

برنامج
الأغذية
العالمي



Programme
Alimentaire
Mondial

World
Food
Programme

Programa
Mundial
de Alimentos

Исполнительный совет
Ежегодная сессия

Рим, 4-8 июня 2012 года

РЕСУРСЫ, ФИНАНСОВЫЕ И БЮДЖЕТНЫЕ ВОПРОСЫ

Пункт 6 повестки дня

Для рассмотрения



Distribution: GENERAL
WFP/EB.A/2012/6-G/1
20 апреля 2012 года
ORIGINAL: ENGLISH

ДОКЛАД ВНЕШНЕГО АУДИТОРА О ГОТОВНОСТИ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВПП К ФУНКЦИОНИРОВАНИЮ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Настоящий документ издан в ограниченном количестве экземпляров. С документами Исполнительного совета можно ознакомиться вэб-сайте ВПП (<http://www.wfp.org/eb>).

ЗАПИСКА ИСПОЛНИТЕЛЬНОМУ СОВЕТУ

Настоящий документ представлен Исполнительному совету для рассмотрения

Тем членам Совета, у которых могут возникнуть вопросы технического характера в отношении данного документа, Совет предлагает обращаться, желательно заблаговременно до совещания Совета, к указанной ниже сотруднице.

Директор Службы внешнего аудита: г-жа Р. Матхаи тел.: 066513-3071

По всем вопросам, касающимся распространения документации Исполнительного совета, следует обращаться к г-же И. Карпителле, помощнику по административным вопросам, Отдел по обслуживанию конференций (тел.: 066513-2645).

Контролер и
Генеральный аудитор
Индии (КГА) оказывает
Всемирной
продовольственной
программе (ВПП)
услуги по внешнему
аудиту.

Цель аудита КГА –
снабдить Всемирную
продовольственную
программу
независимой оценкой и
повысить
эффективность
руководства ВПП путем
предоставления
конструктивных
рекомендаций.

Для получения
дополнительной
информации следует
обращаться к:

г-же Ребекке Матхаи,
Директору Службы внешнего
аудита
Всемирная
продовольственная
программа
Via Cesare Giulio
Viola, 68/7000148 Rome,
Italy.

Тел : 0039-06-65133071
Эл.почта: rebecca.mathai@wfp.org

Доклад Службы внешнего аудита

***Аудиторский доклад о готовности систем
информационного обеспечения ВПП к
функционированию в чрезвычайных ситуациях***



КОНТРОЛЕР И ГЕНЕРАЛЬНЫЙ АУДИТОР ИНДИИ

Резюме

Общая цель Группы по оперативному информационному обеспечению и организации связи в чрезвычайных ситуациях (ФИТТЕСТ) заключается в том, чтобы оказывать информационно-техническую поддержку операциям и гарантировать сохранность ресурсов путем развития компьютерной, телекоммуникационной и электроэнергетической инфраструктуры.

Будучи коллективом профессионалов, ФИТТЕСТ обслуживает все гуманитарные операции ООН. Развертывание централизованной группы преследовало цель не только повысить гибкость и оперативность услуг, но и улучшить их качество. Годовой оборот ФИТТЕСТ составляет 12 млн. долл. США; она располагает парком информационного оборудования на сумму примерно 2,5 млн. долл. США. Его обслуживает коллектив из двадцати человек, а ежегодное финансирование осуществляется из фонда в размере 250 000 долл. США: Специальный ИКТ-счет Информационно-технического отделения по координации операций в чрезвычайных ситуациях (ОДИФ), предназначенный для первоначального реагирования на чрезвычайные ситуации.

Мы выбрали ФИТТЕСТ для аудита деятельности по той причине, что она определяет «общественное лицо» ВПП и выступает рычагом стратегии ВПП в качестве операционного подразделения, находящего компетентные, эффективные и прозрачные информационные решения в случае чрезвычайных ситуаций.

Мы установили, что Группа пережила несколько операционных реорганизаций. Она знает о необходимости сводить к минимуму бюрократические препятствия и предписания в своей деятельности. Это придает стилю управления интуитивный характер и создает опасность скрытого несоответствия в условиях быстро меняющейся обстановки. ФИТТЕСТ все-таки необходимо было бы составить журнал рисков, в котором определялись бы риски, необходимые средства по их снижению и остаточные риски. Отсутствие ключевых индикаторов результата (КИР), которые охватывают своевременность и качество услуг, лишает управление исходными показателями возможности оценивать их исполнение вообще или применительно к миссиям в частности. ФИТТЕСТ только выиграла бы, если бы у нее была конкретная, прозрачная подкрепленная документами система, увязывающая план ее работы, планы проектов и КИР для ее услуг.

Инструкции ВПП позволяют ФИТТЕСТ брать 7 процентов от стоимости товаров и услуг (так называемое возмещение административных расходов – ВАР) на покрытие косвенных издержек, что тем самым обеспечивает полное возмещение расходов. Однако, вместо ВАР полное возмещение расходов достигается путем включения всех расходов, в том числе организационных, в суточные консультантов, независимо от их прямой применимости к услугам консультантов. Это создает имманентный риск задержек в развертывании

консультантов, что может не совпадать с требованием клиентов о минимизации расходов и обеспечении скорейшей передачи. Отсутствие прозрачной калькуляции операционных расходов могло бы также скрывать, при ее наличии, неэффективность операций Группы. Поскольку информационно-технологическая система WINGSII, не вписывается в модель полного возмещения расходов ФИТТЕСТ, она формирует свой бюджет вне системы WINGSII на отдельных листах Excel. Это приводит к несовместимости с основной системой учета в WINGSII.

Купля-продажа ИКТ-оборудования формирует основной элемент оборота ФИТТЕСТ. Мы установили, что промежуточные изделия, которые могут не иметь прямого отношения к собственным миссиям ФИТТЕСТ, но которые приобретаются от имени страновых отделений, составляют более 50 процентов операций купли-продажи. Расходы, понесенные в результате направления таких закупок через ФИТТЕСТ, возможно, не обеспечивает рациональное использование средств; мы не можем с уверенностью утверждать, что ФИТТЕСТ явно завышает цены на эти изделия.

ФИТТЕСТ нуждается в жизнеспособной модели калькуляции расходов с учетом конкурентоспособного обслуживания клиентов, рентабельности услуг, четко дифференцированных продуктов и хорошо организованного реагирования на чрезвычайные ситуации, как в части использования своих собственных ресурсов, так и оказании стандартных услуг.

Резюме рекомендаций

Рекомендация 1: Следует одобрить стандартные операционные процедуры на уровне выше уровня руководителя ФИТТЕСТ.

Рекомендация 2: В соответствии со стандартными операционными процедурами (СОП) следует подготовить шестимесячные стратегические планы, увязав их с планом работы ОДИФ и четко соотнеся их со средствами планирования и отслеживания.

Рекомендация 3: Оценка результатов деятельности консультантов должна подкрепляться измеримыми ключевыми индикаторами результата и самооценкой консультантов.

Рекомендация 4: ФИТТЕСТ следует в первоочередном порядке подготовить журнал рисков.

Рекомендация 5: Как только просьба об оказании услуг получает временное оформление, а операции подкрепляются четкими Ключевыми индикаторами результата, то можно легко измерить и проследить эффективность предлагаемых услуг. Соответственно, план работы ФИТТЕСТ, план проектов, КИР для отчета об уже развернутых и закрытых проектах должны иметь конкретную, прозрачную и задокументированную привязку.

Рекомендация 6: ФИТТЕСТ должна располагать системой учета, генерирующей финансовые отчеты и потоки наличности, которая содействовала бы спланированное и точное соблюдение Инструкции о возмещении расходов. Эти отчеты должны заменить собой отслеживание бюджета.

Рекомендация 7: Мы рекомендуем проанализировать финансовую эффективность модели полного возмещения расходов с точки зрения калькуляции расходов, установления цен по всему спектру предлагаемых ФИТТЕСТ услуг.

Рекомендация 8: ВПП следует рассмотреть замену процентной ставки от общей суммы адвалорной пошлиной в соглашениях об уровне обслуживания (СУО) с отделениями поддержки в Дубае по различным услугам, получаемым ФИТТЕСТ, не забывая об оптимальном использовании ресурсов и оказании стандартных услуг.

Рекомендация 9: Следует провести комплексную оценку эффективности затрат страновых отделений, закупающих ИКТ оборудование через ВПП в Дубае, по сравнению с оборудованием, связанным с выполнением миссий ФИТТЕСТ.

Рекомендация 10: Процесс перехода от системы Great Plains (GP) к системе WINGSII должен быть тщательно организован. Необходимо иметь четко и документально обоснованный план, демонстрирующий, каким образом WINGSII способствовала бы удовлетворению потребностей ФИТТЕСТ в составлении отчетности и упрощенной обработке сделок в Центре поддержки в Дубае.

I ВВЕДЕНИЕ

ИКТ в условиях чрезвычайных ситуаций

1. ВПП определяет чрезвычайную ситуацию как экстренную обстановку, вызванную событием или цепью событий, которые произошли или могут произойти и которые определенно чреваты человеческими страданиями или неизбежно угрожают жизни людей и источникам их существования и в которой **соответствующее правительство не располагает средствами для ее ликвидации**; это явное отклонение от нормального положения в виде события или цепи событий, в результате которых происходит **дезорганизация** жизни общины **исключительного масштаба**. Такое событие или цепь событий может состоять из одного или нескольких стихийных бедствий, техногенных катастроф, голода, или их сочетания.
2. Реагирование ВПП инициируется и определяется на основе системы раннего предупреждения и готовности к чрезвычайным ситуациям, включая первоначальный анализ уязвимости и анализ потребностей для ликвидации чрезвычайной ситуации. Действует основополагающий принцип¹, согласно которому вмешательство должно быть быстрым, не подпадающим под чрезмерные бюрократические формальности или предписывающие критерии, а помощь должна быть временной.
3. **Стратегический план ВПП на 2008-2013 годы** ориентирован на выполнение пяти стратегических задач, преследующих 14 целей и предусматривающих 21 инструмент для их достижения. К трем целям с особым упором на информационно-коммуникационную технологию (ИКТ) относятся:
 - Обеспечение лидерства в области информационно-коммуникационной технологий в качестве главного инструмента, позволяющего спасти человеческие жизни и сохранять источники их существования в чрезвычайных ситуациях.
 - Поддержание продуктов раннего предупреждения и готовности к стихийным бедствиям на платформе ИКТ с целью предупреждения острого голода и инвестирования в меры по готовности к стихийным бедствиям и ослабления их последствий.
 - Проведение специальных операций, направленных на восстановление принципиально важной инфраструктуры борьбы с голодом, поддерживаемой ИКТ.
4. В **плане управления ВПП** подчеркивается, что Чрезвычайный телекоммуникационный кластер (ЧТК) обеспечивает своевременное, предсказуемое и эффективное межведомственное предоставление телекоммуникационных услуг в поддержку гуманитарных операций с самого начала чрезвычайных ситуаций. ВПП играет ведущую роль в таких

¹ Одобрен Комитетом по политике в области продовольственной помощи и программам, 1986 г.

инициативах, как Глобальное партнерство в области коммуникаций в случае чрезвычайных ситуаций².

Организационная структура: ЧТК в ВПП

5. **ОДИФ**, которое является Информационно-техническим отделением по координации операций в чрезвычайных ситуациях в структуре Департамента операций ВПП, предполагает превратиться в информационно-технологический орган сообщества гуманитарных организаций путем укрепления своего лидирующего межведомственного положения через кластерную деятельность и единую деятельность в рамках всей системы ООН, а также путем формирования союзов с основными ведущими межправительственными организациями. Его задача состоит в том, чтобы разрабатывать инновационные технические и предпринимательские решения, создавать союзы, наращивать потенциал и выступать в качестве «службы одного окна» при организации информационно-технологического обеспечения чрезвычайных и гуманитарных операций.

ФИТТЕСТ в Дубае

6. Группа по оперативному информационному обеспечению и организации связи в чрезвычайных ситуациях (**ФИТТЕСТ**) ОДИФ было создано в 1999 году для оперативного информационно-коммуникационного обеспечения потока гуманитарной помощи. В январе 2000 года был открыт специальный счет – **Дубайский специальный счет**³, предназначенный для финансирования ее деятельности⁴. С 2006 года ФИТТЕСТ оказывает расширенные административные услуги в чрезвычайных ситуациях также и полевым отделениям. Она также является партнером ЧТК и нового органа, называющегося Интегрированный центр готовности к чрезвычайным ситуациям (ЕПИК)⁵, в области технических испытаний и применения их результатов.
7. ФИТТЕСТ способна поддерживать три вида чрезвычайных операций, из которых два вида могут поддерживаться одновременно. Ее роль сводится к следующему:

² В 2008 году ВПП, Фонд Организации Объединенных Наций и Фонд Группы Водафон сформировали партнерство с целью повысить эффективность реагирования на чрезвычайные ситуации с помощью ИКТ.

³ Раньше назвался Специальный счет телекоммуникаций/резервного оборудования и услуг.

⁴ Включая Глобальную программу лизинга автомобилей (ГПЛА) для обеспечения автомобильным транспортом .

⁵ Через ЕПИК, или Интегрированный центр готовности к чрезвычайным ситуациям, можно было бы организовать голосовую связь между настольными компьютерами, мобильными телефонами, ручными устройствами ЕПИК и цифровыми или аналоговыми VHF радиостанциями с помощью беспроводных сетей. Можно надеется, что взаимозаменяемость средств связи сделают операции по ликвидации последствий стихийных бедствий более доступными и эффективными; в устройства встроены функции Глобальной системы позиционирования (GPS), которые позволяют пользователям определять местоположение своих коллег на местах, повышая тем самым защиту и безопасность персонала; системы слежения также могут применяться к активам и автотранспорту.

- оказывать поддержку гуманитарным операциям ООН в чрезвычайных ситуациях в любой стране мира и наращивать потенциал в области готовности к чрезвычайным ситуациям;
 - обеспечивать профессиональную подготовку информационно-техническому персоналу ВПП, учреждений ООН и запасных партнеров;
 - документировать имеющиеся и новые информационно-технические средства;
 - предоставлять помощь и экспертные знания странам и регионам, в которых информационно-технический персонал может не иметь требуемой квалификации или в которых масштабы проекта слишком велики, чтобы с ним могли справиться местные специалисты;
 - изучить, каким образом существующие технологические средства могут быть приспособлены для нужд ВПП.
8. Операции сгруппированы в три широких компонента: чрезвычайные ситуации, профессиональная подготовка и оценки/развертывания. Оценки и развертывания, которые призваны ликвидировать пробелы в потребностях в информационно-коммуникационных технологиях таких подразделений на местах, как страновые отделения (СО), образуют самый крупный компонент операций ФИТТЕСТ. Ниже приводятся два примера последних операций ФИТТЕСТ:

(i) Оценка на Филиппинах

В период с 16 ноября по 10 декабря 2008 года ФИТТЕСТ провела в стране операцию по оценке и развертыванию для анализа и модернизации экстренной телекоммуникационной системы на острове Минданао (Филиппины). Главными задачами миссии были:

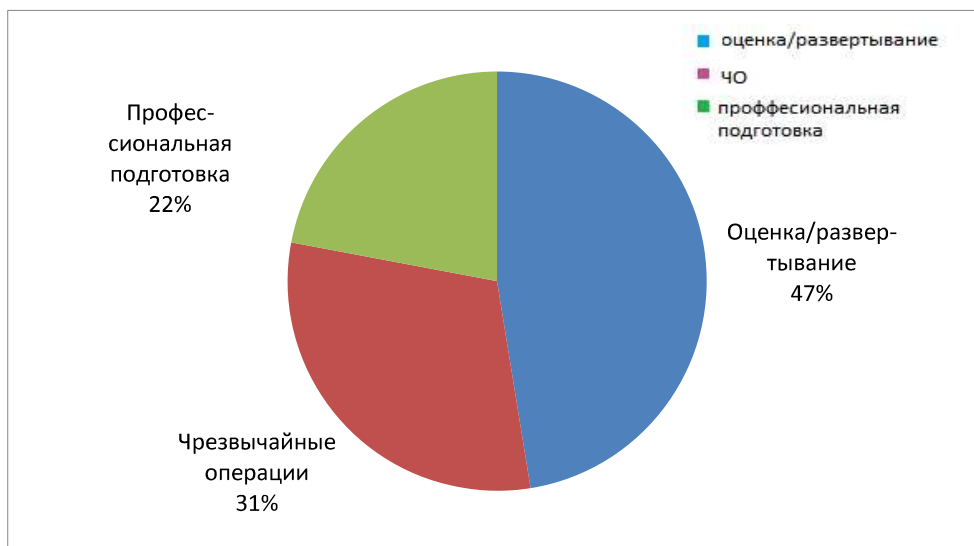
- Проанализировать и модернизировать экстренную телекоммуникационную систему на острове Минданао.
- Организовать профессиональную подготовку персонала в области радиосвязи и ремонта для поддержания экстренной телекоммуникационной сети.
- Информировать действующие на острове Минданао учреждения ООН о модернизации и экстренной телекоммуникационной сети.

(ii) Чрезвычайные операции на Гаити

Команда ФИТТЕСТ была переброшена из Дубая для развертывания на Гаити уже через 48 часов после мощного землетрясения, произошедшего в стране 12 января 2010 года. Кроме того для поддержки операции были развернуты специалисты в области ИКТ Штаб-квартиры ВПП и Становых отделений со всего мира. Цель миссии состояла в том, чтобы создать центр связи и заложить логистическую базу для упрощенного выхода в Интернет и обеспечения экстренной связи с сотрудниками гуманитарных организаций, работающими на Гаити.

9. Распределение этих услуг по времени в период с января 2010 года по июнь 2011 года приводится на Рисунке 1.

РИСУНОК 1



10. В период с января 2010 года по июнь 2011 года ФИТТЕСТ обслужила 58 проектов в более чем 33 странах мира; их доля в разбивке по регионам приводится на Рисунке 2.

РИСУНОК 2



11. Операции продаж ФИТТЕСТ контролируются Отделом обслуживания клиентов Дубайского филиала Отделения технического

обслуживания⁶Глобальной гуманитарной службы (ГГС). Такая поддержка оказывается на этапах, начиная от получения первоначального заказа клиента на оборудование или услугу до окончательного оформления счета-фактуры. ГГС также выполняет закупочные функции. Парк оборудования ФИТТЕСТ хранится на складах Базы гуманитарной помощи ООН (БГП ООН), за что взимается 7 процентов от расходов на хранение. Четырехстороннее СУО⁷ между ОДИФ, ГПЛА, расположенной в Дубае, Базой гуманитарной помощи ООН и Дубайским отделением технического обслуживания регламентирует оказание услуг. Взамен Дубайское отделение технического обслуживания ежегодно получает 450 тысяч долл. США за услуги, предоставленные ФИТТЕСТ.

ТАБЛИЦА 1		
	В среднем за 3 года (2008–2010)	2011 (вплоть до июня 2011 года)
Чрезвычайные ситуации, получившие обеспечение (кол-во)	3	11
Обеспеченные миссии (кол-во)	70	50
Поступления (млн. долл. США)	9,9	5,5
Продажа оборудования	7,5	4,3
Операции	2,4	1,2
Кадры	14	16
Персонал	2	2
Консультанты	12	14

12. ФИТТЕСТ действует в основном через своих консультантов, что помогает сократить фиксированные расходы на операции. Хотя отбор осуществляется ФИТТЕСТ, реальный наем производит Дубайское отделение технического обслуживания в консультации со Штаб-квартирой.

13. Полное возмещение расходов является главным принципом ФИТТЕСТ. Нам сообщили, что этот принцип помогает уравновесить необходимость оказывать услуги по оптимальной ставке, по которой ФИТТЕСТ может возмещать свои расходы, и ее цель оказывать эти услуги по конкурентоспособным ставкам. В настоящее время для покрытия расходов она использует принцип **Возмещения административных расходов** (ВАР), взимая 7 процентов от прямых расходов на все товары и услуги, предоставляемые другим подразделениям ВПП (страновым отделениям/региональным бюро и т.д.) и другим учреждениям ООН. Услуги оказываются только после того как клиенты внесут аванс.

⁶До этого назывались ДСО и ФЕСО.

⁷Отдел информационной технологии (ОДИ), ГПЛА, База гуманитарной помощи ООН и Дубайское отделение технического обслуживания.

14. Ниже в таблице приводятся фонды, которыми располагает ФИТТЕСТ для покрытия непредвиденных расходов;

ТАБЛИЦА 2		
Фонд	Назначение	Сумма (млн. долл.США)
Счет экстренного реагирования (СЭР)	Только в чрезвычайных ситуациях	2,0 в год
Авансовый фонд для прямых вспомогательных расходов(ПВР)	Если не используется СЭР	33,00
Специальный ИКТ-счет	Оперативное реагирование: только экстренное	0,25 в год
Другие источник финансирования ⁸	Фонд для отправки оборудования в случае чрезвычайных ситуаций	

II Наша аудиторская работа

Задачи аудита

15. ФИТТЕСТ была выбрана для аудита деятельности, поскольку она призвана реализовывать стратегию ВПП в качестве эффективного и прозрачного информационно-технического рычага для предотвращения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Планом нашего аудита предусматривалось адекватно оценить информационно-техническую готовность ФИТТЕСТ к чрезвычайным ситуациям и ее операционную деятельность на соответствие стратегическим целям ВПП. Говоря более конкретно, он был нацелен на то, чтобы убедиться, что:

- *ФИТТЕСТ располагает командой квалифицированных работников, включая консультантов, которые способны мобилизовать соответствующие группы в реальном режиме времени;*
- *ресурсы надежно гарантированы; модель финансирования способна обеспечить возмещение затрат;*
- *услуги подкрепляются планами, руководствами, делегированием полномочий, функциями и документами;*
- *имеются измеряемые Ключевые индикаторы результата, подкрепленные дальнейшими действиями.*

Методология и охват аудита

16. Для обзора воздействия финансового, инфраструктурного и административного обеспечения операций ФИТТЕСТ был проведен макроанализ различных функциональных областей и технических услуг. Микроанализ операций ФИТТЕСТ проводился на основе пяти проектов, реализованных ФИТТЕСТ в период между 2009 и 2011 годами в Таджикистане, Кыргызстане, Пакистане, на Филиппинах и Гаити, путем

⁸ Обеспечение и административное обслуживание программы (ОАОП)(бюджет), ПВР, прочие прямые операционные расходы (ППОР), наземный транспорт, хранение и грузо-погрузочные работы (НТХГП) и т.д.

отслеживания пути от планирования до доклада о завершении в соответствии с контрольными показателями, основанными на оценке риска. Риск оценивался по матрице критических ресурсов (финансовых средств, специалистов, оборудования), видов предложенных услуг и обслуживания конечных пользователей. Для получения гарантий был использован стандарт контроля процессов (COBIT-4.1) и эталонное тестирование процессов и возможностей, выраженных в виде модели зрелости.

17. Информация черпалась из опросов, информационно-технических систем, СОП, руководств, циркулярных писем, докладов и отчетов.
18. Мы обсудили задачи, охват и методологию аудита с руководством ФИТТЕСТ в ходе вступительного совещания в Дубае 3 сентября 2011 года. Результаты аудита были обсуждены с ФИТТЕСТ и с руководством в Риме.
19. Наши аудиторские выводы и рекомендации основываются на предоставленной нам информации. Мы не несем ответственности за ошибочные аудиторские заключения, обусловленные неточной/неполной информацией, которая была нам предоставлена.
20. **Мы выражаем признательность персоналу и руководству ВПП за сотрудничество и помощь на различных этапах этого аудита.**
21. Наши выводы и рекомендации подробно излагаются в последующих пунктах.

III КОНТРОЛЬНАЯ СРЕДА

A Управление

22. Операции ФИТТЕСТ, найм персонала и процедуры управления финансовыми и материальными активами регламентируются Стандартными операционными процедурами (СОП), которые тем самым имеют важнейшее значение для функционирования Группы. В настоящее время СОП определяются на уровне главного сотрудника ФИТТЕСТ. Мы полагаем, что утверждение СОП на более высоком уровне, желательно на уровне штаб-квартиры, будет способствовать адаптации ее деятельности к корпоративной структуре ВПП.
23. Мы также считаем, что для плавного перехода следует более четко определить обязанности старшего управленческого персонала ФИТТЕСТ. Например, четко не указано, кто будет выполнять обязанности Руководителя операциями в его отсутствие. Аналогичным образом, при назначении или переводе на ответственные должности (такие как должности Руководителя ФИТТЕСТ и Руководителя операциями) документ с описанием должностных обязанностей по главным направлениям деятельности и ждущим решения вопросам способствовал бы подготовке новых руководителей.

Рекомендация 1: Следует одобрить стандартные операционные процедуры на уровне выше уровня руководителя ФИТТЕСТ.

В Планирование

24. В плане работы ОДИФ на 2011 год был использован новый подход, чтобы содействовать более тесной координации между его подразделениями и избежать с самого начала образования «микроячеек» внутри Отделения. Теперь задачи больше не распределяются по подразделениям, а определяются по функциям, причем для их достижения требуется усилия не одного подразделения. Из 29 задач, сгруппированных в четырех разделах плана работы ОДИФ 8 задач⁹ в трех разделах касаются ФИТТЕСТ.
25. СОП предписывают, что операции ФИТТЕСТ должны проводиться на основе шестимесячного стратегического плана. По нашему мнению, стратегический план ФИТТЕСТ должен строиться на плане работы ОДИФ. Мы понимаем, что операции ФИТТЕСТ по оказанию чрезвычайной помощи не всегда можно запланировать заранее. Однако мы установили, что операции по оценке/развертыванию и профессиональная подготовка, на которые приходится 70 процентов ее ресурсов, также не подкреплялись конкретными планами. Мы также считаем, что как только начинается реализация какой-либо миссии, она должна тесно увязываться с планом работы, чего не наблюдается в настоящее время. Это могло бы отражаться в графиках планирования миссий одновременно с таблицами отслеживания для контроля результатов. Мы установили, что план работы ОДИФ четко не увязан с регулярными финансовыми и оперативными отчетами ФИТТЕСТ.

Рекомендация 2: В соответствии со стандартными операционными процедурами (СОП) следует подготовить шестимесячные стратегические планы, увязав их с планом работы ОДИФ и четко соотнеся их со средствами планирования и отслеживания.

С Людские ресурсы

26. Мы изучили наем консультантов за период с 2006 года по первое полугодие 2011 года. В целом, ФИТТЕСТ предпочитает работать с консультантами, которые сотрудничали с Группой в течение от 1 года до 6 лет.
27. Наш анализ журнала учета показал, что консультанты были заняты большую часть года и проводили примерно 35 процентов рабочего времени в Дубае. Нам сообщили, что они работают по найму во время своего пребывания в Дубае, хотя журнала такой работы не велось.

⁹ В рубрике *Лидерство в гуманитарной сфере*: задача номер 4; в рубрике *Инновационные услуги в чрезвычайных ситуациях*, номера задач 10,13,14,18; в рубрике *Управление и обеспечение*, задачи 24, 26, 29 касаются ФИТТЕСТ.

28. СОП найма персонала предписывает, что в конце контракта каждого консультанта Руководитель операциями подготавливает аттестационную характеристику на каждого консультанта для представления Руководителю ФИТТЕСТ. Хотя регистрация технической квалификации и личных характеристик консультантов проводится в общих чертах, такая оценка не увязывается с КИР проектов, выполненных консультантом, и в этой мере по большей части является субъективной.
29. В СОП ФИТТЕСТ предусматривается профессиональная подготовка консультантов, чтобы они были хорошо оснащены и обучены для оказания качественных услуг. Согласно предоставленным данным, в 2009 году профессиональную подготовку прошли два консультанта, в 2010 году было обучено семь консультантов и два консультанта в 2011 году (до сентября 2011 года). В документах не отражен какой-либо контрольный механизм, обеспечивающий полезное использование такой профессиональной подготовки.

Рекомендация 3: Оценка результатов деятельности консультантов должна подкрепляться измеримыми индикаторами результата и самооценкой консультантов.

IV УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

30. Мы установили, что ФИТТЕСТ подвергалась ряду изменений. Изменения коснулись ряда аспектов, начиная от изменения названий подразделений и их акронимов, процедур отчетности, с помощью которых ФИТТЕСТ теперь отчетывается перед ОИТ, а не перед Региональным административным отделением, Дубай (ОМЮ); кончая механизмами финансирования, операционными аспектами через изменение СОП, что является показательными примерами в этом отношении. Это свидетельствует об активном, динамичном подходе к Группе, когда она пересматривает свою изменившиеся роль и потребности. Группа понимает необходимость сводить к минимуму бюрократические препятствия и предписывающие критерии в своей деятельности. Документация, изменение управленческих процедур, словари указателя и т.д., которые поддерживают изменения в организациях и упрощают успешное и прозрачное соответствие, относятся не к самому высокому уровню операционных приоритетов ФИТТЕСТ. Процессы, выбранные ФИТТЕСТ, представляют собой смесь специальных мер, которые временами копируются, но по большей части носят интуитивный характер. Отмечается сильная опора на знания отдельного человека и на приверженность делу его группы. Однако у этого факта есть и обратная сторона, которая заключается в том, что ФИТТЕСТ рискует допустить скрытое несоответствие в быстро меняющейся рабочей среде.
31. В настоящем докладе указываются риски, которые угрожают операциям ФИТТЕСТ. Однако журнал рисков, в котором бы определялись эти риски, средства контроля для их снижения и остаточный риск, еще должен был

быть подготовлен на момент проведения аудита. Похоже, что документации, коммуникация и оперативное руководство, а также развитие системы, техническое обслуживание и бесперебойность деятельности/восстановление после бедствия подвергаются существенному риску.

Рекомендация 4: ФИТТЕСТ следует в первоочередном порядке подготовить журнал рисков.

V КОНТРОЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

A Управление миссиями

32. ФИТТЕСТ считает своевременное оказание услуг одной из своих сильных сторон. Мы отметили, что время и дата первого обращения за чрезвычайной помощью не регистрировались, а это затрудняло контроль выполнения по этому параметру. По сути дела, КИР по другим параметрам, в частности таким, как надежность, стандарты предложенных информационно-технических операций и т.д., не были определены в целом или в частности для миссий.
33. Мы так же установили, что в таблицах отслеживания миссий отдельные миссии не увязывались с завершением операций, а это является основным показателем, по которому организации-клиенты возмещают расходы. В отсутствие КИР результаты, отраженные в докладах о завершении миссии, нельзя было бы подвергнуть эталонному тестированию. Отмечались задержки в их представлении. Так, доклад о завершении операции по оказанию чрезвычайной помощи на Гаити не был представлен даже через 21 месяц после возникновения чрезвычайной ситуации.
34. Мы установили, что не проводилось различия между чрезвычайными услугами, усилиями по нормализации положения, последующими услугами по увеличению и наращиванию потенциала. Возмещение расходов на все виды обеспечения одинаковы, и у ФИТТЕСТ нет стимула для перехода от режима чрезвычайных условий к режиму наращивания потенциала ИКТ инфраструктуры и передачи рабочих функций местному персоналу страновых отделений/региональных бюро. Бремя финансирования ее операций за счет возмещения расходов создает изначальный риск затягивания решения, что противоречит требованиям клиентов о минимизации расходов.
35. В целом к миссиям применяется стандартный подход. Оборудование стандартизировано: набор походного снаряжения может быть увеличен в зависимости от потребностей. В основном для выполнения миссии направляется один человек, за исключением крупномасштабной сложной централизованной операции. Группа получает поддержку от местных информационно-технических групп СО или внешнего персонала, а не

собственного персонала СО, специально привлекаемого из штаб-квартиры или Регионального бюро.

Рекомендация 5: Как только заказ на оказание услуг получает временное оформление, а операции подкрепляются четкими Ключевыми индикаторами результата, можно легко измерить и проследить эффективность предлагаемых услуг. Соответственно, план работы ФИТТЕСТ, план проектов, ОПД для отчета об уже развернутых и закрытых проектах должны иметь конкретную, прозрачную и задокументированную привязку.

В Модель возмещения затрат: финансовая жизнеспособность

36. Как уже отмечалось выше, ФИТТЕСТ уполномочена проводить операции на основе принципа полного возмещения расходов, которые охватывают все прямые расходы, а также возмещение административных расходов (ВАР), которые составляют фиксированную долю прямых расходов на все товары и оказанные услуги. Предполагается, что ВАР должно покрывать сопутствующие косвенные расходы на проведение операций, в частности, такие как расходы на административный персонал, местный вспомогательный персонал, аренду и прочие расходы, прямо не связанные с оказанием услуг.

37. Начиная с 1 мая 2011 года тариф ВАР установлен на уровне 7 процентов. Такой тариф был установлен для того, чтобы унифицировать тарифы на все услуги, оказываемые Дубайским отделением ВПП (ВПП Дубай, ГПЛА). Других доводов, объясняющих установления такого тарифа для ВАР, приведено не было.

38. Мы изучили эти данные для оценки соответствия взимаемого тарифа, хотя в отсутствие необходимой информации (СУИ) о финансовом менеджменте в WINGSII (ссылка на пункт 54), эта процедура была затруднительной. Мы установили, что поступления и расходы учитываются в WINGSII по четырем статьям (счетам), а именно: оборудование ФИТТЕСТ, администрация ФИТТЕСТ, возмещение расходов на миссии консультанты ФИТТЕСТ. В WINGSII учитываются поступления и расходы по каждому счету и указываются бюджетные остатки. По состоянию на 14 сентября (на дату аудита) остатки на этих четырех счетах в совокупности составили 2,2 млн. долл. США. К тому же, по инвентарной описи по состоянию на

Счет	Остаток (долл. США)
Оборудование ФИТТЕСТ	1 445 051
Администрация ФИТТЕСТ	145 690
Консультанты и обеспечение ФИТТЕСТ	511 391
Возмещение расходов ФИТТЕСТ на миссии	119 811
ИТОГО	2 221 943

1 сентября 2011 года стоимость оборудования составила 2,8 млн.долл. США. В совокупности финансовое положение ФИТТЕСТ оценивалась на сумму 5 млн. долл. США.

39. Хотя в директиве о ВАР (май 2011 года) это относится ко всем товарам и услугам, нам сообщили, что на практике ВАР не взимались с расходов на консультантов. Наши расчеты показали, что, если бы ВАР неизменно применялось ко всем товарам и услугам, ежегодный дефицит ФИТТЕСТ составлял бы 0,93 млн. долл. США. Мы отметили, что со следующего года ФИТТЕСТ придется нести бремя по выплате оклада Руководителя ФИТТЕСТ и обеспечить повышение оклада Руководителя операциями. Это может отрицательно сказаться на финансовой жизнеспособности ФИТТЕСТ в предстоящие годы.
40. В директиве ФИТТЕСТ предписывается свести воедино все прямые расходы, потраченные на консультантов, и применять *семипроцентный* тариф ВАР к этим совокупным расходам для покрытия этих косвенных расходов. Мы установили, что организационные расходы, которые можно лишь от части отнести к обслуживанию, также возлагались на суточные консультантов, которые взимались с клиентов; этот метод применяется вместо ВАР. Нам сообщили, что этот метод вменения расходов был обсужден на глобальном совещании по информационной технологии (октябрь 2010 года) и получил согласие организаций-клиентов. Этот метод грешит многими недостатками:
- Он противоречит принципу возмещения расходов.
 - Он создает конфликт интересов в том, что касается задачи обеспечить результативное и экономичное обслуживание, поскольку он неизменно сулит выгоду более продолжительного развертывания консультантов в рамках миссий, нежели скорейшая передача местному персоналу.
 - Отсутствие прозрачного и четкого процесса калькуляции прямых расходов на операции будет скрывать неэффективность, при наличии, операций ФИТТЕСТ, причем клиентам придется нести более высокие расходы.

***Рекомендация 6:** ФИТТЕСТ должна располагать системой учета, генерирующей финансовые отчеты и потоки наличности, которая содействовала бы спланированному и точному соблюдению Инструкции о возмещении затрат. Эти отчеты должны заменить собой контроль исполнения бюджета.*

***Рекомендация 7:** Мы рекомендуем проанализировать финансовую эффективность модели полного возмещения затрат с точки зрения калькуляции затрат и установления цен по всему перечню предлагаемых ФИТТЕСТ услуг.*

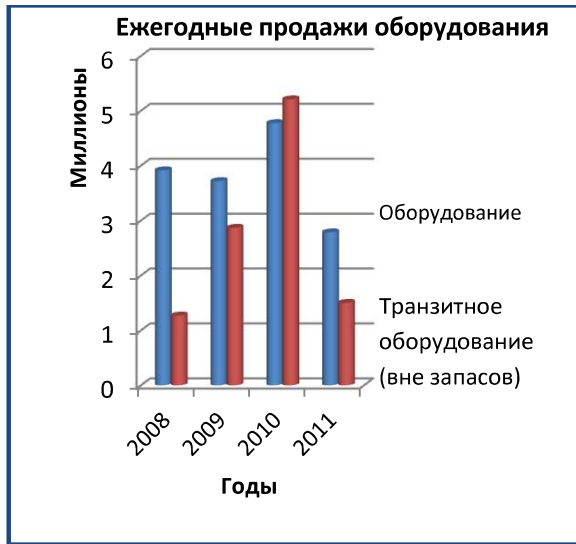
***Рекомендация 8:** ВПП следует рассмотреть замену процентной ставки от общей суммы адвалорной пошлиной в соглашениях об уровне обслуживания (СУО) с отделениями поддержки в Дубае по различным услугам, получаемым*

ФИТТЕСТ, помня об оптимальном использовании ресурсов и оказании стандартных услуг.

С Закупки и продажи ИКТ оборудования

41. В среднем общие закупки ИКТ, сделанные ВПП, за последние три года составили примерно 50 млн. долл. США. На долю ФИТТЕСТ за этот же период пришлось *14 процентов* или 7 млн. долл. США. Мы проверили сделки по закупке оборудования для ФИТТЕСТ за период с июля 2006 года по июнь 2011 года.
42. Примерно *40 процентов* закупок были сделаны у продавцов, базировавшихся в Объединенных Арабских Эмиратах. Остальные продавцы, на которых приходилось *44 процента*, базировались в трех странах: Дании, Австралии и Соединенных Штатах Америки. На 7 основных продавцов приходилось *50 процентов* всех закупок, из которых один базировался в ОАЭ.
43. Более эффективно закупки осуществляются на основе долгосрочных соглашений (ДСС), которые закрепляют обязательства обеих сторон, касающиеся стоимости и сроков поставки. Мы отметили, что в модуле закупок WINGSII не указывается, было ли оборудование закуплено по ДСС или на обычных конкурсных торгах. Таким образом, мы не смогли оценить долю закупок, сделанных по ДСС, и соответствовали ли цены и другие условия положениям ДСС. Мы полагаем, что преимущества, вытекающие из ДСС, необходимо перевести в количественное выражение и контролировать.
44. Поскольку основной объем закупок был совершен не в Дубае/ОАЭ, возможно, нет какого-либо явного выигрыша в ценах при закупках ИКТ оборудования для других страновых отделений через Дубай, если только в ДСС не предусматривается прямая отгрузка грузополучателю со склада продавца. Конфигурация системы WINGSII строится таким образом, что, как правило, фрахтовая стоимость прибывающего груза включается в закупочную стоимость оборудования¹⁰. Таким образом, нам не удалось установить точную стоимость фрахта для отправки оборудования в порт назначения, Анализ сделок, в которых стоимость фрахта указывались отдельно от закупочной цены, позволил нам предположить, что фрахтовые расходы составляли, где-то, около *5,6 процента* от закупочной цены.

¹⁰ Фрахтовые расходы, которые становятся известными в момент поступления заказа на покупку, пропорционально распределяются среди стоимости изделий в момент регистрации получения этого оборудования.



45. ФИТТЕСТ взимает 2 процента от закупочной цены за услуги таможенной очистки от порта/пункта ввоза в ОАЭ до склада в Дубае. Логистическое подразделение БПП ООН проводит таможенную очистку в порту и ежемесячно направляет ФИТТЕСТ счета-фактуры за фактические понесенные расходы, которые включают дополнительные 7 процентов от расходов на обработку. Мы установили, что возмещение расходов на хранение, которое ФИТТЕСТ требует от клиентов, превышает фактические расходы, которые возмещаются БПП ООН.

46. Кроме оборудования, находящегося на складах и имеющего прямое отношение к операциям ее миссий, ФИТТЕСТ закупает транзитное оборудование¹¹, т.е. оборудование, которое не хранится на складах и которое случайно было получено отделениями стран-получателей через ФИТТЕСТ. Продажи транзитного оборудования возрастают в денежном выражении; увеличивается также их доля в общем объеме продаж. Если первоначально в 2008 году их доля составляла 24 процента в общем объеме продаж оборудования, то в 2010 году¹² на нее приходилось 52 процента «пирога» (за полугодие 2011 года она равнялась 35 процентам).

47. Транзитные изделия не всегда подкрепляются ДСС, и в окончательную цену для покупателя закладываются как внешние, так внутренние фрахтовые расходы (от продавца к складу ВПП в Дубае). В дополнение к ВАР и расходы на хранение, которые в совокупности увеличивают окончательный размер закупочной цены на 24.6 процента. В этом контексте невозможно гарантировать страновым отделениям качество покупаемого через ФИТТЕСТ оборудования. Мы не можем точно назвать стоимостную надбавку, которую устанавливает ФИТТЕСТ, поскольку закупка всегда проводится по спецификациям, представленным клиентом.

¹¹ Далее идентифицируется с помощью Item Code Prefixof "TRN".

¹² На основе доклада о выполнении заказа на продажу, полученного с помощью системы Great Plains.

48. Нам представили расчетный документ-таблицу, содержащий четыре наглядных примера, которые свидетельствуют о том, что стоимость закупок через ФИТТЕСТ для клиента будет всего лишь на 12 *процентов* выше, т.е. разница, которая соответствует стоимости услуг, оказанных, ФИТТЕСТ. Хотя мы не можем сказать, равняется ли разница в ценах стоимости соответствующих услуг, оказанных ФИТТЕСТ, мы считаем, что ВПП должна знать о том факте, что фактическая цена единицы оборудования, закупленного через ФИТТЕСТ, обходится клиентам на 24,6 процента больше; в цену единицы оборудования включаются внутренние фрахтовые расходы и расходы на хранение¹³, явно не раскрывается клиентам, и что всеобъемлющий и прозрачный обзор ценовой выгоды от таких закупок должен гарантировать ВПП, что СО, которые снабжаются через ФИТТЕСТ, получают качественное оборудование.
49. Мы также отметили ряд недостатков в хранении оборудования, о чем особо говорится ниже:
- Маркировка изделий, используемая для указания различных единиц ИКТ оборудования, не подчиняется какой либо иерархической классификации, а это препятствует использованию полноценной СУИ о закупках и продажах.
 - Нам сообщили, что объемы повторных заказов на различные виды оборудования были установлены много лет назад и регулярно не пересматриваются. Закупка в целях пополнения парка производится интуитивно. Какой-либо документально обоснованной политики относительно требуемого размера парка оборудования, которая, как правило, основывается на ожидаемом спросе, времени выполнения заказа, стоимости повторного заказа и размера неустойки за срыв сроков поставки, установленных клиентом.
 - Нынешняя система не допускает проведение анализа старения номенклатурных единиц оборудования. Хотя было заявлено, что принцип «первым поступил – первым продан» неукоснительно выполняется за счет ручного контроля, а не с помощью системы.
 - Информационно-техническая система не поддерживает фактическую стоимость закупок, поскольку фрахтовые расходы и расходы на хранение прямо включаются в стоимость закупки единицы оборудования, что затрудняет разделение элементов цены и их анализ.
50. ФИТТЕСТ проводит технологические обследования, лабораторные исследования предлагаемой продавцами продукции на эксплуатационную пригодность, ее испытания в полевых условиях и внедряет ее после необходимых разрешений. Нам дали понять, что произошло очень мало изменений в том, что касается состава спутникового/радио оборудования, которое используется в ВПП. Изменения коснулись главным образом стандартного состава связанного

¹³2 процента от закупочной цены, о которых говорилось выше, превышали сумму, которую фактически выплачивает БПП ООН.

с ИТ-оборудованием. Между тем, проекты ЕПИК и ЧТК функционируют параллельно в попытках обеспечить совместимость и взаимодействие. Мы не заметили какой-либо координации усилий, направленных на привлечение продавцов к исследованиям и разработке надежных, совместимых ИКТ решений для медийного, протокольного и эксплуатационного оборудования. Похоже, что дистанционными диагностическими системами для сетей и конфигурации также активно не занимаются большей частью потому, что ФИТТЕСТ не была уполномочена проводить исследовательскую работу, а предназначалась для внедрения операционных систем.

Рекомендация 9: Следует провести комплексную оценку эффективности затрат страновых отделений, закупающих ИКТ оборудование через ВПП в Дубае, по сравнению с оборудованием, связанным с выполнением миссий ФИТТЕСТ.

V ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ

Приложение ЕММА

51. Стандартизованное приложение, по управлению в чрезвычайных ситуациях (ЕММА) было разработано в 2008 году собственными силами при стоимости 134 719 долл. США для планирования и управления ресурсами, персоналом, оборудованием и фондами во время чрезвычайных ситуаций. Предполагалось, что оно упростит сверку информации с другими поддерживающими приложениями.
52. Похоже, разработка программного обеспечения стала изолированной инициативой, в рамках которой не использовались стандарты разработки информационных систем и не привлекались заинтересованные стороны. В конечном итоге ЕММА так и не было использовано ФИТТЕСТ, поскольку оно не отвечало необходимым требованиям. Вместо него разрабатывается шаблон excel.
53. По нашему мнению, решение в виде отдельных широкоформатных таблиц лишь пополнило бы великое множество существующих широкоформатных таблиц, которые ни связаны, ни сверены друг с другом или с другими приложениями, например такими, как Great Plains, WINGSII и т.д. Например, Таблица планирования миссий, Таблица отслеживания миссий, доклад о состоянии парка оборудования и доклад о состоянии бюджета готовятся с помощью независимых широкоформатных MS Excel таблиц без всякой связи с развернутыми ресурсами, стоимостью операции в целом или стоимости отдельных элементов услуг. Таблица отслеживания миссий также не увязывается с деталями поступлений и расходов для миссий какой либо операции.

Приложение WINGSII

54. ФИТТЕСТ осуществляет финансирование и формирует бюджет исходя из четырех финансируемых проектов, имеющих свою конфигурацию в WINGSII, а именно: Оборудование ФИТТЕСТ, Возмещение расходов

ФИТТЕСТ на миссии, Администрация ФИТТЕСТ и Консультанты ФИТТЕСТ. Эти четыре счета были открыты в связи с четырьмя видами деятельности ФИТТЕСТ, которая не является самодостаточной с финансовой точки зрения, причем различные виды деятельности изначально либо приносят доход, либо влекут расходы. Однако, поскольку расходы нельзя нести без сальдо на каждом счете (бюджетный контроль), ФИТТЕСТ вынуждена прибегать к переводу остатков со счета на счет. Например, счет “ФИТТЕСТ Консультанты и обеспечение” не имеет относимого на него прямого потока поступлений. Для выполнения обязательств по заработной плате средства переводятся со счета “Возмещение расходов ФИТТЕСТ на миссии” на счет “Консультанты и обеспечение ФИТТЕСТ”. Такие переводы существенно затрудняют контроль бюджета.

55. WINGSII отражает баланс по каждому счету (Consumption Report: PA-R008), но не отслеживает прибыльность или убыточность операций ФИТТЕСТ. Даже положительное сальдо бюджета может не отражать реальное превышение дохода над расходами по какому либо виду деятельности, поскольку он может включать авансы, полученные за услуги, которые ФИТТЕСТ еще предстоит оказать. Таким образом, обязательства в отношении какой-либо услуги в системе указываются как поступления.
56. Поскольку WINGSII не отвечает информационным потребностям ФИТТЕСТ, управление финансами осуществляется без использования системы WINGS в отдельной таблице excel, которая называется Таблица отслеживания бюджета (с января 2011 года). Таблица отслеживания бюджета в основном выполняет функции операционного инструмента для планового учета расходов и поступлений, чтобы обеспечить наличие средств до принятия новых обязательств. Как поступления, так и расходы вручную указываются на обобщенном уровне в Таблице отслеживания путем добавления отдельных сделок. Сами отдельные сделки собираются постепенно из разных источников, а не на основе доклада, полученного от системы WINGS. Это чревато высоким риском несоответствия с основными системами учета в системе WINGSII. За точность Таблицы отслеживания ручаться нельзя, поскольку выверки между вручную набираемой таблицей Excel и балансом системы WINGS по каждому финансируемому проекту не проводится.

Система Great Plains

57. Хотя сделки по приобретению оборудования обрабатываются в WINGS, получение и выпуск материала на уровне сделок осуществляются в другом приложении, GP. Нам сообщили, что процесс управления парком оборудования находится на стадии перевода в систему управления складом (СУС) WINGS. Хотя основная обработка процесса сделок производится в системе GP, информация затем почти одновременно указывается в WINGS. К тому же, используется отдельная система; eTAS применяется при закупках на торгах. Использование одновременно двух приложений чревато не только дублированием усилий, но таит также риск, что сделки могут неверно регистрироваться. Некоторые детали

сделок теряются, когда данные указываются в WINGSII и когда суммируются позиции счета-фактуры. Нас информировали, что скоро обработка всех сделок будет переведена в единую систему - WINGS.

58. По нашей оценке, прослеживается сильная зависимость от системы GP, которая уже функционирует последние пять лет. В добавок к нашей оценке, согласно которой система WINGS не способна соответствовать требованиям СУИ для ФИТТЕСТ, мы полагаем, что перевод всех операций в единую систему, при всей его желательности, чреват риском снижения эффективности деятельности, по меньшей мере на первоначальных этапах.
59. Парк оборудования ФИТТЕСТ, хранящийся на складе, является важной составляющей ее готовности к ликвидации чрезвычайных ситуаций. Переход на WINGSII следует осуществлять осторожно, чтобы не нарушить операций. Следует принять стандартную иерархическую классификацию изделий перед тем, как переводить складские данные в WINGSII. Следует обеспечить, чтобы подробно была указана стоимость единиц оборудования, и без перезаписи, предусмотреть возможность отслеживания отдельной единицы оборудования для реализации надлежащей инвентарной процедуры с целью контроля стоимости или старения оборудования.

Рекомендация 10: Процесс перехода от системы Great Plains (GP) к системе WINGSII должен быть тщательно организован. Необходимо иметь четко документально обоснованный план, демонстрирующий, каким образом WINGSII способствовала бы удовлетворению потребностей ФИТТЕСТ в составлении отчетности и упрощенной обработке сделок в Центре поддержки в Дубае.

АКРОНИМЫ, ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ

СО	Страновое отделение
СОВИТ-4.1	Стандарт контроля процессов СОВИТ-4.1
ПВР	Прямые вспомогательные расходы
ЕММА	Приложение Emergency Management Application
ЧО	Чрезвычайная операция
ЕПИК	Интегрированный центр готовности к чрезвычайным ситуациям
ЧТК	Чрезвычайный телекоммуникационный кластер
ФИТТЕСТ	Группа по оперативному информационному обеспечению и организации связи в чрезвычайных ситуациях
ГГС	Глобальная гуманитарная служба
GP	Приложение Great Plains
GPS	Глобальная система позиционирования
ГПЛА	Глобальная программа лизинга автомобилей
ИКТ	Информационно-коммуникационная технология
СЭР	Счет экстренного реагирования
КИР	Ключевые индикаторы результата
ДСС	Долгосрочное соглашение
НТХГ	Наземный транспорт, хранение и грузо-погрузочные работы
СУИ	Система управленческой информации
ВАР	Возмещение административных расходов
ОИТ	Отдел информационной технологии
ОДИФ	Информационно-техническое отделение по координации операций в чрезвычайных ситуациях
ППОР	Прочие прямые операционные расходы
ОМЮ	Региональное административное бюро, Дубай
ОАОП	Обеспечение и административное обслуживание программы (бюджет)
СУО	Соглашение об уровне обслуживания
СОП	Стандартные операционные процедуры
ОАЭ	Объединенные Арабские Эмираты

БГП База гуманитарной помощи ООН
WINGS II Информационная сеть и глобальная система II