



加强世卫组织预算、规划和筹资领域治理工作的 敏捷精干会员国专题工作组提出的事项

项目计划：采用数字解决方案，协助秘书处与会员国
就理事机构相关事项进行互动

总干事的报告

背景

1. 为应对新出现的全球卫生挑战，包括为应对治理领域的挑战，自成立以来，世卫组织不断进行调整。2020 年，在 COVID-19 大流行期间，世卫组织首次以虚拟方式举行了卫生大会。此后，以虚拟或混合方式举行了数次法定会议以及大多数政府间会议。此外，会议数量有所增加。2022 年，理事机构会议数量比大流行前的水平增加了两倍多。数字化转变，加上大流行疫情之后全球卫生议程知名度的提高，给过时的信息技术工具带来了压力。目前的信息技术工具已无法应对大量高强度工作。因此，秘书处面临的一项挑战是，需要找到适当的信息技术解决方案，以满足会员国的期望，并促进会员国与秘书处之间的交流，确保本组织的有效治理。

2. 理事机构司总体负责管理联络信息和正式信函事宜。该司实施数字解决方案是朝着改进秘书处与会员国就理事机构工作和所有其他正式信函有关事项交流的方式迈出的重要一步。这项工作符合 WHA69(8)号决定（2016 年）以及 EB152(15)和 EB153(2)号决定（2023 年）所确定的关于改进信息技术工具以便更妥善参加理事机构会议和获取理事机构文件的任务授权。EB152(15)号和 EB153(2)号决定要求秘书处为理事机构实施数字解决方案拟订一项项目计划。

3. 秘书处与会员国现有的互动机制主要依靠过时的信息技术系统，包括依靠早就过时的相互重叠的联络信息数据库并依靠人工撰写重要的电子邮件和信函。这种机制已无法满足当代国际合作的动态需求，导致越来越多的延误和联络失败，结果不得不重发信函

进而引起混乱，有时还发生会员国无法获得对其大力参与各种理事机构进程至关重要的信息的情况。实行数字解决方案的目的是采用符合秘书处和会员国需求的先进数字解决方案解决这些问题。

4. 本项目计划概述了实施数字解决方案的战略方针，以加强秘书处与会员国在理事机构事项和其他正式交流/信函方面的互动。本计划涵盖该项目的各项关键内容，例如范围、目标、方法、利益攸关方、时间表和资源，以及风险管理、变更管理事项和沟通等内容。

范围

5. 数字解决方案实施工作项目计划有四项主要内容，可交付成果如下：

(a) **可检索的世卫组织决议和决定在线数据库：**这是世卫组织多语种门户网站，用于访问和搜索本组织所有理事机构（执行委员会、卫生大会和区域委员会）的决议和决定。将根据目前正开展的采用联合国 Akoma Ntoso（AKN4UN）文件格式标准建立该门户网站。Akoma Ntoso 是标准的扩展标记语言（XML）的一种变体。这一可充分搜索的门户将提供自 1948 年以来的所有决定和决议。

(b) **联络信息管理系统和指南：**采用统一的解决方案，取代用于管理正式信函和理事机构活动的会员国联络信息的正式地址列表和其他数据库，并传达会员国提供的关于如何适当联系高级别联络机构或人员的指示。联络信息管理系统将：

- 使秘书处能够通过监测联络者状态和划分职能类别，有效地管理联络信息，简化沟通工作；
- 自动更新联络请求和提醒，简化流程，确保准确提供最新的联络信息；
- 评估联络信息/资料状态，允许导出信息和自定义信息以创建适当的联络信息表和报告；
- 确保安全处理机密信息，促进维护全面的联络信息/资料历史记录，并采用适当工具提高整体效率；
- 自动生成会员国所提供的关于如何通过适当渠道和收件方联系高级别联络者的指示。

(c) **正式信函工具**：促进和改进正式信函（包括单发和普发信函）的拟订和传送，使此类信函起草者能够使用多语种模板预填地址和预填符合通信要求的正确礼仪称呼。

(d) **会员国互动门户**：这是受密码保护的网站，为会员国提供与理事机构互动的统一界面，可与正在开发的其他工具相互操作，使会员国能够容易获取与世卫组织治理工作有关的信息。该门户将具有以下功能：

- 根据联络信息管理系统上传的数据而设置的用户页面，包括会员国信息（例如职称）；
- 理事机构流程的受保护工作虚拟空间，包括管理特定会议的机密信息（例如用于撰写和编辑文件的协作空间、共同提出决定/决议、讨论论坛、虚拟平台链接）；
- 向会员国发布的治理工作公告；
- 正式信函文件库（例如会议邀请函和通函）；
- 理事机构会议和其他相关政府间会议日历；
- 在新添或更新信息时，向用户自动发送通知。

6. 活动注册和发言管理不属于本项目计划的范围；秘书处目前使用经调整后的 **Indico** 版本满足理事机构的活动注册要求。在建立成熟的会议管理系统之前，这仍是最佳策略。2024 年，作为广泛的活动管理项目的一部分，秘书处将努力采用一种新的全组织活动注册工具。该工具预计于 2025 年推出。本组织这一新工具应能满足理事机构的活动管理要求，并可与本项目所述的数字工具相互操作。

目标

7. 本项目的总体目标是通过开发和应用先进信息技术工具，统一对会员国获取与理事机构有关的信息和服务以及与世卫组织秘书处的其他正式互动，提高效率、透明度和一致性。具体目标是：**(a)**通过使用在线数据库更好地获取世卫组织决定和决议；**(b)**用先进的数字解决方案取代过时的工具，确保有效管理联络人信息，并提供全组织重要指南；

(c)开发一种工具协助撰写和发送正式信函和群邮邮件；(d)创建一个专供与会员国交流信息的门户网站。

方法

8. 总体方法是基于世卫组织标准项目管理框架，采用世卫组织信息技术项目管理框架。世卫组织标准项目管理框架涵盖世卫组织信息技术（包括网络安全评估）项目管理政策和程序。信息管理和技术司一名技术娴熟、经验丰富的业务分析师/项目经理负责管理此项工作，该人将与理事机构司信息技术联络人和相关负责人密切合作。该项目管理框架将涵盖对信息技术项目整个生命周期进行监督所需的所有特定和独特的信息技术方案。它将采用敏捷灵活的项目管理方法，使用迭代模型，通过重复步骤或应用“迭代”法，灵活应变，在完成每次迭代时产生可交付成果。这样做很有必要。如下文所述，并非所有环节的工作都会同时获得资金。

利益攸关方和角色

9. 主要利益攸关方包括理事机构司（总体项目监督）、信息管理和技术司（业务分析和项目管理）、法律顾问办公室（法律指导）和世卫组织区域办事处（确保区域一致性）。在开发过程中，还将根据需要征求包括会员国和各区域协调员在内的其他重要的内部和外部利益攸关方的意见。

进度表和时间安排

10. 下表概述各项活动、现状和预计完成日期。

项目活动	现状	预期完成日期
可检索的世卫组织决议和决定在线数据库	开发中。	2024 年底
联络信息管理系统	业务计划已获批准。开发中。	2024-2025 年，待定
正式函件工具	已提交业务计划。尚未划拨资金。	待定
会员国联络门户	已提交业务计划。尚未划拨资金。	待定

资源规划和管理

11. 在 2021 年成功申请到资金后，世卫组织全球信息技术基金将支付可检索的世卫组织决议和决定在线数据库的全部费用，共计 487 900 美元。实施数字化转型其余三项活

动的总费用估计为 1 925 000 美元。2023 年，向全球信息技术基金提交了一份申请，三项活动资金申请总额为 1 925 000 美元。2023 年 8 月，秘书处获得通知，世卫组织全球信息技术基金最初将仅批准划拨 40 万美元，资金缺口为 152.5 万美元。

12. 鉴于需要确定优先次序，秘书处计划利用 40 万美元的现有资金开发会员国联络信息管理系统，以取代现已过时并经常出现系统故障的正式地址列表和其他临时联络信息管理工具。这一核心系统对世卫组织整个秘书处的工作不可或缺，并可为今后开发任何其他工具奠定基础。建立新的联络信息管理系统还能使该项目的其他基本工作（即撰写和自动向会员国和会员国联络门户发送正式邮件/信函）发挥最佳效用。下表列出数字化转型项目四项工作的双年度经常性费用估计额。

表：理事机构数字化转型：四项工作的双年度经常性费用估计额

经常性费用明细 (双年度金额)	数额 (美元)	承担费用的 业务单位
使用许可/订阅	440 424	全组织
代管和存储	50 000	理事机构司
维护和支持	254 490	理事机构司
人力资源	580 099	理事机构司
总计	1 325 013	

风险管理

13. 风险有：在系统整合方面面临的技术挑战，利益攸关方对流程变革的抵制，数据安全漏洞，缺乏资源（人力和资金），以及秘书处和会员国最终用户的数字技术素养水平参差不齐等等。将按概率、潜在影响和所需的缓解措施评估风险。将实施和跟踪并与利益攸关方讨论风险缓解计划。与利益攸关方定期讨论有助于做出明智的决策，并能确保积极主动地应对风险。

14. 主要风险是无法及时提供完成第 3 项和第 4 项工作所需的能力和资金。这些工具对秘书处日常工作和本组织有效治理至关重要。由于缺乏足够资金，在设计阶段会将联络信息管理和正式信函分开，这可能会造成效率低下现象。信函指南是正式地址清单的一个组成部分，需要将其纳入今后的联络信息管理工具，以确保能够继续发送正式信函。将信函指南工具与正式信函工具分开设计不是最佳方案。

变革管理

15. 从过时系统转向先进数字解决方案，需要采用全面的变革管理策略。秘书处用户和会员国用户将参加培训课程，以深化知识，最大限度地减少阻力，并积极参与数字化转型工作。为支持开展变革管理工作进行沟通包括有针对性地传递信息，提供便于用户使用的培训材料，以及通过多种渠道包括通过区域协调员透明地分享信息。变革计划将分阶段实施，每个阶段都将提供培训/进修机会。将通过用户反馈来监控所实施的变革工作的影响，并将例行采取改进措施。

沟通计划

16. 将根据需要通过区域协调员、秘书处电子邮件和情况介绍会随时向会员国通报情况。为确保透明度，将与所有利益攸关方及时分享进展、挑战和阶段性成果。

结论

17. 数字化转型将显著改进秘书处与会员国之间的合作，通过使用先进信息技术工具，解决长期存在的低效率问题，并促进更好的沟通和参与。它有可能彻底改变秘书处与会员国互动方式，促进更有效的全球卫生治理。此项目连贯一致，统一使用一系列相互补充的工具。但目前资金大多尚无着落。若无适当资金，将无法实施该项目的某些重要内容。

执行委员会的行动

18. 请执行委员会注意本报告并就下述问题提供指导：

- 项目的范围和可交付成果是否符合预期？
- 是否还需在该计划中处理任何其他潜在风险或挑战？

= = =