



## **Доклад об информационной технологии**

### **Доклад Секретариата**

1. На девятнадцатом совещании Комитета Исполкома по программным, бюджетным и административным вопросам в январе 2014 г. Секретариат представил свой первый ежегодный доклад об информационной технологии и телекоммуникациях<sup>1</sup>. Настоящий доклад подготовлен в ответ на просьбу Комитета Секретариату<sup>2</sup> представить доклад о ходе работы по осуществлению этого проекта и о расходах, уделяя особое внимание тому, как информационные технологии способствуют работе всей Организации.
2. В предыдущем докладе было сказано, что Генеральным директором было принято решение о том, что деятельность в области информационной технологии должна проводиться в пяти основных направлениях (Рисунок 1). Секретариат постоянно осуществляет инициативы по модернизации систем, по консолидации и рационализации процессов в целях экономии средств, по внедрению надлежащих процессов и средств в целях повышения производительности работы персонала и по стандартизации деятельности всех бюро ВОЗ.

---

<sup>1</sup> Документ ЕВРВАС19/4.

<sup>2</sup> См. документ ЕВ134/3.

**Рисунок 1. Мандат информационной технологии в ВОЗ**



3. Нехватка средств за последние годы ограничивала возможности Департамента информационных технологий и телекоммуникаций Организации по решению поставленных задач в желаемые сроки. Таким образом, основное внимание уделялось его операционной роли, а не осуществлению функции стратегического фактора содействия.

4. Секретариат разработал пересмотренный стратегический подход к расширению возможностей данного Департамента и оказания Организации поддержки в отношении нескольких основных инициатив, таких как реформа ВОЗ, трансформирование Глобальной системы управления Организации и предпринимаемые ею меры борьбы со вспышкой болезни, вызванной вирусом Эбола, в Западной Африке.

### **КОНЦЕПТУАЛЬНОЕ ВИДЕНИЕ, МИССИЯ, СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА**

5. Информационная технология обеспечивает функционирование как инфраструктуры, так и информационных систем, поддерживающих бизнес-процессы, а не только инфраструктурные аспекты условий труда (такие как связь, коммуникации и рабочие станции). Истинная ценность информационной технологии для Организации будет реализована при уделении внимания всем этим основным областям деятельности наряду с предоставлением общекорпоративных услуг глобального характера.

6. **Концептуальное видение** информационной технологии в ВОЗ заключается в создании организации, использующей информационные технологии мирового уровня, являясь «партнером выбора» Секретариата в достижении целей с использованием информационных технологий.

7. **Миссия** информационной технологии в ВОЗ заключается в объединении территориально рассредоточенных кадровых ресурсов в рамках Секретариата, а также коллективном и согласованном предоставлении услуг по управлению информацией, способствуя достижению поставленных Организацией целей.

8. Для выполнения этой миссии и постепенного выполнения задачи стать образцовой организацией, использующей информационные технологии, необходима **стратегия**, направленная на несколько основных областей результатов:

- **Кадровое обеспечение для достижения успеха.** Для реального повышения эффективности Департамент должен располагать надлежащей структурой. Таким образом, чрезвычайно важно создать и должным образом обеспечить кадрами основные функции, такие как архитектура решения, информационная безопасность, интеллектуальный анализ данных и офис по управлению проектами (в отношении которых в настоящее время сохраняются определенные пробелы).
- **Управление проектами.** Для выполнения проектов в срок и в пределах бюджетных ассигнований чрезвычайно важное значение имеет управление треугольником ограничений – «сфера охвата – время – ресурсы» (Рисунок 2). Центр передового опыта в области управления проектами будет обеспечивать возможность надлежащего приема запросов, назначения квалифицированных руководителей проекта (и выделения других ресурсов) для выполнения согласованных инициатив, а также проведения своевременного мониторинга прогресса в отношении финансовых и технических аспектов. Кроме того, надлежащие методы и средства, разработанные центром передового опыта, будут помогать руководителям проектов и проектным группам получать желаемые результаты.

**Рисунок 2. Треугольник ограничений**



- **Инфраструктура и общекорпоративные услуги.** Оперативность и эффективность в решении задач, касающихся информационных технологий, имеют важнейшее значение, позволяя Секретариату реагировать на потребности в условиях меняющейся ситуации в области общественного здравоохранения. Необходимо придерживаться корпоративного подхода и использовать корпоративную группу по информационной технологии для предоставления полноценного и четко определенного набора общекорпоративных услуг. Наличие каталога таких услуг (см. пункт 11 ниже) позволит избежать дублирования и сократить излишние расходы других технических подразделений на параллельные информационные технологии.

- **Поддержка бизнес-процессов.** Технические решения являются не только средствами, позволяющими улучшить предоставление услуг и повысить результативность и продуктивность. В большинстве случаев внутренние структурные подразделения нуждаются в консультировании и руководстве для проведения анализа существующих процессов, выявления недостатков и преобразовании процессов для повышения производительности. Существующие (применяющиеся в настоящее время) и будущие (планируемые) процессы должны документироваться и, по возможности, оцениваться в количественном выражении до принятия каких-либо решений в отношении информационных технологий. Это обеспечит повышение эффективности с точки зрения затрат при получении желаемых результатов. Ресурсы в области информационных технологий будут способствовать тому, чтобы при консультировании внутренние структурные подразделения представляли процессы и системы как единое целостное решение.
- **Лидерство.** Для усиления коммуникации и «корпоративного духа» сотрудников ВОЗ, занимающихся вопросами информационных технологий, необходимы руководство и лидерство, позволяющие разделять и реализовать общие стратегические цели и направления деятельности.

9. Ниже приводятся безотлагательные или тактические действия в поддержку данной стратегии:

- усиление и поддержка глобальной операционной группы по информационной технологии в Куала-Лумпуре для эффективного предоставления услуг из экономически рентабельного географического пункта;
- расширение существующего потенциала в области разработки приложений для обеспечения возможности разработки приложений вне рамок деятельности Глобальной системы управления (которой предоставляется достаточная поддержка);
- формализация процесса, с помощью которого выполняются функциональные требования – сбор и документирование бизнес-требований, анализ /подтверждение потребностей, объективная оценка дальнейших действий до осуществления инвестиций и обеспечение поддержки руководства – для доведения проектов до завершения;
- разработка системы управления проектами, которая будет служить основой для руководства и мониторинга осуществления проектов типового характера, обеспечивая соответствующую и своевременную отчетность;
- усиление приверженности информационно-технологических групп предоставлению услуг в соответствии с ITIL (ранее известной как «Библиотека инфраструктуры информационных технологий»), которая фактически является стандартом услуг в области управления информационными технологиями и способствует преобразованиям, трансформации и развитию организаций;

- разработка адекватного каталога общекорпоративных услуг, который будет информировать конечных пользователей о наличии услуг, их стоимости и предоставляемой поддержке;
- введение новых общекорпоративных услуг, таких как интеллектуальный анализ данных (аналитический), архитектура решений, безопасность и организация совместной работы, для предоставления конечным пользователям надежных и более актуальных инструментальных средств и решений;
- укрепление существующей основы для информационных систем управления в области кадровых ресурсов, финансов и материально-технического снабжения в рамках проекта трансформации Глобальной системы управления. Этот проект будет осуществляться поэтапно с использованием эффективного механизма стратегического руководства и анализа приоритетных процессов с точки зрения «целостного» процесса. Конечной целью является внедрение более простых процессов, которые в большей мере отвечают потребностям Организации. Первую группу инициатив, в которых основное внимание уделяется процессам «от найма на работу до увольнения» и «от закупок до оплаты», а также повышению эффективности работы систем и возможностей представления отчетности, планируется ввести в действие в феврале 2015 года.

## **ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ**

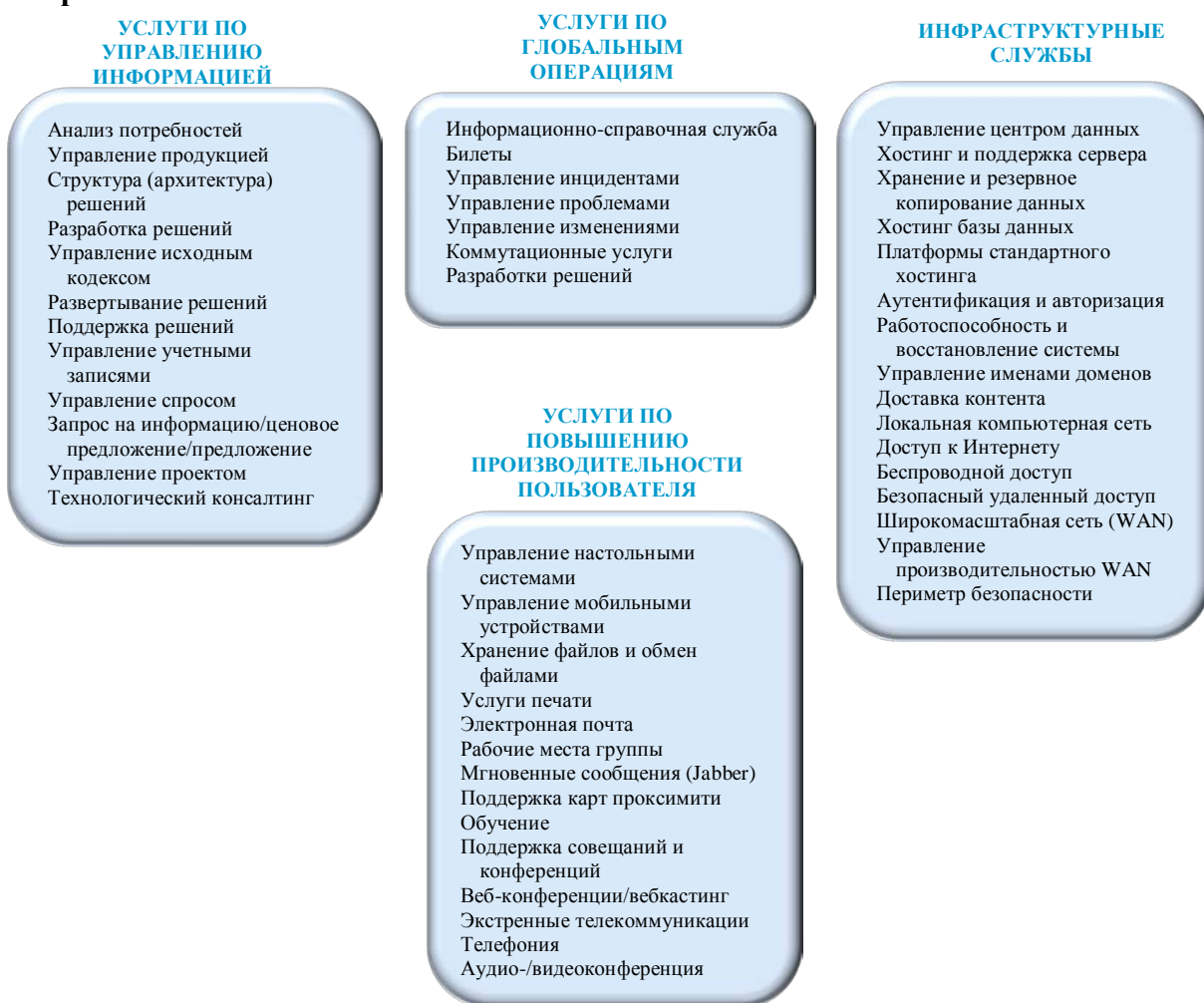
10. Предоставленный Генеральным директором мандат в области информационных технологий будет продолжать выполняться, несмотря на пересмотр стратегического направления деятельности. Новое концептуальное видение, миссия, стратегия и тактика обеспечивают сильную поддержку пяти основных направлений деятельности в рамках этого мандата, указанных выше в пункте 2, и очень хорошо согласованы с ними. Например:

- Реализация корпоративных или глобальных общекорпоративных услуг обеспечивает гармонизацию разрозненных механизмов предоставления одной и той же услуги во всем мире. Это позволяет предоставлять данную услугу более эффективным образом, повышает производительность работы пользователя и, что еще важнее, сокращает дублирование усилий и ненужные расходы Организации.
- Разработка системы корпоративного управления проектами требует, чтобы все информационно-технологические группы придерживались стандартного подхода к управлению проектами, обеспечивая последовательный характер предоставления услуг. Следует отметить, что эта система требует от Секретариата разработки бизнес-моделей, целью которых является улучшение существующей ситуации, обеспечение эффективности деятельности и/или повышение производительность работы персонала.

11. Услуги, получаемые конечными пользователями, были переупорядочены и представлены в более упрощенной форме в рамках четырех основных групп. Основные

услуги, предоставляемые Департаментом, обеспечивающие дополнительные преимущества, ясно представлены на Рисунке 3. Эти области работы будут использованы в качестве основы для разработки глобального каталога услуг в области информационных технологий.

**Рисунок 3. Услуги в области информационных технологий в поддержку бизнес-потребностей**



12. Услуги по управлению информацией имеют важнейшее значение для любой организации, основанной на знаниях. Развитие корпоративных возможностей в области управления информацией необходимо для поддержания и дальнейшего укрепления позиции Организации в качестве глобального лидера в области общественного здравоохранения.

### **РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННОЙ ТЕХНОЛОГИИ В ОТНОШЕНИИ ВСПЫШКИ БОЛЕЗНИ, ВЫЗВАННОЙ ВИРУСОМ ЭБОЛА**

13. С того момента, когда вспышка болезни, вызванной вирусом Эбола, в Западной Африке была объявлена чрезвычайной ситуацией в области общественного

здравоохранения, имеющей международное значение, Департамент информационных технологий и телекоммуникаций играл важную роль в оказании содействия мерам борьбы с этой болезнью.

14. В качестве неотложной меры был проведен анализ принимаемых решений в области информационных технологий, по результатам которого стало ясно, что для оказания поддержки Секретариату и Миссии Организации Объединенных Наций по чрезвычайному реагированию на Эболу в целях предотвращения распространения этой болезни необходимо принятие как тактических (неотложных), так и структурированных (долгосрочных) ответных мер. Были предприняты следующие шаги.

- В настоящее время создается офис по управлению проектами, который выполняет функциональные требования, мобилизует и выделяет ресурсы для проектов, разрабатывает проектные планы, осуществляет мониторинг хода их реализации и информирует о достигнутом прогрессе. Это обеспечивает реализацию проектов в соответствии с ожиданиями и с учетом согласованных ограничений в отношении сферы охвата, времени и ресурсов.
- Ведется работа по составлению схемы существующих и будущих бизнес-процессов для понимания недостатков и реализации надлежащих решений в рамках внутренних структурных подразделений. Это способствует решению задач с помощью бизнес-процедур и/или технологических решений.
- Разрабатывается архитектура решений в отношении информации и систем для обеспечения интеграции, гибкости, эксплуатационной надежности и устойчивости.

#### **ПОДГОТОВКА К 2015 г. И К ДВУХГОДИЧНОМУ ПЕРИОДУ 2016–2017 гг.**

15. Проводимая в настоящее время работа по поддержке мер борьбы с Эболой будет усилена. Будет продолжаться важная работа по наращиванию основных возможностей, необходимых для обеспечения устойчивости функционирования. Эти возможности позволят Секретариату быстро и эффективно решать новые сложные задачи.

- Офис по управлению проектами будет оказывать содействие внутренним структурным подразделениям для составления схемы процессов и повышения производительности, разработки пакета инструментов, которые можно широко использовать в рамках всех направлений деятельности Секретариата, и управления ресурсами в соответствии с потребностями.
- Центр передового опыта в области интеллектуального анализа данных позволит Секретариату не только осуществлять сбор необходимых данных, но также представлять информацию об основных показателях деятельности, что даст возможность принимать решения для повышения эффективности работы.

- Центр по архитектуре решений позволит Секретариату создавать инструментальные средства с использованием надлежащих технологий и платформ, которые будут эффективными с точки зрения затрат, гибкими и технологичными в эксплуатации.
- Офис по информационной безопасности будет анализировать угрозы и уязвимые места и принимать меры по их устранению в целях обеспечения безопасности и защиты данных и информации Секретариата.

**ДЕЙСТВИЯ КОМИТЕТА ПО ПРОГРАММНЫМ, БЮДЖЕТНЫМ И АДМИНИСТРАТИВНЫМ ВОПРОСАМ**

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

= = =