Генеральной Ассамблеи, как это делается в настоящее время. Вместе с предлагаемой перестройкой существующих помещений, предусмотренной в генеральном плане капитального ремонта, эти изменения позволят увеличить число туристов в группах, которые формируются для участия в организованных экскурсиях, с 15 до 25 человек. Кроме этого, предполагается, что повышение уровня безопасности позволит сократить число сотрудников этой службы, которые в настоящее время необходимы для обеспечения безопасности на объектах посещения посетителей, что позволит перевести их на более важные участки.

### **C. Роль организаций системы Организации Объединенных Наций во внедрении новых форм обслуживания посетителей**

50. Предполагается, что новая концепция обслуживания посетителей, предоставляющая возможность развернуть комплексную программу демонстрации экспонатов, использовать интерактивные методы и мультимедийные средства для распространения информации среди посетителей, задействует и опыт организаций системы Организации Объединенных Наций и воспользуется тематическими примерами «ООН в действии». В целях оказания содействия этой деятельности Генеральный секретарь планирует учредить комитет по экспонатам в составе представителей соответствующих департаментов, фондов и программ Организации Объединенных Наций, который будет вносить предложения, касающиеся программы демонстрации экспонатов и работы с посетителями в целях распространения среди международной общественности информации о целях и задачах системы Организации Объединенных Наций и о ее деятельности. С учетом той центральной роли, которую играет Американская ассоциация содействия Организации Объединенных Наций в реализации концепции нового качества обслуживания посетителей, и с учетом важности обеспечения учета мнений посетителей Генеральный секретарь планирует предложить Ассоциации взять на себя роль консультанта комитета по экспонатам. Генеральный секретарь также намерен предложить известным деятелям из дипломатических кругов, средств массовой информации и из числа деятелей искусств выступить в роли консультантов и предложить Комитету по экспонатам свои рекомендации относительно наиболее эффективного выполнения Комитетом возложенных на него функций.

## **VIII. Управленческая деятельность**

### **A. Будущие меры**

51. Настоящий доклад подготовлен на заключительном этапе разработки концепции нового качества обслуживания посетителей, предполагающей определение ее основных компонентов и проведение предварительного технико-экономического обоснования элементов, изложенных в концептуальных предложениях, представленных Генеральному секретарю Фондом «Лучший мир».

52. Следующим этапом станет разработка проекта и мобилизация ресурсов. Если Генеральная Ассамблея примет решение о внедрении концепции нового качества обслуживания посетителей, Американская ассоциация содействия Организации Объединенных Наций в тесном сотрудничестве с Секретариатом развернет первоначальную кампанию по сбору средств. За этим последует разработка проекта, включая определение порядка и требований в отношении размещения экспонатов, выработка архитектурного дизайна нового павильона и уточнение Секретариатом расчетных данных, касающихся кадровых и иных потребностей. После завершения работы над проектом и его утверждения Секретариатом Американская ассоциация содействия сформирует комитет по сбору средств. Этот комитет предпримет широкомасштабную кампанию по сбору средств в целях мобилизации ресурсов для подготовки подробной архитектурной и инженерно-технической документации и производства строительных работ.

53. Как только Ассоциация соберет необходимый объем средств, начнется этап строительного-монтажных работ, в ходе которого комитет по координации строительства проведет тендеры на производство строительных работ, оказание различных услуг и поставку оборудования, и лишь после этого приступит к строительству и установке оборудования, необходимого для новых форм обслуживания посетителей.

54. На этапах дизайнерских работ и сбора средств вся деятельность будет осуществляться в форме проекта. Департамент управления от имени Секретариата возьмет на себя руководящую роль в управлении всеми строительными работами, предусмотренными генеральным планом, если он будет утвержден Генеральной Ассамблеей. Надзор за установкой оборудования, которое будет предоставлено Американской ассоциацией содействия Организации Объединенных Наций в форме взноса натурой, будет также осуществляться Департаментом управления в консультации с Департаментом общественной информации и другими департаментами. Департамент управления будет *ex officio* членом координационных комитетов по сбору средств и строительству, которые будут созданы Американской ассоциацией содействия в целях обеспечения, в частности, того, чтобы мобилизация ресурсов осуществлялась в рамках соответствующей политики Организации Объединенных Наций, стандарты, касающиеся строительных работ, соответствовали предъявляемым требованиям и спецификациям Организации Объединенных Наций, а работы, связанные с внедрением новых форм обслуживания посетителей, полностью координировались с теми, которые должны осуществляться в соответствии с генеральным планом капитального ремонта.

55. На приведенной ниже схеме указаны различные этапы процесса подготовки и внедрения новых форм обслуживания посетителей:



**Этапы процесса подготовки и внедрения  
новых форм обслуживания посетителей  
Организации Объединенных Наций**

56. Как указывается в настоящем докладе, в финансовом, бюджетном и оперативном плане предлагаемая концепция нового качества обслуживания посетителей в определенной степени отличается от той, которая использовалась Организацией для обслуживания посетителей до настоящего времени. Однако Генеральный секретарь считает, что для удовлетворения потребностей Организации в XXI веке необходимо рассмотреть различные подходы. Содействие и всесторонняя поддержка частного сектора предоставляют Организации возможность провести модернизацию важной программной деятельности, полезной для всех организаций системы. В связи с этим Генеральный секретарь рекомендует государствам-членам наделить его полномочиями на принятие от Американской ассоциации содействия Организации Объединенных Наций взносов натурой и внедрение новых форм обслуживания посетителей.

## **В. Меры, которые предлагается принять Генеральной Ассамблее**

57. Генеральный секретарь рекомендует Генеральной Ассамблее, рассмотрев настоящий доклад, принять следующие меры:

а) одобрить изложенные в настоящем докладе концепцию и параметры предложения о новом качестве обслуживания посетителей Организации Объединенных Наций;

б) уполномочить Генерального секретаря приступить к внедрению концепции о новом качестве обслуживания посетителей, действуя в тесной координации с потенциальными донорами;

с) просить Генерального секретаря представить Генеральной Ассамблее на ее пятьдесят седьмой сессии доклад о прогрессе, достигнутом в деле внедрения концепции о новом качестве обслуживания посетителей и в разработке его подробных предложений, направленных на повышение рентабельности коммерческой деятельности.

### *Примечания*

<sup>1</sup> В настоящее время оказываемые посетителям услуги включают в себя экскурсии в сопровождении гида, временные выставки и коммерческую деятельность, предназначенную для туристов, в том числе работу книжного магазина, почтового киоска сувенирного магазина и кафетерия.

<sup>2</sup> Нобелевская премия мира была присуждена Управлению Верховного комиссара по делам беженцев в 1954 и 1981 годах, Детскому фонду Организации Объединенных Наций в 1965 году, Международной организации труда в 1969 году и Департаменту операций по поддержанию мира Организации Объединенных Наций в 1988 году. Эта премия была присуждена также бывшему государственному секретарю Соединенных Штатов Америки Корделлу Халлу за его выдающуюся роль в создании Организации Объединенных Наций; лорду Джону Бойду Орру, первому генеральному директору Сельскохозяйственной и продовольственной организации Объединенных Наций; Ральфу Банчу, посреднику Организации Объединенных Наций в Палестине; Лестеру Пирсону, Председателю седьмой сессии Генеральной Ассамблеи, прежде всего за его роль в урегулировании кризиса в Суэцком канале; Дагу Хаммаршельду, Генеральному секретарю Организации Объединенных Наций, за его деятельность в Конго; и Шону Макбрайду, УВКБ, за помощь беженцам в Европе.

<sup>3</sup> Сводные данные, полученные от Службы охраны и безопасности Управления централизованного вспомогательного обслуживания и Группы экскурсионного обслуживания Департамента общественной информации.

<sup>4</sup> Эта цифра отражает общее число посетителей, прошедших через магнитометры на пункте проверки у входа для посетителей. Она включает в себя посетителей, пришедших по служебным делам или наносящих официальный визит.

<sup>5</sup> Во время «мертвого сезона» (январь и февраль) в выходные дни экскурсии не проводятся.

<sup>6</sup> Последнее повышение стоимости билета для взрослых составило 1 долл. США в 1997 году; в 2000 году цены на билеты для лиц пожилого возраста, учащихся и детей увеличились на 50 центов. Начиная с 1989 года цены на билеты для взрослых, которые составляют 47 процентов экскурсантов, росли следующим образом: 1989 год — 4,5 долл. США; 1990 год — 5,5 долл. США; 1992 год — 6,5 долл. США; 1997 год — 7,5 долл. США.

<sup>7</sup> *Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, пятидесятая сессия, Дополнение № 6 (A/50/6), том II, раздел поступлений 3, таблица РП 3.41 «Смета валовых и чистых поступлений от услуг, оказываемых посетителям».*

<sup>8</sup> Департамент общественной информации в настоящее время рассматривает вопрос об увеличении цены билетов на сопровождаемые экскурсии в целях борьбы с дефицитом.

<sup>9</sup> В соответствии с генеральным планом капитального ремонта вход для персонала, расположенный на 42-й улице, будет расширен, с тем чтобы им могли также пользоваться лица, направляющиеся в Секретариат по служебным делам.

---