



**Исполнительный совет
Программы развития
Организации Объединенных
Наций, Фонда Организации
Объединенных Наций в области
народонаселения и Управления
Организации Объединенных
Наций по обслуживанию проектов**

Distr.: General
23 July 2018
Russian

Original: English

**Вторая очередная сессия 2018 года
4–7 сентября 2017 года, Нью-Йорк
Пункт 5 предварительной повестки дня
Оценка**

Ответ руководства на оценку межучрежденческих оперативных услуг ПРООН

Контекст и предыстория

1. Руководство ПРООН выражает удовлетворение в связи с рекомендациями доклада об оценке межучрежденческих оперативных услуг (DP/2018/25), анализ и выводы которого, охватывающие период 2010–2017 годов, во многом подтверждают собственный внутренний анализ, недавно проведенный организацией в рамках обзора модели деятельности ПРООН в контексте Стратегического плана на 2018–2021 годы.

2. В Стратегическом плане сформулировано смелое и продуманное видение того, что должно быть сделано ПРООН в течение следующих трех лет, включая ее роль в качестве основы работы системы Организации Объединенных Наций и других партнеров. Согласно Стратегическому плану и в соответствии с резолюцией 72/279 Генеральной Ассамблеи от 31 мая 2018 года о переориентации системы развития Организации Объединенных Наций в контексте четырехгодичного всеобъемлющего обзора политики в области оперативной деятельности в целях развития в рамках системы Организации Объединенных Наций ПРООН будет содействовать формированию такой системы развития Организации Объединенных Наций, которая соответствует меняющемуся миру и все эффективнее обеспечивает достижение Целей устойчивого развития. Предоставление межучрежденческих оперативных услуг ПРООН не рассматривается как самоцель, а является скорее средством усиления и обеспечения адаптивной и все более эффективной и действенной поддержки правительств-партнеров со стороны Организации Объединенных Наций.

3. Оперативная деятельность ПРООН в качестве базовой структуры опирается на инфраструктуру управления организации по всему миру, которая используется для удовлетворения спроса других структур системы Организации Объединенных Наций и правительств-партнеров на получение услуг в области управления людскими ресурсами, финансов, закупочной деятельности, информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), правовых вопросов, безопасности, а также в других административных областях. Занимая уникальное место среди учреждений Организации Объединенных Наций и других многосторонних учреждений, ПРООН обладает обширным оперативным потенциалом в этих

областях предоставления услуг и возможностями для его использования посредством сети, состоящей из 131 странового отделения, дополнительных специализированных отделений, 5 региональных центров и 2 глобальных центров совместного обслуживания в Копенгагене (Дания) и Куала-Лумпуре (Малайзия). Предоставление таких услуг со стороны ПРООН дает возможность Организации Объединенных Наций и другим партнерам повышать результативность и экономическую эффективность своей деятельности при работе в трудных и порой опасных условиях.

4. На сегодняшний день предлагаемые ПРООН услуги в области управленческой поддержки (управления оперативной деятельностью) охватывают управление персоналом, финансы, ИКТ, закупочную деятельность и системы общего обслуживания и предоставляется через два центра, расположенные в Копенгагене и Куала-Лумпуре, а также через страновые отделения и региональные центры. ПРООН ежегодно предоставляет клиентам Организации Объединенных Наций значительный объем услуг в области оперативной деятельности:

а) предоставление услуг в области осуществления операций со 118 внешним клиентам в более чем 170 странах с годовым объемом оперативной деятельности, составляющей приблизительно 2,04 млрд долл. США: 7 учреждений Организации Объединенных Наций в системе общеорганизационного планирования ресурсов (ОПР) «Атлас» ПРООН (главным образом, начисление заработной платы и платежи поставщикам) на общую сумму 1,21 млрд долл. США; и 111 учреждений Организации Объединенных Наций и других подразделений за рамками системы «Атлас» (внешних пользователей системы) на общую сумму 0,83 млрд долл. США;

б) управление казначейскими и инвестиционными операциями на общую сумму 7,5885 млрд долл. США: 5,6778 млрд долл. США на ПРООН и Целевой фонд с участием многих доноров, 1,1731 млрд долл. США на 6 учреждений Организации Объединенных Наций; и 0,7376 млрд долл. США на медицинское страхование после выхода на пенсию (под внешним управлением и под надзором ПРООН) для ПРООН (0,4931 млрд долл. США), Фонда Организации Объединенных Наций в области народонаселения, Структуры Организации Объединенных Наций по вопросам гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин («ООН-женщины») и Фонда капитального развития Организации Объединенных Наций (ФКРООН) (на общую сумму 0,2445 млрд долл. США)*;

с) ежемесячная выплата 1,35 млрд долл. США в 114 валютах через системы начисления заработной платы ПРООН, из них 0,62 млрд долл. США (46 процентов) от имени партнеров Организации Объединенных Наций, при средней численности персонала около 34 800 сотрудников. К клиентам, для которых производится расчет и начисление заработной платы, относятся сотрудники, Программа добровольцев Организации Объединенных Наций и подрядчики, с которыми центральные учреждения и страновые отделения заключили контракты на оказание услуг, предоставляемых более 40 учреждениям, фондам, программам и другим подразделениям системы Организации Объединенных Наций.¹ Ежемесячно ПРООН также выплачивает пособия и льготы,

* Все суммы основаны на сальдо счетов Казначейства.

¹ К таким организациям относятся ПРООН, Фонд капитального развития Организации Объединенных Наций, Фонд Организации Объединенных Наций в области народонаселения, Программа добровольцев Организации Объединенных Наций, Колледж персонала системы Организации Объединенных Наций, Учебный и научно-исследовательский институт Организации Объединенных Наций, Структура «ООН-женщины», Университет Организации Объединенных Наций, Департамент по вопросам охраны и безопасности Организации Объединенных Наций, Управление Организации Объединенных Наций по координации гуманитарных вопросов, Управление

причитающиеся в среднем 4 200 международным сотрудникам-специалистам и персоналу категории общего обслуживания из 10 учреждений Организации Объединенных Наций (ежегодно обслуживаются 4 900 человек);

d) закупочная деятельность в годовом объеме 2,1 млрд долл. США по проектам прямого исполнения и 1,1 млрд долл. США по проектам национального исполнения, включая 274 млн долл. США от имени других учреждений; и поддержка правительств в осуществлении проектов в рамках крупных портфелей закупок на национальном уровне;

e) предоставление общих помещений другим учреждениям в 126 странах с предоставляемой всем возможностью использования общих услуг, в том числе в области организации поездок;

f) поддержка 13 структур Организации Объединенных Наций с 40 000 пользователей системы ОПР «Атлас» в Организации Объединенных Наций и за ее пределами и предоставление решений на основе ИКТ (инфраструктура, коммуникации и приложения) для структур Организации Объединенных Наций, имеющих присутствие на местах;

g) оказание прямых юридических услуг Программе добровольцев Организации Объединенных Наций и ФКРООН и правовая поддержка ПРООН, связанная с оформлением писем о назначении и контрактов ПРООН в качестве услуги, предоставляемой другим учреждениям Организации Объединенных Наций (за последнее время такие услуги предоставлялись Международному фонду сельскохозяйственного развития, Департаменту по вопросам охраны и безопасности Организации Объединенных Наций, Управлению Организации Объединенных Наций по координации гуманитарных вопросов, Управлению Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности, Управлению Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по правам человека и Программе Организации Объединенных Наций по окружающей среде);

h) оказание консультационной помощи и поддержки по вопросам безопасности всем сотрудникам ПРООН и конкретных учреждений, фондов и программ Организации Объединенных Наций в случае их размещения в общих помещениях, находящихся под управлением ПРООН.

5. После утверждения Исполнительным советом в ноябре 2017 года Стратегического плана ПРООН немедленно приступила к обзору функций, связанных с разработкой политики и программ и предоставлением управленческих услуг, с тем чтобы убедиться в наличии у организации необходимых инструментов, систем и бизнес-моделей для осуществления Стратегического плана. Эта работа началась в декабре 2017 года, была завершена в июне 2018 года, и к июню 2018 года началось полномасштабное осуществление. Рекомендации по результатам внутреннего обзора оказания управленческих услуг соответствуют рекомендациям доклада об оценке. Оба источника данных для проведения анализа будут играть важную роль в оказании ПРООН содействия в реализации амбициозного нового курса, при котором возможности организации должны соответствовать масштабности Целей устойчивого развития.

6. Реформа системы развития Организации Объединенных Наций (СРООН), как ожидается, начнется в начале 2019 года и станет важной задачей для ПРООН и всех других учреждений Организации Объединенных Наций. ПРООН будет руководствоваться резолюцией 72/279 Генеральной Ассамблеи, в которой

Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности, Программа Организации Объединенных Наций по населенным пунктам, Международный фонд сельскохозяйственного развития, Всемирная продовольственная программа и информационные центры Организации Объединенных Наций.

государства-члены с удовлетворением отметили меры Генерального секретаря по продвижению модели общей оперативной деятельности, применяемой по мере необходимости для ведения совместной работы и достижения большей эффективности, взаимодействия и согласованности, и просили осуществить эти меры в соответствии с резолюцией 71/243 от 21 декабря 2016 года о четырехгодичном всеобъемлющем обзоре политики в области оперативной деятельности в целях развития системы Организации Объединенных Наций. Усилия Организации Объединенных Наций по обеспечению большей согласованности в рамках структур, осуществляющих свою деятельность на страновом уровне, одновременно подпитывают работу ПРООН по предоставлению услуг другим структурам системы Организации Объединенных Наций и являются ее основой. ПРООН признает необходимость совершенствования модели деятельности и основ функционирования для повышения качества обслуживания партнеров из числа правительственных ведомств, реализации видения, изложенного в новом Стратегическом плане, укрепления деятельности по оказанию оперативных услуг партнерам Организации Объединенных Наций и поддержки видения Генерального секретаря в отношении реформы.

7. Основные результаты, выводы и рекомендации оценки используются для обоснования управленческих решений и расстановки приоритетов в сфере стратегического взаимодействия ПРООН. В ответе руководства ПРООН (см. приложение) приводятся практические и привязанные к конкретным срокам основные мероприятия, которые опираются на текущую работу, а также указаны подразделения, на которые возлагается ответственность за реализацию этих мер. Запланированные меры будут отслеживаться на регулярной основе через Центр оценочных ресурсов.

Результаты и выводы

8. ПРООН сознает, что достижение целей ее амбициозного Стратегического плана при одновременном удовлетворении растущих требований к оперативной деятельности со стороны партнеров Организации Объединенных Наций и необходимости обеспечения поддержки текущих процессов реформ СРООН требует существенного изменения качества и эффективности предоставления оперативных услуг. Как указано в Стратегическом плане на 2018–2021 годы, любые улучшения происходят под влиянием двух факторов: обеспечения эффективности деятельности и реализации новаторских решений. Фактор эффективности деятельности связан с повышением экономической эффективности и результативности текущей модели деятельности в области предоставления оперативных услуг в краткосрочной перспективе. Фактор реализации новаторских решений предполагает выявление новых подходов к предоставлению оперативных услуг, их проверку на масштабируемость и финансовую осуществимость и тиражирование по мере необходимости.

9. В целях ускорения совершенствования оперативных услуг и развития новых моделей деятельности, обеспечивающих необходимую поддержку, ПРООН провела обзор имеющегося потенциала в области предоставления оперативных услуг. С декабря 2017 года по февраль 2018 года проходил этап разработки процесса, затем с марта по июнь 2018 года выполнен этап анализа, и по его результатам в начале июля разработана и одобрена серия рекомендаций, многие из которых в настоящее время находятся в стадии практической реализации. ПРООН использовала выводы ревизии, результаты осуществления программ и другие результаты оценки для обоснования своей деятельности, включая недавний анализ инициативы ПРООН в области объединения услуг, проведенный Управлением ревизии и расследований (УРР).

10. К числу областей, определенных с помощью упомянутого выше процесса, в которых требуются улучшения, относятся следующие: совершенствование и оптимизация рабочих процессов в области оперативных услуг; расширение

масштабов предоставления оперативных услуг за счет механизма общих служб; значительное улучшение качества оперативных услуг и более тщательный учет интересов клиентов при их предоставлении на уровне страновых отделений; и переход на цифровой формат предоставления ПРООН таких услуг на глобальном и страновом уровнях. Очевидно, что все эти области определены по результатам оценки межучрежденческих оперативных услуг ПРООН. Работа по всем этим направлениям уже ведется.

11. ПРООН определила задачу постоянного совершенствования рабочих процессов как исключительно важную для сохранения качества предоставления оперативных услуг. Проанализировано 12 основных функциональных процессов и подготовлены рекомендации по их совершенствованию; уже ведется работа по совершенствованию процессов, в том числе в области набора кадров, закупочной деятельности у независимых подрядчиков, организации поездок и начисления заработной платы; положительный эффект от этих мер будет получен в период с ноября 2018 года по декабрь 2019 года, что приведет к осязаемому повышению качества этих услуг для партнеров Организации Объединенных Наций и программ ПРООН. Остальные рабочие процессы будут рассмотрены в рамках единого общеорганизационного механизма предоставления услуг.

12. Вторая область, требующая улучшения, касается единого обслуживания (объединения услуг). Выводы и рекомендации УРР были дополнены результатами недавно проведенного анализа оперативных услуг ПРООН. Межорганизационная группа была создана для осуществления руководства подготовкой экономического обоснования наращивания потенциала предоставления оперативных услуг с помощью процедуры единого обслуживания, включая улучшенные стандартные оперативные процедуры (СОП), необходимый потенциал, сроки, автоматизированные решения (такие как роботизированная автоматизация процессов), методологию возмещения расходов и анализ затрат и выгод. ПРООН также усовершенствует свои существующие рабочие процессы и структуры единого обслуживания, включая расширенное внедрение ключевых показателей эффективности (КПЭ) для определения эффективности предоставления единого обслуживания, улучшение имеющихся СОП, модернизацию существующей системы ИКТ и обновление исследования в области нормирования труда для выявления способов повышения эффективности деятельности.

13. Третья область осуществляемой работы касается повышения качества предоставления оперативных услуг ПРООН на уровне страновых отделений. В рамках поддержки усилий Генерального секретаря по проведению реформы СРООН и в тесной координации с работой Группы по оперативным инновациям (ГОИ) Группы Организации Объединенных Наций по вопросам развития (ГООНВР) по совершенствованию бизнес-процессов ПРООН приступила к реализации ряда изменений, направленных на повышение качества предоставления услуг на уровне страновых отделений и планомерное внедрение подхода, ориентированного на потребности клиента. До августа 2018 года ПРООН завершит разработку собственной стратегии в поддержку процессов ГОИ ГООНВР, включая внедрение стратегий оперативной деятельности и общих вспомогательных подразделений. В настоящее время на базе программного обеспечения для анализа затрат и выгод, разработанного ПРООН, создается веб-приложение, которым будут пользоваться страновые группы Организации Объединенных Наций (СГООН) для сравнения сопоставимых моделей стоимости услуг различных членов СГООН, предоставляемых с привязкой к конкретным местам базирования, что, в свою очередь, позволит принимать рациональные решения относительно того, какая из структур Организации Объединенных Наций наиболее подходит для предоставления указанных услуг на страновом уровне. Наконец, ПРООН выполнит внедрение новой платформы для управления взаимоотношениями с клиентами, которая обеспечит бесперебойное отслеживание

запросов о предоставлении услуг и обеспечение обратной связи в отношении качества обслуживания; ведется разработка технических условий, и внедрение начнется в последнем квартале 2018 года.

14. И наконец, ПРООН приступила к цифровой трансформации своих оперативных услуг. Стратегия перехода на цифровые технологии, существующая в настоящее время в виде проекта, обеспечит поступление ряда инвестиций, которые будут способствовать повышению качества как оперативных услуг, так и программной поддержки. Находящаяся в разработке новаторская цифровая платформа позволит ПРООН и партнерам Организации Объединенных Наций создавать безопасные и масштабируемые цифровые приложения в поддержку повышения качества предоставления оперативных услуг. Модернизация системы ОПР «Атлас» до самой последней доступной версии, которая должна выйти в августе 2018 года, обеспечит как непрерывность предоставления услуг, так и повышение удобства пользования.

15. В каждой из упомянутых выше областей ПРООН проследит за тем, чтобы предоставление системе Организации Объединенных Наций оперативных услуг строилось на устойчивой в финансовом отношении основе исходя из принципов возмещения расходов и полной прозрачности структуры и стратегии ценообразования. Соглашения об уровне обслуживания в отношении услуг, предоставляемых подразделениями центральных учреждений, и универсальный прейскурант на услуги, предоставляемые страновыми отделениями, представляют собой действующие механизмы, которые обеспечивают эффективное возмещение расходов, связанных с предоставлением услуг учреждениям системы Организации Объединенных Наций. Эти механизмы будут рассмотрены в рамках общих усилий по достижению экономической эффективности и повышению качества обслуживания.

Приложение. Ключевые рекомендации по итогам оценки и ответы руководства ПРООН

Рекомендация 1 ПРООН следует разработать четкую концепцию для уточнения своей роли в контексте реформы СРООН, с тем чтобы лучше учитывать потребности клиентов с целью повышения качества обслуживания подразделений Организации Объединенных Наций. При разработке четкой концепции ПРООН следует обозначить стратегические рамки своей деятельности, определив вид и характер услуг, которые ей наиболее выгодно предоставлять, и продемонстрировать желание сотрудничать с учреждениями Организации Объединенных Наций, подготовив план по совершенствованию механизмов учета потребностей клиентов на основе надлежащих стимулов к повышению качества обслуживания. Для этого следует, в частности, обеспечить разработку соглашений об уровне обслуживания с обязательным представлением КПЭ, а также создать систему оценки в режиме реального времени с использованием автоматизированных каналов обратной связи в рамках системы обслуживания, чтобы контролировать качество услуг и оперативно принимать ответные меры.

Ответ руководства:

Руководство ПРООН соглашается с этой рекомендацией и прилагает усилия для подтверждения того, что ее способность предоставлять обслуживание в области управленческой и оперативной поддержки играет исключительно важную роль в обеспечении роста и положения ПРООН как основы работы системы Организации Объединенных Наций, и реализует концепцию и более совершенную модель осуществления деятельности, отраженные в Стратегическом плане на 2018–2021 годы. Проведенный общеорганизационный обзор предоставления управленческих услуг подтверждает разработку этой новой общеорганизационной модели осуществления деятельности, сосредоточенной на тех областях, в которых ПРООН может обеспечить своим партнерам наилучшее соотношение цены и качества.

ПРООН инвестирует средства в цифровые платформы и совершенствование рабочих процессов в целях повышения эффективности и результативности своих операций на местах. Это создаст возможности для использования таких оптимизированных процессов и систем в целях повышения эффективности деятельности в масштабах всей системы Организации Объединенных Наций.

В Стратегическом плане ПРООН на 2018–2021 годы четко сформулировано видение ПРООН в отношении роли, исполняемой ею на страновом уровне в следующих качествах:

- (a) ответственной за объединение стратегий, программ и преодоление организационной разобщенности в интересах достижения масштабных результатов и эффективного использования ограниченных ресурсов в контексте Повестки дня на период до 2030 года в отношении развития;
- (b) основного оперативного учреждения, работающего для Организации Объединенных Наций и других партнеров, потенциалом по осуществлению программ которого, в том числе ее инфраструктурой в области информационных технологий (ИТ), финансов и людских ресурсов, пользуются многие учреждения Организации Объединенных Наций с целью повышения результативности и экономической эффективности своей деятельности при работе в трудных и порой опасных условиях.

Основные мероприятия	Сроки (кв. = квартал)	Ответствен ное(ые) подразделе ние(я)	Отслеживание ²	
			Текущее состояние	Замечания

² Контроль за ходом осуществления ведется в Центре оценочных ресурсов.

Пересмотр и обновление общеорганизационных соглашений об уровне обслуживания (СУО) с учреждениями Организации Объединенных Наций.	I кв. 2019 года	Бюро управленческого обслуживания		
Подготовить пересмотренный набор КПЭ, исходных и целевых показателей для отслеживания непрерывного совершенствования процесса и степени удовлетворенности клиентов единых глобальных центров обслуживания.	Декабрь 2018 года	Бюро управленческого обслуживания		Согласно плану действий руководства по результатам ревизии УРР процесса объединения услуг ПРООН
Создать структуры, механизмы и координационные центры в области повышения качества обслуживания клиентов на уровне центральных учреждений, региональных и страновых отделений.	IV кв. 2018 года	Межорганизационная группа по вопросам осуществления		
Провести детальный базовый анализ текущих стандартов качества обслуживания и потребностей клиентов, включая анализ/обзор исчисления расходов и ценообразования на обслуживание, с последующим обновлением соглашений о предоставлении услуг, заключенных с учреждениями Организации Объединенных Наций, и пересмотром набора КПЭ, исходных и целевых показателей для отслеживания непрерывного совершенствования процесса и степени удовлетворенности клиентов в страновых офисах.	IV кв. 2018 года – IV кв. 2019 года	Межорганизационная группа по вопросам осуществления		
Рекомендация 2. Бюро управленческого обслуживания следует обеспечить надлежащее установление цен на обслуживание и полное возмещение расходов за все услуги, предоставляемые учреждениям Организации Объединенных Наций. В связи с этим важно провести обзор существующих методик возмещения расходов, пересмотреть универсальный прейскурант и предоставить страновым отделениям инструменты и помощь в обучении сотрудников, с тем чтобы скорректировать методы исчисления расходов для надлежащего учета цепочки процессов по каждому виду услуг, включая расходы на управление рисками и ответственностью, которые несет на себе ПРООН в качестве поставщика услуг. В ходе проработки стратегии исчисления расходов ПРООН следует также определить процессы, при осуществлении которых можно добиться большей результативности по сравнению с другими учреждениями, и принять во внимание расходы на повышение стабильности функционирования.				
Ответ руководства: Руководство ПРООН соглашается с этой рекомендацией, признавая необходимость изменения методики установления цен с учетом перехода с частичного на полное возмещение расходов, и твердо намерено повышать предсказуемость структуры расходов, что обеспечит учреждениям Организации Объединенных Наций возможность соответствующим образом решать задачи планирования. В настоящее время ПРООН пересматривает уровни возмещения расходов и соглашения (СУО) на обслуживание в области организационной поддержки, которые она предоставляет учреждениям Организации Объединенных Наций.				
Обзор уровней возмещения расходов на глобальное обслуживание.	I кв. 2019 года	Бюро управленческого обслуживания		

Обзор (и обновление) общеорганизационных СУО с учреждениями Организации Объединенных Наций.	I кв. 2019 года	Бюро управленческого обслуживания		
Проведение детального анализа/обзора исчисления расходов и ценообразования на обслуживание на уровне страновых отделений.	IV кв. 2018 года – IV кв. 2019 года	Межорганизационная группа по вопросам осуществления		
Обзор (и обновление) СУО между страновыми отделениями и учреждениями Организации Объединенных Наций.	IV кв. 2018 года – IV кв. 2019 года	Межорганизационная группа по вопросам осуществления		
Рекомендация 3. ПРООН следует принимать поэтапные меры для полномасштабного объединения услуг, предоставляемых без привязки к месту базирования (применительно к обслуживанию учреждений — в обязательном порядке), во всех регионах и страновых отделениях. Для этого Бюро управленческого обслуживания должно будет провести оценку имеющихся возможностей в ЕГЦО и выработать стратегию, направленную на создание надлежащих структур и повышение профессионального уровня лиц, занимающихся обслуживанием, с учетом соответствующих языковых условий и часовых поясов. Руководству отведена ключевая роль в обеспечении того, чтобы все региональные бюро адаптировались к работе в рамках этой централизованной модели, необходимой для дальнейшего достижения экономии за счет эффекта масштаба и повышения результативности. Новые центры обслуживания, создаваемые в рамках реформирования ПРООН и руководимые другими учреждениями Организации Объединенных Наций, должны будут по мере необходимости принимать на себя обязанности по предоставлению определенной доли услуг другим подразделениям Организации.				
Ответ руководства: Руководство ПРООН соглашается с этой рекомендацией. В рамках ответа руководства на недавнее заключение ревизоров УРР в отношении процесса объединения услуг ПРООН и анализ, выполненный в ходе обзора управленческих услуг, ПРООН составила план действий, который предусматривает обзор общеорганизационной структуры и принципов объединения услуг. Во всех регионах и страновых отделениях ПРООН намерена в обязательном порядке осуществить полномасштабное объединение услуг, предоставляемых без привязки к месту базирования. ПРООН намерена обеспечивать эффективное предоставление услуг учреждениям Организации Объединенных Наций и активно изучать пути сотрудничества с другими поставщиками услуг в системе Организации Объединенных Наций.				
Спроектировать и разработать общую структуру процесса объединения услуг, предоставляемых без привязки к месту базирования.	Октябрь 2018 года	Межорганизационная группа по вопросам осуществления, включая Бюро управленческого обслуживания, региональные бюро, Канцелярию		Согласно плану действий руководства по результатам ревизии УРР процесса объединения услуг ПРООН
Подготовка экономического обоснования объединения услуг, предоставляемых без привязки к месту базирования.	Июнь 2019 года	Межорганизационная группа по вопросам осуществления, включая Бюро		

		управленческого обслуживания, региональные бюро, Канцелярию		
Рекомендация 4. ПРООН следует способствовать развитию общих механизмов комплексного обслуживания на страновом уровне для услуг, привязанных к месту базирования. Бюро управленческого обслуживания нужно провести более критическую оценку услуг, которые в настоящее время считаются привязанными к месту базирования, и определить, какие именно услуги крайне важно оставить в ведении страновых отделений, поскольку они не могут обеспечиваться усилиями единых глобальных центров обслуживания. Затем ПРООН нужно приступить к продвижению идеи о том, что все услуги, привязанные к месту базирования, должны предоставляться посредством местных механизмов совместного комплексного обслуживания, для чего в целях содействия работе этих комплексных механизмов ей предстоит создать четкую общеорганизационную структуру в поддержку усовершенствованной модели внедрения стратегий оперативной деятельности Организации Объединенных Наций. При этом для стратегического позиционирования ПРООН и в порядке оказания помощи СГООН и страновым отделениям ПРООН в принятии более прозрачных и взвешенных решений в отношении стоимости и результативности местных механизмов совместного комплексного обслуживания нужно обеспечить доступ к таким средствам, как автоматизированный анализ затрат и выгод, осуществляемый в отношении стратегий оперативной деятельности.				
Ответ руководства: Руководство ПРООН соглашается с этой рекомендацией и в рамках реализации Стратегического плана и рекомендаций, вытекающих из анализа управленческого обслуживания, будет продолжать обеспечивать эффективность своей деятельности на основе показателей эффективности деятельности, анализа рабочих процессов и других качественных и количественных показателей, включая соотношение цены и качества и полученные преимущества. Как отмечалось выше, одним из ключевых направлений действий, определяемых по результатам обзора управленческих услуг, является работа, ориентированная на усовершенствование оперативной деятельности страновых отделений. Кроме того, повышение эффективности и упорядочение процессов в области соблюдения требований будут иметь исключительно важное значение, принимая во внимание такие факторы, как управление рисками, подотчетность, расширение возможностей и необходимость использования дифференцированного подхода к потенциалу страновых отделений. Помимо этого, в рамках осуществления плана действий руководства в отношении рекомендаций, вынесенных по результатам ревизии УРР процесса объединения услуг руководство ПРООН проведет оценку услуг, которые в настоящее время предоставляются внутри страны, но имеют потенциал для объединения.				
В рамках процесса подготовки экономического обоснования объединения услуг, не привязанных к месту базирования, ПРООН предложит принципы и критерии оценки объединенных услуг.	Октябрь 2018 года	Бюро управленческого обслуживания		Согласно плану действий руководства по результатам ревизии УРР процесса объединения услуг ПРООН
Разработка структуры и средств в поддержку внедрения стратегий оперативной деятельности Организации Объединенных Наций.	Июнь 2019 года	Межорганизационная группа по вопросам осуществления, включая Бюро управленческого обслуживания, региональные бюро, Канцелярию		

Рекомендация 5. ПРООН следует разработать поэтапный подход к инвестированию средств в совершенствование инструментов и систем ИКТ в ближайшие пять лет, а также обеспечить наличие ключевых сотрудников и эффективной стратегии для обеспечения этих инвестиций. В частности, нужно направить средства на модернизацию системы ОПП в целях совершенствования ее пользовательских интерфейсов, а также на создание системы оценки в режиме реального времени с использованием автоматизированных каналов обратной связи для контроля и улучшения качества услуг. Кроме того, ПРООН следует рассмотреть возможность сотрудничества с другими учреждениями для выработки решений в области электронной торговли и изучить варианты делового партнерства для совместной разработки и тестирования инновационных и передовых инструментов и систем, включая новую систему ОПП, которая в конечном итоге придет на смену существующей и будет лучше адаптирована к потребностям всех учреждений системы Организации Объединенных Наций.

Ответ руководства: Руководство ПРООН соглашается с этой рекомендацией и хотело бы подчеркнуть, что работает над новой стратегией перехода на цифровые технологии, которая будет сосредоточена на новых технологиях, способных стимулировать инновации и повышение результативности в предоставлении оперативных услуг, и, что еще более важно, будет способствовать созданию благоприятных факторов ее реализации, связанных с политикой, бизнес-процессами и кадровым потенциалом. Кроме того, существующая структура управления ПРООН в области ИКТ приведена в соответствие с международным стандартом управления ИТ в организации ИСО 38500, который рассматривается как передовая практика во всем мире.

Разработать цифровую стратегию, в которой будет представлена концепция в отношении возможностей ПРООН в области ИТ в соответствии со Стратегическим планом ПРООН на 2018–2021 годы.	Октябрь 2018 года	Межорганизационная группа по вопросам осуществления, включая Бюро управленческого обслуживания, региональные бюро, Канцелярию		Согласно рекомендации Консультативного комитета по ревизии и оценке разрабатывается цифровая стратегия с изложением концепции в отношении возможностей ПРООН в области ИТ в будущем.
Начало модернизации системы «Атлас» до версии 9.2.	Август 2018 года (модернизация будет завершена к декабрю 2019 года)	Бюро управленческого обслуживания		
Создание новаторской цифровой платформы.	Декабрь 2018 года	Межорганизационная группа по вопросам осуществления, включая Бюро управленческого обслуживания, региональные бюро, Канцелярию		