



第六十七届会议

暂定项目表** 项目 131

方案规划

2014-2015 年期间拟议战略框架

第二编：两年期方案计划

方案 25

管理及支助事务

目录

	页次
总方向	3
A. 总部.....	5
次级方案 1. 管理事务、内部司法以及为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务	5
次级方案 2. 方案规划、预算和账户	8
次级方案 3. 人力资源管理	12
次级方案 4. 支助事务	16
次级方案 5. 信息和通信技术的战略管理和协调	19
次级方案 6. 信息和通信技术业务	20

* 由于技术原因于 2012 年 5 月 7 日重新印发。

** A/67/50。



B. 联合国日内瓦办事处.....	21
次级方案 2. 方案规划、预算和账户.....	21
次级方案 3. 人力资源管理.....	22
次级方案 4. 支助事务.....	23
次级方案 6. 信息和通信技术业务.....	24
次级方案 7. 图书馆事务.....	24
C. 联合国维也纳办事处.....	25
次级方案 2. 方案规划、预算和账户.....	25
次级方案 3. 人力资源管理.....	26
次级方案 4. 支助事务.....	27
次级方案 6. 信息和通信技术业务.....	28
D. 联合国内罗毕办事处.....	28
次级方案 2. 方案规划、预算和账户.....	28
次级方案 3. 人力资源管理.....	29
次级方案 4. 支助事务.....	30
次级方案 6. 信息和通信技术业务.....	31
立法授权.....	32

总方向

25.1 本方案由管理事务部以及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。方案总目标是：加强联合国在财务、人力资源、信息和通信技术以及包括采购和基础设施在内的支助事务这四大管理领域管理其资源的问责制及效率；为联合国各个政府间进程提供支助；为秘书处已获授权的活动和方案落实经费；支助这些方案和活动的执行。

25.2 本方案的任务源自《联合国宪章》相关条款，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 号决议和大会每年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、将信息和通信技术厅转入管理事务部的第 52/12 A 和 B 号、第 57/300 号、第 58/269 号、第 60/1 号、第 60/260 号、第 60/283 号、第 63/262 号和第 66/246 号决议及其他有关决议。

25.3 本方案的重点是执行大会核准的主要管理改革措施，辅之以宣传战略，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成效、更注重成果而开展的各项工作。

25.4 管理事务部将与总部外各办事处的行政事务部门密切合作，努力确保所有新订或修订的管理政策、程序和内部控制措施满足大会决议和决定以及联合国有关条例和细则所反映的会员国的期望。通过政策指导，更有效地支持包括有系统地定期监测和自我评价做法在内的成果管理办法，以及及时向会员国提交执行情况报告以确保本组织充分注重成果，管理人员交付已获授权方案的能力将得到增强。

25.5 管理事务部将通过以下途径促进机构和高层管理人员的问责制：编写方案执行情况报告交与政府间机构；监测和管理高层管理人员契约；为高级主管业绩委员会提供实质性支助。管理事务部还将密切监测监督机构的建议，跟踪了解落实情况，查明重大弱点，确保制定纠正计划，并向管理委员会提供必要信息。此外，管理事务部将继续问责制方面的工作，提出在秘书处内加强问责制的建议，并向利益攸关方通报为此而已采取的措施。

25.6 管理事务部认识到必须采取系统办法来处理风险管理和内部控制工作，因此将继续努力争取在整个秘书处总体推行有效的风险管理和控制框架。该框架将改进秘书处的治理和管理措施；更加重视各项目标，并提高实现会员国规定的既定目标和任务的实效。内置的风险管理和内部控制管理活动将成为全组织各种进程和行动的一个固有组成部分。

25.7 将继续在管理事务部通过企业资源规划指导委员会开展的协调和监督下实施企业资源规划项目，又称“团结”项目。管理事务部将确保该项目妥善满足本组织的需要，并通过提高资源(人员、资金和物资)管理的效率和成效，促进该项目各项任务的执行。管理事务部将确保在实施该系统各项功能的同时尽量减轻

变革对联合国及其资源造成的负担，减少组织和管理方面的风险。为了与新的企业资源规划项目同步，管理事务部将确保进一步发展和记录符合《国际公共部门会计准则》的会计政策、指南和程序。

25.8 管理评价是内部司法正式程序的第一步，为管理部门提供了纠正不符合内部法律的决定的机会。管理评价补充了管理事务部改进管理做法和加强问责制的工作。管理事务部将通过其管理评价职能并在规定的时限内，努力改善决策并减少进入正式诉讼程序的个案数。此外，管理事务部将确立和执行有效措施，增进透明度和管理问责制。

25.9 管理事务部还将为以下各个委员会提供实质性和(或)技术性秘书处支持：行政和预算委员会(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、审计委员会和独立审计咨询委员会。

25.10 管理事务部将继续与利益攸关方密切协作，利用变革管理、培训和宣传战略，领头努力为联合国在 2014 年实行国际公共部门会计准则做准备，确保符合国际公共部门会计准则的会计政策得以执行。管理事务部将结合有效的企业风险管理和控制框架的实施，与企业资源规划项目(“团结”项目)和联合国系统行政首长协调理事会(首协会)，包括其管理问题高级别委员会，以及与财务和预算网协作，继续努力加强财务管理领域的管控和问责。

25.11 将继续通过加强工作队伍规划，开展旨在使联合国更具生产力、更加灵活、更注重成果的人力资源改革工作，包括：征聘高素质工作人员；增强人力资源系统；加强业绩管理和发展；支持组织内和组织间调动；促进工作人员健康并为世界各地的联合国设施提供体检证明和医务咨询；监测全球秘书处的已下放权力。将提升人才管理信息系统以包括征聘、学习管理和业绩管理。将开展有针对性的外联宣传，以期实现更为公平的会员国地域代表性，提高女性代表比例，并发现高素质的人选。管理事务部将继续支持和加强把性别平等观念和地域代表性纳入联合国的工作，以期在执行对性别问题有敏感认识的政策方面发挥表率作用。

25.12 管理事务部通过提供有效率和效益、透明、及时和高质量的采购服务，继续支持总部和外地行动执行方案和开展活动。在此方面，管理事务部将与联合国系统其他工作地点和其他组织分享最佳做法，以期进一步改善内部控制，支持工作人员的专业发展。该部将继续努力寻找新的供应商，特别是来自发展中国家和经济转型国家的供应商，以便提高竞争性。管理事务部还将确保秘书处在以下方面有效率和有效力地运作：办公和会议设施、广播业务、资产管理、旅行和运输事务、档案和记录管理、邮件和邮袋业务以及其他商业活动。特别是，管理事务部将以全球视角来规划和优化基本建设支出和设施支出。它还将确保业务连续性规划的可行性以及把应急准备举措纳入组织的复原管理系统。

25.13 如上所述，根据大会第 66/246 号决议，信息和通信技术厅转入了管理事务部。该部将为整个组织信通技术的建立和实施以及整个秘书处信通技术活动包括基础设施和企业系统的规划和协调提供总体战略指导并发挥中央领导作用，以

期在联合国工作中以及在联合国秘书处与各基金、方案和专门机构之间实现通信技术领域的一致和协调。

25.14 管理事务部负责管理历史性的纽约联合国总部建筑群的翻新项目。该项目称为基本建设总计划，正在实施中。它将使总部建筑群现代化、安全和节能，而且无障碍通行。秘书处大楼将在 2012 年完工并恢复使用，会议楼将在 2013 年初恢复使用，大会楼将在 2013-2014 年翻修。该项目分多个阶段施工，估计在 2014 年全部完工。

25.15 将利用来自基本建设总计划的经验建立一个框架，以确保所有各个工作地点的有形资产的资本价值得以长期保持，尤其是为了对万国宫进行全面翻新和装修，确保所有的健康、安全和安保关切问题都得到妥善解决。管理事务部将与联合国日内瓦办事处协调敲定万国宫必要的翻修工作的规划阶段，该项目被称为战略遗产计划。修复日内瓦建筑群的实体状况和保存建筑物遗产的工作将包括探索其他筹资机制，一经大会批准便将开始此项工作。

25.16 管理事务部将保持其在联合国共同制度中的领导作用，通过与共同制度内其他组织结成伙伴关系，加强联合国各实体现有的共同及合办事务，并在此类事务比现有安排更有效、更具成本效益的情况下，扩大和发展新的共同及合办事务。

A. 总部

次级方案 1*

管理事务、内部司法以及为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务

构成部分 1

管理事务

本组织目标：提高本组织的效力、效率、问责制和透明度

秘书处预期成绩

绩效指标

(a) 秘书处完全按照法定任务及有关细则和条例有效、高效地运作

(a) (一) 所有新订或经修订的管理政策、程序和内部控制措施均有利于改进对方案和工作人员的管理

(二) 监督机构向秘书处所提建议的执行率上升

(b) 整个秘书处的问责制得到加强

(b) (一) 高级主管年度业绩评估完成，供高级主管业绩委员会审查

(二) 及时汇报机构业绩(方案执行情况报告)，供高级主管业绩委员会和政府间机构审查

* 次级方案 1 和 5 的执行完全由总部管理事务部负责。

- (c) 充分依照有关细则和条例，高效、公平、廉正、透明地授予合同和处置资产
- (c) (一) 处理总部合同委员会案件所需天数保持不变
- (二) 总部财产调查委员会处理的案件的数量保持不变

战略

25.17 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。本次级方案将发挥关键作用，帮助制定和推广良好管理措施，实行符合法定任务及相关条例和细则、并有助于切实高效地执行方案的行政政策和程序。秘书长承诺加强问责制和透明度，为此，主管管理事务副秘书长办公室将继续加强秘书处的问责制框架。该办公室将指导高级管理人员部署企业风险管理和内部控制框架，并向高级主管业绩委员会和管理委员会提供实质性的支持。此外，该办公室将审查监督机关的调查结果和建议，查明需要报告的重大弱点和情况，追踪建议的执行情况以及补救计划的采纳情况。

25.18 本次级方案还包括总部合同委员会秘书处和总部财产调查委员会秘书处，前者协助总部合同委员会审查超过具体限度的拟议采购行动；后者协助财产调查委员会开展联合国财产和资产处理工作。

构成部分 2

企业资源规划项目

本组织目标：改进本组织资源的管理

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 所有资源和方案执行情况管理的业务流程都高效、有效，并具备内置内部控制措施，完全符合条例、细则、政策和程序	(a) (一) 拟订或重新设计的完全符合条例、细则、政策和程序的业务流程百分比提高 (二) 在人力资源、财务、供应链和中央支助事务领域设立并经检验的业务流程百分比提高
(b) 技术系统完全就绪	(b) 在高带宽环境中用户每个业务往来步骤的反应时间不超过 10 秒

战略

25.19 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企业资源规划“团结”项目组负责。企业资源规划（“团结”）项目综合运用新的技能、工具、培训和技术，改进联合国秘书处的业务做法，使之符合公认的最佳做法。经修订的执行方法计划分两个阶段部署，即“团结”项目成立阶段和团结项目推广阶段，而不是按最初设想发布综合解决方案。该项目有四个主要步骤：筹备；设计；构建；部署。“团结”项目成立阶段将于2013年1月开始试点，在2014年12月底之前完成全面部署。项目推广阶段将在2013-2014年进行构建步骤，计划在2015年底之前完成部署。指导“团结”项目设计、构建和部署的原则包括：(a) 尽可能广泛纳入企业界；(b) 完整覆盖试点过后的两个阶段中部署的所有范围内流程；(c) 覆盖将被“团结”项目的单一全球信息系统取代的大约700个遗留系统的功能；(d) “团结”项目与得以保留的遗留系统有效接口。

构成部分 3

内部司法的管理评价构成部分

本组织目标：确保加强决策的个人责任制

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 管理部门更及时地对有争议决定的评价作出决策	(a) 所有管理评价要求都在规定的30天和45天时限内得到回应
(b) 加强管理方面决定的问责制	(b) 联合国秘书处各部厅作出不适当或不正确决定的百分比降低
(c) 向联合国争议法庭提起诉讼的案件减少	(c) 正式向联合国争议法庭提起诉讼的案件百分比降低

战略

25.20 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。按规定在30天和45天时限内处理对有争议决定进行管理评价的要求。在案件进入正式司法程序之前，管理评价是确定是否犯错或采取不正常行动和酌情纠正的最后步骤。管理评价也提供了一个机会，在作出不适当决定的案件中追究决策者的责任。管理评价程序还将查明系统性和经验教训，以改善秘书处的决策。

构成部分 4

为大会第五委员会及方案和协调委员会提供服务

本组织目标：促进第五委员会及方案和协调委员会的审议和决策

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 有关会议组织和程序方面的沟通得到改善，向会员国和其他与会方提供的实质性、技术性和秘书处支助得到加强	(a) (一) 秘书处所服务的委员会的提交最后报告截止期限得以完全遵守 (二) 第五委员会及方案和协调委员会的会员国代表对会议的进行以及实质性和技术性秘书处服务的数量和质量表示不满的次数减少

战略

25.21 本次级方案的这一构成部分由大会行政和预算(第五)委员会秘书处及方案和协调委员会负责。实现上述目标的战略将包括：

(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，以加强和推动这两个委员会的工作。向有关机构提供有关这两个委员会会议情况的分析性和历史性资料；

(b) 就有效排定及举行会议的所有相关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、预算和账户

构成部分 1

方案规划和预算编制

本组织目标：落实秘书处法定方案和活动经费所需资源，更好地管理这些资源的使用

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 会员国就方案预算和各刑事法庭预算相关问题作出知情决策	(a) (一) 按提交文件的规定期限提交的报告和补充资料的百分比提高 (二) 对提交的预算文件和补充资料的质量表示满意的会员国数目增加
(b) 经常预算、预算外资源和刑事法庭资源得到更好的管理	(b) 对所获服务表示满意的客户百分比提高

战略

25.22 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅方案规划和预算司负责。在 2014–2015 年期间，工作重点如下：

(a) 就方案预算和预算外资源的相关事项拟订并执行政策、程序和方法，并向各部厅提供有关指导；

(b) 编写并向立法机构提交秘书长的预算大纲、两年期方案预算(包括政治特派团预算和刑事法庭预算)、预算执行情况报告、关于预算事项的其他报告(包括新活动所涉方案预算问题说明)以及订正或追加的拟议方案预算；

(c) 通过提供有关方案和预算问题的实质性服务，继续协助大会及其有关附属机关就规划和预算问题进行审议和决策；

(d) 加强与执行方案预算及预算外经费有关的控制报告系统和程序，确保经济、适当地使用资源；

(e) 利用“团结”等技术简化行政流程，并继续注重发展工作人员的实务、技术性和管理技能，从而改进对秘书处内部和外部用户的服务，包括为此而监测该公司的客户服务业绩；

(f) 继续监测得到预算事项特定授权的单位依权行事的情况。

构成部分 2

与维持和平行动有关的财政事务

本组织的目标：落实维持和平行动经费资源，确保对维持和平活动进行高效率、高效力的行政管理

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 向行政和预算问题咨询委员会、大会及警察和部队派遣国提交报告的工作有所改进，以便就维持和平相关问题做出充分知情的决定	(a) 按提交文件的规定期限提交的预算报告和执行情况报告的百分比提高
(b) 维持和平行动的效率和成效提高	(b) (一) 对部队费用的负债不超过 3 个月 (二) 对所获服务表示满意的客户百分比提高

战略

25.23 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅维持和平经费筹措司负责。该司将继续拟订和执行符合《联合国财务条例和细则》的有关维持和平活动的政策和程序。预算的列报和执行情况报告及特别报告将得到精简，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信息将更加透明。现金状况和支出将得到严密监测。该司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。该司将继续通过提供实质性服务，协助大会及其有关附属机关就维持和平方面的预算问题进行审议和决策。

构成部分 3

会计、会费和提出财务报告

本组织目标： 进一步提高财务报表的质量，并根据《联合国宪章》第十七条落实本组织经费筹措

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 财务数据更加完整	(a) (一) 审计委员会对财务报表提出无保留的审计意见 (二) 与其他财务事项有关的重大负面审计结果不超过 2 个
(b) 财务往来业务及时、准确	(b) (一) 在收到所有适当文件后 30 天内办理付款和记录会计事项的百分比提高 (二) 月底后 30 天内核对银行账目
(c) 增加联合国收益的保险单	(c) 对保险单条件作出改进或有益调整的次数
(d) 所需文件得到及时提供，使会员国得以就分摊比额表、维持和平活动经费筹措依据和缴款情况等相关问题作出知情决策	(d) (一) 下个月底前提交缴款情况月度报告的百分比不低于 90% (二) 在最后期限前提交的有关分摊比额表和维持和平活动经费筹措依据的会前文件百分比提高

战略

25.24 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅账户司负责。重点是利用技术改善财务事项的处理、用户服务和提高质量，及时提供准确的财务资料。将继续努力简化行政流程。该司将积极参与继续实施选定的企业资源规划系统。还将开展活动，旨在确保《国际公共部门会计准则》得以顺利实施。账户司会费事务处将向会费委员会和大会提供有效支助，以便两者就 2016-2018 年分摊比额表和该期间维持和平活动经费筹措依据达成协议，并将确保及时发出摊款通知和印发关于缴款情况的资料。该司将继续确保妥善适用《联合国财务条例和细则》以及有关会计事项的现有政策和程序。

构成部分 4

金库事务

本组织的目标：确保资金的审慎投资，改进现金管理行动

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 通过(一) 保障投资本金、(二) 确保充足的流动资金、(三) 投资回报，继续依照投资战略，审慎管理资金	(a) (一) 按时收到投资本金和利息 (二) 有可用资金偿还债务 (三) 美元投资组合收益率等于或高于 90 天美国短期国库债券的收益率
(b) 电子付款系统的效率、及时性和安全性得到改善	(b) 保持电子付款零损失记录

战略

25.25 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅财务处负责。工作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；改善电子付款系统的效率、及时性和安全性。

构成部分 5

财务信息业务

本组织的目标：提高财务工作流程的效率

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 方案规划、预算和账户厅的所有关键系统得到充分支助	(a) 财务系统不发生计划外故障

25.26 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅财务信息业务处负责。工作重点是向主计长办公室及方案预算、预算和账户厅各部门提供业务支持。该处将按信息和通信技术厅规定的既定标准，努力加强履行各项职能，为关键系统持续提供业务支持，并为该厅各系统拟订和维护连贯一致的构想和信息技术战略。该处将继续协调各项服务；建立标准的系统平台和工具；确保在所有关键系统中实施充分的控制；继续审查并编写该厅的当前业务要求，以便精简流程；确保重要的系统开发支持《公共部门会计准则》和企业资源规划系统的实施；积极参与“团结”项目的继续实施。

次级方案 3 人力资源管理

构成部分 1 政策

本组织目标：调整联合国人力资源政策，以更好地满足本组织不断变化的需要

秘书处预期成绩

绩效指标

- | | |
|--|---|
| (a) 拟定得到改进和适应现代化需要的人力
资源政策, 包括整个联合国共同制度的一致性
政策 | (a) 订正/修订的行政通知, 包括统一整个共同制度
政策的通知数目增加 |
| (b) 申诉和纪律案件得到更好的处理 | (b) 在 30 天内对申诉作出答复并展开行动 |

战略

25.27 次级方案 3 的这一构成部分由人力资源管理厅人力资源政策处负责。本构成部分支持秘书长正在进行的改革工作, 目的是在大会第 61/244、63/250 和 65/247 号决议指导下, 使人力资源政策与秘书长培养一支动态的、适应性强的全球性员工队伍的构想保持一致。

25.28 将特别重视拟订人力资源管理政策; 加强与联合国共同制度其他组织的在下列方面的协调: 大会和国际公务员制度委员会所确立的全系统有关工作人员薪酬、津贴和服务条件的政策; 提供关于秘书处分布在世界各地的工作人员的咨询服务, 包括促进增强透明度、责任制和问责制。人力资源管理厅行政法科将注重更有效地管理上诉, 包括在联合国争议法庭代表行政当局, 及时处理纪律案件的审理工作。

构成部分 2

战略规划和人员编制

本组织目标：促进本组织实行健全的人力资源管理和改变风气

秘书处预期成绩

绩效指标

- | | |
|---|---|
| (a) 最合格最称职的工作人员的征聘、安置和
晋升工作得到改进, 工作人员的地域代表性和
性别平衡得到改善 | (a) (一) 女性申请者, 特别是 P-4 至 D-2 职等员
额的女性申请者人数, 以及无人任职和任职人
数不足的会员国的国民申请人数增加

(二) 来自无人任职和任职人数不足的会员国并
通过青年专业人员方案考试的候选人被安置在
秘书处 P-1 和 P-2 职位的人数增加

(三) 所有正常空缺从空缺公告发布之日到确定
人选之日的平均天数减少 |
|---|---|

- (b) 为安全理事会、大会和其他政府间机构能够在完全知情的情况下作出决定及时提交报告
- (b) 会员国能够获取关于人力资源信息的动态在线报告
- (c) 业务效率和成效提高
- (c) 向各部厅提供人力资源管理计分卡工具，其中载列战略业务指标并内带监督这些指标是否成功实现的进展报告

战略

25.29 次级方案 3 的这一构成部分由人力资源管理厅战略规划和人员配置司负责。本构成部分支持秘书长正在进行的改革工作，目的是在大会第 61/244、63/250 和 65/247 号决议指导下，培养一支动态的、适应性强的全球性员工队伍。

25.30 该司的组成如下：(a) 规划、监测和报告处；(b) 人员配置处；(c) 外联科。

25.31 规划、监测和报告处的核心职能是支持秘书处的人力资源管理工作，包括加强新的人力资源管理业绩和问责制框架(人力资源计分卡)；自我监测和有针对性的人力资源管理支持，包括现场支持访问；就正确行使已下放权力问题向各部厅提供咨询意见；切实且高效地落实人力资源管理流程；为满足优先需要拟订整体员工战略。

25.32 人员配置处的核心职能是：(a) 管理工作人员甄选系统的实施；(b) 开发和管理人才管理系统中与人员配置有关的组成部分，作为企业人才管理工具；(c) 协助拟订战略、政策和方案，以促进培养一支动态的、适应性强并具备最高才干及正直性的全球性员工队伍，服务于本组织不断发展的任务；(d) 拟订管理年轻专业人员招聘工作的战略，举办专业职类竞争性招聘考试及其他考试、测试和评估。

25.33 外联科的核心职能是通过外联活动，协助秘书处发现和吸引高质量候选人；在考虑到本组织预期业务需求和大会的授权，特别是有关地域代表性和性别平衡的授权的情况下，开展积极主动和有针对性的招聘活动。

构成部分 3

学习、发展和人力资源事务

本组织目标：促进秘书处组织文化的改变，以应对新的要求和需要

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 现有工作人员执行任务的能力提高	(a) (一) 每个工作人员利用培训和学习机会的总数增加 (二) 受益于最低指标为每年 5 天的培训的工作人员百分比提高

- (b) 职业发展和向工作人员提供支持的工作得到改善
- (c) 各部/厅对工作人员应急准备计划和培训方案的执行得到改善
- (b) (一) 工作人员参加由职业资源中心提供的职业发展和向工作人员提供支持方案的人数增加
- (二) 参加职业发展和向工作人员提供支持方案并确认该方案的积极贡献的工作人员百分比上升
- (三) 对学习、发展和人力资源事务司提供的咨询和支持表示满意的部、厅百分比上升
- (c) 列入家庭活动协调人/呼叫中心志愿者名册的工作人员人数增加

战略

25.34 次级方案 3 的这一构成部分由人力资源管理厅学习、发展和人力资源事务司负责。该司将着重通过提供有效的人力资源管理服务并进一步将核心能力和管理能力纳入所有人力资源系统，开发本组织现有和将来的人力资源。这将包括精简人力资源服务(处理首次任用、重新任用、上岗、离职、工作地点之间的调动以及租金补贴、扶养补助金和教育补助金等应享福利)；改进咨询服务；加强业绩管理和发展系统；为职业发展提供培训和支持；支持工作人员兼顾工作与生活；确保各项方案与更规范的人员流动方法保持一致，以满足组织的需要和培养一支适应能力更强、更有活力的全球性员工队伍；同秘书处各部门、联合国各机构、基金和方案在三大领域进行合作：机构复原力管理系统范围内的风险准备、应急响应、紧急情况后的反应。强调的重点是与方案主管合作推动人力资源管理，提升本组织员工素质。

构成部分 4

医务

本组织目标： 确保所有工作人员，包括特派团人员，以健康的身体履行职责

秘书处预期成绩

绩效指标

- (a) 全球工作人员能够获得适当的保健服务，包括工作场所意外事故伤害和疾病得到迅速、有效的救治
- (a) (一) 接受调查并在答复中对所获服务表示满意的客户人数上升
- (二) 对出具体检合格证明要求做出答复的时间维持在 5 天之内
- (三) 对医疗后送要求作出答复的时间维持在 1 天之内

- (四) 在大规模伤亡事件应对计划中纳入适合应对地方风险的医疗构成部分的工作地点数目增加
- (b) 工作人员个人健康和预防疾病的意识增强 (b) 工作人员参加健康宣传活动的人数增加
- (c) 联合国在全球各地保健部门的管理、支持和监督得到改进 (c) 外地医务人员对得到的咨询和支援表示满意的程度提高

战略

25.35 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。该司将着重增加联合国系统(包括各基金、方案和机构)驻纽约工作人员获得职业保健服务的机会,更好地向他们提供服务。医务司将继续致力于确保改进各项服务,通过审查体检结果,促进工作人员健康,确保身体状况符合工作要求。

25.36 医务司将注重于工作场所的健康和安全风险,包括批准和协助医疗后送和医疗遣返,为危机行动组提供医疗投入,制定公共卫生应急准备计划,管理联合国外地工作地点危机和大规模伤亡事件应对计划中医疗方面(包括联合国应急医务组)的落实和准备工作。医务司将继续对外地工作地点和区域后送中心的保健设施进行现场评估。

25.37 医务司将继续向联合国赞助的药房和联合国维和特派团民用诊所提供专业和技术咨询,协调联合国全系统保健政策的执行工作。该司将组织专家小组对医务人员进行面试,以派往维和特派团。

25.38 为了进一步提高其履行医务-行政职能的效率,医务司将继续在纽约总部以外办事处,包括在维和特派团提升和采用职业卫生管理电子系统。

25.39 医务司将进一步发展业务活动并使这些活动与本组织的战略重点保持一致,包括具体关注必要的管理机制,以满足与联合国工作人员在全球的实地存在扩大有关的系统性职业保健、安全和医疗需要。

构成部分 5

人力资源信息系统

本组织目标: 确保人力资源管理厅的信息和通信技术系统支持人力资源职能并使本组织能够有效和高效运作

秘书处预期成绩

绩效指标

- (a) 人力资源信息技术系统、数据仓和报告工具的执行工作改善
- (a) (一) 回应人力资源信息系统支持要求的平均小时数减少
- (二) 采用所有 Inspira 模块,包括招聘、业绩管理、学习、报告、流动和一般人力资源管理,业务和管理报告制加强

战略

25.40 次级方案 3 的这一构成部分由人力资源管理厅人力资源信息系统科负责。

25.41 在努力实现本次级方案所列目标的过程中，该科将继续发展和改进信息系统，以支持实施联合国人力资源改革，包括就两个系统的合并问题与“团结”小组达成共识。

25.42 核心活动将包括支持 Inspira 人才管理信息系统，包括加强招聘、学习管理和业绩管理系统。

25.43 该科将提供 Inspira 应用开发、维护和用户支持。数据仓提升内容将包括加强在线人力资源管理计分卡，向总部地点和维和特派团人力资源从业人员和方案主管提供自助工具，以便利用人力资源行动计划对指标和业绩进行自我监测，以及便于会员国进行监测和监督。

25.44 人力资源信息系统科求助服务台将继续向总部各部厅和总部以外办事处提供综合管理信息系统(综管系统)人力资源职能支助服务，包括在人力资源管理厅内部提供局域网/桌面支持。该科还将继续积极参加和支持按照信息和通信技术厅发布的标准和指示实施企业资源规划系统。

次级方案 4

支助事务

构成部分 1

设施和商业服务

本组织目标：确保秘书处的办公和会议设施、广播业务、资产管理、旅行和运输、档案和记录管理、邮件和邮袋服务及商业活动有成效、高效率地运转

秘书处预期成绩

绩效指标

(a) 设施和广播服务的质量和及时性得到提高	(a) 按照既定周转时间提供的服务的比例提高
(b) 海外设施管理得到改进	(b) 总部以外办事处主要维修方案实现标准化、内容保持完整和最新的比例提高
(c) 操作完全符合《公共部门会计准则》的财产管理系统	(c) 审计委员会确认财产管理系统符合《公共部门会计准则》
(d) 本组织差旅费实现节省	(d) 相对于全额差旅费的节省得以维持
(e) 通过可靠的数字化业务记录、档案和信息的长期管理和可获得性，使效率和问责制得到改进	(e) 为符合和支持联合国信息和知识管理目标实施更高比例的达到数字化记录保存标准的信息系统的办事处数目增加
(f) 邮件和邮袋服务的及时性、可靠性提高	(f) 邮袋服务按期交付的百分比提高

战略

25.45 本次级方案这一构成部分由中央支助事务厅设施和商务司负责。2014-2015 两年期，该司将面临基本建设总计划逐步结束、大会大楼工程完工后最后移交阶段的挑战。该司将承担持续维护总部设施的全部责任，还将执行审计委员会认为符合《公共部门会计准则》的财产管理政策和程序。为了实现本次级方案的目标，工作方案的重点将放在：

(a) 制定长期养护方案，摒弃历来以维修为主的方法，改用积极主动的预防性养护方法，以管理翻新后的总部设施在技术和操作上发生的变化。这将保护资本投资，确保新翻修的设施的价值不受损失。将通过这一方法提高效率、促进业务连续性和环境可持续性，并不断保持能效；

(b) 支持和维护在基本建设总计划期间建造的更多会议室，以及新安装的尖端系统，如房舍管理系统和多媒体系统；

(c) 对长期租赁的场所实施定期整修方案，向总部包括配楼在内的所有房舍提供房管服务，以确保所有用户享有健康、有利于提高工作效率的工作环境；

(d) 在基本建设总计划框架内，以最不影响正常运转的方式协调大会大楼的重新启用；

(e) 通过继续执行客户关系管理系统和实时监测关键绩效指标，包括办公空间规划和资产管理指标，提高设施服务效率；

(f) 以本组织全局观点执行和持续管理总部以外办事处基本建设战略审查，进行密切协调，以全球性方法确定实施大型维修、改建和装修项目的优先顺序、规划和监督工作，从而改善对海外财产的管理；

(g) 设计基本建设总计划之后联合国建筑群的货物装卸处，准备工作如下：协调作出各项重大业务调整，包括在邮件收发、物资接收、食物供应及其运送和分发领域采用新的工作流程；根据新设计和新流程，在上述领域开发必要的有形、信息技术和人力基础设施；协调和建立基础设施，以便将几个大的储存区合并成单一的集中运营仓库；

(h) 继续以有效和符合成本效益的方式提供旅行和运输服务，特别是通过最佳做法以及与联合国系统其他组织密切合作和设立基准；

(i) 通过与利益攸关方合作提供咨询服务、培训和基于网络的工具，以及拟定和促进实施联合国信息和知识管理战略中的数字化保存部分，提高对数字化记录保存工作的认识和增进这项工作能力，以符合联合国标准；

(j) 通过继续改进邮件自动分拣、跟踪和运输系统，提高邮件和邮袋服务的效率；

(k) 加强设施管理的政策制定和监督职能；

(1) 根据秘书长确定的联合国应对气候变化威胁的优先顺序，并为了使本组织走向不影响气候的道路，继续促进和协调各部厅在秘书处业务方面实现更高的资源效率(如内部监督事务厅(监督厅)和联合检查组 2009/2010 报告所建议)。

构成部分 2

采购事务

本组织目标：确保采购工作高效率、高效益、透明、及时并且优质

秘书处预期成绩

绩效指标

(a) 采购事务完全符合购置计划的要求	(a) (一) 答复调查并表示满意的客户的百分比提高 (二) 从编写投标说明书到授予合同或发出订购单所需的平均周数减少 (三) 授标审查委员会收到的客户对登记过程或招标过程的投诉数目减少
(b) 国际竞争水平提高	(b) 在全秘书处单一的供应商数据库的支持下，来自世界不同地区符合投标资格的供应商数量增加
(c) 采购政策、程序和最佳做法得到更好的遵守	(c) 联合国审计委员会和监督厅发布的负面审计结果数目减少
(d) 发展中国家和经济转型国家供应商获得和参与联合国采购的机会增加	(d) 依照《联合国财务条例和细则》财务条例 5.12 参加联合国采购进程，确保国际竞争的发展中国家和经济转型国家供应商数量增加

战略

25.46 本次级方案这一构成部分由中央支助事务厅采购司负责。为了实现本次级方案目标，该司将重点开展以下工作：

(a) 在联合国系统各组织之间分享最佳做法；执行电子投标和采购信息管理系统，同时通过实施“团结”项目实现最大效益；继续审查程序和准则，包括利用信息技术和开发工具；与申购者和利益攸关方密切合作，提高购置计划的准确性、质量和及时性，以及拟定货源选择计划、工作说明书、规格和客观评价标准；

(b) 加强与国际商会、世界商会联合会和世界各地参加采购网的商会的合作，宣传联合国的招标要求，寻找联合国供货渠道有限的特定业务领域的潜在供应商，通过他们的网络受邀招标，定期审查供应商的业绩，包括使用外部资源和对供应商进行筛选；

(c) 管理和提供在线采购培训课程和核证方案，在总部和其他地点的工作人员之间进行论调，确保整个组织统一实施和全面遵守既定政策、程序和最佳做法。

构成部分 3 业务连续性

本组织目标：确保业务连续性规划切实可行，并将应急准备举措纳入机构复原力管理系统

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 应对业务中断和危机事件的能力提高	(a) (一) 处理危机决策者在业务中断或危机事件发生后 4 小时内集合 (二) 在业务中断后 24 小时内开始恢复重大进程

战略

25.47 本次级方案这一构成部分由中央支助事务厅业务连续性管理股负责。为了实现有关目标，该股将重点开展下列工作：

(a) 在总部、总部以外办事处和各区域委员会执行一项维持、演习和测试制度，确保在危机事件中成功实施业务连续性计划，包括定期测试该计划、培训处理危机决策者，并与总部、总部以外办事处和各区域委员会危机管理小组一起进行年度模拟演习；

(b) 成功执行机构复原力管理系统；更多部厅接受该系统；联合国各机构、基金和方案对该系统的兴趣增强；

(c) 在秘书处各部厅、各机构、基金和方案、联合国其他实体和私营部门之间交流应急管理 and 机构复原力方面的最佳做法；

(d) 与安全部和安保部和人力资源管理厅培训部门密切合作，确保应急管理内容纳入培训课程主流。

次级方案 5 信息和通信技术的战略管理和协调

本组织目标：确保通过利用信息和通信技术，高效率、有成效和透明地实现本组织的战略目标

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 知识管理、资源管理和基础设施管理得到加强	(a) (一) 通过知识管理、资源管理和基础设施管理方案提供的共同应用程序、服务和基础设施的数量增加 (二) 遵守既定管理程序的高层次业务案例增加

- (c) 经过机构数据中心整合的系统和基础设施的数量增加
- (b) 信息和通信技术资源的使用按照共同标准得以优化 (b) 在整个联合国实施的信息和通信技术标准、准则和程序的数量增加
- (c) 联合国系统内与信息和通信技术有关的所有事项的协调、协作和统一得到加强 (c) 全系统的协调努力增加

战略

25.48 本次级方案由信息和通信技术厅负责。该厅将注重于按照大会批准的信息和通信战略，整合整个秘书处的信息和通信技术职能，在联合国内实现这些职能的协调统一，建立一个运转有效、权责明确的信息和通信技术管理结构，深化联合国系统各组织内部和各组织之间在信息和通信技术所有有关事项上的协调与协作。为此，各方面工作将注重：

(a) 发展全球信息和通信技术管理结构、政策、程序和标准，以便对信息和通信技术进行更有效的管理；

(b) 确立知识管理、资源管理和基础设施管理战略方案，使信息和通信技术方面的工作更符合本组织的需要；

(c) 严格审查信息和通信技术举措和事务，以优化信息和通信技术资源的利用；

(d) 加强与其他联合国机构在信息和通信技术领域的协调与合作，包括统一工作(无论是直接或通过首协会管理问题高级别委员会/信息和通信技术网络)，如联合国系统通用名录、全球网络开发、信息和通信技术成本基准等；

(e) 审查秘书处的所有信息和通信技术举措和业务。

次级方案 6 信息和通信技术业务

本组织目标： 确保通过利用信息和通信技术，高效率、有成效和透明地实现本组织的职能和业务目标

秘书处预期成绩

绩效指标

- (a) 本组织的活动管理能力得以提高
- (a) (一) 通过信息和通信技术项目得以自动化或加强的实质性服务的数量增加
- (二) 经加强或自动化的信息和通信技术服务的百分比提高
- (三) 达到商定服务水平的信息和通信技术服务的百分比

- (b) 使标准化服务和项目交付流程更加符合最佳做法
- (b) 所提供的具有最佳做法框架(国际标准化组织、信息技术基础设施库方法或信息及相关技术管制目标)所界定的高成熟水平信息和通信技术的数量增加

战略

25.49 本次级方案由信息和通信技术厅在首席信息技术官的战略指导下予以执行。本次级方案的工作重点是：

- (a) 将本组织的职能和业务要求转化为有成效和高效率地获取信息和通信技术解决办法并加以落实，特别侧重改善信息和资源管理；
- (b) 确定服务要求并拟定相应的交付和支助活动和结构；
- (c) 按行业基准拟定可比较的业绩水平并监测业绩；
- (d) 促进秘书处适当使用开放源码软件；
- (e) 加强服务和绩效管理；
- (f) 制定和实施标准化的全球服务目录，以改善信息和通信技术厅和其他有关的信息和通信技术单位提供的服务，达成本组织的各项战略目标。

B. 联合国日内瓦办事处*

次级方案 2

方案规划、预算和账户(日内瓦)

本组织目标：确保对联合国日内瓦办事处所辖的联合国资产实行健全、有成效和高效率的财务管理

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 方案预算总体资源得到更好的管理	(a) (一) 未清债务和上期债务注销额占最后批款的百分比降低 (二) 发放预算外拨款的周转时间缩短 (三) 拨款与支出之间的百分比差异减少
(b) 财务数据更加完整	(b) (一) 审计委员会对财务报表出具无保留的审计意见 (二) 与其他财务事项有关的重大负面审计结果不超过两个

* 次级方案 1 和 5 的执行完全由总部管理事务部负责。

- (c) 财务往来业务及时、准确
- (c) (一) 收到所有适当文件后 30 天内办理付款和记录会计事项的百分比提高
- (二) 月底后 30 日内核对银行账户
- (三) 自动付款的百分比

战略

25.50 本次级方案由财政资源管理处负责。为实现目标而采取的战略将包括：

(a) 参与制订联合国预算、财务、金库和有关领域的政策，特别是涉及新的企业资源规划系统和《国际公共部门会计准则》的政策，并掌握相关的变化和发展；联合国日内瓦办事处国际公共部门会计准则支助小组将继续与总部协作减少风险，并确保按计划执行《国际公共部门会计准则》；

(b) 就财务管理问题与总部密切联络，并与联合国日内瓦办事处所服务的实体及时沟通和提供建议；

(c) 定期审查工作流程，以便确定如何提高财务管理的成效，以及建立更有效率的工作流程；

(d) 作为持续活动的一部分，进行风险评估，采取减少风险行动或加强控制系统；

(e) 确保严格遵守联合国《财务条例和细则》和财务政策。

次级方案 3 人力资源管理(日内瓦)

本组织目标：促进联合国日内瓦办事处的组织文化的改变，以应对新的要求和需要

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 现有工作人员执行任务的能力提高	(a) (一) 受益于每年至少 5 天培训这一具体目标的工作人员百分比 (二) 对调查作出答复并对人力资源管理厅提供的总体服务表示满意的工作人员百分比
(b) 招聘、安置和晋升工作得以改进，工作人员的地域代表性和性别平衡得到改善	(b) (一) 对于按地域幅度制度招聘的员额，选自在联合国无任职人员和任职人数偏低的会员国的应征人员的百分比 (二) 专业及以上职类中女性工作人员所占百分比提高 (三) 所有正常空缺从发布空缺公告之日到确定人选的平均天数减少

战略

25.51 人力资源管理处负责本次级方案。该处将努力根据政府间授权执行秘书长的人力资源改革计划。将特别注重根据本组织在下列领域的当前优先事项提供服务：(a) 工作人员的甄选和管理；(b) 在职业发展和支助、能力和技能发展领域的工作人员发展和学习活动；(c) 医疗服务，包括健康和保健方案；(d) 鼓励流动，以建立一支能够履行更多的职能、多技能的职工队伍。

次级方案 4 支助事务(日内瓦)

1. **本组织目标：**确保联合国日内瓦办事处在办公和会议设施管理、资产管理、旅行和运输、邮件和邮袋服务以及商业活动等方面有成效、高效率地运转

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 设施服务的质量和及时性得到提高	(a) 按照既定周转时间提供的服务的比例提高
(b) 财产管理得到改善	(b) 所有主要维修方案实现标准化、内容保持完整和最新
(c) 旅费实现节省	(c) 相对于全额旅费的实际节省增加

2. **本组织目标：**确保采购工作高效率、高效益、透明、及时并且优质

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 采购服务完全符合购置计划的要求	(a) (一) 一揽子购货定单和系统合同等战略性长期合约的百分比增加 (二) 最后工作说明书与授予合同之间的平均天数减少
(b) 国际竞争水平提高	(b) 符合邀标标准的供应商增加
(c) 来自发展中国家和经济转型国家的供应商的准入和参与得以加强	(c) 依照《联合国财务条例和细则》财务条例 5.12 参与联合国采购进程的发展中国家和经济转型国家供应商数量增加

战略

25.52 本次级方案由中央支助事务处负责。重点将放在提高设施管理的效率和提供具有成本效益、高效率和高质量的采购和旅行服务。

次级方案 6 信息和通信技术业务(日内瓦)

本组织目标：确保通过利用信息和通信技术，高效率、有成效和透明地实现本组织的业务目标

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 本组织的活动管理能力得以提高	(a) (一) 通过信息和通信技术自动化或加强的实质性服务的数量增加 (二) 经加强或自动化的信息和通信技术服务的百分比 (三) 达到商定服务水平的信息和通信技术服务的百分比
(b) 使标准化服务和项目交付流程更加符合最佳做法	(b) 所提供的具有最佳做法框架(国际标准化组织、信息技术基础设施库方法或信息及相关技术管制目标)所界定的高成熟水平信息和通信技术服务的数量增加

战略

25.53 本次级方案由信息和通信技术处负责。通信和信息技术处将在首席信息技术官及信息和通信技术厅的协调下，继续着重于执行本组织关于信息和通信技术的政策。更具体地说，活动的重点是：

(a) 将本组织的职能和业务要求转化为有成效和高效率地获取信息和通信技术解决办法并加以落实，特别侧重改善信息和资源管理；

(b) 确定服务要求并拟定相应的交付和支助活动和结构；

(c) 按行业基准拟定可比较的业绩水平并监测业绩；

(d) 通过实施信息和通信技术解决方案，包括企业资源规划系统，推动实现本组织的实质性目标。

次级方案 7 图书馆事务(日内瓦)

本组织目标：建设联合国和相关外部资源的过去、现在和未来的集体保存知识

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 取用联合国和外部图书馆资源的更广泛保存知识的途径更有效率和更方便用户	(a) (一) 获得在线和数码信息资源的机会更多 (二) 通过网上调查对联合国日内瓦办事处网站做出的评价积极

- (b) 通过联合国日内瓦办事处加强实施记录管理标准和最佳作法，巩固联合国机构记忆
- (b) (一) 建立的卷宗分类计划和(或)记录保留时间表的数目增多
- (二) 转移到记录管理系统的电子记录的数量增加(以千兆字节计算)
- (c) 为促进关于联合国重大议题的文化交流和教育及对话而增强知识分享
- (c) 图书馆组织的活动参与者数量增加

战略

25.54 本次级方案由联合国日内瓦办事处图书馆相关事务单位负责，这些单位的任务是提供信息和知识管理服务，处理和维持联合国文献及宝贵的遗产收藏品，管理国际联盟档案和记录以及联合国日内瓦办事处的档案，并实施和管理日内瓦办事处的文化方案。

25.55 该图书馆一直在调整图书馆和档案事务以满足利益攸关方不断变化的需求，开展宣传活动以向利益攸关方介绍信息资源和服务，并改善用户使用联合国日内瓦办事处网站的情况，以便加强和改进取用联合国过去、现在和未来的集体保存知识以及支持这类知识的外部内容的机会。数字图书馆和档案将得到扩大，并将进一步努力促进有效率和符合标准的记录管理，对收藏品提供长期管理和有保障的检索机会。这将有助于建立和维护联合国的机构记忆和信息资源，以支助联合国的工作。图书馆努力成为知识共享的枢纽以及网络化信息环境中的有实力行为者，因此将扩大其在国际合作项目中的作用，继续为赞扬跨文化多样性和在会员国与国际社会之间提供一个平台，扩大其关于联合国重大议题的交流、教育和对话的对外宣传方案。

C. 联合国维也纳办事处*

次级方案 2

方案规划、预算和账户(维也纳)

本组织目标：确保对联合国维也纳办事处所辖的联合国资产实行健全、有成效和高效率的财务管理

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 方案预算总体资源得到更好的管理	(a) (一) 维持未清债务和上期债务注销额占最后批款的百分比
	(二) 维持发放预算外拨款的周转时间
	(三) 预算外拨款与支出之间的百分比差异减少
(b) 财务数据更加完整	(b) (一) 审计委员会对财务报表出具无保留的审计意见

* 次级方案 1 和 5 的执行完全由总部管理事务部负责。

- (c) 财务往来业务及时、准确
- (c) 与其他财务事项有关的重大负面审计结果不超过两个
- (c) (一) 维持收到所有适当文件后 30 天内办理付款和记录会计事项的百分比
- (c) (二) 月底后 30 日内核对银行账户

战略

25.56 本次级方案由财政资源管理处负责。在两年期内，该处将继续加强预算执行情况、财务控制和报告的监测工作。该处将继续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公室进行方案规划、预算编制、实施以及报告预算执行情况和财务管理情况等工作。本战略将包括：(a) 改善客户服务及简化行政程序；(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) 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厅作出答复的及时性；(e) 参与拟订联合国有关预算、财务、金库及相关领域，特别是有关新企业资源规划系统和《国际公共部门会计准则》领域的政策，并掌握相关的变化和发展情况。

次级方案 3

人力资源管理(维也纳)

本组织目标：促进联合国维也纳办事处的组织文化的改变，以应对新的要求和需要

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 现有工作人员执行任务的能力提高	(a) (一) 受益于每年至少 5 天培训这一具体目标的工作人员百分比 (二) 对调查作出答复并对人力资源管理厅提供的总体服务表示满意的工作人员百分比提高
(b) 征聘、安置和晋升工作得以改进，工作人员的地域代表性和性别平衡得到改善	(b) (一) 对于按地域幅度制度征聘的员额，选自在联合国无任职人员和任职人数偏低的会员国的应征人员的百分比提高 (二) 专业及以上职类中女性工作人员所占百分比提高 (三) 所有正常空缺从发布空缺公告之日到确定人选的平均天数

战略

25.57 人力资源管理处负责本次级方案。该处将重点执行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，通过提高工作人员的实务

和技术技能，将学习和培训举措与考绩制度、继任规划、业绩管理、职业发展机制、改善服务条件以及性别平等主流化密切联系起来；(b) 加强各级工作人员和管理人员问责制和责任制；(c) 培养一支调动性更强、能处理多方面问题和具备多技能的职工队伍；(d) 与国际原子能机构(原子能机构)协调，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)

1. **本组织的目标：**确保联合国维也纳办事处、联合国毒品和犯罪问题办公室以及关联实体能够在办公和会议设施管理、资产管理、旅行和运输、档案和记录管理、邮件和邮袋服务以及商业活动等方面有成效、高效率地运转

秘书处预期成果	绩效指标
(a) 设施服务的质量和及时性得到提高	(a) 依据既定周转时间提供的服务的百分比提高
(b) 本组织旅费有所节省	(b) 相对于全额旅费的节省保持现有水平

2. **本组织目标：**确保采购工作高效率、高效益、透明、及时并且优质

秘书处预期成果	绩效指标
(a) 采购事务完全符合购置计划的要求	(a) (一) 答复调查并表示满意的客户的百分比提高 (二) 提出最终工作说明书到授予合同所需星期数保持现有水平
(b) 国际竞争水平提高	(b) 符合邀标标准的供应商增加
(c) 来自发展中国家和经济转型国家的供应商的准入和参与得以加强	(c) 参与联合国采购进程的发展中国家和经济转型国家注册供应商数量增加，确保依照《联合国财务条例和细则》财务条例 5.12 开展国际竞争

3. **本组织目标：**为维也纳的秘书处各单位、外地办事处和常驻代表团提供全面的图书馆和信息服务

秘书处预期成果	绩效指标
(a) 对电子研究资源的认识和利用得到强化	(a) 本组织现有的电子图书馆资源得到更多利用

战略

25.58 本次级方案由管理司一般支助事务处和图书馆事务处负责。工作重点是：(a) 维持效率和成本效益高的旅行、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公室记录保存标准，目的是实现无纸办公室，尤其注重文件的电子分发和存档；(c) 努力在维也纳国际中心实施节能和不损害环境的措施；(d) 在联合国维也纳办事处的复印和打印、邮务及设施改造等事务中引入控制费用措施，以提高一般事务的效率；(e) 尽可能提高采购流程自动化程度并进一步

使其合理化，从而继续提高采购服务的质量，缩短采购服务处理时间；(f) 向联合国毒品和犯罪问题办公室外地办事处提供采购程序培训；(g) 改善图书馆向联合国维也纳办事处和联合国毒品和犯罪问题办公室提供的外联服务，特别是在电子资源利用方面。

次级方案 6 信息和通信技术业务(维也纳)

本组织目标： 应用信息和通信技术促进本组织业务目标的实现

秘书处预期成果	绩效指标
(a) 本组织的活动管理能力得以提高	(a) (一) 通过信通技术项目实现自动化或得到强化的实质性事务数量增加 (二) 得到增强或实现自动化的信通服务百分比提高 (三) 达到商定服务水平的信通技术服务百分比
(b) 使标准化服务和项目交付流程更加符合最佳做法	(b) 所提供的具有最佳做法框架(国际标准化组织(标准化组织)、信息技术基础设施库方法或信息及相關技术管制目标)所界定的高成熟水平信通技术服务的数量增加

战略

25.59 本次级方案由管理司信息技术处负责。该处的工作方案的重点是：(a) 根据本组织的职能和业务要求，切实有效地执行信通技术解决办法，将重点放在改进信息和资源管理；(b) 查明服务要求并拟订相应的交付和支助活动及结构；(c) 按行业基准拟订可比较的业绩水平并监测业绩。

D. 联合国内罗毕办事处*

次级方案 2 方案规划、预算和账户(内罗毕)

本组织目标： 确保对联合国内罗毕办事处所辖的联合国资产实行健全、有成效和高效率的财务管理

秘书处预期成果	绩效指标
(a) 方案预算总体资源得到更好的管理	(a) (一) 债务和上期债务注销额占最后批款百分比减少 (二) 发放预算外拨款的周转时间缩短 (三) 预算外拨款与支出之间的百分比差异减少

* 次级方案 1 和 5 的执行完全由总部管理事务部负责。

- | | |
|-------------------------|--|
| (b) 预算外预算得到及时核批, 客户付款及时 | (b) (一) 预算外预算在 30 天内经过尽可能少的修正后得到核批
(二) 12 个月中预算外应收账款比例 |
| (c) 财务数据完整性得到改善 | (c) (一) 审计委员会对符合公共部门会计准则的财务报表作出无保留审计意见
(二) 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后 30 天内办理付款和记录会计事项的百分比保持现有水平
(二) 月份终了后 30 天内核对银行账户 |

战略

25.60 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, 以确定如何确保对客户的要求做出更加高效、快速的反应;
- (e) 参与拟订新企业资源规划系统, 并掌握相关的变化和发展。联合国内罗毕办事处的公共部门会计准则支助小组将继续与总部合作, 以减轻风险并确保公共部门会计准则按计划执行。

次级方案 3 人力资源管理(内罗毕)

本组织目标: 通过为用户部门提供高效和有效的人力资源管理服务, 支持它们实现其战略目标

秘书处预期成果	绩效指标
(a) 现有工作人员执行任务的能力提高	(a) (一) 受益于每年至少 5 天培训这一具体目标的工作人员百分比 (二) 对调查作出答复并对人力资源管理处提供的整体服务表示满意的工作人员百分比提高
(b) 职业健康服务得到改善	(b) (一) 客户对提供给工作人员的保健服务表示满意的百分比增加

- (c) 招聘、安置和晋升工作得以改进，工作人员的地域代表性和性别平衡得到改善
- (c) (一) 对于按地域幅度制度招聘的员额，选自无任职人员和任职人数不足的会员国的应聘人员的情况增加
- (二) 5个工作日内完成体检合格证明的百分比
- (二) 专业及以上职类中女性工作人员的百分比
- (三) 所有正常空缺从发布空缺公告之日到确定人选的平均天数

战略

25.61 人力资源管理处负责本次级方案。该处将努力通过采取主要基于如下具体行动领域的战略，提供优质的服务：

- (a) 精简程序和流程，并引入在线行政管理应用程序；
- (b) 通过政策简报、在线通知/手册和外展活动，使工作人员了解联合国规则及工作人员待遇的最新情况；
- (c) 在人力资源工作人员中推动建立以服务为重、面向客户的工作文化，这种文化重视改善雇员关系和服务提供；
- (d) 推动按需提供培训的方案，以加强管理领导技能和工作人员职业进展；
- (e) 通过协助各部开展招聘活动和及时发布工作业绩季度报告，来帮助各部实现人员配置目标；
- (f) 提倡工作与生活平衡的质量，通过推动灵活工作时间制、电子通勤以及提供减压心理咨询和健康管理咨询服务来改善工作环境；
- (g) 就人力资源事务向管理层提供政策咨询；
- (h) 培养一支调动性更强、多面手和多才多技的职工队伍。

次级方案 4 支助事务(内罗毕)

1. 本组织目标： 确保联合国内罗毕办事处在办公和会议设施管理、资产管理、旅行和运输、档案和记录管理、邮件和邮袋服务以及商业活动等方面有成效、高效率地运转

秘书处预期成果	绩效指标
(a) 设施服务的质量和及时性得到提高	(a) 所提供服务中基础设施系统故障的数量减少
(b) 设施管理得到改善	(b) 主要维修方案实现标准化、内容保持完整和最新的百分比提高
(c) 相对于全额旅费实现节省	(c) 相对于全额旅费的节省保持现有水平

2. 本组织目标： 确保采购工作高效率、高效益、透明、及时并且优质**秘书处预期成果****绩效指标**

- | | |
|---------------------------------------|--|
| (a) 采购服务完全符合购置计划的要求 | (a) (一) 一揽子购货定单和系统合同等战略性长期合约的百分比增加

(二) 重大采购的最后工作说明书到授予合同所需的平均周数减少 |
| (b) 国际竞争水平提高 | (b) 符合邀标标准的供应商增加 |
| (c) 发展中国家和经济转型国家的供应商准入和参与联合国采购的机会得到改善 | (c) 参与联合国采购进程的发展中国家和经济转型国家注册供应商数量增加，确保依照《联合国财务条例和细则》财务条例 5.12 开展国际竞争 |

战略

25.62 本次级方案由行政事务司支助事务处负责。该处将努力协调政策和程序，集中精力重新设立业务流程，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。它将把工作重点置于：

- (a) 缩短提供设施服务的周转时间；
- (b) 改进和升级设施；
- (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；

次级方案 6**信息和通信技术业务(内罗毕)**

本组织目标： 利用信息和通信技术，确保高效、有效和透明地实现联合国环境规划署(环境署)、联合国人类住区规划署(人居署)和联合国内罗毕办事处的各项职能和业务目标

秘书处预期成果**绩效指标**

- | | |
|---------------------------|--|
| (a) 本组织的活动管理能力得以提高 | (a) (一) 通过信通技术项目实现自动化或得到强化的实质性事务数量增加

(二) 得到增强或实现自动化的信通服务百分比提高

(三) 达到商定服务水平的信通技术服务百分比 |
| (b) 使标准化服务和项目交付流程更加符合最佳做法 | (b) 所提供的、具有最佳做法框架(国际标准化组织(标准化组织)、信息技术基础设施库方法或信息及信息技术管制目标)所界定的高成熟水平的信通技术服务数量增加 |

战略

25.63 本次级方案负责为环境署、人居署和联合国内罗毕办事处提供信通技术服务。战略包括：

- (a) 通过有成效和高效率地执行通信技术解决办法满足本组织的职能和业务要求，特别侧重于改善信息和资源管理；
- (b) 确定服务要求并拟定相应的交付和支助活动和结构；
- (c) 按行业基准制订可比较的业绩水平并监测业绩。

立法授权

总汇

大会决议

41/213	审查联合国行政和财政业务效率
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	成果预算编制
57/300	加强联合国：进一步改革纲领
58/269	加强联合国：进一步改革纲领
59/296	联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题：贯穿各领域的问题
60/1	2005 年世界首脑会议成果
60/260	着力改革联合国：构建一个更强有力的世界性组织
60/266	联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题：贯穿各领域的问题
60/283	着力改革联合国以构建一个更强有力的世界性组织：详细报告
61/276	联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题：贯穿各领域的问题
61/279	提高联合国管理和持续开展维持和平行动的能力
62/236	与 2008-2009 两年期拟议方案预算有关的问题
62/238	与 2008-2009 两年期拟议方案预算有关的特殊问题
64/243	与 2010-2011 两年期拟议方案预算有关的问题
64/244	2010-2011 两年期拟议方案预算
66/246	与 2012-2013 两年期拟议方案预算有关的问题
66/247	与 2012-2013 两年期拟议方案预算有关的特殊问题
66/248	2012-2013 两年期方案预算

次级方案 1**管理事务、内部司法以及为大会第五委员会及方案和协调委员会提供的服务****大会决议**

- 57/307 秘书处的司法制度
- 58/268 方案规划
- 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 联合国内部司法
- 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
- 60/260 着力改革联合国：构建一个更强有力的世界性组织
- 60/283 着力改革联合国以构建一个更强有力的世界性组织：详细报告
- 61/245 全面审查联合国及其各基金、方案和专门机构内的治理和监督情况
- 61/261 联合国内部司法
- 61/275 独立审计咨询委员会的职权范围及加强内部监督事务厅
- 62/228 联合国内部司法
- 63/253 联合国内部司法
- 63/262 信息和通信技术、企业资源规划及安全、灾后恢复和业务连续性
- 63/276 问责制框架、企业风险管理和内部控制框架及成果管理制框架
- 64/259 联合国秘书处问责制度
- 65/251 联合国内部司法
- 66/237 联合国内部司法

次级方案 2**方案规划、预算和账户****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 成果预算编制

59/296	联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题：贯穿各领域的问题
60/234	财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
60/257	方案规划
61/233	财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
61/235	方案规划
62/223	财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
62/224	方案规划
63/246	财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
63/247	方案规划
64/268	财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
64/229	方案规划
65/243 A 和 B	财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
65/244	方案规划
66/8	方案规划
66/232	财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告

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
61/239	联合国共同制度：国际公务员制度委员会的报告
61/244	人力资源管理

- 61/262 秘书处官员以外其他官员的服务条件和报酬：国际法院法官以及前南斯拉夫问题国际法庭和卢旺达问题国际刑事法庭法官和审案法官
- 61/274 关于以适当奖励办法留用卢旺达问题国际刑事法庭和前南斯拉夫问题国际法庭工作人员的综合提议
- 62/248 人力资源管理
- 63/250 人力资源管理
- 63/271 《工作人员条例》修正案
- 64/243 与 2010-2011 两年期拟议方案预算有关的问题
- 64/260 与 2010-2011 两年期方案预算有关的特别专题
- 65/247 人力资源管理
- 65/248 联合国共同制度：国际公务员制度委员会的报告
- 66/234 人力资源管理
- 66/235 联合国共同制度：国际公务员制度委员会的报告

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
- 61/246 采购改革

- 61/251 基本建设总计划
- 62/87 基本建设总计划
- 62/269 采购改革
- 63/263 与 2008-2009 两年期方案预算有关的问题
- 63/268 与 2008-2009 两年期方案预算有关的特别专题，第三节
- 63/270 基本建设总计划
- 64/243 与 2010-2011 两年期拟议方案预算有关的问题
- 66/246 与 2012-2013 两年期拟议方案预算有关的问题

次级方案 5

信息和通信技术的战略管理和协调

大会决议

- 52/12 A 和 B 革新联合国：改革方案
- 57/304 信息和通信技术战略
- 59/275 方案规划
- 60/283 着力改革联合国以构建一个更强有力的世界性组织：详细报告
- 61/235 方案规划
- 62/224 方案规划
- 62/250 维持和平行动支助账户
- 63/247 方案规划
- 63/262 信息和通信技术、企业资源规划及安全、灾后恢复和业务连续性
- 63/269 联合国信息和通信技术安全、灾后恢复和业务连续性：总部二级数据中心安排
- 63/287 维持和平行动支助账户
- 66/246 与 2012-2013 两年期拟议方案预算有关的问题
- 66/247 与 2012-2013 两年期拟议方案预算有关的特殊问题

次级方案 6

信息和通信技术业务

大会决议

- 57/304 信息和通信技术战略
- 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)

- 63/262 信息和通信技术、企业资源规划及安全、灾后恢复和业务连续性
- 63/269 联合国信息和通信技术安全、灾后恢复和业务连续性：总部二级
数据中心安排
- 63/287 维持和平行动支助账户
- 66/246 与 2012-2013 两年期拟议方案预算有关的问题
- 66/247 与 2012-2013 两年期拟议方案预算有关的特殊问题
-