



Доклад об управлении информацией и информационной технологии

Доклад Секретариата

1. На двадцать первом совещании Комитета Исполкома по административным, бюджетным и программным вопросам в январе 2015 г. Секретариат представил свой второй годовой доклад об информационной технологии¹. Настоящий доклад подготовлен по просьбе этого Комитета к Секретариату² периодически представлять доклад о различных элементах управления информацией и информационной технологии.

2. Как было отмечено в предыдущем докладе, Секретариат разработал пересмотренный стратегический подход «к расширению возможностей данного Департамента и оказания Организации поддержки в отношении нескольких основных инициатив». Секретариат продолжил осуществление инициатив, направленных на повышение качества бизнес-процессов, модернизацию систем и увеличение производительности персонала.

3. Был создан основной потенциал для быстрого и эффективного решения новых проблем, о чем сообщалось в предыдущем докладе. За истекший период Секретариат создал в штаб-квартире новую структуру и следующие центры компетенции:

- **Бюро по управлению проектами**, действующее в партнерстве с техническими подразделениями, регистрирует деловые потребности, протоколирует процессы и управляет проектами с учетом их масштабов, сроков и ресурсов.
- **Центр компетенции в области бизнес-информации** разрабатывает методические пакеты для содействия сбору важных данных, что позволяет более оперативно принимать решения на основе фактических данных.

¹ Документ ЕВРВАС21/3.

² См. документ ЕВ132/43.

- **Архитектура принятия решений** позволяет составить дорожную карту Секретариата в области технологий и разработать инструменты с надлежащей технологией и платформами, которые характеризуются затратоэффективностью, масштабируемостью и обслуживаемостью.
- **Информационная безопасность** изучает угрозы и слабые места и принимает меры по защите информационных ресурсов в Организации.

Данная структура ориентирована на оказание поддержки группам информационной технологии в масштабах Организации как на региональном, так и страновом уровнях.

4. Кроме того, Секретариат также учредил функциональное **направление по коммуникации и управлению изменениями**, чтобы обеспечить информированность персонала и его способность получить отдачу от изменений в управлении информацией и информационной технологии и продвигать видение и миссию информационной технологии в качестве стратегического позитивного фактора в деятельности ВОЗ.

ОБНОВЛЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ВИДЕНИИ, МИССИИ, СТРАТЕГИИ И ТАКТИКЕ

5. Учитывая опыт оказания поддержки в ходе чрезвычайных ситуаций в области здравоохранения и реагирования на вспышки и признавая постоянные вызовы перед структурами Организации, Секретариат поддерживает стратегический подход, корректируя стратегическое видение и миссию.

6. **Видение** управления информацией и информационной технологии в ВОЗ: они должны стать подлинными стратегическими факторами содействия нашим клиентам и партнерам, облегчая им достижение целей в области здравоохранения и обеспечения благополучия.

7. **Миссия** управления информацией и информационной технологии в ВОЗ: обеспечивать для Организации услуги мирового уровня по управлению информацией.

8. Для реализации этой миссии **стратегия** должна обеспечить результаты в четырех ключевых областях:

- **Управление информацией.** Обеспечение условий для более оперативного и качественного принятия решений путем использования лучших технологий бизнес-информации, передовой аналитики и цифровых панелей (порталов). Это направление ориентировано на современные возможности управления знаниями в интересах более эффективного сотрудничества и обмена.
- **Инфраструктура (общекорпоративные услуги).** Обеспечение основы в поддержку производительности, сотрудничества и бизнес-процессов, включая сетевые, совместные услуги и рабочие устройства (персональные компьютеры и коммутаторы, например, учрежденческую АТС).

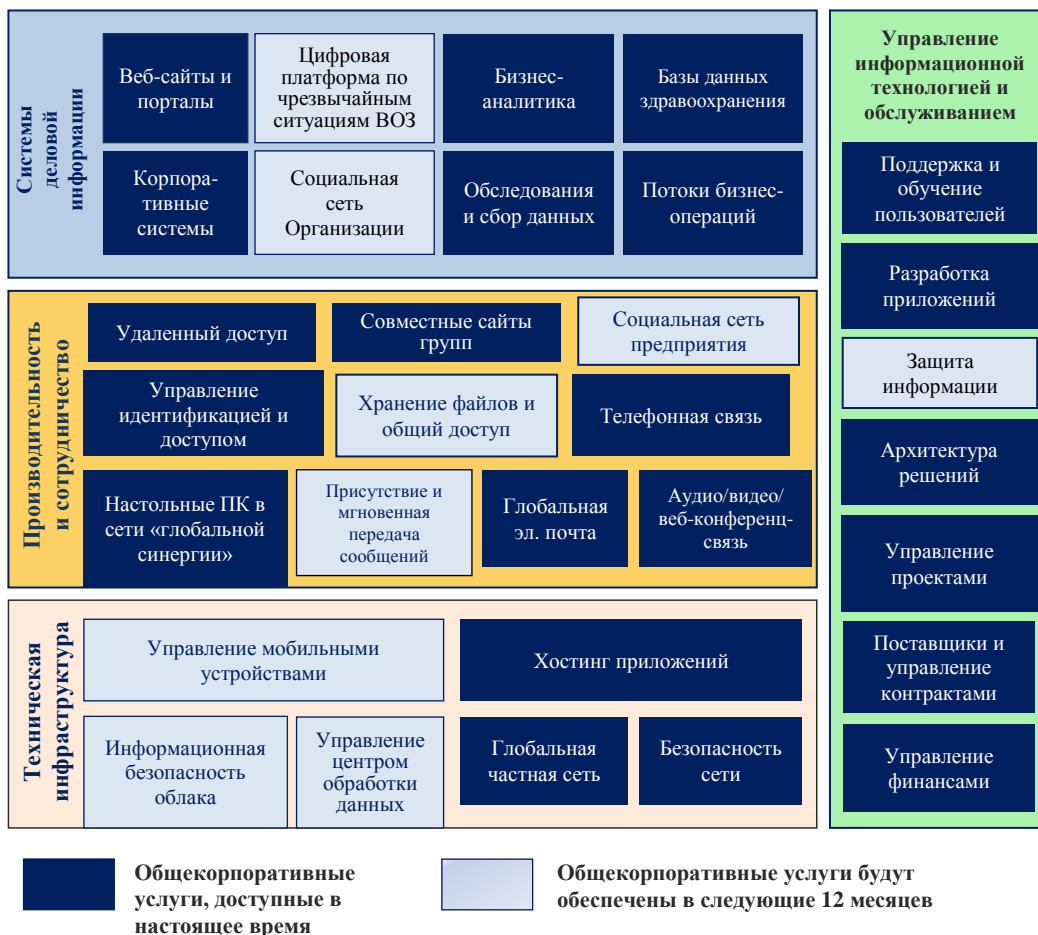
- **Информационная безопасность.** Обеспечение более безопасных и гибких информационных услуг, включая профилактику, управление рисками, ответные меры и восстановление.
- **Поддержка бизнес-процессов.** Разработка надежных затратноэффективных платформ в поддержку бизнес-процессов, включая корпоративную платформу (Глобальная система управления), процессы на случай чрезвычайных ситуаций и другие критически важные процессы.

9. Для поддержки этой стратегии предусмотрены следующие действия и тактика:

- **Люди.** Надлежащий кадровый состав имеет важное значение для наших стратегических намерений. Секретариат сосредоточил внимание на разработке надлежащей структуры для Организации и учредил центры компетенции (прежнее название «центры передового опыта»), о чем сообщалось в предыдущем докладе¹. Для содействия осуществлению важных инициатив при необходимости привлекаются дополнительные ресурсы через утвержденных партнеров третьих сторон.
- **Цифровые ресурсы.** Стабилизация, защита и изменение ресурсов ВОЗ (например, Глобальной системы управления, платформ сотрудничества и инфраструктуры) в поддержку достижения целей Организации путем обеспечения соответствующего рабочего места и инструментов управления информацией для сотрудников ВОЗ.
- **Операции.** Укрепление и поддержка комплекса глобальных операций в области информационной технологии в Глобальном центре обслуживания в Куала-Лумпуре с целью освоения передовой практики и эффективного обслуживания из экономически целесообразной точки.
- **Разработка приложений.** Усиление существующего потенциала в области разработки приложений с целью обеспечить возможности для создания приложений (например, привлечь к участию региональные группы информационной технологии) вне рамок Глобальной системы управления (которые пользуются достаточной поддержкой).
- **Бюро управления проектами.** Непрерывный мониторинг исполнения проектов и управление их осуществлением с учетом тройного сдерживающего фактора «сфера охвата–время–ресурсы» при обеспечении надлежащих структур руководства проектами.
- **Общекорпоративные услуги.** Обеспечение привлекательного пакета общекорпоративных услуг с информацией для конечных пользователей о наличии услуг, их стоимости и поддержке (Рисунок 1).

¹ См. документ ЕВРВАС21/3.

Рисунок. 1. Пакет глобальных общекорпоративных услуг в области управления информацией и информационной технологии



- **Коммуникация и управление изменениями.** Продвижение и разъяснение изменений, являющихся результатом новых и/или улучшенных информационных систем и инструментов, и взаимодействие с конечными пользователями для выяснения их опыта, который учитывается в процессе соответствующих инициатив в области информационной технологии.

ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИЕЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ТЕХНОЛОГИИ

10. Секретариат в рамках управления информацией и информационной технологии объединяет различные группы по информационной технологии в масштабах Организации в поддержку технических программ, корпоративных процессов и новой Программы ВОЗ по чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения. На него возложена обязанность сводить воедино не только решения в области информационной технологии, но также все ресурсы информационной технологии, чтобы обеспечить для Организации максимальную отдачу.

11. Секретариат также стремится сократить общие расходы на пользование информационной технологией и ее решения в масштабах ВОЗ. На своем девятнадцатом совещании в июле 2016 г. Независимый консультативный надзорный комитет экспертов отметил достигнутый прогресс в реагировании на высказанную Комитетом «озабоченность отсутствием надлежащей глобальной структуры по стратегическому руководству ИТ»¹. Это будет достигнуто путем контроля за координацией принципов, решений и ресурсов информационной технологии и за качеством обслуживания.

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ВОЗ

12. Поскольку новая структура Организации сегодня уже развернута, хотя каждому центру компетенции все еще требуются дополнительные ресурсы, Организация находится сегодня на пути к подлинной цифровой трансформации.

13. Была подготовлена дорожная карта по технологии и приложениям, согласованная на глобальном уровне группами по информационной технологии, которая станет основой для серьезных изменений в предстоящие годы.

14. На первом этапе преобразования Глобальной системы управления² было начато более 15 инициатив, чтобы упорядочить процессы и улучшить работу пользователей. Такие проекты, как наем персонала (и введение в курс дела), бизнес-аналитика, управление обслуживанием, управление взаимодействием являются всего лишь несколькими примерами улучшений не только процессов корпоративного управления, но и в Программе ВОЗ по чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения. Более того, в процессе управления программой преобразования Глобальной системы управления возросло понимание роли активного стратегического руководства проектами и его последствий для обслуживания.

15. Совершенствование общекорпоративных услуг по-прежнему является ключевым приоритетом. Была введена в действие глобальная политика в отношении компьютерных операций в облаке, призванная направлять использование «облачных решений» с кодирование данных для Организации. Такие решения не только обеспечивают масштабируемость и удобство доступа из любой точки мира, но также сокращают загрузку аппаратных средств и расходы, повышают непрерывность обслуживания и более безопасны. Первый проект заключается в переводе в облако кодированных сообщений электронной почты Организации, после чего последуют другие инициативы.

¹ См. Report of the Nineteenth Meeting of the Independent Expert Oversight Advisory Committee (IEOAC) of the World Health Organization (Geneva, 27 – 29 July 2016). Geneva: World Health Organization, 2016 (http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC_Report_of_the_19th_Meeting.pdf, по состоянию на 8 декабря 2016 г.), пункт 31.

² Ведется планирование второго этапа.

16. Обзор мер политики и процедур в отношении информационной технологии проводится не только по результатам соответствующих изменений в технологии и практиках, но и с тем чтобы:

- сформулировать ясное определение подотчетности и ответственности при использовании информационных систем, инструментов и устройств ВОЗ;
- сократить дублирование и сложность соблюдения установленных стандартов, руководящих принципов и мер политики в отношении технологии; например, политики закупок программного обеспечения, аппаратных средств и услуг в сфере информационной технологии;
- содействовать мерам экономии затрат и затратоэффективности.

17. Секретариат активно взаимодействует со структурными подразделениями с целью сократить тактические подходы (краткосрочные решения) и сделать упор на структурные (долгосрочные) решения. Это меняет менталитет, побуждая сосредоточить внимание на формулировании ясных потребностей (и правильного планирования), а не на «реагирующих» подходах к деловым целям.

**ГЛОБАЛЬНЫЙ ФОНД ИНФОРМАЦИОННОЙ ТЕХНОЛОГИИ:
СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПРЕДСКАЗУЕМЫЙ И УСТОЙЧИВЫЙ
ИНВЕСТИЦИОННЫЙ ФОНД**

18. Необходимость поддерживать и развивать цифровые ресурсы Организации сохраняется постоянно. Этому непрерывному процессу требуется предсказуемое и устойчивое финансирование. Необходимо реагировать на моральный износ, постоянно учитывать рентабельность, а механизмы обеспечения безопасности информации всегда должны отвечать современным требованиям, чтобы защитить ВОЗ от угроз и слабых мест.

19. За исключением Глобальной системы управления, не существует механизма для централизованного финансирования разработки и поддержания основных корпоративных инициатив. Капитальные вложения поступают из оперативных бюджетов каждого крупного бюро, что ведет к расхождению в стандартах, нестабильному финансированию и существенным задержкам в осуществлении проектов.

20. Генеральный директор утвердила фонд капитальных вложений в информационную технологию (далее Глобальный фонд информационной технологии), который явится стабильным механизмом для развертывания и осуществления основных глобальных инициатив, финансируемых из центрального пула средств. Благодаря этому:

- Организация сможет идти в ногу с изменениями в технологии в глобальных масштабах, относительно быстрее и легче, чем прежде.

- Крупным бюро не придется расходовать свои оперативные бюджеты на реализацию существенных технических изменений.

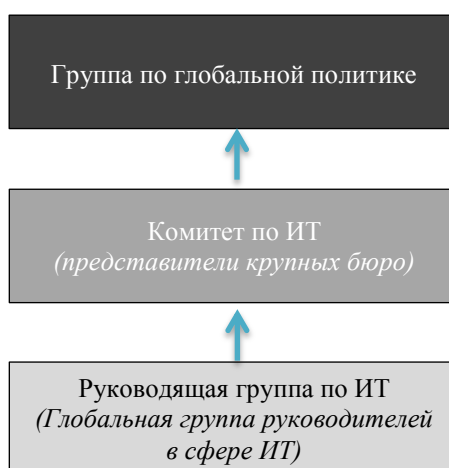
21. Глобальный фонд информационной технологии сосредоточит внимание на тех же основных областях результатов, что и стратегия, упомянутая в пункте 8: управлении информацией, инфраструктуре (общекорпоративных услугах), безопасности информации и поддержке бизнес-процессов. Из него будут финансироваться лишь капитальные разовые инвестиции, а не оперативные или текущие расходы.

22. Секретариат наметил осуществить за шесть лет (или три двухгодичных периода) в этих четырех областях результатов более 20 крупных программ/проектов, которые необходимы, чтобы ввести ВОЗ в век цифровых технологий.

23. Ключевым обязательным условием существования и поддержания Глобального фонда информационной технологии является надлежащее стратегическое руководство в сфере информационной технологии. Секретариат разработал структуру стратегического руководства с четко установленными обязанностями.

(a) **Комитет по информационной технологии.** Включает назначенных директоров из основных бюро. Они рассматривают пакет представленных проектов, определяют приоритеты (исходя из бюджетного лимита), готовят в консультации с региональными директорами через Группу по глобальной политике рекомендации для Генерального директора на утверждение и обеспечивают надзор за управлением проектами и их состоянием.

(b) **Руководящая группа по информационной технологии.** Представлена глобальной группой руководителей в области информационной технологии. Они собирают бизнес-требования, готовят экономические обоснования (и первоначальные сметы) и представляют их Комитету по ИТ.



24. На своем девятнадцатом заседании в июле 2016 г. Независимый консультативный надзорный комитет экспертов вновь высказал обеспокоенность по поводу «отсутствия структуры стратегического руководства ИТ, что может сказаться на эффективности

обслуживания в сфере ИТ в долгосрочной перспективе»¹. Секретариат представил Независимому консультативному надзорному комитету экспертов концепцию и статус механизма Глобального фонда ИТ. Комитет выразил удовлетворение существенным прогрессом, достигнутым Секретариатом в устранении причин для беспокойства относительно отсутствия надлежащей глобальной структуры стратегического руководства информационной технологией и ожидает дальнейшую обновленную информацию о реализации Глобального фонда ИТ и осуществлении корпоративной политики в области управления информацией и информационной технологии.

ПОДГОТОВКА К 2017 г. И ПРЕДСТОЯЩИМ ДВУХГОДИЧНЫМ ПЕРИОДАМ

25. В будущем усилиями в области глобального управления информацией и информационной технологии будет обеспечено следующее:

- «Интегрированная цифровая платформа ВОЗ» начнет функционировать в 2017 г. и будет оказывать поддержку всем подразделениям ВОЗ, в частности Программе ВОЗ по чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения;
- безопасное и надежное оказание общекорпоративных услуг, включая информационные системы и процессы в поддержку бизнес-потребностей ВОЗ;
- упрощение и ускорение процессов во всех бюро ВОЗ без ущерба для качества;
- максимально эффективное обеспечение продуктов и услуг высочайшего качества для всех сотрудников в масштабах Организации.

26. Продвижение к цифровой трансформации Организации означает проведение активной работы на четырех основных направлениях достижения результатов в области управления информацией и информационной технологии.

27. В предстоящие годы основными приоритетами ВОЗ в области управления информацией и информационной технологии станут развертывание ключевых инициатив при сохранении стабильности и обеспечении безопасности текущих операций, а также обеспечение потенциала для оказания поддержки Программе ВОЗ по чрезвычайным ситуациям в области здравоохранения с помощью систем и решений в масштабах всей Организации.

28. Глобальный фонд ИТ с его действенным стратегическим руководством и лидерством является важным элементом в эффективном удовлетворении потребностей Организации на началах оперативности, согласованности и затратоэффективности.

¹ См. Report of the Nineteenth Meeting of the Independent Expert Oversight Advisory Committee (IEOAC) of the World Health Organization (Geneva, 27 – 29 July 2016). Geneva: World Health Organization, 2016 (http://apps.who.int/gb/ieoac/PDF/19/IEOAC_Report_of_the_19th_Meeting.pdf, по состоянию на 8 декабря 2016 г.), пункты 30, 31, 37 и 38, где вновь выражена обеспокоенность вслед за документом ЕВРВАС23/3, пункт 32.

В предстоящие двухгодичные периоды дублирование и широкое использование тактических решений будут сокращены или даже ликвидированы.

ДЕЙСТВИЯ КОМИТЕТА ПО ПРОГРАММНЫМ, БЮДЖЕТНЫМ И АДМИНИСТРАТИВНЫМ ВОПРОСАМ

29. Комитету по программным, бюджетным и административным вопросам предлагается принять настоящий доклад к сведению.

= = =