



Генеральная Ассамблея

Distr.
GENERAL

A/C.5/49/34
17 November 1994
RUSSIAN
ORIGINAL: ENGLISH

Сорок девятая сессия
ПЯТЫЙ КОМИТЕТ
Пункты 107 и 111 повестки дня

БЮДЖЕТ ПО ПРОГРАММАМ НА ДВУХГОДИЧНЫЙ ПЕРИОД 1994-1995 ГОДОВ

ПЛАН КОНФЕРЕНЦИЙ

Всеобъемлющее исследование по вопросу о конференционном обслуживании

Доклад Генерального секретаря

ДОКЛАД ГЕНЕРАЛЬНОГО СЕКРЕТАРЯ О ВСЕОБЪЕМЛЮЩЕМ ИССЛЕДОВАНИИ
ПО ВОПРОСУ О КОНФЕРЕНЦИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

I. ВВЕДЕНИЕ

1. В пункте 42 своей резолюции 48/228 от 23 декабря 1993 года Генеральная Ассамблея просила Генерального секретаря "представить Генеральной Ассамблее на ее сорок девятой сессии всеобъемлющее исследование об организации, управлении и потребностях в области людских ресурсов для обеспечения надлежащего конференционного обслуживания в качестве основы для рассмотрения его предложений по регулярному бюджету на двухгодичный период 1996-1997 годов". Это исследование было проведено при содействии независимого консультанта, привлеченного Департаментом по вопросам администрации и управления, и всестороннем участии Управления конференционного и вспомогательного обслуживания. Ввиду нехватки времени и ресурсов внимание в рамках исследования было сосредоточено на конференционном обслуживании в Центральных учреждениях, хотя считается, что выводы и рекомендации в целом относятся также и к Отделениям Организации Объединенных Наций в Женеве и Вене.

2. В результате исследования было установлено, что потребности в конференционном обслуживании с 1991 года возросли значительно и превышают возможности Конференционных служб при нынешнем объеме кадровых и прочих ресурсов. В ходе исследования были определены некоторые меры, которые могли бы повысить производительность и эффективность использования ресурсов конференционного обслуживания, и подчеркивалась необходимость совершенствования взаимодействия между Конференционными службами и подразделениями, которые представляют материалы для обработки или пользуются услугами Конференционных служб. По многим рекомендациям, основанным на результатах исследования, в настоящее время принимаются меры, и выводы и рекомендации, являющиеся результатом исследования, будут также учтены при подготовке предлагаемого бюджета по программам на 1996-1997 годы.

A. Определения

3. Нынешнее исследование основано на определении конференционного обслуживания как услуг, необходимых для проведения конференций и совещаний и выпуска документов в связи с такими заседаниями. Согласно среднесрочному плану на период 1992-1997 годов 1/, общие цели Конференционных служб как организационного подразделения могут быть описаны следующим образом:

"обеспечение органов Организации Объединенных Наций, других межправительственных организаций и их соответствующих вспомогательных органов услугами, необходимыми для эффективного и результативного проведения их заседаний и конференций таким образом, чтобы оптимально и наиболее экономично использовать ресурсы и возможности конференционного обслуживания, имеющиеся в рамках всей системы;

разработка и планирование для представления Комитету по конференциям предлагаемого расписания заседаний Организации в соответствии с резолюциями межправительственных органов и правилами и принципами планирования конференций, которое составляется таким образом, чтобы обеспечить наиболее экономичное использование в рамках всей системы ресурсов, центров и помещений и средств для конференционного обслуживания;

/...

обеспечение качества, своевременного выпуска, наличия и широкого распространения документов и изданий, выпускаемых Организацией в разнообразных формах и имеющихся в непосредственном доступе для государств-членов и других пользователей; и

обеспечение соблюдения установленных процедур контроля за документацией и ограничения ее объема в отношении материалов, представляемых для обработки".

Конференционное обслуживание включает планирование, обслуживание заседаний, устный перевод, составление стенографических отчетов, составление кратких отчетов, контроль за документацией, редактирование, справочно-библиотечные и терминологические услуги, письменный перевод (в том числе по контрактам), текстовые услуги, техническое редактирование и коррекционную работу, художественно-оформительские услуги, издание документов с помощью настольных издательских систем, размножение и распространение документации.

4. Конференционное обслуживание предоставляется межправительственным и экспертным органам в целях оказания им содействия в осуществлении их работы и достижении их целей. Поэтому конференционное обслуживание можно считать адекватным, если оно дает возможность государствам-членам проводить заседания в соответствии с утвержденным расписанием и обсуждения по вопросам, которые они хотят рассмотреть. При таком определении результаты самих обсуждений не могут и не должны служить основой для оценки адекватности конференционного обслуживания; в то время как неадекватное конференционное обслуживание может воспрепятствовать успешному обсуждению, адекватное конференционное обслуживание, как бы оно ни определялось, не является достаточным условием для успешного обсуждения.

5. В рамках исследования внимание сосредоточено на следующем:

а) ресурсы конференционного обслуживания ограничены и должны использоваться экономично. Ограниченным является не только число сотрудников, которые могут быть наняты за счет утвержденных бюджетных ассигнований на конференционное обслуживание, но и возможности этих сотрудников по удовлетворению всевозрастающих потребностей в таких услугах. Существуют также пределы для совершенствования этого потенциала за счет применения технологий, оборудования и других технических средств автоматизации служебной деятельности;

б) ценность услуг заключается в своевременности. Документы должны выпускаться достаточно заблаговременно до заседания, на котором будет рассматриваться пункт повестки дня, к которому относятся эти документы, с тем чтобы представители государств-членов имели возможность изучить их. Предоставление всех необходимых услуг должно обеспечиваться к запланированному моменту начала заседания;

в) качество услуг должно быть самым высоким. Для того чтобы конференционное обслуживание имело ценность для государств-членов и содействовало межправительственным органам в достижении их целей, оно должно быть самого высокого качества. Для эффективного проведения заседаний необходимо своевременно выпускать хорошо подготовленные документы и обеспечивать устный перевод и другие услуги высокого качества.

Поэтому задача обеспечения адекватного конференционного обслуживания требует поддержания оптимальной сбалансированности между качеством, своевременностью и эффективностью. И высокое качество, и своевременность, и эффективность являются обязательными составляющими адекватного конференционного обслуживания. В краткосрочном плане в силу нехватки ресурсов, ограниченности возможностей, неадекватной технической поддержки или других факторов уделение первоочередного внимания одной из составляющих, например своевременности, может отрицательно сказаться на других составляющих. Тем не менее в долгосрочном плане цель по-прежнему заключается в совершенствовании всех трех составляющих.

В. Критерии

6. На основании результатов исследования разрабатываются новые более подходящие критерии оценки конференционного обслуживания. Эти критерии рассматриваются ниже (см. раздел III).

II. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНФЕРЕНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

А. Цели

7. Организация конференционного обслуживания должна:

- a) содействовать эффективному использованию ограниченных ресурсов для своевременного и эффективного оказания высококачественных услуг в целях удовлетворения потребностей конференций и заседаний Организации Объединенных Наций по всему миру;
- b) обеспечивать четкое определение функций управляющих программами и надлежащую передачу полномочий этим управляющим, которые будут отвечать за достижение установленных целей в рамках предоставленных ресурсов;
- c) устанавливать четкий порядок взаимодействия как внутри Конференционных служб, так и с другими департаментами и управлениями;
- d) стимулировать проявление инициативы и гибкости, необходимых для учета быстро меняющихся потребностей в обслуживании;
- e) стимулировать сотрудничество и координацию не только между подразделениями конференционного обслуживания в рамках всей системы, но и между Конференционными службами и другими организационными подразделениями Секретариата, а также с межправительственными органами и представителями государств-членов.

В. Нынешняя организационная структура

8. Организационная структура Конференционных служб была пересмотрена в середине 1994 года, как предлагалось в докладе Генерального секретаря о реорганизации Департамента по вопросам администрации и управления (A/C.5/48/72) и было принято Генеральной Ассамблеей в ее решении 48/491 от 14 июля 1994 года. Как освещалось в этом докладе, бывшее Управление по обслуживанию конференций и Управление общего обслуживания были объединены в Управление конференционного и вспомогательного обслуживания под руководством помощника Генерального секретаря. Функции

Конференционных служб включают важные функции, способствующие взаимодействию государств-членов, и должны содействовать успешному функционированию Организации Объединенных Наций и созданию представления о ней как об эффективной организации. В осуществлении управленческих функций в отношении Конференционных служб помощнику Генерального секретаря по конференционному и вспомогательному обслуживанию оказывает содействие один из заместителей на уровне директора, отвечающий за руководство соответствующими службами на повседневной основе, разработкой политики конференционного обслуживания в Организации, а также за установление процедур и практики оказания конференционного обслуживания во всех местах службы. В отделениях Организации Объединенных Наций в Женеве и Вене существует несколько иная организационная структура. В Женеве Отдел обслуживания конференций, включающий в себя Конференционную службу, Лингвистическую службу, Службу устного перевода, Издательскую службу и Библиотеку, существует отдельно от Административного отдела; Директор по обслуживанию конференций подотчетен непосредственно Генеральному директору Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве. Согласно предложенной организационной структуре объединенного подразделения конференционного обслуживания в Вене, подразделения конференционного и административного обслуживания объединены в рамках единого Отдела административного и общего обслуживания (A/C.5/49/24). Организационная структура Конференционных служб в Центральных учреждениях приводится в приложении 1 к настоящему докладу.

9. Вместе с тем во всех случаях Конференционные службы организованы на основе иерархической и функциональной подчиненности, при этом для каждого вида конференционных услуг существует отдельное организационное подразделение. В Центральных учреждениях эти подразделения сгруппированы в два основных отдела: Отдел письменного перевода и редакционного контроля и Отдел устного перевода, обслуживания заседаний и документации. Старшие сотрудники Канцелярии Директора руководят подразделениями Централизованного планирования и координации, Контроля за документацией и программой внедрения новой техники.

C. Анализ организационной структуры

10. В рамках исследования была проанализирована внутренняя организация Конференционных служб и связи между Конференционными службами и другими подразделениями Секретариата. Организация Конференционных служб по функциональному признаку, при которой для каждого аспекта конференционного обслуживания создано отдельное подразделение, обеспечивает преимущества специализации и четкого разграничения функций, полномочий и подотчетности. Такая организация содействует обработке документов и обслуживанию заседаний и позволяет избегать дублирования функций и осуществляемой деятельности. Между отдельными звеньями существуют четкие и прямые связи, и действует надлежащая система передачи полномочий для гибкого учета меняющихся потребностей. Внутреннее взаимодействие находится на хорошем уровне.

11. Вместе с тем специализация и упор на внутреннюю деятельность подразделений могут отодвигать на второй план взаимодействие между подразделениями Конференционных служб, а также с другими подразделениями Секретариата и пользователями конференционных услуг. В результате всеобъемлющего обзора была выявлена необходимость обеспечения большей осведомленности Конференционных служб о потребностях и задачах тех, кто пользуется их услугами, а также тех, кто представляет материалы для обработки Конференционными службами. Представляется

/...

также, что в некоторых случаях другие стороны недостаточно понимают потребности и возможности Конференционных служб.

D. Предложения по улучшению положения

12. В результате исследования в настоящее время в большей степени признается важность укрепления взаимодействия между Конференционными службами и остальными подразделениями Секретариата, а также с представителями государств-членов в целях обмена информацией и принятия согласованных мер по достижению общих целей. Поэтому в настоящее время принимаются шаги по созданию системы взаимодействия персонала Конференционных служб с другими подразделениями Секретариата, которые либо представляют материалы в Конференционные службы для обработки, либо пользуются услугами Конференционных служб, а также с постоянными представительствами в связи с обслуживанием межправительственных органов или групп экспертов.

13. Цель этой системы взаимодействия - улучшить разнообразные производственные связи между Конференционными службами и другими сторонами. В их число будут входить департаменты, которые представляют материалы, обрабатываемые Конференционными службами, и секретариаты межправительственных органов, в функции которых входит планирование работы этих органов и обеспечение своевременного и эффективного представления необходимых документов и требуемого обслуживания заседаний.

14. В настоящее время рассматривается вопрос о возложении на сотрудников Конференционных служб особых функций по обслуживанию конкретных межправительственных органов и групп экспертов и связанных с ними департаментов-составителей документов. Функции таких сотрудников будут дополнять функции секретарей комитетов и координаторов составления документов в основных департаментах, а не дублировать их, и они будут опираться на содействие таких секретарей и координаторов в оценке потребностей органов и разработке графиков представления и выпуска документов. Координацией этой функции будет заниматься Канцелярия Директора.

15. В настоящее время рассматриваются меры по укреплению потенциала Канцелярии Директора по конференционному обслуживанию в области централизованного планирования и координации, включая создание группы по координации работы всех конференционных центров по подготовке к глобальным конференциям и их обслуживанию. Кроме того, внедряется структура по созданию и развитию системы постоянного совершенствования деятельности.

III. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЕРЕНЦИОННЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

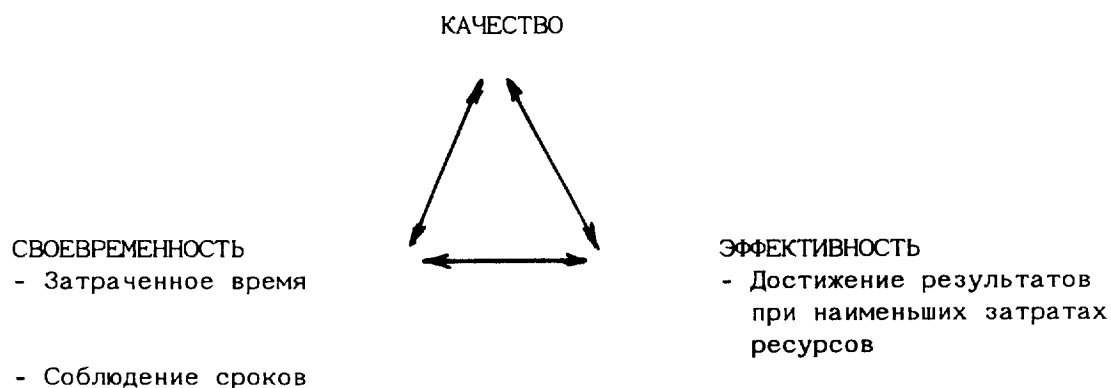
A. Цель

16. Цель управления конференционным обслуживанием заключается в использовании имеющихся относительно ограниченных ресурсов таким образом, чтобы обеспечить необходимое обслуживание при оптимальной сбалансированности между качеством, своевременностью и эффективностью. Повседневная задача заключается в том, чтобы делать правильный выбор для обеспечения такой сбалансированности. Как указывалось выше, это предполагает знание потребностей и приоритетов по каждому виду выпускаемой продукции и предоставляемых услуг. Долгосрочная задача заключается в

/...

повышении качества, своевременности и эффективности на основе улучшения систем, процедур и управления.

Организация служебной деятельности



В. Анализ нынешнего положения

1. Глобальное управление ресурсами конференционного обслуживания

17. Хотя подразделения конференционного обслуживания в Женеве и Вене формально подчиняются генеральным директорам соответствующих отделений на помощнике Генерального секретаря по конференционному и вспомогательному обслуживанию и его заместителе, Директоре по конференционному обслуживанию в Центральных учреждениях, лежит общая ответственность за управление ресурсами конференционного обслуживания, выделяемыми по разделу 25 Е "Конференционное обслуживание, Нью-Йорк, Женева и Вена" бюджета по программам на 1994-1995 годы. Эта функция предусматривает назначение и продвижение по службе персонала подразделений конференционного обслуживания и координацию конференционного обслуживания в рамках всей системы в целях обеспечения оптимального использования имеющихся ресурсов. Назначение и продвижение по службе сотрудников на лингвистических должностях в Центральных учреждениях, Женеве и Вене производятся на основе рекомендаций Директора по конференционному обслуживанию, представляемых помощнику Генерального секретаря по конференционному и вспомогательному обслуживанию. От имени Директора по конференционному обслуживанию директора отделов и начальники служб в Центральных учреждениях поддерживают на регулярной основе тесные контакты со своими коллегами в Женеве, Вене и других конференционных центрах и осуществляют координацию планов и перераспределение сотрудников и работы в целях наилучшего использования имеющихся возможностей. В рамках Канцелярии Директора Координатор Программы внедрения новой техники в Центральных учреждениях поддерживает тесные контакты со своим коллегой в Женеве для обеспечения совместимости компьютерных систем и осуществления согласованной стратегии их развития.

18. Одним из главных инструментов глобальной координации конференционного обслуживания является расписание конференций и совещаний Организации Объединенных Наций, которое готовится под руководством начальника Секции планирования и обслуживания заседаний, который выполняет также функции секретаря Комитета по конференциям. Расписание рассматривается Комитетом по конференциям и представляется на утверждение Генеральной Ассамблеи. В настоящее время создается компьютерная база

/...

данных по конференциям и совещаниям Организации Объединенных Наций в целях содействия координации между конференционными центрами и подготовке и соблюдению двухгодичного расписания конференций и совещаний.

2. Управление и координация в Центральных учреждениях

19. В Центральных учреждениях координация работы специализированных функциональных подразделений конференционного обслуживания обеспечивается за счет проведения на еженедельной основе совещаний, созываемых директорами отделов и начальником подразделения контроля за документацией для планирования обработки документов и обслуживания заседаний в предстоящие недели. На этих заседаниях собираются вместе соответствующие сотрудники из различных организационных подразделений для обеспечения согласования общих приоритетов и распределения надлежащих ресурсов для своевременного выполнения работы.

3. Производственная цепочка обработки документации

20. Для эффективной обработки большого объема документации и соблюдения сжатых сроков ее выпуска подразделения конференционного обслуживания образуют производственную цепочку, приоритеты в отношении обработки документов для которой определяются подразделением контроля за документацией в консультации с секретариатами межправительственных органов и подразделениями по обработке документов. В настоящее время разрабатываются планы расширения возможностей подразделения контроля за документацией по планированию и контролю выпуска документов и обеспечению соблюдения правил в отношении документации.

21. В каждом подразделении по обработке документации в целях скорейшей обработки рукописей документы во многих случаях распределяются среди нескольких сотрудников, и эти части вновь собираются воедино на этапе подготовки оригинала-макета для размножения. Хотя принцип производственной цепочки позволяет обеспечивать эффективную и быструю обработку документов, в этом случае сотрудникам приходится работать над рядом частей различных документов, в результате чего они фактически не причастны к выпуску документов в их окончательном виде. В редких случаях один и тот же письменный переводчик или оператор тексто-процессорного оборудования отвечает за подготовку документа в целом, сквозной просмотр которого зачастую производится лишь на этапе подготовки оригинала-макета для размножения. Во многих случаях нет никакой возможности для сквозного просмотра большого документа, который переводился несколькими саморедакторами.

4. Сотрудничество с другими организационными подразделениями

22. Еще одна цель организационных мер заключается в стимулировании тесного сотрудничества не только между подразделениями Конференционных служб, но и между всеми департаментами и управлениями, связанными с работой межправительственных органов и групп экспертов. Важное значение имеет такое сотрудничество между двумя частями Управления конференционного и вспомогательного обслуживания, однако оно также весьма важно в случае с другими департаментами и управлениями. Хотя никаких формальных организационных механизмов такого сотрудничества не существует, поддерживаются повседневные контакты между подразделением контроля за документацией и Секцией планирования и обслуживания заседаний в Конференционных службах и основными секретариатами и департаментами-составителями документов в отношении графика обработки документов и проведения заседаний межправительственных органов. В

/...

период проведения осенней сессии Генеральной Ассамблеи проводятся также еженедельные координационные совещания персонала Конференционных служб и Сектора секретариатского обслуживания Генеральной Ассамблеи с секретарями главных комитетов в целях обеспечения наиболее эффективного и результативного использования имеющихся ресурсов для удовлетворения потребностей, связанных с работой Ассамблеи. Эти еженедельные заседания, проведение которых началось во время сорок восьмой сессии, оказались полезными.

5. Неадекватность показателей деятельности

23. Для программы постоянного совершенствования необходимы показатели оценки деятельности, которые отражают то, насколько эффективно и результативно Конференционные службы используют ресурсы для своевременного оказания высококачественных услуг по удовлетворению потребностей тех, кому они предоставляются. В результате исследования было установлено, что собираемые в настоящее время статистические данные о рабочей нагрузке не очень пригодны в качестве показателей деятельности. Эти данные не всегда соответствуют друг другу, в некоторых случаях их сложно интерпретировать, и они не охватывают все аспекты конференционного обслуживания, в отношении которых стоит задача постоянного совершенствования. Например, статические данные о выпуске документов отражают объем проделанной работы, а не объем конечной продукции; хотя это и полезно для целей внутреннего управления, эти данные не дают точного представления о числе страниц окончательно выпущенной документации.

6. Нынешние статистические данные о рабочей нагрузке не отражают объема потребностей

24. Одна из наиболее существенных проблем заключается в том, что нынешние статистические данные об объеме рабочей нагрузки относятся лишь к выполненной работе, а не к объему поступающей документации, или к общему объему потребностей в обслуживании. В статистических данных о документации отражается объем проделанной различными подразделениями работы за данный период времени, а не объем документации, представленной для обработки. Вследствие этого объем необработанных документов не отражается в статистических данных за период, в течение которого они должны были быть обработаны. Аналогично ведется учет числа обслуживаемых заседаний с обеспечением или без обеспечения устного перевода, а не общего числа запрошенных заседаний. В результате в нынешних статистических данных Конференционных служб, вероятно, недооценивается объем потребностей в конференционном обслуживании. Поскольку отсутствуют показатели совокупных потребностей в обслуживании, оценка того, насколько потребности в обслуживании превышают возможности Конференционных служб по оказанию таких услуг, сопряжена с трудностями.

7. Необходимость в поощрении взаимодействия на более систематической основе

25. Способность Конференционных служб удовлетворять спрос на их услуги зависит от взаимодействия подразделений в рамках Секретариата, а также между функциональными подразделениями этих служб. Взаимодействие поощряется, и, как показали результаты исследования, различные подразделения, как правило, эффективно взаимодействуют между собой. Однако, как указывалось выше, результаты коллективной деятельности не оцениваются и не анализируются на систематической основе. Тот факт, что руководители и сотрудники вынуждены сосредоточивать внимание на решении

/...

непосредственных производственных задач, может приводить к тому, что возможности для совершенствования взаимодействия упускаются. В таких случаях проблемы, существующие в рамках многоплановых производственных связей между подразделениями Конференционных служб, могут оставаться невыявленными, скрывая тот дополнительный объем работы, который, возможно, необходимо будет выполнить в результате того, что одно функциональное подразделение не представляет свою продукцию другому подразделению в наилучшем виде.

8. Необходимость в более тесном сотрудничестве с департаментами и управлениями

26. В ходе нынешнего исследования, посвященного конференционному обслуживанию, подчеркивается необходимость тесного сотрудничества Конференционных служб с соответствующими департаментами и управлениями начиная с первых этапов подготовки документа как важный элемент для обеспечения своевременного выпуска документов. Конференционным службам необходима точная заблаговременно получаемая информация о количестве, сложности и объеме документов, представляемых межправительственным органам, и о датах представления таких документов для обработки. К сожалению, такая информация зачастую отсутствует. Исследование показало, что, хотя работа руководителей, координирующих выпуск документов в основных департаментах, координирующих подразделений (таких, как Отдел по вопросам Совета Безопасности, Сектор секретариатского обслуживания Генеральной Ассамблеи и Отдел по координации политики и вопросам Экономического и Социального Совета) и Секции контроля за документацией в Конференционных службах может быть в достаточной степени скоординирована, такая координация начинает осуществляться на очень позднем этапе для того, чтобы обеспечить необходимое взаимодействие и единство целей в рамках Организации Объединенных Наций. Такая координация как минимум должна начинаться на уровне составителей документов и осуществляться при поддержке руководителей департаментов-составителей документов. Такая координация имеет особо важное значение, когда речь идет об органах, расписание заседаний и объем документации которых в силу характера их работы непредсказуем, например, Совет Безопасности.

9. Необходимость в более точной информации о стоимости услуг

27. Для эффективного управления ресурсами по конференционному обслуживанию необходимо иметь точную информацию о расходах, связанных с этими ресурсами. Для получения более полного представления об общем объеме соответствующих расходов и улучшения бюджетного финансирования конференционного обслуживания необходима более точная информация о расходах на проведение заседаний и выпуск документации. Необходима более качественная информация о полном объеме расходов для различных методов работы и различных технологических процессов. Кроме того, влияние на объем расходов добавления работы в производственный процесс Конференционных служб или исключения работы из него глубоко не анализировались. В исследовании рекомендуется изучать факторы, влияющие на объем работы, которую необходимо выполнять, и рассчитывать соответствующую разницу в затратах средств и времени с целью содействия выявлению возможностей для сокращения расходов посредством устранения повторной работы и исключения работы из процессов конференционного обслуживания. В соответствии с бюджетной процедурой, принятой Генеральной Ассамблеей в резолюции 41/213, в бюджете по программам предусматриваются ассигнования на проведение заседаний, запланированных в период подготовки бюджета по программам, а также заседаний, проведение которых будет санкционировано позднее, исходя из предположения о том, что число и распределение заседаний будут согласовываться с

/...

соответствующими показателями за предыдущие годы. Если в данном двухгодичном периоде число заседаний и объем документации превышают соответствующие показатели за предыдущие годы, становится сложным удовлетворять потребности в рамках утвержденного объема ресурсов. Такое положение складывалось в течение последних пяти лет. В результате постоянного увеличения числа заседаний и объема документации объем ресурсов, определенных на основе предыдущего опыта, был систематически ниже фактических потребностей. Принятие решений о проведении заседаний в дополнение к утвержденному расписанию "в рамках существующих ресурсов" создало проблемы, для адекватного решения которых у Конференционных служб не оказалось возможности.

С. Предложения по улучшению положения

1. Новые показатели результатов работы

28. В результате проведения серии семинаров в конференционных службах выявлено 17 возможных показателей результатов работы, которые могут использоваться в отчетности, представляемой государствам-членам, в целях обеспечения более комплексной оценки проделанной работы по конференционному обслуживанию. В их число входят показатели своевременности, качества и эффективности, некоторые из которых будут определены на основе обследований с участием делегаций государств-членов и основных департаментов в Секретариате. Предлагаемые показатели результатов работы включают также семь показателей потребностей, рабочей нагрузки и использования возможностей. Применение этих показателей будет начато с двухгодичного периода 1996-1997 годов после периода проверки, которая будет проведена в 1995 году в Нью-Йорке и Женеве и в ходе которой эти показатели будут уточнены.

29. Всеобъемлющее исследование наглядно показало также необходимость оценки результатов деятельности такими способами, которые позволяли бы выявлять характер очевидных изменений в производительности и внутренние различия в результатах работы между подразделениями с аналогичными функциями. Что касается их внутренней отчетности, то конференционные службы определили конкретные цели использования руководителями данных о результатах работы, например для обеспечения принятия более правильных решений о распределении ресурсов, улучшения взаимодействия и сокращения повторной работы, и разрабатывают показатели, связанные с этими вопросами.

2. Внедрение системы прогнозирования потребностей

Документация

30. Для любого результативного прогнозирования и заблаговременного распределения рабочей нагрузки в связи с выпуском документации требуется установление реалистичных сроков для авторов документов, наличие искреннего стремления у департаментов-составителей документов укладываться в установленные сроки, более заблаговременное уведомление об изменениях дат представления и точность и своевременность как самих прогнозов, так и изменений в них. Один из подходов к заблаговременному обеспечению более точной информации заключается в том, чтобы авторы и их руководители планировали сроки завершения основных этапов работы до представления документов (завершение исследований на местах, получение ответов от государств-членов, согласование проекта на директивном уровне). В соответствии с этим подходом конференционные службы будут получать информацию о выполнении или невыполнении этих основных видов работы и о том, как несоблюдение сроков осуществления этих основных этапов работы сказывается на окончательных сроках

/...

представления. Информация может представляться с помощью электронных средств с использованием программного обеспечения для управления проектами.

31. На основе анализа фактического порядка поступления рукописей и времени, необходимого для обработки, осуществляется экспериментальный проект по применению методов планирования по проектам для установления реальных сроков завершения основных этапов подготовки документов до представления.

Заседания

32. С учетом многочисленных, разнообразных и частых изменений в потребностях межправительственных органов и групп экспертов планирование не является одноразовым мероприятием, ограничивающимся составлением расписания конференций и совещаний на двухгодичный период; оно является одной из наиболее важных постоянных функций сотрудников Группы планирования заседаний Конференционных служб, которые работают в тесном сотрудничестве с секретариатами межправительственных органов, председателями региональных групп и другими сторонами, заинтересованными в обслуживании заседаний, и в определенных случаях с председателями органов, постоянно корректируя расписания заседаний и распределение залов в целях обеспечения того, чтобы подходящие залы предоставлялись как можно большему числу органов. Особенно сложно планировать заседания региональных групп. Значение таких заседаний для работы Генеральной Ассамблеи возрастает, при этом они должны обслуживаться за счет имеющихся ресурсов. Создается компьютеризированная база данных о расписаниях и заседаниях, охватывающая Женеву, Вену и Нью-Йорк, а также анализируется структура фактических потребностей в обслуживании заседаний в целях определения мер, которые позволили бы уменьшить степень неопределенности при планировании и обеспечить наиболее эффективное использование ограниченных ресурсов.

3. Взаимодействие и тесное сотрудничество с секретариатами основных органов и департаментами-составителями документов

33. Признается, что совершенствование координации является постоянной функцией, для выполнения которой необходимо принятие решений и наличие показателей. Принимаются меры по улучшению взаимодействия на всех уровнях: в рамках Управления конференционного и вспомогательного обслуживания, в рамках Департамента по вопросам администрации и управления и в рамках Секретариата в целом. В рамках конференционных служб создана сеть сотрудников в различных функциональных подразделениях с целью улучшения внутренних производственных связей.

4. Постоянное совершенствование

34. В результате исследования было установлено, что применение нынешних норм рабочей нагрузки ведет к установлению статических целей работы, и был сделан вывод о том, что наиболее эффективным способом стимулирования процесса улучшения обслуживания явилось бы использование системы "базовых показателей", на основе которых подразделения производили бы систематические сопоставления и помогали друг другу выявлять наилучшую практику, которую они все могли бы применять. Поскольку базовые показатели используются для сопоставления процедур и практики, а также результатов деятельности, это может дать хорошие возможности для совершенствования работы даже тех подразделений, которые показывают наивысшие результаты. Для выполнения этой рекомендации в рамках Конференционных служб был проведен ряд

семинаров и была разработана система установления базовых показателей для применения в рамках управления конференционным обслуживанием.

35. Создана система совершенствования конференционного обслуживания, и каждое организационное подразделение приступило к разработке собственных оперативных процедур и методов внедрения системы постоянного совершенствования в рамках подразделения, к установлению собственных показателей результатов работы или "базовых показателей", к определению форм совершенствования и выявлению областей, в которых улучшение производственных взаимоотношений между подразделениями содействовало бы улучшению работы в целом. В каждом подразделении назначен сотрудник, выполняющий функции координатора в рамках упомянутой системы. Эти сотрудники будут проводить регулярные заседания под председательством Директора по обслуживанию конференций с целью обмена мнениями о мерах по улучшению результатов работы, принятых в каждом подразделении.

5. Оценка расходов на конференционное обслуживание

36. В настоящее время рассматриваются пути и средства учета и анализа расходов на конференционное обслуживание. Сюда входит планирование и подготовка конференций и совещаний, а также фактическое обслуживание таких совещаний (включая подготовку и выпуск необходимых документов).

6. Пересмотренные методы управления производственным процессом

37. Благодаря совершенствованию прогнозирования, о чем говорится в пунктах 32-34 выше, появится возможность пересмотреть существующие методы управления производственным процессом. Изучается возможность перехода к выпуску определенных видов предсессионных документов на основе "короткого цикла". Кроме того, изучаются возможности принятия специальных мер в отношении документов, поступающих зачастую совершенно неожиданно, которые требуют срочной обработки. Для представления руководителям более подробной отчетности по результатам работы будет использоваться база данных Системы регистрации документов, информации и поиска (ДРИТС).

7. Внедрение новой техники для обслуживания конференций

38. Внедрение новой техники для конференционного обслуживания продолжается в соответствии со среднесрочным планом на период 1992-1997 годов, что обеспечивает повышение качества и более своевременное предоставление услуг и сокращение расходов. Все текстопроцессорные бюро завершили переход к использованию подключенных к сети автоматизированных рабочих мест и текстопроцессорного программного обеспечения; в Секции технического редактирования и корректуры создана настольная издательская система для английского, испанского, русского и французского языков; такая система будет разработана для арабского и китайского языков; стенографические отчеты и другие официальные отчеты готовятся теперь составителями стенографических отчетов и редакторами официальных отчетов "на экране" с использованием автоматизированных рабочих мест и текстопроцессорного программного обеспечения; обработка документов в конференционных службах и составление графика заданий устных переводчиков в Центральном учреждении осуществляется в настоящее время с использованием компьютеризированных баз данных и информационных систем; полностью внедрена компьютеризированная база терминологических данных на всех официальных языках Организации Объединенных Наций; все документы заседающих органов, выпускаемые в Нью-Йорке и Женеве, хранятся теперь

в электронной форме на оптическом диске, причем обеспечивается доступ постоянных представительств в Нью-Йорке и Женеве к информации, хранящейся на этом диске.

39. Результаты всеобъемлющего исследования подтверждают рекомендации двух ранее создававшихся в рамках конференционных служб рабочих групп соответственно по вопросам письменного перевода с помощью ЭВМ и документации в электронной форме. В настоящее время конференционные службы осуществляют закупку 120 автоматизированных рабочих мест в качестве первого шага по обеспечению всех письменных переводчиков автоматизированным оборудованием. Рабочие места письменных переводчиков будут соединены с рабочими местами текстопроцессорных бюро, служб редакционного контроля и Секции документации, справочных материалов и терминологии, а также с другими базами данных как в рамках системы Организации Объединенных Наций, так и за ее пределами. Пересматривается макет документов заседающих органов с целью учета как спецификаций, так и возможностей текстопроцессорного программного обеспечения; теперь текстопроцессорные бюро готовят документы (такие, как предлагаемый бюджет по программам), для типографского набора которых ранее необходимо было прибегать к услугам других подразделений. Наряду с обеспечением Секции технического редактирования и корректуры усовершенствованным настольным издательским оборудованием и программным обеспечением осуществляется надлежащая профессиональная подготовка, с тем чтобы в течение двухгодичного периода 1996-1997 годов полностью внедрить настольную издательскую систему на всех языках, кроме китайского (для которого пока не имеется необходимого программного обеспечения). Расширяются возможности системы на оптических дисках с целью обеспечения доступа к ней всех постоянных представительств в Нью-Йорке и Женеве и большего числа сотрудников Секретариата; в 1996-1997 годах потребуются дальнейшее расширение этой системы, включая создание такой системы в Вене. В области размножения и распространения документов расширяется использование технологии с использованием штрих-кодов для поиска документов и определения объема выполненной работы. В настоящее время проводятся предварительные исследования по изучению возможностей и желательности закупки для типографии оборудования, позволяющего производить печатные формы на основе цифровой информации, позволяя таким образом обрабатывать документы в электронной форме на всех этапах от представления до размножения. Подробные предложения по применению новой техники в целях совершенствования конференционного обслуживания будут представлены в предлагаемом бюджете по программам на 1996-1997 годы.

IV. ПОТРЕБНОСТИ В ЛЮДСКИХ РЕСУРСАХ

A. Цель

40. Цель управления людскими ресурсами подразделений по обслуживанию конференций заключается в обеспечении наличия персонала с необходимыми навыками и подготовкой для предоставления необходимых услуг межправительственным органам и оптимального использования такого персонала.

B. Существующее положение

1. Обслуживание конференций - трудоемкий процесс

41. Обслуживание конференций - это весьма трудоемкий процесс. На долю штатных должностей в конференционных службах приходится около 20 процентов общего числа

/...

штатных должностей в Секретариате, финансируемых из регулярного бюджета на 1994-1995 годы (около 25 процентов должностей категории специалистов и выше и 18 процентов должностей категории общего обслуживания) и более половины штатных должностей по части VIII "Общее вспомогательное обслуживание". Соотношение между должностями категории специалистов и категории общего обслуживания более высокое, чем по Секретариату в целом (0,88 по сравнению с 0,63), что свидетельствует о сосредоточении функций, требующих наличия особых профессиональных качеств. Лингвистические должности категории специалистов (значительное большинство этих должностей находится в Конференционных службах) заполняются на основе международных конкурсных экзаменов, причем кандидаты, успешно сдавшие экзамены, назначаются на первоначальный испытательный период сроком в два года.

2. Возможности имеющихся штатных сотрудников

42. В последние годы потребности в услугах возросли, тогда как штаты были сокращены. В соответствии с установившейся практикой штаты подразделений по конференционному обслуживанию определяются исходя из заниженных ожидаемых потребностей в конференционном обслуживании при том понимании, что их потенциал можно будет по необходимости увеличить путем набора временного персонала по краткосрочным контрактам и выполнения работы на основе контрактов с внешними подрядчиками, предоставляющими лингвистические услуги. Несмотря на то, что принимаются разнообразные меры по повышению производительности, прежде всего посредством увеличения доли работы, выполняемой письменными переводчиками путем саморедактирования, возникает необходимость все шире набирать сотрудников за счет средств, выделяемых на временный персонал, и все шире пользоваться услугами внешних подрядчиков. Тем не менее число незапланированных заседаний, обслуживание которых не могло быть обеспечено, возросло (см. пункт 44b), и приходилось откладывать выпуск таких документов, как краткие и стенографические отчеты о заседаниях.

3. Число и состав сотрудников по конференционному обслуживанию

43. На основе анализа накопленного опыта была проведена оценка потребностей в конференционном обслуживании за период с 1991 года и возможностей для их удовлетворения. Растет разрыв между объемом требуемого конференционного обслуживания и объемом услуг, который может предоставить Секретариат, несмотря на меры, принимаемые Секретариатом по улучшению планирования и повышению производительности. В соответствии с существующей практикой потребности в конференционном обслуживании рассчитываются для каждого нового двухгодичного периода на основе среднего показателя объема работы за предшествующие пять лет. В нынешний период, характеризующийся ростом потребностей, это привело к тому, что реальный спрос и потребности в ресурсах систематически занижаются.

44. Что касается обслуживания заседаний, то анализ данных по заседаниям, проведенным в Центральных учреждениях за трехлетний период с июля 1991 года по июль 1994 года, показал следующее:

а) общий объем потребностей в обслуживании заседаний (с учетом запланированных, перенесенных, дополнительных заседаний и заседаний, в обслуживании которых было отказано) возрос;

б) число заседаний, обслуживание которых не могло быть обеспечено, возросло с 57 в 1990 году до 157 в 1993 году;

/...

с) разница между числом запланированных заседаний и фактическим числом запрошенных заседаний (как определено выше) уменьшилась, что дает основание полагать, что планирование как со стороны Секретариата, так и со стороны межправительственных органов улучшилось;

д) разница между фактическим числом запрошенных заседаний и числом обслуженных заседаний возросла, что дает основание полагать, что потребности все больше превышают возможности, несмотря на более эффективное использование потенциала.

45. Причины этих тенденций еще анализируются, однако сделан предварительный вывод о том, что повышение эффективности использования ресурсов конференционного обслуживания заседаний обусловлено следующими тремя факторами:

а) улучшение организации программ работы межправительственных органов позволило им делать более реалистичные первоначальные оценки своих потребностей;

б) Секретариат также повысил достоверность своих оценок фактических потребностей (это подтверждается уменьшением разницы между числом запланированных заседаний и числом фактически обслуженных заседаний);

с) более успешно осуществлялось перераспределение ресурсов для обслуживания заседаний, высвобождающихся в результате отмены запланированных заседаний (это подтверждается повышением эффективности использования ресурсов по обеспечению устного перевода, которая возросла в среднем с примерно 77 процентов в 1991 году до 88 процентов в 1993 году и 93 процентов в первой половине 1994 года).

Вместе с тем существует неблагоприятный фактор, затрудняющий предоставление всех запрошенных услуг, который заключается в увеличении числа незапланированных и специальных просьб о проведении заседаний, не включенных в расписание. Кроме того, возросла интенсивность работы таких органов, как Совет Безопасности, Пятый комитет и Консультативный комитет по административным и бюджетным вопросам, а многим межправительственным органам необходимо было проводить первоначально непредусмотренные параллельные заседания.

46. Что касается документации, то анализ имеющихся данных показал, что:

а) имеет место общее увеличение потребностей в услугах по выпуску документации;

б) эти потребности, несмотря на повышение производительности, превышают возможности персонала, предусмотренного в штатном расписании;

с) для удовлетворения этих возросших потребностей требуется шире привлекать временный персонал и пользоваться услугами по контрактам.

47. Возросшие потребности в документации в значительной степени обусловлены увеличением потребностей в документации Совета Безопасности и его вспомогательных органов, особенно начиная с 1992 года. Около двух третей объема письменного перевода, выполняемого по контрактам, приходится в настоящее время на документацию заседающих органов, а одна третья часть - на публикации (несколько лет назад наблюдалась обратная картина). Расширение использования ограниченных ресурсов,

/...

имеющихся для письменного перевода по контрактам, для перевода документов заседающих органов стало возможным потому, что по различным причинам число публикаций, готовящихся основными департаментами, снизилось. Однако, по-видимому, эта тенденция является временной, и она не будет продолжаться в течение двухгодичного периода 1996-1997 годов.

C. Предложения по улучшению положения

1. Пересмотр числа и состава штатных сотрудников по конференционному обслуживанию

48. Разрабатываются более точные показатели для оценки реальных потребностей в конференционном обслуживании, которые впоследствии будут анализироваться. Кроме того, ожидается, что новые показатели результатов работы и системы оценки расходов станут более эффективными инструментами управления и позволят повысить качество бюджетного анализа, тем самым содействуя определению общего числа необходимых штатных должностей и наиболее эффективного с точки зрения затрат сочетания штатных должностей, временного персонала и услуг по контрактам. В любом расчете возможностей Секретариата по удовлетворению потребностей в конференционном обслуживании необходимо учитывать несколько факторов: показатели производительности в отношении соответствующих услуг, утвержденное штатное расписание, объем имеющихся ресурсов, выделяемых на временный персонал, и масштабы возможного использования услуг по контрактам для удовлетворения определенных потребностей. Наиболее целесообразное сочетание этих факторов зависит от того, а) какие меры могут быть приняты в целях повышения производительности, а следовательно увеличения объема предоставляемых услуг при существующем штатном расписании; и б) какое сочетание штатных должностей, временного персонала и услуг по контрактам по каждому виду деятельности и лингвистическому подразделению считается наиболее эффективным.

49. На данном этапе не следует ожидать значительного увеличения потенциала только за счет принятия мер по повышению производительности. Например, использование оборудования для автоматизации служебной деятельности в работе письменных переводчиков позволит повысить качество их работы, но при этом не приведет к непосредственному повышению производительности. В связи с этим общие кадровые потребности необходимо оценивать на основе опыта работы в период с 1990 года и прогнозов потребностей в услугах на 1996-1997 годы, а не только на основе показателей объема работы, осуществленной в предыдущие годы. Такой подход будет применяться при подготовке предложений по бюджету по программам на 1996-1997 годы.

2. Расширение профессиональной подготовки персонала

50. Помимо проблем, связанных с принятием решения о необходимом числе сотрудников по конференционному обслуживанию и наиболее целесообразном сочетании штатных должностей, временного персонала и услуг по контрактам, важно обеспечить необходимую профессиональную подготовку персонала по конференционному обслуживанию, с тем чтобы он работал эффективно и результативно, предоставляя межправительственным органам и группам экспертов услуги самого высокого качества и наиболее эффективно используя новую технику и методы при выполнении своих функций. К областям, в которых выявлены потребности в профессиональной подготовке, относятся подготовка по дополнительным языкам, которыми сотрудники владеют пассивно, в целях постепенного сокращения использования временного персонала и в определенных случаях подготовка по языку, с которым сотрудникам фактически приходится работать, в целях

/...

обеспечения того, чтобы эти устные и письменные переводчики Организации Объединенных Наций при переводе выступлений на заседаниях и при переводе документов использовали термины и выражения, применяемые в данное время в соответствующих государствах-членах. Что касается профессиональной подготовки по вопросам использования ЭВМ и связанной с ними новой технологии, то внедрение перевода с помощью ЭВМ потребует от письменных переводчиков приобретения основных и специальных навыков по использованию ЭВМ. Технических редакторов необходимо будет обучить методам работы с настольными издательскими системами с целью сокращения использования типографских услуг по контрактам, а сотрудники внутренней типографии должны информироваться об изменениях и тенденциях в полиграфической промышленности в целях обеспечения издания максимально возможного числа публикаций собственными силами. Хотя в ряде случаев эти потребности в области профессиональной подготовки могут быть удовлетворены собственными силами, в других случаях потребуются выделение средств на обучение вне Организации. Конференционные службы приступили также к изучению возможного распределения работы между различными функциональными группами, и они будут продолжать учитывать эту возможность в рамках своих постоянных усилий по обеспечению максимального использования существующих ресурсов. Подробные рекомендации по профессиональной подготовке персонала будут включены в предложения по бюджету по программам на 1996-1997 годы.

V. ПОМЕЩЕНИЯ И СРЕДСТВА

51. Хотя помещения и средства в резолюции Генеральной Ассамблеи конкретно не упоминаются, нехватка помещений и средств для заседаний отрицательно сказывается на предоставлении конференционного обслуживания. В связи с этим возникают проблемы, связанные с ограниченным числом соответствующих залов заседаний в Центральных учреждениях, отсутствием электронных машин для голосования в некоторых больших залах заседаний, необходимостью модернизации акустических систем и необходимостью изменения планировки залов заседаний с целью удовлетворения меняющихся потребностей межправительственных органов. Кроме того, не хватает служебных помещений для персонала по конференционному обслуживанию.

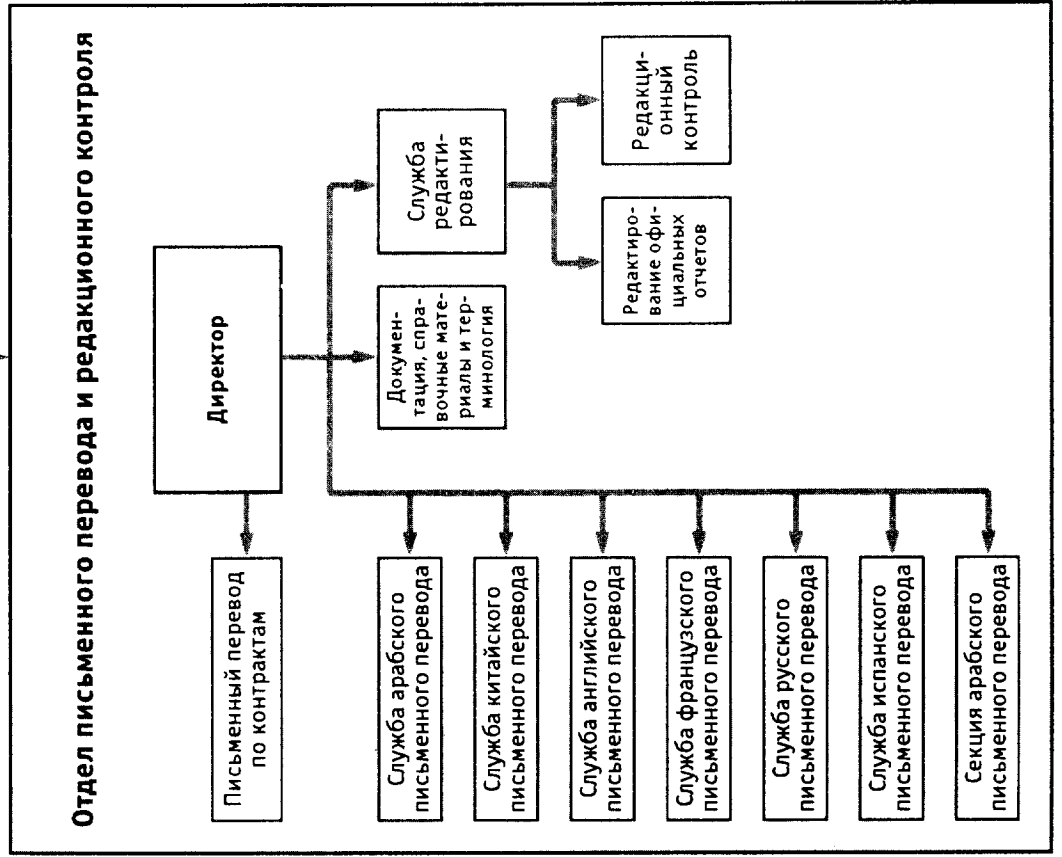
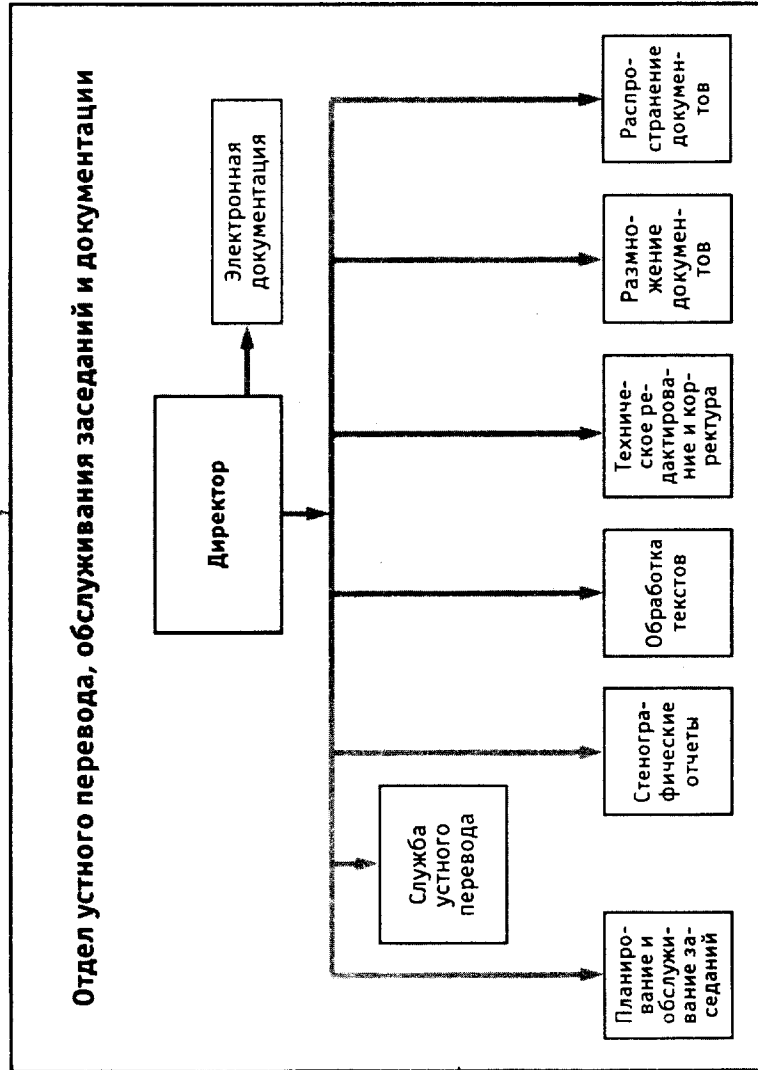
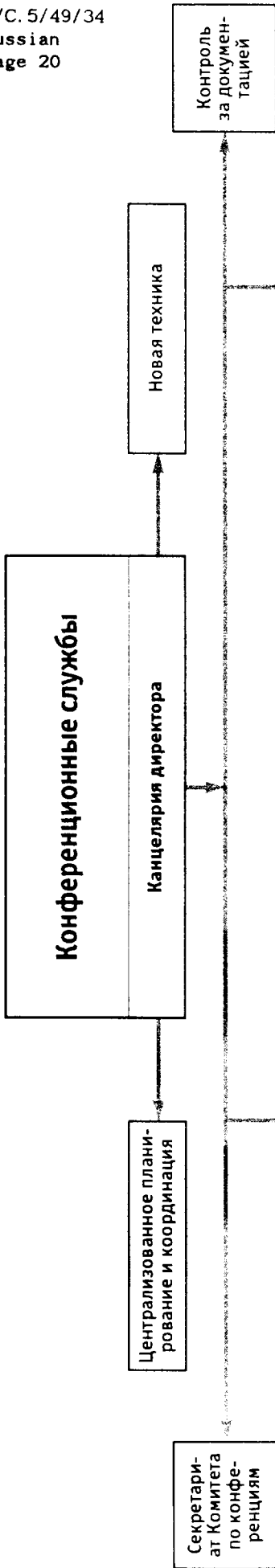
Примечания

1/ [Официальные отчеты Генеральной Ассамблеи, сорок седьмая сессия, Дополнение № 6 \(A/47/6/Rev.1\)](#), пункт 39.4.

Приложение I

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА КОНФЕРЕНЦИОННЫХ СЛУЖБ

/...



Приложение II

ДИАГРАММЫ

1. Сопоставление выработки и ресурсов за двухгодичные периоды с 1984-1985 годов по 1992-1993 годы
2. Переводы по контрактам: распределение работы, 1992-1994 годы
3. Заседания, по которым составлены стенографические отчеты, 1990-1993 годы
4. Заседания, обслуживание которых не могло быть обеспечено, 1990-1993 годы
5. Задания устных переводчиков, 1991-1994 годы.

ДИАГРАММА 1
 Сопоставление выработки и ресурсов
 за двухгодичные периоды с 1984–1985 годов по 1992–1993 годы

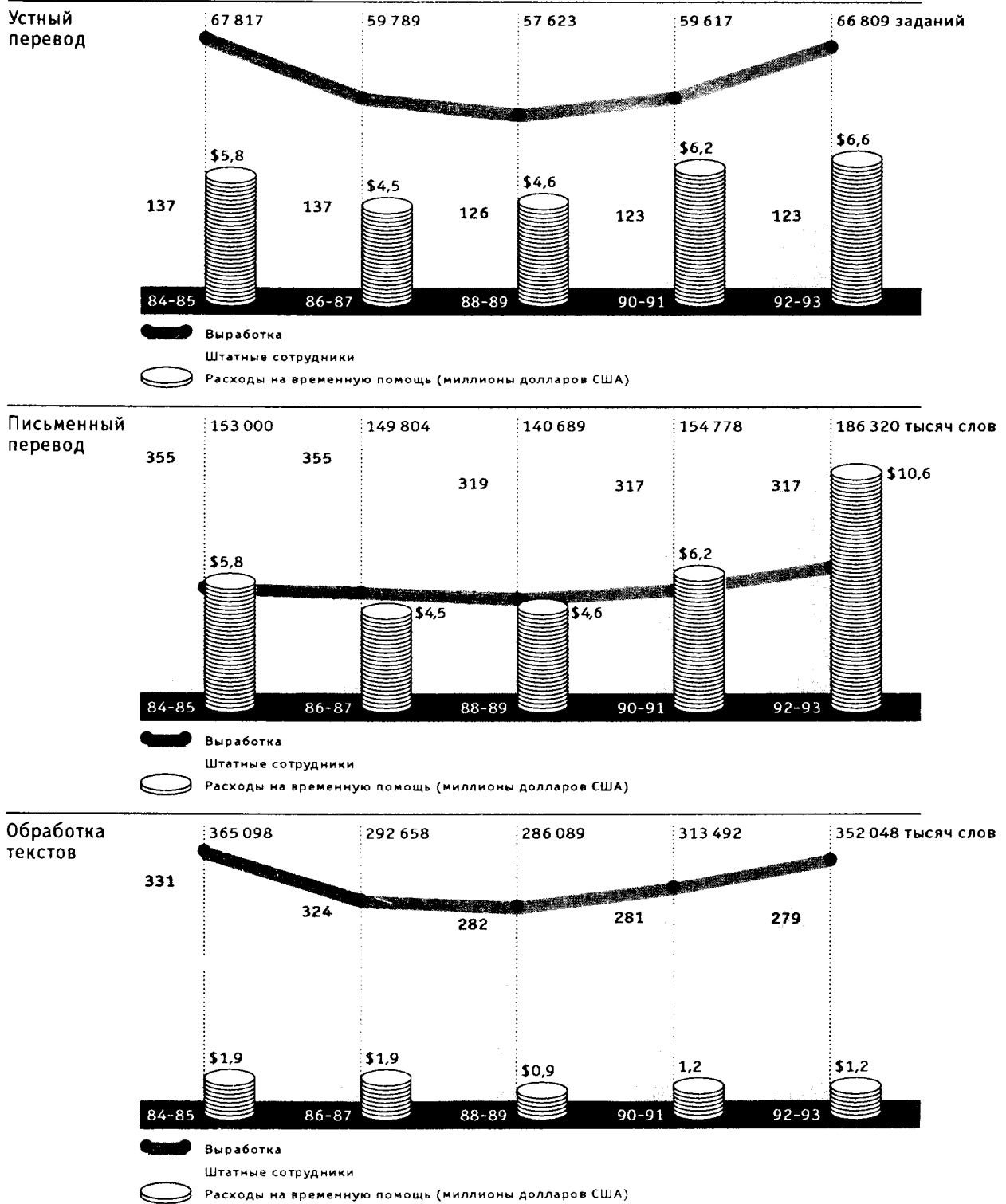


ДИАГРАММА 2
Переводы по контрактам: распределение работы, 1992–1994 годы
Процентная доля



ДИАГРАММА 3
Заседания, обеспеченные стенографическими отчетами, 1990–1993 годы

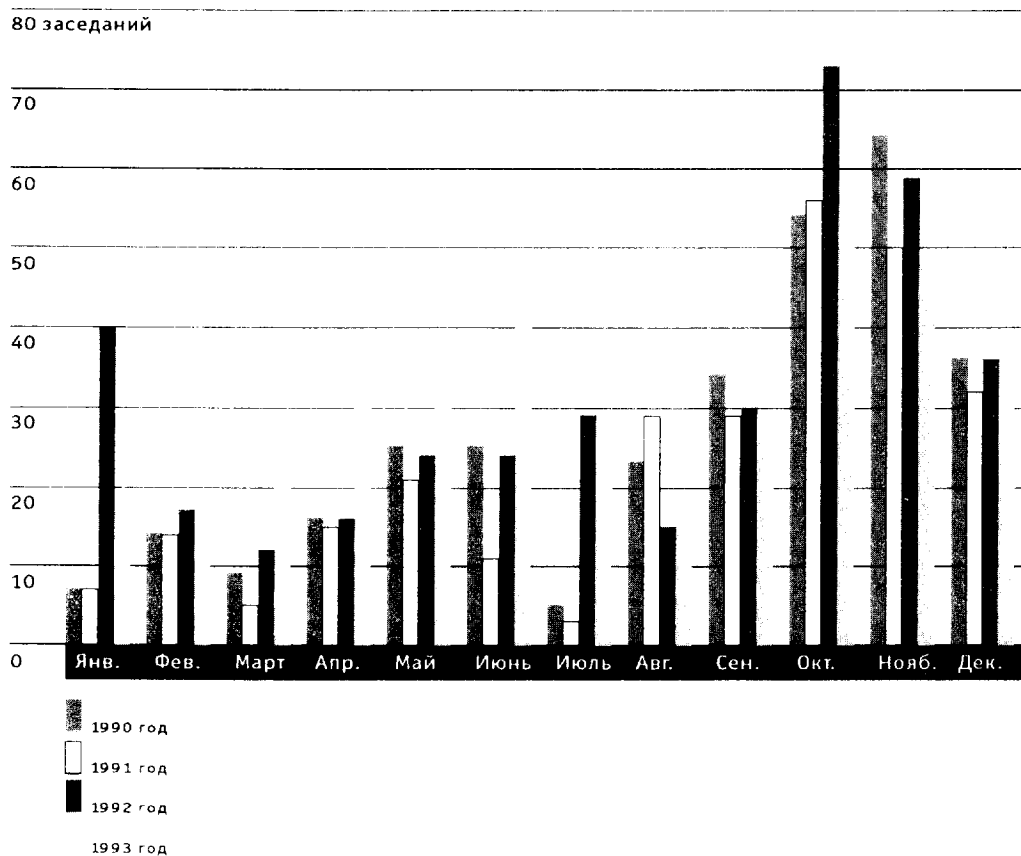


ДИАГРАММА 4
Заседания, которые не удалось обслужить, 1990–1993 годы
Общее число за соответствующий год

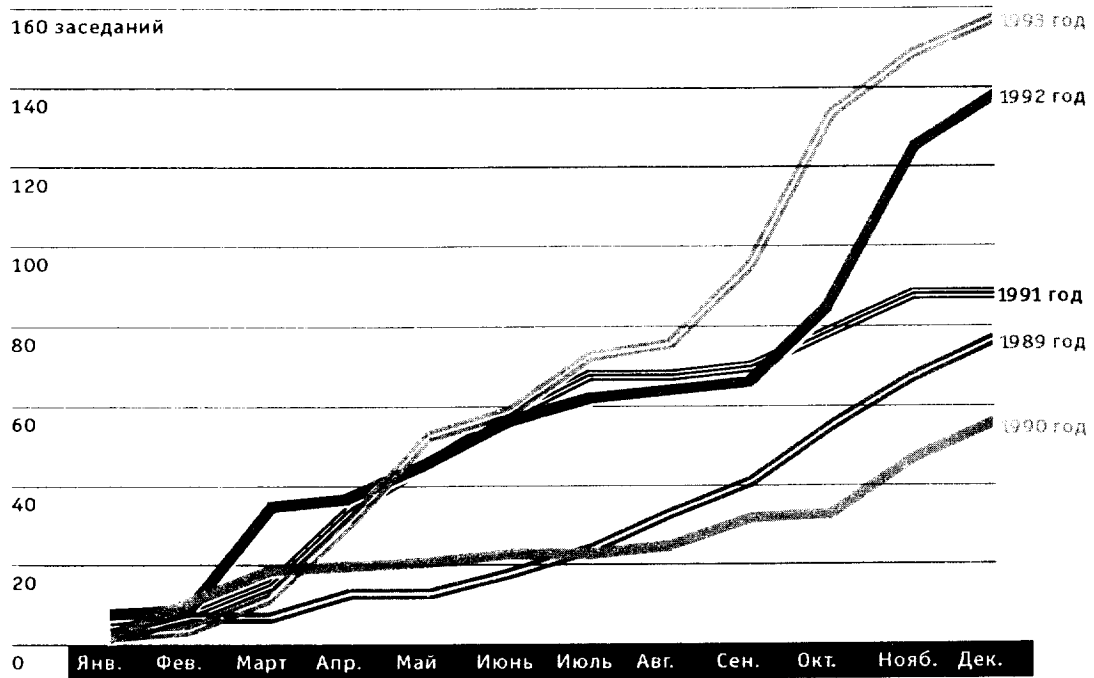


ДИАГРАММА 5
 Задания устных переводчиков, 1991–1994 годы

	Штатные сотрудники	Внештатные сотрудники	Итого
1991 год			
Янв.	1 101	72	1 173
Фев.	1 488	335	1 823
Мар.	1 320	252	1 572
Апр.	2 404	602	3 006
Май	2 836	1 039	3 875
Июнь	2 205	694	2 899
Июль	1 331	145	1 476
Авг.	1 550	369	1 919
Сен.	1 849	347	2 196
Окт.	2 623	1 175	3 798
Нояб.	2 245	1 770	4 015
Дек.	2 023	485	2 023
1992 год			
Янв.	1 412	35	1 447
Фев.	1 662	664	2 326
Мар.	2 422	1 021	3 443
Апр.	2 230	382	2 612
Май	2 375	248	2 623
Июнь	2 622	741	3 363
Июль	1 977	530	2 507
Авг.	1 154	435	1 589
Сен.	1 924	299	2 223
Окт.	2 757	911	3 668
Нояб.	2 688	1 469	4 157
Дек.	2 318	690	3 008
1993 год			
Янв.	1 306	1	1 307
Фев.	1 603	76	1 679
Мар.	2 499	1 011	3 510
Апр.	2 601	1 041	3 642
Май	2 340	739	3 079
Июнь	2 624	1 018	3 642
Июль	1 523	476	1 999
Авг.	1 021	135	1 156
Сен.	2 045	139	2 184
Окт.	2 940	769	3 709
Нояб.	3 040	1 353	4 393
Дек.	2 333	742	3 075
1994 год			
Янв.	1 905	205	2 110
Фев.	2 412	1 073	3 485
Мар.	3 028	1 856	4 884
Апр.	2 501	1 487	3 988
Май	2 421	1 412	3 833
Июнь	2 638	1 416	4 054
Июль	1 716	1 343	3 059
Авг.	1 397	980	2 377