



Distr.
GENERAL

A/50/1005
19 July 1996
RUSSIAN
ORIGINAL: ENGLISH

Пятидесятая сессия
Пункт 149 повестки дня

ДОКЛАД ГЕНЕРАЛЬНОГО СЕКРЕТАРЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ
СЛУЖБ ВНУТРЕННЕГО НАДЗОРА

Записка Генерального секретаря

1. Во исполнение резолюции 48/218 в Генеральной Ассамблеи от 29 июля 1994 года Генеральный секретарь имеет честь препроводить для сведения Генеральной Ассамблеи прилагаемый доклад, представленный ему заместителем Генерального секретаря по службам внутреннего надзора и посвященный проверке использования системы электронной почты в Секретариате Организации Объединенных Наций.
2. Генеральный секретарь согласен с тем, что использованию электронной почты следует уделять внимание, с тем чтобы добиться с ее помощью максимальной отдачи в целях повышения эффективности и увеличения экономии в Организации. Он считает, что рекомендации, содержащиеся в докладе, следует выполнять в общем контексте текущих усилий, нацеленных на повышение эффективности и реформу управления. Обзоры эффективности и бюджетные обзоры, осуществляемые в настоящее время, представляют собой надежную основу для дальнейшей оценки и осуществления рекомендаций доклада с учетом нынешних финансовых затруднений.

Доклад Управления служб внутреннего надзора о проверке
использования системы электронной почты в Секретариате
Организации Объединенных Наций

I. ВВЕДЕНИЕ

1. Система электронной почты с момента ее внедрения в 1993 году используется для улучшения горизонтальной и вертикальной связи во всей системе Организации Объединенных Наций. Ее использование и популярность растут, и в настоящее время она представляет собой одну из основных форм связи руководства и персонала в Секретариате, региональных комиссиях и во всех крупных миссиях по поддержанию мира. Наряду с информационной супермагистралью Internet электронная почта используется не только для связи в рамках системы Организации Объединенных Наций, но и для связи с представительствами государств, внешними учреждениями и миллионами компаний и отдельных абонентов во всем мире. С учетом такого значительного спроса на услуги системы электронной почты важнейшее значение приобрели такие факторы, как доступ к системе, ее надежность и своевременность передачи информации.

2. Эти три цели находятся в поле зрения Секции инфраструктуры и поддержки прикладных систем Отдела электронных служб, однако ее подход обоснованно ограничивается техническим обеспечением. Другие цели, которых можно достичь посредством использования системы, находятся вне сферы их контроля. Тем не менее Управление служб внутреннего надзора, располагающее возможностью более широкого подхода к системе электронной почты, считает ее возможной платформой для применения навыков и методов, присущих новой культуре управления Организации Объединенных Наций. Поскольку предпринимается попытка обеспечить радикальное улучшение управленческих навыков, следует рассмотреть возможность использования этой технологии в качестве дополнительного стимула к изменению управленческой деятельности везде, где это представляется возможным с практической точки зрения. Кроме того, использование этой системы дает Организации возможность обеспечить экономию, повысить эффективность своей работы и достичь стоящие перед ней цели.

3. Одна из целей Организации, а именно улучшение и развитие навыков управленческой деятельности, сопряжена с вопросами связи. Руководство могло бы определить конкретные цели в области связи в контексте управленческой деятельности, достижение которых можно было бы обеспечить с использованием методов и практики электронной почты. Ее можно использовать либо для архивного хранения корреспонденции на определенную тему, документального подтверждения ответственности и учета, либо для информирования персонала о планах, задачах и достижениях. Имеется много возможных вариантов, и, хотя система электронной почты представляет собой лишь один из элементов решения, ее можно использовать для развития или укрепления навыков в рамках новой культуры управления.

4. Организация истратила значительные средства на закупку компьютерного оборудования и программного обеспечения, однако никаких определенных целей в области достижения экономии с помощью системы электронной почты, равно как и общей ответственности за достижение этой цели, установлено не было. Не была поставлена и цель замены с помощью системы электронной почты более дорогостоящих служб внутреннего курьерского обслуживания, таких, как дипломатическая почта, телеграф и т.д., которые используются для доставки таких материалов, как резолюции Совета Безопасности. Не предпринималось никаких централизованных усилий по сокращению расходов путем уменьшения объема используемой бумаги. Частично ответ можно было бы найти в процессе разработки проекта в момент начала его внедрения. Именно в этот момент осуществляется обоснование проекта и устанавливается ответственность за достижение целей.

5. Еще до проведения проверки Секция инфраструктуры и поддержки прикладных систем приняла меры в целях повышения надежности системы электронной почты, однако остается ряд областей, в которых следовало бы предпринять шаги по обеспечению значительных долгосрочных улучшений. Следует разработать руководящие принципы по управлению проектом, осуществить процедуры, связанные с инфраструктурой проекта, и обеспечить более эффективное руководство деятельностью по достижению поставленных целей.

6. Проверка использования электронной почты была нацелена на изучение методов управления, связанных с ее разработкой и применением. Предложенные процедурные изменения и рекомендации относятся не только к электронной почте, но и к большинству проектов и систем, относящихся к сектору обслуживания. Ожидается, что вынесенные рекомендации будут осуществляться и за рамками системы электронной почты.

7. Критериями при оценке в рамках проверки послужили эффективные методы ведения дел и управления, используемые в отрасли электронных систем. Обсуждаемые программные цели сформулированы на основе либо целей Организации Объединенных Наций, либо целей указанной отрасли в целом.

8. Выводы и рекомендации, сформулированные в результате проверки, обсуждались с сотрудниками Управления конференционного и вспомогательного обслуживания и были доведены до их сведения, и в большинстве случаев руководство уже приняло или запланировало корректировочные меры для устранения недостатков. В настоящем докладе содержится резюме основных выводов, рекомендаций и полученных ответов.

II. ЗАМЕЧАНИЯ ПО ПРОВЕРКЕ И РЕАКЦИЯ КЛИЕНТОВ

A. Рекомендация относительно установочного заявления

9. Обычно в установочном заявлении по проекту содержится перечень целей проекта, сформулированных на основе целей, поставленных высшим руководством. Кроме того, в нем определяются масштабы проекта и выделяются мероприятия, предназначенные для достижения определенных преимуществ. Для стимулирования достижения своих целей руководство обеспечивает определение критериев определения эффективности проекта в соответствии с его задачей и определение ответственности за успешное осуществление. Было отмечено отсутствие всеобъемлющего установочного заявления и указано, что необходимо внести улучшения в процедуры руководящей деятельности и на уровне планирования и управления.

10. Неофициально установленные цели носили технический характер и сводились к обеспечению надежного и эффективного функционирования электронной почты в Организации. Хотя эти цели представляются уместными с технической точки зрения, они являются недостаточными для обеспечения ориентированного на пользователя глобального применения и не обеспечивают использования возможностей электронной почты для изменения культуры и условий работы в Организации.

B. Управление проектом: структура разработки стратегии

11. Управление служб внутреннего надзора предложило – и с этим предложением согласилось Управление конференционного и вспомогательного обслуживания, – что более системный подход к управлению проектом обеспечил бы структуру, необходимую для разработки стратегии и норм при обеспечении управленческого контроля за мероприятиями по проекту.

12. Формулирование политики представляет собой одну из форм руководящей деятельности, которую необходимо использовать для обеспечения применения технологии в желательных для руководства рамках и с учетом поставленных целей. В настоящее время принято решение об уточнении существующих директивных рамок применения электронной почты, что нацелено на обеспечение необходимой направленности управленческих видов деятельности и мероприятий.

С. Рекомендуемые всеобъемлющие установочные задачи и критерии эффективности деятельности

13. Поскольку установочное заявление не было разработано, Управление служб внутреннего надзора в консультативном порядке предложило установочные цели с учетом их полезности для Организации. Было указано, что, помимо обеспечения доступа на уровне всего Секретариата и полной надежности системы, система электронной почты должна гарантировать конфиденциальность и своевременность передачи информации. Кроме того, следует стимулировать ее использование, и система должна быть нацелена на достижение экономии для Организации, например за счет сокращения объемов использования дипломатической почты и внутренних курьерских услуг. Следует также определить и осуществлять цели в области связи в контексте управления.

14. Мы ожидаем, что руководство обеспечит контроль за достижением целей, разработку критериев эффективности, применение нормативных требований и применение показателей эффективности и что оно будет периодически отчитываться перед ответственным Директором.

15. Контроль за установочными целями и выполнением директивных указаний обуславливает необходимость разработки показателей эффективности. Эту возможность следить за достижением целей необходимо обеспечить либо посредством автоматизированной системы, либо путем разработки соответствующего потенциала на уровне всей системы, с тем чтобы эффективность управления можно было укреплять на основе периодической оценки хода выполнения задач.

Д. Управление процессом выполнения установочных целей обеспечивает необходимую направленность мероприятий по проекту

16. Управление использованием проекта также предусматривает отбор такого программного обеспечения, которое располагает эффективным потенциалом для определения показателей, а также разработку такого подхода к достижению целей, который строился бы на полнообъемном измерении результатов. Руководящие принципы отбора, предусмотренные в рамках процесса управления по проекту, обеспечивают ориентированность управления, так как в них закрепляется формат мероприятий по отбору, и их наличие повышает уверенность руководства в том, что проблема измерения установочных целей решается. Было согласовано, что в течение 1996 года будет внедрена новая версия программного обеспечения, располагающая бóльшим потенциалом для определения показателей.

Е. Рекомендуемый активный управленческий надзор за достижением целей

Надежность

17. Мы с удовлетворением принимаем к сведению, что новое программное обеспечение, предложенное Отделом электронных служб, обеспечит возможность контроля надежности, поскольку в прошлом году система отличалась некоторой ненадежностью, что неблагоприятным образом сказывалось на деятельности Отдела. Эти серьезные проблемы, связанные с надежностью, указывают на необходимость более активного подхода к управлению деятельностью по достижению

целей, в связи с которыми можно прогнозировать рискованность, принимать корректировочные меры и планировать и осуществлять надзор.

18. Тот факт, что Служба внедрения новой техники и Секция инфраструктуры и поддержки прикладных систем предпринимают усилия по повышению надежности, не вызывает сомнений, однако немало еще необходимо сделать. Поскольку существует ряд факторов, способных повлиять на надежность, таких, как хранение резервных копий в других местах, мы предложили определить риски по каждой цели и оценить методы преодоления каждого из этих рисков. Мы предложили обеспечить периодическую отчетность о надежности системы и методах контроля перед Директором Отдела электронных служб и руководящим комитетом по технологии, что стимулировало бы достижение целей на основе укрепления надзора со стороны руководства.

Безопасность

19. С учетом того, что речь идет о системе связи, используемой руководством для обсуждения щепетильных тем, безопасность следует также считать одной из целей. Были выявлены недостатки в системе защиты и выражена обеспокоенность в связи с тем, что систему паролей можно взломать, а сообщения перехватывать и/или изменять. Было также указано, что благоприятная среда, связанная с управлением по проекту, обеспечила бы также поддержание стандартов безопасности. Управление конференционного и вспомогательного обслуживания согласилось с этой рекомендацией, заявив, что пересмотрит вопрос о защите системы электронной почты и в максимально возможной степени обеспечит выполнение норм в области безопасности, установленных главным сотрудником Отдела электронных служб по вопросам безопасности.

Своевременность

20. Учитывая, что возможность своевременной передачи сообщений является важным достоинством системы электронной почты, Секция инфраструктуры и поддержки прикладных систем установила нормы передачи для местных сообщений и подразделений, отдаленных от Централных учреждений. Контроль за своевременностью передачи сообщений представляется, тем не менее, весьма затруднительным в рамках проверяемой системы, поскольку система не предусматривает фиксацию времени передачи сообщений и не включает какую-либо простую методику определения того, что цель обеспечения своевременности достигается на постоянной основе.

Г. Рекомендуемый стратегический контроль за выполнением целей

21. После определения установочных целей ответственность за их достижение должна на скоординированной основе распределяться среди лиц, несущих личную ответственность за выполнение установочных задач. Соответствующими полномочиями должно быть наделено одно должностное лицо, которое несло бы ответственность за контроль за достижением установочной(ых) цели(ей). Это особенно важно в отношении целей, касающихся многих должностных функций.

22. В настоящее время ответственность за достижение целей, связанных с надежностью и своевременностью, возложена на подразделения Службы внедрения новой техники Отдела электронных служб, поскольку они носят сугубо технический характер. Никакие другие цели в круг их ведения включены не были.

23. Тем не менее если исходить из того, что цели проекта предусматривают достижение экономии, то возложение ответственности на Секцию инфраструктуры и поддержки прикладных

систем представляется нецелесообразным, поскольку не все виды экономии могут быть достигнуты через нее. Секция не имеет полномочий, связанных с достижением экономии в рамках, например, Секции почты или даже в других подразделениях Отдела электронных служб, таких, как Секция планирования и технологии сетей, которую можно считать в некоторой степени ответственной за экономию в области связи.

24. Если установочная цель включает увеличение продуктивности и интенсификацию использования системы, то часть ответственности несет Отдел электронных служб, в частности за надежность и своевременность услуг, а часть – Служба профессиональной подготовки, которая может оказывать содействие в достижении цели с помощью своих учебных мероприятий.

25. Управление служб внутреннего надзора обеспокоено тем, что цели могут быть не достигнуты в связи с децентрализацией и распылением ответственности по многочисленным функциональным областям. В тех случаях, когда цели затрагивают сразу несколько функциональных областей, для достижения целей должны соответствующим образом определяться полномочия. Кроме того, существует обеспокоенность в связи с тем, что экономия может быть утрачена, а выгоды достигнуты лишь частично, если не будет обеспечен более высокий уровень координации и если внимание не будет сосредоточено на цели, а не на внедрении технологий, как будто это является самоцелью.

26. Управление служб внутреннего надзора продолжит отстаивать на более высоких уровнях в рамках Организации необходимость установления общей ответственности за использование системы электронной почты и контроль за реализацией целей.

III. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

27. Управлению конференционного и вспомогательного обслуживания и Отделу электронных служб выражается признательность за их своевременный ответ на доклад о проверке и за значительное содействие, оказанное ими Управлению служб внутреннего надзора при выполнении им своей задачи. Большинство рекомендаций, разработанных Управлением, были приняты, и их осуществление началось без промедления.

28. Управление продолжит осуществлять надзор за ходом работы на протяжении года, поскольку принципы и процедуры, согласованные в настоящем документе, являются ключевыми факторами обеспечения на постоянной основе эффективности системы электронной почты, и они послужат основой для многих других видов деятельности в рамках Отдела электронных служб.
