



第六十一届会议

暂定项目表* 项目 117

方案规划

2008-2009 年期间拟议战略框架

第二部分：两年期方案计划

方案 24

管理及支助事务

目录

	页次
总方向	3
A. 总部	4
次级方案 1. 管理事务、司法和向大会第五委员会及方案和协调委员会提供服务	4
(a) 管理事务	4
(b) 司法	4
(c) 向大会第五委员会及方案和协调委员会提供服务	5
次级方案 2. 方案规划、预算和账务	5
(a) 方案规划和预算编制	5
(b) 与维持和平行动有关的财政事务	6
(c) 财务会计和报告活动	7

* A/61/50 和 Corr. 1。



(d) 财务处事务.....	7
(e) 经费的分摊和处理.....	8
次级方案 3. 人力资源管理.....	8
(a) 业务.....	8
(b) 组织发展.....	9
(c) 医务.....	10
次级方案 4. 支助事务	11
(a) 信息和通讯技术事务.....	11
(b) 其他支助事务.....	12
B. 联合国日内瓦办事处	13
次级方案 2. 方案规划、预算和账务(日内瓦).....	13
次级方案 3. 人力资源管理(日内瓦).....	14
次级方案 4. 支助事务(日内瓦).....	15
(a) 信息和通信技术事务.....	15
(b) 其他支助事务.....	15
C. 联合国维也纳办事处	16
次级方案 2. 方案规划、预算和账务(维也纳).....	16
次级方案 3. 人力资源管理(维也纳).....	17
次级方案 4. 支助事务(维也纳).....	18
(a) 信息和通信技术事务.....	18
(b) 其他支助事务.....	19
D. 联合国内罗毕办事处	19
次级方案 2. 方案规划、预算和账务(内罗毕).....	19
次级方案 3. 人力资源管理(内罗毕)	20
次级方案 4. 支助服务(内罗毕).....	21
(a) 信息和通信技术事务.....	21
(b) 其他支助事务.....	22
立法授权	23

总方向

24.1 本方案由管理事务部和联合国日内瓦办事处、联合国维也纳办事处和联合国内罗毕办事处这三个办事处的行政事务处负责。方案总目标包括：提高联合国在财务、人力资源和支助事务等三大管理领域管理其资源的效率和效用；对联合国各种政府间进程提供支助；为秘书处已获授权的方案和活动取得经费；支助这些方案和活动的执行。

24.2 本方案的任务来自《联合国宪章》的有关条款，特别是第八条、第十七条、第九十七条、第一百条和第一百零一条，以及《联合国财务条例和细则》、《工作人员条例和细则》、《方案规划、预算内方案部分、执行情况监测和评价方法条例和细则》、大会第 41/213 号和第 42/211 号决议和每年大会审查联合国行政和财政业务效率的各项决议，以及关于联合国改革和振兴问题的第 52/12 A 和 B 号、第 57/300 号、第 58/269 号和第 60/1 号决议和其他有关决议。

24.3 本方案的主要方向是充分满足用户需要，在执行秘书长的管理改革措施包括大会核准的改革措施方面采取积极主动的做法，并辅之以有效的传播战略，确保会员国、管理人员和工作人员充分了解并参与为确保联合国更有效力、更注重成果而开展的各项工作。通过不断对话，联合国业务运作的现状将受到挑战，用户的优先事项将得到确定，管理政策将得到制订或改进，以确保用更及时、高效和有效的方式开展联合国的工作。

24.4 管理事务部的目的是确保所有新的或订正的管理政策、程序和内部控制满足或超过国际“最佳做法”标准。通过改善管理训练、重点更明确的方案规划，以及有系统地定期监测和评价做法，增强管理人员交付已获授权的方案的能力。管理事务部还将密切监测监督机关的建议，查明重大弱点，以及确保制定补救计划。

24.5 考虑到大会关于信息技术投资的决定，管理事务部将确保设立全球信息和通信技术系统，以支助一系列的管理职能，并通过使管理人员将方案目标、知识资产以及预算和财务数据并入一个综合技术支助过程，提高透明度。一旦大会通过国际公共部门会计标准这样的系统将在其执行方面起关键作用。

24.6 人力资源管理改革将继续体现联合国的多文化环境，这一改革的实施将增强工作人员的能力，增加他们适应联合国优先事项的灵活性和调动能力，并提高他们更有效开展工作的能力。管理事务部将履行其在执行对性别问题具有敏感认识的政策方面的领导作用，继续支持和加强在联合国工作中融入性别观点。

24.7 管理事务部将保持其在联合国共同制度内的领导作用，并同联合国共同制度的其他组织结成伙伴关系，加强联合国各组织现有的共同及合办事务，并在这类事务看来比分散安排更有效率和成本效益的情况下，扩大和发展新的共同及合办事务。

24.8 再者，管理事务部将向行政和预算（第五）委员会、方案和协调委员会、会费委员会、行政和预算问题咨询委员会和审计委员会提供实质性和（或）技术性的秘书处支助。

A. 总部

次级方案 1*

管理事务、司法和向大会第五委员会及方案和协调委员会提供服务

(a) 管理事务

本组织的目标：改进整个秘书处的管理能力和行政事务，以提高效益、效率和透明度

秘书处预期成果	绩效指标
(a) 秘书处的管理政策、程序和内部控制满足或超过国际“最佳做法”标准	(a) 新的或经订正的管理政策、程序和内部控制满足或超过国际“最佳做法”的标准百分比
(b) 消除经联合国各内部审计机关查明的内部控制和重大弱点	(b) 查明重大弱点和可报告的情况，并制定补救计划

战略

24.9 本次级方案的这一构成部分由主管管理事务副秘书长办公室负责。本次级方案将促进采用新的管理和行政政策、过程和程序。管理人员将在最佳管理做法方面获得指导。办公室的工作将侧重于与会员国就管理改革和政策问题以及监测、评估和报告管理改革的影响进行有效的沟通。办公室将审查监督机关的调查结果和建议，查明重大弱点和可报告的情况，追踪建议的执行情况，以及采用补救计划。

(b) 司法

本组织的目标：确保内部司法制度在解决和裁定内部申诉方面的公正性和效力

秘书处预期成果	绩效指标
内部司法制度公正、有效，并符合联合国的人力	(一) 向联合申诉委员会提出上诉至最终处理申
资源政策和规则	诉（直到秘书长作出决定）所需的平均时间
	减少
	(二) 主管管理事务副秘书长办公室接到案件至最
	终处理纪律案件（直到秘书长作出决定）所
	需的平均时间减少
	(三) 两年期期间处理的申诉和纪律案件数目增加

* 次级方案 1 由总部管理事务部全权负责执行。

战略

24.10 次级方案的这一构成部分由司法股、总部联合申诉委员会和联合纪律委员会的秘书处、法律顾问小组、歧视和其他冤情调查小组负责。司法股特别对联合申诉委员会和联合纪律委员会纽约秘书处开展的实质性工作进行审查并作出决定。它还对日内瓦、维也纳和内罗毕的联合申诉委员会和联合纪律委员会秘书处开展的实质性工作进行审查并作出决定。这些审查和决定将在方案预算的行政领导和管理项下详细列出。

(c) 向大会第五委员会及方案和协调委员会提供服务

本组织的目标：促进第五委员会及方案和协调委员会的审议和决策

秘书处预期成果

绩效指标

改善有关会议组织和程序方面的沟通，以及加强向会员国和会议其他参加者提供的实质性、技术性和秘书处支助

- (一) 及时编制和向大会提交第五委员会及方案和协调委员会的工作方案以及最后报告
- (二) 对会议事务的处理和秘书处技术性支助的水平和质量表示不满的第五委员会及方案和协调委员会内的会员国代表百分比减少

战略

24.11 次级方案的这一构成部分由行政和预算问题咨询委员会及方案和协调委员会秘书处负责。实现目标的战略将包括：

(a) 向第五委员会及方案和协调委员会主席和主席团主动提供协助，以加强和重振他们的工作。提供有关其会议情况的分析性和历史性资料，以制定有关工作方法的适当建议，供相关机构审查；

(b) 就关于有效排定及举行会议的所有事项向会员国代表主动提供协助，包括提供预发工作方案以及及时分发报告和信函。

次级方案 2

方案规划、预算和账务

(a) 方案规划和预算编制

本组织的目标：为筹措秘书处已获授权的方案和活动的经费取得所需的资源，并改进对这些资源的使用的管理

秘书处预期成果

绩效指标

(a) 改善向会员国提交有关方案预算和刑事法庭预算的问题的报告

- (a) (一) 按提交文件的规定期限提出报告和补充资料的百分比增加
- (二) 对提交的预算文件和补充资料是否明确完整表示满意的第五委员会会员国数目增加

- (b) 改善对方案预算、刑事法庭预算和预算外资源的监测和控制 (b) (一) 未清债务占最后批款百分比减少
(二) 预算外拨款与支出的百分比差额减少
- (c) 改进用户服务 (c) (一) 发放预算外拨款的周转时间减少
(二) 在接受调查的客户中, 将方案规划和预算司就预算程序和过程提供的指导至少评为“良好”或“优秀”的答复者的百分比增加
(三) 在接受调查的客户中, 将取得预算资料的难易程度至少评为“良好”或“优秀”的答复者的百分比增加

战略

24.12 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账务厅方案规划和预算司负责。在计划所涉期间, 工作重点如下:

- (a) 通过提供有关方案和预算问题的实质性服务, 继续促进大会及其有关附属机关就规划和预算问题进行的审议和决策;
- (b) 通过利用技术简化行政过程, 以及继续强调发展工作人员的实务、技术性和管理技能, 改进对秘书处内部和外部的用户的服务;
- (c) 不断监测各办事处在接受预算事项特定授权方面的遵守情况;
- (d) 通过与各部门伙伴包括在这个领域具备类似专长的总部以外的办事处协力合作, 不断审查并通过提供培训和指导的办法确保成果预算制和成果管理制的圆满实施和发展, 并在这方面加强与经济和社会事务部在综合监测和文件信息系统运作方面的合作;
- (e) 定期自我评价, 并加强与其他部门伙伴在监测和评价问题上的合作, 以便强化规划、预算编制、监测和评价的综合程序;
- (f) 改进预算外经费的现行管理程序, 包括进一步改善对用户部门和办公室给予答复的及时性。

(b) 与维持和平行动有关的财政事务

本组织的目标: 取得维持和平行动所需的资源, 以便确保维持和平的效率和效果

秘书处预期成果

绩效指标

- | | |
|--|---|
| (a) 提高行政和预算问题咨询委员会、会员国以及警察派遣国和出兵国就与维持和平有关问题作出充分知情决定的能力 | (a) (一) 行政和预算问题咨询委员会、大会和警察派遣国和出兵国就提出的维持和平预算、执行情况报告和其他相关报告的格式和列报所作正面反馈的次数增加
(二) 按提交文件的规定期限提交预算报告和执行情况报告的百分比增加 |
| (b) 提高维持和平行动的效率和效果 | (b) 对部队的负债不超过三个月 |

战略

24.13 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账务厅维持和平经费筹措司负责。预算的列报和执行情况报告及特别报告将得到改进，在适用的情况下还将包括成果框架，关于所需资源和支出的情况将更加透明。将严密监测现金状况。将向所有维持和平特派团提供关于预算政策、方法和工具的咨询意见以及培训和指导。

(c) 财务会计和报告活动

本组织的目标：进一步改进财务报表的质量，并使用户对提供的服务更为满意

秘书处预期成果

绩效指标

(a) 改进财务数据的完整性	(a) (一) 审计委员会对财务报表提出正面的审计意见 (二) 在其他财务事项上没有重大的负面审计结果
(b) 财务往来业务及时、准确	(b) (一) 在收到所有适当文件之后 30 天内处理的付款和记录的往来业务的百分比增加 (二) 月底后 30 天内核对银行账户
(c) 改善客户服务	(c) (一) 在接受调查的客户中，将服务至少评为“良好”或“优秀”的用户的百分比增加 (二) 对保险单条件予以改进或作了有益调整的次数

战略

24.14 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账务厅账户司负责。将侧重于利用技术，改进财务事项的处理、用户服务和及时、准确的财务资料的质量和提供。将继续努力简化行政程序。账户司将积极参加企业资源规划系统的甄选、配置和部署。账户司还将开展活动，以确保于大会在 2010 年通过外部会计标准（国际公共部门会计准则）后立即予以实施。

(d) 财务处事务

本组织的目标：确保资金的审慎投资，改进现金管理行动

秘书处预期成果

绩效指标

(a) 美元和欧元投资组合综合收益率高于其各自的基准	(a) (一) 美元投资组合收益率等于或高于 90 天美国短期国库债券收益率 (二) 欧元投资组合收益率等于或高于欧洲隔夜指数平均数的收益率
----------------------------	---

(b) 提高付款系统的效率和保障

(b) (一) 保持在保障财政资源方面无流失的记录

(二) 通过环球银行间金融电信协会自动付款的百分比增加

(三) 减少银行账户数目

战略

24.15 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账务厅会费处负责。重点是加强内部控制的可靠性，进一步发展投资和现金管理系统，并增加通过电子和其他安全手段进行付款的比重。

(e) 经费的分摊和处理

本组织的目标：根据《联合国宪章》第十七条筹措联合国经费，并改进有关决定的适用情况

秘书处预期成果

绩效指标

(a) 及时提供所需文件，以便会员国就有关分摊比额表、维持和平活动经费筹措的基础和缴款情况等问题作出知情的决策

(a) (一) 保持在下个月底前提交的关于缴款情况的月度报告的百分比

(二) 保持或增加按规定日期提交的、有关分摊比额表和维持和平行动经费筹措的基础等问题的会前文件的百分比

(b) 根据大会决定及时向会员国摊款

(b) 保持或增加按照财务细则 103.1 的规定在政府间机构作出有关决定后 30 天内发出的摊款通知的百分比

战略

24.16 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账务厅会费处负责。该处将向会费委员会和大会提供有效支助，以便两者就 2010-2012 年分摊比额表和该期间维持和平活动经费筹措的基础达成一致，并确保及时发出摊款通知和印发关于缴款情况的资料。

次级方案 3

人力资源管理

(a) 业务

本组织的目标：支助本组织妥善管理人力资源

秘书处的预期成绩

绩效指标

(a) 改善征聘、职位安排和升级制度

(a) (一) 更多的部和厅处进行系统的继任规划

(二) 更多的部与人力资源管理厅合作，实行战略征聘，包括改善地域分配和两性平衡

- | | |
|------------------------------|--|
| (b) 改善为工作人员和各部/厅处提供的服务、支助和咨询 | (b) (一) 联合国总部服务的工作人员对得到的行政服务表示满意的百分比增加

(二) 各执行办公室和行政主任(总部之外的办事处)对提供的支助和咨询表示满意的百分比增加 |
| (c) 改进人力资源方面的规划和监测所授权力 | (c) (一) 部人力资源行动计划的各项目标至少实现 70% 的部/厅处的百分比增加

(二) 对在落实监测建议中提供的支助表示满意的部和厅处的百分比增加 |

战略

24.17 次级方案 3 的构成部分由人力资源管理厅业务司负责。按照秘书长人力资源管理改革方案,将特别重视在人力资源规划、信息管理、征聘和职位安排、人事管理和监测所授权力方面的综合支助事务。将强调确保执行人力资源政策、尤其是遴选和管理工作人员方面提供优质的支助和指导;通过监测人力资源管理增强指明领域内的组织能力和业绩;改进工作人员遴选系统,将人力资源规划制度化,包括继任规划和劳动力战略规划与监测;重新制订人力资源管理进程、尤其是在人事管理方面;改进全面的人力资源信息系统;并加强面向客户、及与客户之间的沟通。

24.18 根据秘书长公报 ST/SGB/2005/13 的规定,管理业绩委员会现在监测高级管理人员行使其得到的各方面授权的方式,包括其实现人力资源行动计划所载各项目标的业绩。根据现有的工作人员甄选制度,部/厅处的负责人有权选择工作人员,负责实现地域和两性平衡方面取得的进展,并在方案预算的行政领导和管理下和详细载列。

(b) 组织发展

本组织的目标: 促进秘书处内的组织文化变革,建立一支多技能、更具多面性和流动的工作人员队伍,以满足需要和要求

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|------------------------|---|
| (a) 加强工作人员的多面性 | (a) (一) 秘书处工作人员中曾调动过的人员百分比增加

(二) 每个工作人员完成的培训和其他工作人员发展活动的平均数目增加 |
| (b) 保持有足够数量可供征聘的年轻专业人员 | (b) 将通过参加国家竞争性考试入册的候选人人数保持 250 至 300 人之间 |
| (c) 改善工作环境 | (c) 对工作环境表示满意的工作人员百分比上升 |

战略

24.19 次级方案 3 的这一构成部分由人力资源管理厅组织发展司负责。为实现本次级方案的目标，组织发展司将着重加强本组织目前和今后的人力资源，促进竞争上岗；把核心能力和管理能力纳入所有人力资源系统中，包括征聘、考绩、职业发展和培训；对工作人员的职业发展提供支助；落实各项机制以鼓励调动；促进形成竞争性服务条件，确保征聘并保留优质工作人员；支助工作人员兼顾其职业和个人生活；通过加强监督人员的追究责任制及提供工作人员咨询和顾问服务，促进工作场所的公平。将强调制订政策，着重改革进程；增进同联合国共同制度其它组织的协调，在工作人员的薪金、津贴和服务条件方面制定全系统政策；并向秘书处在世界各地的工作人员提供咨询服务。

(c) 医务

本组织的目标：确保所有工作人员，包括出差的工作人员，身体健康能履行其职责

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|---------------------|--|
| (a) 工作人员更加了解保健方面的问题 | (a) 工作人员更多地参与提高保健认识方案 |
| (b) 改善工作人员的保健工作 | (b) (一) 客户对提供的服务表示满意的百分比增加 |
| | (二) 减少工作人员无预约医务室平均候诊时间 |
| | (三) 有足够的医疗设施为联合国工作人员服务的艰苦外地工作地点和外地特派团的比例增加 |

战略

24.20 次级方案 3 的这一构成部分由人力资源管理厅医务司负责。在实现次级方案的目标方面，医务司将继续重视向在纽约的联合国及其基金和方案工作人员提供诊疗服务和增进健康的服务；确保世界范围内工作人员以最合算方式获得适当保健；就管理工作人员福利方案和其他医疗一行政事项提出意见；并定期更新医疗标准和保健政策，并加以协调、供联合国全系统之用。医务司还将强调发展一些方案，进一步将其活动同本组织当前优先事项相协调，如：(a) 进一步加强应急方案；包括成立联合国全系统处理危机医务小组；(b)(一) 不断更新“联合国医务工作人员有关流感大流行病的应急计划准则”，以确保做好准备，使联合国各组织对全球可能出现流感大流行病的威胁作出及时、一致和协调的反应，从而将这种流行病的影响降低到最小程度；(二) 提供咨询并协助高级管理层和危机管理小组（世界各地，包括总部在内）就流感大流行病拟订自己的国家准备计划；(三) 与东道城市协作，以便作出协调反应；(c) 提供心理保健服务，作为综合保

健的一部分；(d) 加紧努力，确保执行联合国有关艾滋病毒/艾滋病的人事政策的医务方面，包括获得护理和治疗；(e) 进一步简化和精简医务一行政活动，并将其下放到总部之外的各办事处；(f) 执行工作场所健康和预防方案；以及(g) 进一步建立和执行新的职业保健信息管理系统，包括电子病历，改进提供服务和扩大促进保健和预防方案。

次级方案 4

支助事务

(a) 信息和通讯技术事务

本组织的目标： 确保信息和通讯技术服务高效率 and 有效地支助本组织的业务目标

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|----------------------------------|---|
| (a) 使信息和通信技术举措与本组织业务目标更加一致 | (a) (一) 信息和通信技术各项举措可追溯到信息和通信技术战略的比重增加
(二) 信息和通信技术投资超过或达到预先规定的益处的比重增加 |
| (b) 增进信息和通信技术采购和执行过程的及时性和效果 | (b) 达到可实现的目标的系统和服务的比重增加 |
| (c) 增进提供和支助信息和通信技术应用、系统和服务的效率和效果 | (c) 达到预期服务水平的服务比重增加 |
| (d) 加强应对措施及时弥补业务漏洞 | (d) 查明并落实的改善的行动的数目增加 |

本组织的目标： 通过信息和通信技术促进本组织各项战略目标的实现

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|--|--|
| (a) 提高本组织的信息管理能力，促进采用一种综合协作的办法，在各种媒体格式中储存、搜索和检索信息 | (a) 搜索、检索电子信息并将其存档的所需时间减少 |
| (b) 提高本组织的资源规划管理能力，促进对财务控制、人力资源制度、供应链管理、报告和综合决策采用综合协调的办法 | (b) (一) 删减及合并多余/重复的数据的数目增加
(二) 减少手工输入 |
| (c) 在实现本组织的发展目标方面改善对实务方案提供的支助 | (c) 制订和执行的实务项目的数量增加 |

战略

24.21 本次级方案由中央支助事务厅信息技术事务司负责。本次级方案的重点是：

(a) 促使落实全球信息和通信技术管理框架和办法，以便制定可以遵循的方法和程序，监测信息和通信技术的运作情况和成熟的程度及其对实现组织的目标所作的贡献；

(b) 将本组织的职能和业务要求转化为有效和高效率地获得信息和通信技术的解决办法并加以落实，特别侧重改善信息管理和资源规划；

(c) 查明服务要求并拟定相应的交付和支助活动；

(d) 按行业基准拟定可比较的业绩水平并监测业绩。

(b) 其他支助事务

本组织的目标：确保在采购、设施管理、旅行和运输、档案和记录管理领域，提供有效率、有成效及优质的支助

秘书处的预期成绩

绩效指标

(a) 在实施基本建设总计划之前维护设施的物质条件	(a) 将由于设施老化而导致基础设施系统故障降低到最低限度
(b) 提高设施服务的效率	(b) 在标准周转时间内完成服务要求的比重增加
(c) 维持向总部组织提供高效及合算的旅行、签证和运输服务	(c) 保持相对于全额旅费而实现的节约比重
(d) 改善秘书处保存记录的管理	(d) 秘书处执行保存记录标准的办公室百分比增加
(e) 提高采购货物和服务的质量和及时性	(e) (一) 在答复者中对采购服务表示满意的百分比增加 (二) 采购处理时间缩短

战略

24.22 本次级方案由中央支助事务厅设施和商务司负责。工作方案将强调以下各项：

(a) 通过落实定期的维护和测试方案，加上通过风险评估分析，积极处理系统和基础设施的严重缺陷，维护总部房地的物质条件。在实施基本建设总计划之前，工作方案仅限于为工作人员、代表和访客提供安全工作环境所必需的要求；

(b) 通过全面落实2006-2007两年期启动的客户关系维护系统以及有关各项主要业绩指标的实时监测改善提供设施服务的效率；

(c) 特别是通过同联合国系统其他组织开展密切合作和确定基准，维持高效和合算的旅行及运输事务；

(d) 通过建立有关保留记录的管理框架并为支助整个组织执行各项标准提供咨询服务和网上工具，改善秘书处保存记录标准的管理；

(e) 通过加强采购程序自动化并使其进一步合理化，来扩大采购领域，有效使用系统合同，进一步改善采购行动的质量，缩短处理采购行动所需的时间。

B. 联合国日内瓦办事处*

次级方案 2

方案规划、预算和账务(日内瓦)

本组织的目标： 确保对联合国日内瓦办事处职权范围内的联合国资产实行健全、有成效和有效率的财务管理

秘书处的预期成绩

绩效指标

(a) 加强对方案预算和预算外资源的监测和控制	(a) (一) 未清债务占最后批款百分比减少 (二) 预算外拨款与支出之间的百分比差额减少
(b) 改善客户服务	(b) (一) 发放预算外拨款的周转时间缩短 (二) 在接受调查的客户中把服务质量至少评为“良好”或“优秀”的答复者百分比增加
(c) 提高财务数据的完整性	(c) (一) 审计委员会对财务报表提出正面的审计意见 (二) 其他财务事项没有重大的负面审计结果
(d) 有效的财务服务	(d) 通过环球银行间金融电信协会自动付款的百分比增加
(e) 财务往来业务及时准确	(e) (一) 30 天内处理支付和记录的往来业务的百分比增加 (二) 月底之后的 30 天内核对银行账户

战略

24.23 财政资源管理处负责执行本次级方案。实现方案目标的战略包括：

(a) 参与拟定并跟上联合国有关预算和财务及相关领域的政策的修改和发展；

* 次级方案 1 由总部的管理事务部全权负责执行。

(b) 与总部密切联络，并就预算与财务的事项以有效和及时的方式与联合国日内瓦办事处服务的各实体进行沟通，并提供咨询；

(c) 进行风险评估，加强内部控制机制，并确保严格遵守《财务条例和细则》；

(d) 定期审查工作流程，以便查明可确保更有效的财政管理以及高效率的工作程序的各种途径。

次级方案 3

人力资源管理(日内瓦)

本组织的目标：在联合国日内瓦办事处维持一个高质量的人力资源管理制度

秘书处的预期成绩

绩效指标

(a) 改善向工作人员和联合国日内瓦办事处服务的联合国各实体提供的服务、支助和咨询	(a) (一) 在联合国日内瓦办事处服务的工作人员对所得到的行政服务表示满意的百分比增加 (二) 联合国日内瓦办事处服务的联合国各实体对提供的支助和咨询表示满意的百分比增加
(b) 提高工作人员的多面性	(b) (一) 联合国日内瓦办事处的工作人员中曾经调动过的人员的百分比增加 (二) 每个工作人员完成的培训和其他工作人员发展活动的平均数目增加
(c) 改善工作环境	(c) 对工作环境表示满意的工作人员的百分比增加
(d) 改善工作人员的保健服务	(d) (一) 客户对提供的服务表示满意的百分比增加 (二) 减少客户无预约就诊的平均等待时间 (三) 参加联合国日内瓦办事处的共同医疗服务的实体的满意率上升

战略

24.24 人力资源管理厅负责本次级方案。该厅将以执行秘书长的人力资源管理改革方案为重点。尤其是工作人员的甄选和管理；工作人员的发展以及在职业发展和支助、能力和技能发展等领域的学习活动；提供适当的医疗服务，包括健康和福祉方案，提高方案管理人员和工作人员对本组织的医疗标准和政策的认识，促进工作人员的健康，并使提供的服务与本组织及其服务的客户当前的优先事项保持一致。

次级方案 4 支助事务(日内瓦)

(a) 信息和通信技术事务

本组织的目标：确保信息和通信技术事务高效率 and 有效地支助本组织的业务目标

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|----------------------------------|---|
| (a) 使信息和通信技术举措与本组织业务目标更加一致 | (a) (一) 信息和通信技术举措可追溯到信息和通信技术战略的比重增加
(二) 增加信息和通信技术投资超过或达到预先规定的益处的比重增加 |
| (b) 增进信息和通信技术采购和执行过程的及时性和效果 | (b) 达到可实现的目标的系统和服务的比重增加 |
| (c) 增进提供和支助信息和通信技术应用、系统和服务的效率和效果 | (c) 达到预期服务水平的服务的比重增加 |
| (d) 加强应对措施及时弥补业务漏洞 | (d) 查明和执行改进的行动数目增加 |

本组织的目标：通过信息和通信技术促进实现本组织的各项战略目标

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|---|--------------------------|
| (a) 提高本组织的信息管理能力，促进采用一种综合协作的办法，在各种媒体格式中储存、搜索和检索信息 | (a) 搜索、检索电子信息并将其存档所需时间减少 |
| (b) 在实现本组织的发展目标方面改善对实务方案提供的支助 | (b) 制订和执行的实务项目的数量增加 |

(b) 其他支助事务

本组织的目标：确保在采购、旅行和运输及设施管理等领域提供有成效和有效率及优质的支助

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|------------------------|---|
| (a) 有效维护设施的物质条件 | (a) 基础设施系统发生故障的次数减少 |
| (b) 提高设施服务的效率 | (b) 在标准的周转时间内完成服务要求的比重增加 |
| (c) 维持高效及合算的旅行、签证和运输服务 | (c) 保持相对于全额旅费而实现的节约的比重 |
| (d) 提高采购货物和服务的质量和及时性 | (d) (一) 客户对联合采购处(联合国日内瓦办事处和设在日内瓦的国际组织的共同采购活动组)提供的服务，表示满意的比重增加
(二) 采购处理时间缩短
(三) 对采购服务表示满意的答复者百分比增加 |

战略

24.25 本次级方案的构成部分，信息和通信服务由信息和通信技术处负责。将继续努力，让联合国日内瓦办事处/信息和通信技术处成为按照全秘书处的确定标准为其服务范围内的所有系统提供专业信息和通信技术服务的当地唯一单位。

24.26 本次级方案的其他支助事务的构成部分由中央支助事务处负责。重点是以尽可能低的价格向用户提供高质量的及时服务，同时确保专业性、透明度以及一贯采用联合国的既定标准、规则和条例。

C. 联合国维也纳办事处*

次级方案 2

方案规划、预算和账务(维也纳)

本组织的目标：确保对联合国维也纳办事处权限内的联合国资产实行健全、有成效和有效率的财务管理

秘书处的预期成绩

绩效指标

(a) 改进对方案预算和预算外资源的监督和控制	(a) (一) 未清债务占最终批款的百分比减少 (二) 预算外拨款与支出之间的百分比差异额少
(b) 改善客户服务	(b) (一) 发放预算外拨款的周转时间减少 (二) 在接受调查的客户中把服务质量至少评为“良好”或“优秀”的答复者百分比增加
(c) 提高财务数据的完整性	(c) (一) 审计委员会对财务报表提出正面的审计意见 (二) 其他财务事项没有重大的负面审计结果
(d) 财务往来业务及时准确	(d) (一) 在收到所有适当文件之后 30 天内处理的付款和记录的往来业务的百分比增加 (二) 在月底之后的 30 天内核对银行账户 (三) 通过环球银行间金融电信协会进行自动付款的百分比增加

战略

24.27 本次级方案由财政资源管理处负责。在两年期内，该处将继续充分利用技术革新，进一步精简财务和预算程序，加强监测、财务控制和报告的提交。

* 次级方案 1 由总部的管理事务部全权负责执行。

将继续努力，协助联合国维也纳办事处所有方案实体及联合国毒品和犯罪问题办事处进行方案规划、预算编制、实施以及就预算执行情况和财务管理提交报告等工作。战略包括：(a) 利用技术改善客户服务及简化行政程序，对资源使用情况进行管理；(b) 就财务管理和预算事项、审查程序及有效执行预算等问题，向客户组织的方案主管和行政单位提供帮助、指导和培训；(c) 加强内部财务控制、精简财务程序和准则，确保实现有效的财务管理；(d) 定期审查工作流程，以查明确保对客户的要求做出更加高效、快速的反应的途径；(e) 改进管理预算外资金的现有程序，包括进一步改进答复各客户部/厅处要求的及时性。

次级方案 3 人力资源管理(维也纳)

本组织的目标：联合国维也纳办事处维持一个高质量的人力资源管理制度

秘书处的预期成绩

绩效指标

(a) 改善向工作人员和联合国维也纳办事处服务的联合国各实体提供的服务、支助和咨询	(a) (一) 在联合国维也纳办事处服务的工作人员，对所得到的行政服务表示满意的百分比增加 (二) 联合国维也纳办事处为之提供服务的联合国各实体对提供的支助和咨询表示满意的百分比增加
(b) 加强工作人员的多面性	(b) (一) 联合国维也纳办事处/联合国毒品和犯罪问题办事处工作人员中曾调动过的人员百分比增加 (二) 每个工作人员完成的培训和其他工作人员发展活动的平均数目增加
(c) 改善工作环境	(c) 对工作环境表示满意的工作人员的百分比增加

战略

24.28 本次级方案由人力资源管理处负责。该处将集中力量落实秘书长的人力资源管理改革方案，尤其是在下列领域：(a) 工作人员发展，所采用的手段包括更新工作人员的实务和技术技能、将学习和培训举措与考绩制度密切联系起来、继任规划、业绩管理、职业发展机制、改善服务条件以及将性别观点纳入主流；(b) 加强所有各级的工作人员和管理人员问责制和责任制机制。还将做出努力，确保向设在维也纳的所有联合国实体的工作人员提供适当的医疗服务，其中包括保健和身心健康方案。

次级方案 4

支助事务(维也纳)

(a) 信息和通信技术事务

本组织的目标：确保信息和通信技术事务高效率和有成效地支助本组织的业务目标

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|----------------------------------|---|
| (a) 使信息和通信技术举措与本组织业务目标更加一致 | (a) (一) 信息和通信技术各项举措中其可追溯到信息和通信技术战略的比重增加 |
| | (二) 信息和通信技术投资超过或达到预先规定的益处的比重增加 |
| (b) 增进信息和通信技术采购和执行过程的及时性和效果 | (b) 达到可实现的目标的系统和服务的比重增加 |
| (c) 增进提供和支助信息和通信技术应用、系统和服务的效率和效果 | (c) 能达到预期服务水平的服务比重增加 |
| (d) 加强应对措施及时弥补业务漏洞 | (d) 查明并落实的改善行动的数目增加 |

本组织的目标：通过信息和通信技术促进实现本组织的战略目标

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|--|---------------------------|
| (a) 提高本组织的信息管理能力，促进采用一种综合协作办法，在各种媒体格式中储存、搜索和检索信息 | (a) 搜索、检索和电子信息并将其存档所需时间减少 |
| (b) 在实现本组织的发展目标方面改善对实务方案提供的支助 | (b) 制订和执行的实务项目的数量增加 |

战略

24.29 本次级方案由管理司信息技术处负责。信息和通信技术的战略重点以及在这方面的投资的目标，是在下列三个被视为代表本组织核心活动的三个领域得到实质效益：(a) 行政和管理程序；(b) 通过电子信息存放系统共享及传播本组织的机构知识；(c) 为联合国政府间和专家机关及其他客户提供服务。在三个重点领域提供增值服务过程中，将加强作为其组成部分的下列要素：(a) 一个稳固可靠的基础设施；(b) 确保业务连续性的安全政策和规定；(c) 与实地的可靠联系；(d) 建设及高效利用具有熟练技能的人力资源能力。

(b) 其他支助事务

本组织的目标：确保在采购、旅行和运输服务及办公场地管理等领域，向联合国及附属实体提供有效率、有成效和优质的支助

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 维持高效及合算的旅行、签证和运输服务	(a) 保持相对于全额旅费而实现的节省的比重
(b) 改善联合国维也纳办事处和联合国毒品和犯罪问题办事处保存记录的管理	(b) 联合国维也纳办事处和联合国毒品和犯罪问题办事处执行保存记录标准的办公室的百分比增加
(c) 提高采购货物和服务的质量和及时性	(c) (一) 在答复者中对采购服务表示满意的百分比增加 (二) 采购处理时间缩短

战略

24.30 本次级方案由管理司一般支助科负责。重点为：(a) 维持高效及合算的旅行、签证和运输服务，特别是通过与设在维也纳国际中心的联合国系统其他组织密切合作；(b) 改进联合国维也纳办事处和联合国毒品和犯罪问题办事处保存记录的标准，目的是实现无纸办公室，特别是要努力实现电子分发文件和存档；(c) 通过在可能情况下提高采购过程的自动化程度并进一步使其合理化，继续提高采购服务的质量，缩短采购服务的处理时间；(d) 努力在维也纳国际中心实现节能和环境友好措施。

D. 联合国内罗毕办事处***次级方案 2****方案规划、预算和账务(内罗毕)**

本组织的目标：确保对联合国内罗毕办事处权限内的联合国资产实行健全、有成效和高效率的财务管理

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 改进对方案预算和预算外资源的监督和控制	(a) (一) 未清债务占最终批款的百分比减少 (二) 预算外拨款与支出之间的百分比差额减少
(b) 改善客户服务	(b) (一) 发放预算外拨款的周转时间减少 (二) 在接受调查的客户中把服务质量至少评为“良好”或“优秀”的答复者百分比增加

* 次级方案 1 由总部的管理事务部全权负责执行。

- | | |
|----------------|--|
| (c) 提高财务数据的完整性 | (c) (一) 审计委员会对财务报表提出正面的审计意见
(二) 其他财务事项没有重大的负面审计结果 |
| (d) 财务往来业务及时准确 | (d) (一) 在收到所有适当文件之后 30 天内处理的付款和记录的往来业务的百分比增加
(二) 在月底之后的 30 天内核对银行账户
(三) 通过环球银行间金融电信协会进行自动付款的百分比增加
(四) 遵守同联合国环境规划署（环境署）和联合国人类住区规划署（人居署）达成的服务级协定的基准 |

战略

24.31 本次级方案由行政事务司预算和财务管理处负责。在两年期内，该处将继续充分利用技术革新，进一步精简财务和预算程序，加强监测、财务控制和报告的提交。战略包括：

- (a) 利用技术改善客户服务及简化行政程序，对资源使用情况进行管理；
- (b) 就预算事项、审查程序及有效地执行预算等问题，向客户组织的方案主管和行政单位提供帮助、指导和培训；
- (c) 加强内部财务控制、精简财务程序和准则，确保实现有效的财务管理；
- (d) 定期审查工作流程，以查明确对客户的要求做出更加高效、快速的反应的途径。

次级方案 3 人力资源管理(内罗毕)

本组织的目标：在联合国内罗毕办事处维持一个高质量的人力资源管理制度

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|--|---|
| (a) 改善向工作人员和内罗毕办事处服务的联合国各实体提供的服务、支助和咨询 | (a) (一) 联合国内罗毕办事处服务的工作人员对所得到的服务表示满意的百分比增加了
(二) 联合国内罗毕办事处服务的联合国各实体对提供的支助和服务表示满意的百分比增加 |
| (b) 加强工作人员的多面性 | (b) (一) 联合国内罗毕办事处的工作人员中曾经调动过的人员百分比增加 |

- (c) 改善工作环境
 - (二) 每个工作人员完成培训及其他工作人员发展活动的平均数目增加
- (d) 改善工作人员的保健服务
 - (c) 对工作环境表示满意的工作人员百分比增加
 - (d) (一) 客户对服务表示满意的百分比增加了
 - (二) 减少客户无预约就诊的平均等待时间

战略

24.32 本次级方案由人力资源管理处负责。该处着重简化程序和工作流程、采用自动化行政系统、向客户办公室提供相关和及时的信息；查明并提供针对性的培训；协助客户办公室实现其人力资源行动计划指标；促进建立面向服务、面向客户的工作文化，并鼓励人力资源管理处服务的各厅处提供重要的反馈意见。

次级方案 4

支助服务(内罗毕)

(a) 信息和通信技术事务

本组织的目标：确保信息和通信技术服务高效率 and 有效地支助本组织的业务目标

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| (a) 使信息和通信技术的举措与本组织的业务目标更加一致 | (a) 信息和通信技术各项举措可追溯到信息和通信技术战略的比重增加 |
| (b) 增进信息和通信技术采购和执行过程的时效性和效果 | (b) 达到可实现的目标的系统和服务的比重增加 |
| (c) 提高提供和支助信息和通信技术应用程序、系统和服务的效率和效果 | (c) 达到预期服务水平的服务比重增加 |

本组织的目标：通过信息和通信技术促进本组织各项战略目标的实现

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|--|--|
| (a) 提高本组织的信息管理能力，促进采用一种综合协作的办法，在各种媒体格式中储存、搜索和检索信息 | (a) 搜索、检索电子信息并将其存档的所需时间减少 |
| (b) 提高本组织的资源规划管理能力，促进对财务控制、人力资源制度、供应链管理、报告和综合决策采用综合协调的办法 | (b) (一) 删减及合并多余/重复的数据的数目增加
(二) 减少手工输入 |
| (c) 在实现本组织的发展目标方面改善对实务方案提供的支助 | (c) 制订和执行实务项目的数量增加了 |

战略

24.33 本次级方案由行政事务司信息通信技术处负责。该司在信息和通信技术领域的战略重点是将其信息和通信技术方案与秘书长关于通过提供以及加强获得和分享信息，建立电子联合国的总战略紧密结合起来，同时向在肯尼亚开展业务的联合国各实体提供现有最佳和最符合成本效益的整套信息和通信技术服务、产品和基础设施。

24.34 信息和通信技术处将侧重在被视为代表本组织的核心活动的三个领域获得实质效益：(a) 行政和管理程序；(b) 通过电子信息存放系统共享和传播本组织的机构知识；和(c) 向环境规划署和人类住区规划署的政府间和专家机关提供服务。在三个重点领域提供增值服务过程中，将加强作为其组成部分的下列要素：(a) 稳固可靠的基础设施；(b) 确保业务持续性的安全政策和规定；(c) 与外地和总部的可靠联系；(d) 建设及高效利用具有熟练技能的人力资源。

(b) 其他支助事务

本组织的目标：确保在采购、旅行和运输、设施管理、邮件、邮袋以及档案和记录管理等领域提供有效率、有成效及优质的支助

秘书处的预期成绩

绩效指标

(a) 改善联合国大楼的物质条件	(a) 基础设施系统故障的次数减少
(b) 提高设施服务的效率	(b) 在标准周转时间内完成服务要求的比重增加
(c) 维持高效及合算的旅行、签证和运输服务	(c) 相对于全额旅费而实现的节约增加
(d) 改善保存记录的管理	(d) 联合国内罗毕办事处、环境署和人居署执行保存记录标准的办公室百分比增加
(e) 提高采购货物和服务的质量和及时性	(e) (一) 在答复者中对采购服务表示满意的百分比增加 (二) 采购处理时间缩短
(f) 扩大分摊费用机制和共同服务	(f) 用户/分摊费用机构的数目增加

战略

24.35 本次级方案由行政事务司支助事务处负责。该处将寻求协调政策和程序，集中精力重新制订业务程序，建设能力，实行共同服务，与客户建立伙伴关系，并改善基础设施。其工作重点是：

(a) 缩短提供设施服务的周转时间；

(b) 维持高效率及合算的旅行、签证和运输服务，特别是通过与联合国系统其他组织的密切合作；

(c) 通过加强采购程序自动化并使其进一步合理化，进一步改善采购领域的质量并缩短处理时间；

(d) 便利内罗毕各组织实体查阅档案材料并鼓励他们采用保存记录的最佳做法。

立法授权

全面

大会决议

42/211	大会第 41/213 号决议的执行情况
52/12 A 和 B	革新联合国：改革方案
55/231	按成果编制预算
57/300	加强联合国：进一步改革纲领
58/269	加强联合国：进一步改革议程
60/1	2005 年世界首脑会议成果
60/246	与 2006-2007 两年期拟议方案预算有关的问题
60/254	审查联合国行政和财政业务效率
60/260	着力改革联合国：构建一个更强有力的世界性组织

次级方案 1

管理事务和司法以及为大会第五委员会和方案协调委员会提供的服务

大会决议

57/292	与 2002-2003 两年期方案预算有关的问题，第二部分，基本建设总计划
57/307	秘书处的司法制度
58/280	审查联合国内重复、复杂和官僚的行政过程和程序
58/316	振兴大会工作的进一步措施
59/271	秘书长关于内部监督事务厅活动的报告
59/272	审查大会第 48/218 B 号和第 54/244 号决议的执行情况
59/275	方案规划
59/283	秘书处的司法制度
59/313	得到加强和振兴的联合国大会
60/254	审查联合国行政和财政业务效率

次级方案 2

方案规划、预算和账务

大会决议和决定

49/233	联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题
57/575	按成果编制预算
59/296	联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题：交叉问题
60/234	财务报告和已审计财务报表以及审计委员会的报告
60/257	方案规划

次级方案 3

人力资源管理

大会决议

49/222 A 和 B	人力资源管理
51/226	人力资源管理
52/252	《联合国工作人员条例》第一条和《联合国工作人员细则》100号编第一章的修正
53/221	人力资源管理
55/258	人力资源管理
57/305	人力资源管理
58/144	提高妇女在联合国系统的地位
59/266	人力资源管理
60/238	人力资源管理

次级方案 4

支助事务

大会决议和决定

31/194	利用维也纳多瑙公园中心的办公房地和会议设备
56/286	加强联合国房地的安全
57/279	采购改革
57/304	信息和通信技术战略

58/263	联合检查组关于联合国系统创收活动的报告
58/272	与 2004-2005 两年期拟议方案预算有关的特别议题，第一节，信息和通信技术战略
58/276	外部承包做法
58/277	联合检查组关于联合国及联合国各基金和方案外部承包做法的管理审计的审查报告
58/278	联合检查组关于维也纳联合国系统各组织的共同与合办事务的报告
59/276	与 2004-2005 两年期方案预算有关的问题
59/288	采购改革
