



信息管理与技术报告

秘书处的报告

1. 在执行委员会规划、预算和行政委员会 2015 年 1 月举行的第二十一次会议上，秘书处提交了其第二份信息技术年度报告¹。本报告根据规划、预算和行政委员会对秘书处的要求²，定期通报信息管理和信息技术工作情况。
2. 上一份报告指出，秘书处修正了战略方向，“以提高信息技术和电信司的能力并支持本组织的一些重要举措”。秘书处继续开展工作，改进了业务程序，更新了系统，提高了工作人员生产力。
3. 上一份报告指出，为迅速和有效应对新的挑战建立了核心能力。此后，秘书处在总部建立了新的结构和创建了以下能力中心：
 - **项目管理办公室**与各技术部门一道开展工作，确定业务需求，制定程序，并按范围、时间和资源进行项目管理。
 - **业务情报能力中心**负责开发配套工具，协助收集重要数据，以便能在现有证据基础上加快决策速度。
 - **解决方案架构中心**负责确定秘书处的技术路线图，通过适当的技术和平台构建具有成本效益、可扩展和可维护的工具。
 - **信息安全办公室**负责探讨威胁和漏洞并采取行动保护本组织的信息资产。

建立这一结构的目的是向本组织区域级和国家级信息技术团队提供支持。

¹ 见文件 EBPBAC21/3。

² 见文件 EB132/43。

4. 此外，秘书处还开展**沟通和变革管理**工作，确保工作人员认识到信息管理和信息技术变化并从中获益，促进实现信息技术成为世卫组织一项战略工具的愿景和任务。

最新愿景、任务、战略和策略

5. 秘书处总结了在支持应对卫生突发事件和疫情方面的经验，并认识到了各业务单位仍然面临的挑战。它坚持战略方向，同时调整了战略愿景和任务。

6. 世卫组织信息管理和信息技术**愿景**是，作为真正的战略工具，协助我们的用户和合作伙伴实现幸福安康目标。

7. 世卫组织信息管理和信息技术的**任务**是为本组织提供世界一流的信息管理服务。

8. 为完成此项任务，**战略**需针对以下四个关键结果领域：

- **信息管理**。利用最佳业务情报技术、先进分析工具和电子看板（门户），更快地作出决策。这需要掌握现代知识管理能力，更有效地协作和共享。
- **基础设施（共享服务）**。为生产力、协作和业务程序支持工作奠定基础，包括网络、协作服务和生产力设备（如个人计算机和交换机（专用交换机）等）。
- **信息安全**。提供更安全和更可靠的信息服务，协助开展预防、风险管理、响应和恢复等工作。
- **业务程序支持**。开发安全的和具有成本效益的平台，以支持业务程序，包括全组织平台（全球管理系统）、紧急程序和其它关键任务程序。

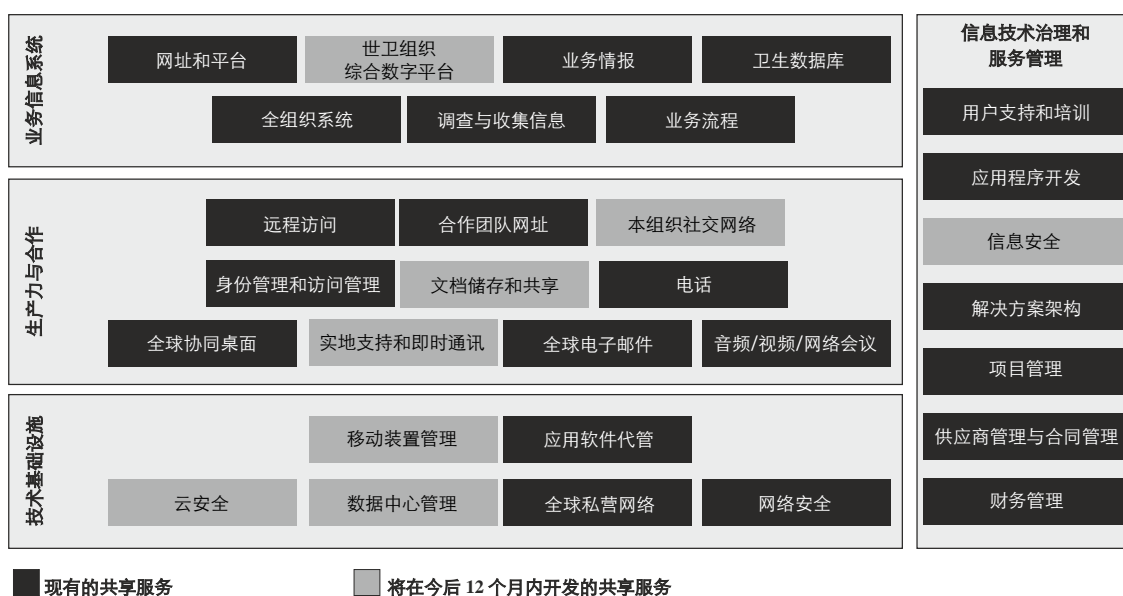
9. 为支持该战略，需要立即采取以下行动和策略：

- **人员**。拥有合适员工对实现我们的战略意图至关重要。秘书处重视为本组织提供适当的结构，建立了上一份报告所述的能力中心（以前称为“卓越中心”）¹。为促进开展重要行动，通过经审查的可靠第三方合作伙伴增添了所需资源。

¹ 见文件 EBPBAC21/3。

- **电子资产。**通过为世卫组织工作人员提供相关的工作场所和信息管理工具，稳定、保护和发展世卫组织全球管理系统、协作平台和基础设施等资产，支持实现业务目标。
- **业务。**加强并支持设于吉隆坡全球服务中心的全球信息技术业务团队，采用最佳做法和从成本效益好的地点高效提供服务。
- **应用程序开发。**加强当前的应用程序开发能力，以确保能够开发超出全球管理系统（该系统已获充足支持）范围的应用程序（例如发动各区域信息技术团队参与）。
- **项目管理办公室。**通过适当的项目治理结构，考虑到范围、时间和资源这三项制约因素，持续监测项目实施和管理情况。
- **共享服务。**发展一系列可靠的共享服务，向终端用户介绍现有的服务、费用和支持（见下图）。

图. 全球共享的信息管理和信息技术服务



- **沟通和变革管理。**介绍和解释新的和/或经改良的信息系统和工具带来的变化，了解终端用户的体验，协助制定适当的信息技术计划。

信息管理与信息技术功能

10. 秘书处开展信息管理和信息技术工作，汇集本组织内各信息技术团队，以支持技术规划、全组织程序和世卫组织新设的卫生突发事件规划。它负责汇集信息技术解决方案以及所有相关信息技术资源，为本组织提供最有价值的服务。

11. 秘书处还努力降低全组织拥有的信息技术及其解决方案的总成本。在 2016 年 7 月举行的第十九次会议上，独立专家监督咨询委员会注意到本组织在处理“独立专家监督咨询委员会提及的缺乏适当的全球信息技术治理结构问题”方面取得了进展¹。需要监督信息技术原则的落实、解决方案和资源的使用以及服务质量等情况。

世卫组织数字化转型

12. 随着本组织建立新的结构，尽管每个能力中心仍需更多资源，本组织正朝真正数字化转型方向迈进。

13. 经全球各信息技术团队商定，制定了一份技术和应用路线图，作为今后一些年主要工作的基础。

14. 在全球管理系统转型²第一阶段，发起了多达 15 项计划，以简化程序和改善终端用户体验。例如，为改进公司管理流程以及实施世卫组织卫生突发事件规划，开展了员工招聘（和入职）、业务情报、服务管理、参与管理等项目。更重要的是，通过开展全球管理系统转型规划，提高了对活动项目管理及其对交付工作作用的认识和理解。

15. 改善共享服务仍是一大重点。实行了对本组织数据加密之后使用云解决方案的全球云计算政策。这类解决方案不仅便于扩展服务和从世界上任何地方访问和使用，而且能逐渐减少硬件和成本，增强服务连续性和安全性。这一领域的第一个项目是将本组织的加密电子邮件转到云，随后采取其它措施。

16. 正在审查信息技术政策和程序，这样做不仅是要跟上有关的技术和方法变化，而且是要：

¹ 见世界卫生组织独立专家监督咨询委员会 2016 年 7 月 27 日至 29 日于日内瓦举行的第十九次会议的报告。日内瓦：世界卫生组织，2016 年（http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC_Report_of_the_19th_Meeting.pdf，2016 年 12 月 8 日访问），第 31 段。

² 正筹备开展第二阶段的工作。

- 确定对使用世卫组织信息系统、工具和设备的责任制和问责制；
- 遵守既定的技术标准、准则和政策，以减少重叠现象和复杂性，例如实行信息技术软件、硬件和服务的采购政策；
- 促进采取节约成本和提高成本效益的措施。

17. 秘书处与业务单位积极合作，慎用临时策略（短期解决方案），注重采用结构性（长期）解决方案。这使心态发生了变化，更为重视满足明确的要求（和制定正确的计划），而不是被动管理业务目标。

全球信息技术基金：可预测和可持续的战略投资基金

18. 需要不断维持和发展本组织的电子资产。需要为不断开展这方面的工作提供可预测和可持续的资金。必须解决设备陈旧问题，始终重视成本效益，并持续更新信息安全机制，消除世卫组织隐患，以免受到危害。

19. 除了为运作全球管理系统供资外，并无任何其它中央供资机制来协助制定和维持全组织重大行动。每个主要办事处不得从业务预算中划拨资金进行资本投资，结果造成不同标准，资金供应缺乏连续性，项目实施工作严重延误。

20. 信息技术资本投资基金（以下简称“全球信息技术基金”）已获总干事批准，这是启动和实施由中央资金库供资的全球重大计划的一个稳定机制。这将确保：

- 本组织可在全球范围内更快和更易跟上技术变化。
- 主要办事处不需动用其业务预算资金实施实质性技术变革。

21. 全球信息技术基金的重点是与第 8 段所述战略相同的关键结果领域：即信息管理，基础设施（共享服务），信息安全，业务程序支持。该基金仅用于资本投资和一次性投资，不用于支付业务或运营费用。

22. 在这四个关键结果领域，秘书处确定了分六年（或三个两年期）执行的 20 多个重大计划/项目，推动世卫组织进入数字时代。

23. 全球信息技术基金存续的一个关键要求是，必须妥善管理信息技术。秘书处建立了明确责任制治理结构。

(a) **信息技术委员会。**它由各主要办事处有关部门主管构成，负责审查已提交的项目，（根据预算上限）确定重点，在通过全球政策小组与各区域主任磋商后，建议总干事批准项目并监督项目管理和实施情况。

(b) **信息技术领导团队。**这是全球信息技术管理团队，负责收集业务需求，准备业务案例（和初始估计），并将其提交信息技术委员会。

24. 独立专家监督咨询委员会在 2016 年 7 月第十九次会议上，重申其“对缺乏适当信息技术治理结构的关切，从长远角度这可能影响信息技术服务交付的效率”¹。秘书处向独立专家监督咨询委员会介绍了全球信息技术基金机制的概念和现状。该委员会对秘书处在处理因缺乏适当全球信息技术治理结构而引起的关切问题上取得的良好进展表示满意，并期望秘书处进一步向其通报在落实全球信息技术基金以及全组织信息管理和信息技术政策方面的进展情况。

为 2017 年以及今后双年度作出准备

25. 在全球信息管理和信息技术领域，今后将确保：

- 世卫组织综合数字平台将于 2017 年启动，向世卫组织各单位、特别是世卫组织卫生突发事件规划提供支持；
- 安全可靠地提供共享服务，包括针对世卫组织业务需求提供信息系统和程序；
- 在不影响质量的情况下简化和加速世卫组织所有办事处的流程；
- 为本组织所有工作人员提供最高质量和最高效率的产品和服务。

26. 为推进本组织数字化转型，需要积极致力于在四个关键的信息管理和信息技术结果领域开展工作。

¹ 见世界卫生组织独立专家监督咨询委员会 2016 年 7 月 27 日至 29 日于日内瓦举行的第十九次会议的报告。日内瓦：世界卫生组织，2016 年（http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC_Report_of_the_19th_Meeting.pdf，2016 年 12 月 8 日访问），其中第 30、31、37 和 38 段重申了文件 EBPBAC23/3 中第 32 段提到的令人关切的问题。

27. 世卫组织今后几年在信息和管理技术领域的主要工作重点是，在保持稳定和确保目前业务安全的同时，发起重大行动，建立起通过全组织系统和解决方案支持世卫组织卫生突发事件规划的能力。

28. 全球信息技术基金具备强大的治理和领导结构，是能够以一致和具有成本效益的方式迅速满足本组织需求的一个重要工具。将在今后几个双年度消除、至少是减少临时性解决方案的重叠和激增现象。

规划、预算和行政委员会的行动

29. 请规划、预算和行政委员会注意本报告。

= = =