



Ежегодный доклад об информационной технологии и телекоммуникациях

Доклад Секретариата

1. На своем семнадцатом совещании в январе 2013 г. Комитет Исполкома по программным, бюджетным и административным вопросам предложил Секретариату представить на рассмотрение ежегодный доклад об информационной технологии и телекоммуникациях. Этот доклад охватывает как глобальные, так и местные параметры информационной технологии, которые помогают Организации в достижении ее стратегических целей в области здравоохранения и административного управления путем создания эффективной технологической среды и реализации целенаправленных решений для всей ВОЗ.

ИНФОРМАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ

2. Деятельность Секретариата в области информационной технологии сфокусирована на пять основных направлений (Рисунок 1).

Рисунок 1

Пять основных направлений деятельности в области информационной технологии в ВОЗ



Инфраструктура. Это службы, обеспечивающие основы для деятельности других служб. Они включают связь (сети), телефонию, совещания, конференции, электронную передачу сообщений, службы файлов и печати, управление идентификационной информацией и доступом, хостинг и инструменты для совместной работы.

Бизнес-решения. Это прикладные программы и средства, разработанные для того, чтобы сотрудники и другие партнерские структуры организовывали деятельность путем ввода данных, проведения транзакций и подготовки отчетов. К этой области относится, например Глобальная система управления.

Поддержка. Любые услуги, прикладные программы или средства, предоставляемые конечным пользователям, необходимо поддерживать. Должны быть обеспечены надлежащая специальная подготовка и соответствующий уровень технической поддержки, для того чтобы конечные пользователи могли извлекать максимальную пользу из решений в области информационной технологии.

Риски. Информационно-технологические услуги должны быть доступными, надежными и стабильными. Организация инвестирует в инициативы, обеспечивающие непрерывное функционирование служб и при этом защиту ее активов и информации. Обеспечиваются дополнительные уровни безопасности, например путем предоставления доступа в системы ВОЗ с помощью генераторов одноразовых паролей для удаленного доступа.

Процессы. Для обеспечения того, чтобы проекты были высококачественными и осуществлялись своевременно, службы функционировали эффективно с точки зрения затрат, а изменения не нарушали работу сотрудников, введены в действие процессы для управления деятельностью, такие как управление проектами, службами и изменениями.

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ТЕХНОЛОГИЕЙ

3. Роль информационной технологии изменяется. Если раньше она формально рассматривалась как провайдер услуг для конечных потребителей с акцентом на обеспечение базовых услуг и поиск и устранение неисправностей, то сейчас она стремится стать настоящим деловым партнером (Рисунок 2), что означает переосмысление того, как информационная технология и телекоммуникации функционируют в ВОЗ (Рисунок 3).

Рисунок 2

Бизнес-модель: становление делового партнера

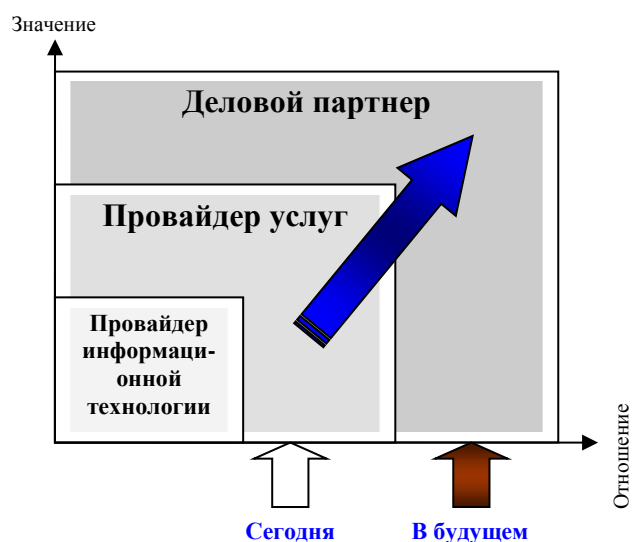


Рисунок 3

Результаты, ожидаемые от делового партнера



4. Секретариат ориентирован на тесное сотрудничество с деловыми партнерами и конечными потребителями: понимание их потребностей, разработку надлежащих и при этом эффективных по затратам решений, а также улучшение повседневной поддержки и, таким образом, помощь сотрудникам ВОЗ в целях лучшего исполнения их служебных обязанностей, снижения их накладных расходов и повышения их производительности. Некоторые инициативы, проводимые в прошлом году, описаны ниже:

- Для стандартизации основного программного обеспечения в глобальных масштабах была создана «глобальная управляемая рабочая станция», способствующая, таким образом, улучшению операционной совместимости между подразделениями и сотрудниками. Осуществление началось в штаб-квартире ВОЗ в ноябре 2011 г., переместилось в региональные бюро и удаленные подразделения и будет завершено в 2015 году.
- В апреле 2012 г. был составлен каталог информационно-технологических услуг для информирования сотрудников на всех уровнях Организации об услугах, оказываемых в штаб-квартире и в глобальных масштабах, и механизмах, предназначенных для их поддержки.
- В июне 2012 г. был введен подход, ориентированный на управление отношениями, с помощью которого специалисты по информационной технологии будут работать с каждым «кластером» в штаб-квартире ВОЗ, с тем чтобы понять его потребности на детальном бизнес-уровне и помочь в эффективном по затратам осуществлении надлежащих информационно-технологических решений.
- В сентябре 2012 г. была инициирована программа по улучшению глобального центра обслуживания в целях создания компетентного центра обслуживания отличного качества для уменьшения непроизводительных потерь времени среди пользователей, ускорения принятия решений и улучшения обслуживания клиентов.

5. От информационной технологии ожидаются очень большие результаты. Технология быстро меняется, но и потребности потребителей изменяются быстрыми темпами. Прилагаемые усилия должны быть стратегическими, оставаясь при этом чувствительными к потребностям Организации. После обсуждений с рядом заинтересованных сторон Генеральный директор решила, что информационная технология должна ориентироваться на пять дополнительных основных направлений (Рисунок 4).

Рисунок 4

Мандат информационной технологии в ВОЗ



Модернизировать. Секретариат работает над модернизацией систем и технологий, с тем чтобы они оставались современными и актуальными. Предусматриваются также инновации процессов для улучшения эффективности деятельности и управления. Так, например, использование планшетов и смартфонов позволяет сотрудникам работать вдали от их рабочих столов, имея при этом доступ к электронной почте и исполняя основные служебные обязанности. Кроме того, новые способы проведения совещаний и конференций в онлайн-режиме будут способствовать сокращению расходов на поездки. По мере непрерывной модернизации системы и технологии должны иметь защищенный доступ. Информационные ресурсы ВОЗ должны быть защищены. Некоторые соответствующие инициативы, уже введенные в действие Секретариатом:

- обеспечение безопасности периметра в глобальной сети посредством строгого установления идентичности на основе использования генераторов одноразовых паролей, средств сетевой защиты и защиты от вирусов;
- планирование и тестирование восстановления в аварийных ситуациях;
- разработка планов и моделей обеспечения непрерывности деятельности.

Быть эффективной в целях экономии средств. В определенной мере в подразделениях происходит дублирование (например, различные системы «прибытия/убытия» в каждом основном бюро, несколько контрактов в отношении одних и тех же лицензий). Секретариат имеет твердое намерение объединить в единую систему и рационализировать процессы и, тем самым, уменьшить общую совокупную стоимость владения. Любые сэкономленные в результате этого средства могут быть вновь инвестированы в деятельность, что обеспечит дополнительную добавочную стоимость и поможет модернизировать условия работы.

Повышать производительность персонала. Подготавливаются надлежащие и актуальные информационно-технологические решения, которые позволят персоналу работать быстрее и эффективнее. Так, например, объединение телефонов и компьютеров позволит людям быть достигаемыми разными способами (с помощью голосовой связи и видеосвязи), а также обсуждать темы, требующие действий, и проводить соответствующую совместную работу.

Согласовывать. Оказание информационно-технологических услуг в ВОЗ традиционно поручалось рабочим группам в основных бюро. В последние годы в этой области происходила конвергенция работы в общие и стандартизированные услуги (например, глобальная частная сеть или глобальная система управления) при сохранении обеспечивающих добавочную стоимость местных услуг в регионах (таких как разработка для представителей ВОЗ средств для проведения связанной со здравоохранением технической работы). Для формирования последовательного и измеримого подхода к оказанию услуг Секретариат работает над гармонизацией или согласованием не только существующих услуг, но также программ, бюджетов и структур рабочих групп.

Осуществлять мониторинг и представлять отчеты. Для того чтобы информационная технология стала эффективной и действенной, решающее значение имеет управление системой оценки ее результатов по основным показателям. Для реализации ожидаемых преимуществ важно, чтобы инвестируемые средства и оказываемые услуги эффективно управлялись и контролировались с финансовой точки зрения.

НОВЫЙ ПОДХОД: ОБЩЕЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

6. Общей концепцией для всех информационно-технологических групп Организации является продвижение к стандартизации общих услуг и их централизованному оказанию там, где это может привести к уменьшению дублирования, улучшению согласованности между группами, укреплению организационной устойчивости (обеспечению непрерывности деятельности), усилению воздействия глобальных соглашений и решений и снижению затрат. Решения и услуги в области информационной технологии и телекоммуникаций должны соответствовать бизнес-потребностям, быть целесообразными и эффективными по затратам.

7. Для предоставления надлежащих и стратегически согласованных решений для деятельности по мере осуществления возложенного мандата требуется эффективная операционная модель, обеспечивающая оптимальное использование ресурсов, способствующая созданию потенциальных возможностей там, где это необходимо, и позволяющая наращивать потенциал. Это может быть достигнуто только на основе подхода «общего обслуживания», с помощью которого информационная технология сводит в единую систему общие и повсеместно распространенные услуги в ВОЗ, стандартизирует пути предоставления решений и услуг, предоставляет их однократно из какой-либо эффективной по затратам географической точки, проводит мониторинг их эффективности и занимается непрерывным улучшением услуг (Рисунок 5).

Рисунок 5

Модель общего обслуживания



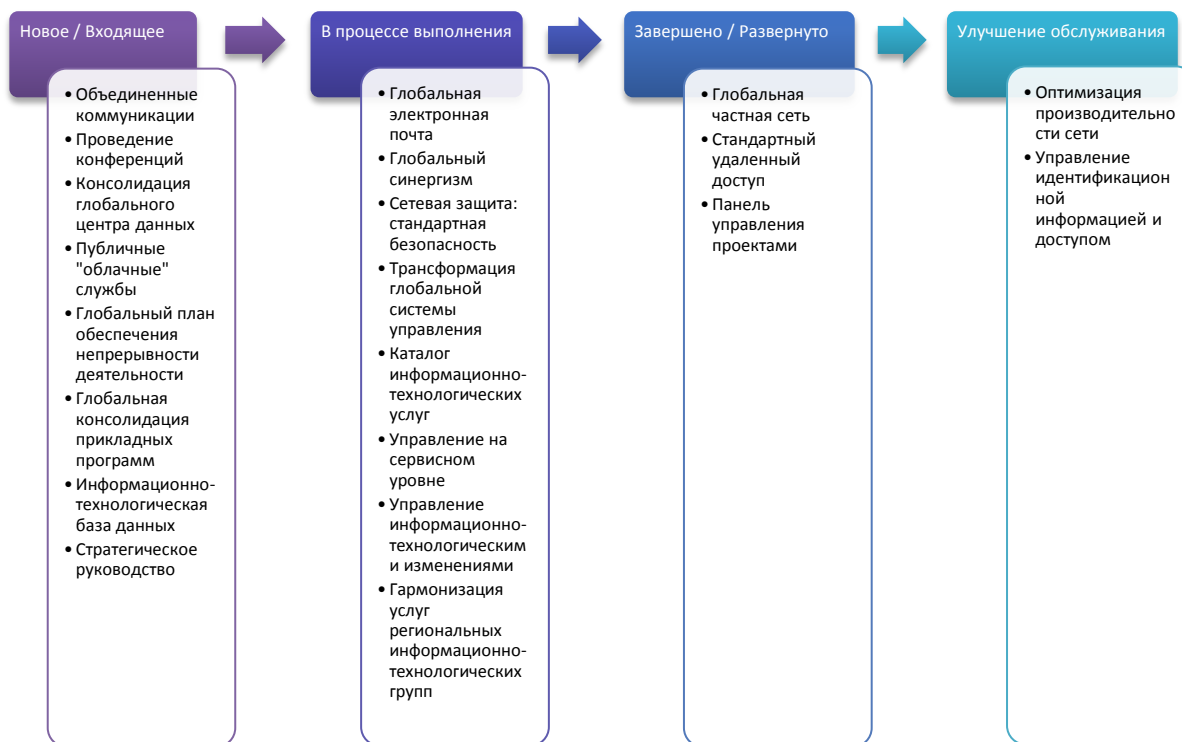
8. Приняв такой подход, информационная технология не только обеспечивает непрерывное и справедливое обслуживание в ВОЗ, но и может использовать ряд возможностей:

- Способ предоставления услуг может быть пересмотрен, а их оказание и поддержка упрощены. Простые и интуитивные решения улучшают восприятие пользователей и удовлетворение клиентов и, таким образом, повышают производительность.
- Общие затраты на управление службами информационной технологии и их функционирование могут быть снижены путем прекращения дублирования, повышения воздействия существующих соглашений, заключения новых глобальных соглашений и выбора эффективной по затратам географической точки для проведения операций. Сэкономленные средства могут быть вновь инвестированы.
- Благодаря использованию в разных бюро общих услуг и средств может быть улучшена совместимость при взаимодействии сотрудников ВОЗ. Это упростит и ускорит обмен информацией и сотрудничество в области проведения инициатив.
- Сотрудники информационно-технологических служб в основных бюро могут быть переориентированы, освобождены от проведения коммодитизированных операций и сфокусированы на местные виды деятельности, обеспечивающие добавочную стоимость (например, технические прикладные программы, имеющие отношение к здравоохранению), или на оказание непосредственной поддержки при необходимости.
- Может быть удовлетворена потребность в надлежащем стратегическом руководстве информационно-технологическими процессами, ресурсами и активами в целях обеспечения готовности и компетентности служб, для того чтобы стать эффективными и ценными провайдерами общих услуг всем сотрудникам ВОЗ.
- Могут быть улучшены управление эффективностью деятельности и ее измерение в целях удостоверения качества обслуживания, установления соответствия ожиданиям пользователей, снижения рисков непредоставления услуг, обеспечения улучшений существующих услуг и мониторинга затрат.

9. Стратегическое руководство информационной технологией, одобренное Генеральным директором, объединено с отзывами и комментариями пользователей и бизнес-подразделений для формирования «цепочки» новых инициатив и проектов, некоторые из которых стартовали в 2012–2013 гг., а другие будут введены в действие в 2014–2015 гг. (Рисунок 6).

Рисунок 6

Цепочка общего обслуживания



ПРОБЛЕМЫ

10. Осуществление общего обслуживания сопряжено с рядом проблем:

- Аспекты, связанные с приоритетным предназначением и наличием финансовых средств в основных бюро, могут отсрочить осуществление какой-либо инициативы, несмотря на ее преимущества, или даже воспрепятствовать ее проведению. Крайне важно, чтобы финансовые средства были объединены в центральный источник, из которого осуществляется финансирование общих услуг.
- Имеющиеся в настоящее время ресурсы используются как для проведения проектов, так и для предоставления услуг. Работа над общими инициативами создаст напряжение для нынешних возможностей. Важно продолжать работу по гармонизации структур для высвобождения крайне важных ресурсов и их переориентации на ключевые инициативы.
- Гибкость или оперативность имеют решающее значение для осуществления больших изменений; однако разные бюро в большей или меньшей степени стремятся к таким изменениям. Необходимо усилить процессы коммуникации и управления изменениями.

- В деятельности продолжают появляться приоритеты, которые часто противоречат друг другу; поэтому необходимо обеспечить эффективное и своевременное взаимодействие в рамках процессов стратегического руководства.

ПОТЕНЦИАЛ РЕСУРСОВ

11. Обязанности в области информационной технологии распределены в рамках всей Организации при выполнении функций поддержки в страновых бюро и центральных информационно-технологических группах, размещаемых в каждом из семи основных бюро. По оценкам, в этих группах, осуществляющих информационно-технологические проекты и услуги, имеется, в общей сложности, 371 должность в пересчете на полный рабочий день. Кроме того, 66 сотрудников на глобальном уровне выполняют задания, связанные с информационной технологией, непосредственно для медико-санитарных технических подразделений.

12. Из 371 должности в пересчете на полный рабочий день 129 приходятся на штаб-квартиру и распределяются между Женевой (50 должностей) и Куала-Лумпуром (79 должностей). Состав группы в штаб-квартире значительно шире составов региональных групп в связи с тем, что для работы в прошлом были характерны два аспекта:

- глобальные услуги, которые штаб-квартира предоставляет всем бюро и сотрудникам (например, глобальная система управления);
- местные услуги, характерные только для территории штаб-квартиры (например, местные сети, непосредственная поддержка и разработка прикладных программ для медико-санитарных технических подразделений).

13. Для дальнейшего продвижения модели общего обслуживания Секретариат разработал гармонизированный подход для обеспечения согласованности структур в рамках всей ВОЗ. Для разработки какой-либо общей инициативы должны быть привлечены надлежащие ресурсы, независимо от местоположения. Это может быть достигнуто только в случае, если они соответствуют функциям, квалификации и опыту сотрудников информационно-технологических групп.

БЮДЖЕТ И РАСХОДЫ

14. На двухгодичный период 2012–2013 гг. бюджет всех центральных информационно-технологических групп исчислялся, по меньшей мере, в 122 млн. долл. США, в которые не включены связанные с информационной технологией расходы технических подразделений на персонал, товары (такие как компьютеры) и услуги (например, консультантов)¹. Предполагаемый общий бюджет распределяется между расходами на персонал (45%) и расходами на деятельность (55%) и далее подразделяется, как показано ниже (Рисунок 7).

Рисунок 7

Распределение глобального бюджета на информационную технологию

Тип расходов	Тип бюро	В млн. долл. США	%
Персонал	Основные бюро	50,18	41
	Страновые бюро/иные структуры	4,88	4
	Промежуточный итог	55,06	45
Деятельность	Основное бюро		
	Инфраструктура	31,82	26
	Бизнес-решения	16,08	13
	Поддержка	6,68	6
	Управление	2,69	2
	Страновые бюро/иные структуры	9,68	8
	Промежуточный итог	66,95	55
Итого		122,01	100

15. Расходы на информационную технологию в расчете на одного сотрудника в год, подсчитанные как отношение общих бюджетных ассигнований к общей численности персонала ВОЗ, составляют 7500 долл. США. Это потенциально заниженная оценка, так как при подсчете численности персонала не учитываются внештатные сотрудники, нанимаемые ВОЗ (например, лица, работающие по специальным соглашениям об обслуживании, младшие сотрудники категории специалистов и консультанты), которые тоже пользуются информационно-технологическими ресурсами для совместной работы и связи в рамках Организации.

16. Уровень расходов на информационную технологию в расчете на одного сотрудника оказывает прямое воздействие на устойчивость предоставляемых услуг и, в конечном итоге, влияет на производительность персонала. По данным обследования, проведенного ведущей исследовательской и консалтинговой компанией в области

¹ По данным проводимых в настоящее время исследований, общие расходы медико-санитарных технических подразделений на эту деятельность составляют, по меньшей мере, около 10 млн. долл. США (за исключением расходов на персонал).

информационной технологии, схожие компании в такой же отрасли, в государственном секторе (национальные/международные), израсходовали в 2012 г. примерно 20 000 долл. США в год на одного сотрудника, что в три раза превышает аналогичные расходы ВОЗ. В ответ Секретариат будет прилагать усилия для изыскания надлежащего уровня финансирования в пределах имеющихся ресурсов в целях модернизации своей технологии и повышения производительности своего персонала.

17. В качестве составной части этой деятельности Секретариат разработал стратегии максимального использования имеющихся у него ресурсов при разработке инновационных способов предоставления надежных услуг, которые позволят Организации двигаться дальше. Это ведет к значительным изменениям, касающимся уровней укомплектования штатов, мест работы и структур, и новым подходам к оказанию услуг в рамках всей Организации.

ДЕЙСТВИЯ КОМИТЕТА ПО ПРОГРАММНЫМ, БЮДЖЕТНЫМ И АДМИНИСТРАТИВНЫМ ВОПРОСАМ

18. Комитету предлагается принять настоящий доклад к сведению.

= = =