



大会

Distr.: General
12 December 2017
Chinese
Original: English

第七十二届会议

议程项目 149

联合国维持和平行动经费
筹措的行政和预算问题

乌干达恩德培区域服务中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月
30 日期间预算执行情况

秘书长的报告

目录

	页次
一. 导言	5
二. 任务执行情况	5
A. 概况	5
B. 预算执行情况	6
C. 特派团支助举措	7
D. 区域特派团合作	9
E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团	9
F. 成果预算编制框架	9
三. 资源使用情况	16
A. 财政资源	16
B. 类别间资源调拨信息汇总	17
C. 月支出模式	17



D. 其他收入和调整	18
四. 差异分析	18
五. 有待大会采取的行动	21

摘要

2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间乌干达恩德培区域服务中心的支出总额已通过支助部分的成果预算编制框架，与区域服务中心的目标相联系。

恩德培区域服务中心在本报告所述期间发生了 3 630 万美元的支出，预算执行率为 92.7%(相比之下，上一财政期间支出为 2 980 万美元，执行率为 83.7%)。

文职人员项下增加需求(20 万美元)，主要是因为一般人事费用增加，导致国际工作人员需求提高。需求增加额已由本国工作人员支出减少额部分抵销，主要原因是本国专业干事和本国一般事务人员的实际平均空缺率分别为 51.6%和 9.7%，高于预算编列的 50%和 6%。

业务费用项下减少需求(310 万美元)，主要是因为：(a) 横向工程建造项目最后合同价降低，安保岗哨门项目取消，全基地改进项目未执行，以及按照新的费用分担办法，服务中心对联刚稳定团提供的共同服务所分担的费用百分比降低；(b) 通信项下支出减少，原因是未按计划采购电子和通信设备。总体支出减少额已由购置信息技术设备、软件包和零配件所需增加额部分抵销。

财政资源使用情况

(千美元。预算年度为 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日。)

职类	分配数	支出	差异	
			数额	百分比
军事和警务人员	—	—	—	—
文职人员	24 530.6	24 753.8	(223.2)	(0.9)
业务费用	14 673.0	11 578.8	3 094.2	21.1
所需资源毛额	39 203.6	36 332.6	2 871.0	7.3
工作人员薪金税收入	2 786.7	2 686.6	100.1	3.6
所需资源净额	36 416.9	33 646.0	2 770.9	7.6
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—
所需资源总额	39 203.6	36 332.6	2 871.0	7.3

国际工作人员、本国一般事务人员和联合国志愿人员的在职人数低于上一期间，已由本国专业干事较高的在职人数部分抵销。

人力资源在职情况

职类	2015/16 空缺率 (百分比) ^a	核定数 ^b	实际数 (平均)	空缺率 (百分比) ^a
国际工作人员	18.5	146	116	20.5
本国工作人员				
本国专业干事	83.3	31	15	51.6
本国一般事务	7.9	236	213	9.7
联合国志愿人员	50.0	8	3	62.5

^a 根据月度在职数计算。

^b 系最高授权数。

有待大会采取的行动列于本报告第五节。

一. 导言

1. 秘书长在 2016 年 2 月 23 日报告(A/70/754)中阐述了 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间维持乌干达恩德培区域服务中心的拟议预算，毛额为 42 000 200 美元(净额为 38 922 800 美元)。这一预算为 147 名国际工作人员、包括 31 名本国干事在内的 267 名本国工作人员和 8 名联合国志愿人员编列了经费。
2. 行政和预算问题咨询委员会建议大会批款毛额 39 203 600 美元，作为区域服务中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间的维持费用(A/70/742/Add.17, 第 68 段)。
3. 大会在 2016 年 6 月 17 日第 70/289 号决议中批款毛额 39 203 600 美元(净额 36 416 900 美元)，作为区域服务中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间的维持费用。大会在同一决议中决定，其中 38 462 200 美元将按比例由在役客户维持和平行动 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间的预算分摊，741 400 美元将记在经大会 2015 年 12 月 23 日第 70/249 A-C 号决议核准的 2016-2017 两年期方案预算第 3 款(政治事务)项下的批款账上。

二. 任务执行情况

A. 概况

4. 乌干达恩德培区域服务中心根据大会第 64/269 号决议于 2010 年 7 月设立，依照全球外勤支助战略，供区域各特派团共用。
5. 大会在第 69/307 号决议中决定给予区域服务中心在业务和管理上的独立权，并要求秘书长提交服务中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间的预算提案，记在由服务中心提供支助的各特派团账上。
6. 2016/17 年期间，区域服务中心有以下 14 个客户，包括 7 个维持和平及支助行动和 7 个特别政治任务：联合国中非共和国多层面综合稳定团(中非稳定团)、联合国马里多层面综合稳定团(马里稳定团)、联合国组织刚果民主共和国稳定特派团(联刚稳定团)、非洲联盟-联合国达尔富尔混合行动、联合国阿卜耶伊临时安全部队(联阿安全部队)、联合国南苏丹特派团、联合国索马里支助办公室(联索支助办)、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室、秘书长大湖区问题特使办公室、索马里和厄立特里亚问题监测组、联合国中部非洲区域办事处(中部非洲区域办)、联合国驻非洲联盟办事处、联合国索马里援助团(联索援助团)和秘书长布隆迪问题特使。马里稳定团自 2016 年 7 月 1 日起成为客户特派团。
7. 本报告对照 2016/17 财政期预算所列计划成果预算编制框架，对实际执行情况作了评估。其中尤其将实际业绩指标，即本期间对比预期成绩取得的实际进展，与计划业绩指标作了比较，还将实际完成产出与计划产出作了比较。

B. 预算执行情况

8. 本报告所述期间，区域服务中心向客户特派团各类人员提供了一系列人力资源、行政和财务服务，包括与国际工作人员的报到和离职、教育补助、福利、薪资和差旅，本国工作人员的人力资源、薪资、差旅和报销，以及军警人员的人力资源、薪资、报到和离职、差旅和报销有关的服务。服务中心还提供银行往来调节、部门间账单、回收款处理和借记服务、财务报告、内部控制和合规、出纳服务和供应商服务。此外，服务中心还参与区域飞行业务和客运调度整合工作及供应链管理举措，并提供信息技术支助服务。

9. 马里稳定团的财务和人力资源行政流程此前由其设在联合国科特迪瓦行动(联科行动)的办公室工作人员提供支助，现已改由区域服务中心承担，马里稳定团有 35 个员额已转至服务中心。本报告所述期间，服务中心成功推出了团结项目组群 5，包括本国工作人员及军警人员的人力资源管理和薪资。在筹备推出组群 5 期间，服务中心接手了各客户特派团本国工作人员的行政管理职能。自 2016 年 11 月以来，除 2017 年 6 月关闭的联科行动外，设在非洲的所有特派团本国工作人员和单派军警人员的薪资服务已全部归由服务中心处理。其结果是，其余六个特派团的薪资服务也由服务中心提供，包括联合国西撒哈拉全民投票特派团(西撒特派团)、联合国利比亚特派团(联利特派团)、联合国利比亚支助团(联利支助团)、联合国西非和萨赫勒办事处(西萨办事处)、喀麦隆-尼日利亚混合委员会(喀尼混委会)和联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)。

10. 团结项目新模块在区域服务中心的部署需要有一个稳定期。2015 年 11 月组群 4 的部署涉及国际工作人员，组群 5 的部署则涉及本国工作人员和军事人员，两者在一年之内完成。其中一个主要影响是国际工作人员的福利在薪资冻结期无法处理，导致可用于处理应享福利的时间减少。此外，组群 4 部署后，实际可用于处理教育补助的时间已从四周减为三周。服务中心每年要为在复杂环境下工作，因而与非艰苦工作地点的国际工作人员相比需要有一个不同分析类型的工作人员处理 7 000 至 8 000 笔教育补助，导致出现大量更为复杂的应享福利。向团结项目过渡，总体来看也是一个学习过程。其结果是，索取教育补助的要求不断，服务中心于 2016 年 12 月设法作了清理。在外勤支助部协作下，服务中心自那以来实施了多个培训方案，也在系统中获得了更多人力资源职能，由此得以向实地国际人员提供更多支助。

11. 上述挑战影响到各实地特派团的国际人员，在一些情况下对区域服务中心客户满意度调查和关键业绩指标报告中获取的结果也有影响。

12. 组群 5 部署后，区域服务中心于 2016 年 11 月首次在该系统下成功发薪，并对除扣款外的基本应享福利支付情况作了测试。在 2016 年 12 月发薪时，服务中心确保在该系统中恰当反映对实地行动所有具体应享福利进行全面测试的结果，并确保遵从本组织的内部控制。

13. 随着区域服务中心各项业务进一步趋于稳定，为了努力加强服务交付工作，服务中心开始采用新的业绩管理框架，将某一具体服务项目的关键业绩指标与该

服务项目上各个工作人员的业绩指标相联系。质量管理股每月一次出具每一个人的业绩报告，对良好业绩作出确认，并视需要在月度业绩会议上讨论如何为加强业绩提供支助。

14. 除业绩管理框架外，区域服务中心还继续使用 iNeed 问询管理系统努力加强客户参与，并通过考察访问应对客户具体需求。服务中心收集客户反馈，并设立了呼叫管理服务台，跟进在 iNeed 系统中登记的具体问询。鉴于由服务中心提供支助的大约有 2 万人，iNeed 自助问询系统作为一个平台，确保了服务中心能够有条不紊地接收按人员类别和服务项目分列的问询，并由此实现高效的分发和监测。

15. 根据大会第 69/307 号决议，区域服务中心对治理安排作了修订，新机制中包括一个指导委员会和一个客户委员会，以及 2016 年 7 月 1 日确立的新工作等级安排，以确保持续获得改进。新设立的指导委员会作为服务中心的高级治理和决策机构，直接向外勤支助部副秘书长报告。其成员包括担任主席的外勤支助部助理秘书长、区域服务中心主任、外勤支助部各司司长以及客户委员会主席和副主席。原先的指导委员会由各司司长和服务中心各客户实地行动的特派团支助主任组成，现已由成员相同的客户委员会取代，后者为服务中心主任提供专家咨询，并通过客户委员会主席向新的指导委员会报告。在工作层面，服务交付主管和服务项目主管每季度一次与对应的客户特派团人力资源主任及预算和财务主任举行会议，审查行政服务业绩以及服务中心与客户特派团的职责分工。

16. 本报告所述期间出现 7.3% 的总体差异，主要是业务因素所致，例如横向工程项目最后合同价与预算相比降低 36%，以及在采用经恩德培支助基地客户委员会认可的新的费用分担办法，按人头而不是按占用面积计算费用之后，服务中心对联刚稳定团为基地提供的共同服务所分担的费用从 70.6% 降至 53.4%。本报告所述期间，一些列入计划的建造项目，例如在基地入口处的安保岗哨门安装项目以及全基地改进项目都被取消(见下文第 21 段)。此外，电子和通信测量及测试工具也未按计划采购。由于缺少系统合同，也没有订立新合同的时限，计划中的医疗用品并未购买。在增购信息技术设备、软件包和零配件之后，服务中心的信息技术支出高于预算，设备的维护和修理费用也高于预算。需要增购信息技术设备来升级技术中心，以便在部署到客户特派团之前对系统进行测试。此类设备包括数据储存和融合系统以及相关操作软件和零配件。区域培训和会议中心对培训系统作了升级，添置了数字白板和视频会议装置及相关软件包，以支持客户特派团和服务中心工作人员的培训需求。

17. 2016/17 年期间，区域服务中心加快了本国专业干事征聘工作，共有 24 名干事在财政期结束前报到(核定人数为 31 人)。此外，有 13 个外勤事务员额被改划为本国员额。

C. 特派团支助举措

18. 本报告所述期间，运输和调度综合控制中心继续参与规划和实施区域辐射型举措，以进一步整合区域飞行业务和客运调度工作。综合控制中心还全面参与规

划和实施东非走廊供应链管理项目。该项目将于 2017 年 6 月开始实施，涉及五个维持和平特派团，即联刚稳定团、达尔富尔混合行动、联阿安全部队、南苏丹特派团和联索支助办，而且将测试在该区域对少量高价值、高消费量物品使用协调规划、寻购和交付流程的情况。这些物品的采购流程由秘书处管理部采购司的区域采购办公室与综合控制中心协商处理，目前正处于各个实施阶段。虽然协调规划、寻购和交付流程尚未完成，但该项目的第一年已取得一些进展，并且获得了宝贵经验。项目第一阶段的经验教训提供了对第二阶段各类挑战和前进建议的宝贵评估，第二阶段从 2017 年 7 月开始，涉及以特派团名义对选定物品进行订购和交付的流程。综合控制中心在区域采购办公室的协作下制订了寻购战略，目的是优化交付网络和交付条款以及区域协调的标准作业程序。该试点项目于 2016 年 9 月初向客户特派团和总部供应链团队作了介绍，并获得了积极评价。东非走廊项目将成为一种概念证明，在这些成果的基础上，将提出实现区域各特派团规模经济的最佳做法。

19. 区域信息和通信技术处按照区域化三原则，切实、高效且及时地向客户特派团提供不受地点限制的信息技术支助服务。这三项原则是：(a) 消除工作重复；(b) 实现规模经济和范畴经济；(c) 通过标准化消除特派团之间的服务不均衡现象。2016/17 年期间，该处向区域服务中心和区域各特派团提供的支助包括：监督完成六个特派团和八个地点的高带宽、低延迟试点项目；协调关于信息和通信技术实体安全的综合举措；向 700 多名区域文职和军警人员提供信息和通信技术培训；实施 46 个系统并在系统实施后一个月时间内向 18 个特派团提供了 94 次培训和支助；为区域各特派团处理了 6 万多份电话账单。

20. 2016/17 年期间，区域服务中心按计划实施了许多建造项目，包括：

(a) 建造区域培训和会议中心，已于 2016 年 7 月完工；

(b) 横向基础设施工程项目，2016 年 1 月开工，现已完成 85%，预计 2018 年 5 月完工；

(c) 餐厅设施项目已完成 80%，预计 2018 年 1 月完工。

21. 区域服务中心一些旨在改进中心安保的项目，包括安保岗哨门和全基地改进项目，在本报告所述期间取消。与安全和安保部协商后取消了安保岗哨门项目，取而代之的是一项使用预制设施的备选计划。没有在恩德培支助基地安装塔式照明灯，是因为购置了太阳能照明灯在全基地安装，而且没有额外费用。医务室经过进一步审查后取消搬迁。由于联合国信用社在服务中心开设了办事处，考虑到需要让两个机构同处一地，该银行也取消搬迁。

22. 区域服务中心开发了贯穿所有往来业务服务项目的强化版风险管理机制，推出了特雷德韦委员会各赞助组织委员会的内部控制框架，作为设计、实施和审查服务中心内部控制工作的指导原则。该框架的目的是优化现有风险管理措施，并引入强有力的内部控制系统，以便按照全球最佳做法，进一步加强服务项目之间各流程的控制环境。

D. 区域特派团合作

23. 团结项目组群5部署后,非洲所有特派团的发薪职能都集中到区域服务中心,使各特派团发薪工作得以实现标准化,并通过一个中心枢纽来处理薪资。服务中心还发挥关键作用,在南苏丹特派团人员后撤期间以及在联科行动关闭特派团流程中协调并提供行政和后勤支助。

24. 区域信息和通信技术处支持实现在其年度工作计划中阐述的全球及区域信息和通信技术目标,这些目标与总部确立并经区域服务中心指导委员会核准的战略目标保持一致。2016/17年期间,服务中心提供的支助包括:(a) 监督协调六个特派团(联刚稳定团、中非稳定团、联阿安全部队、联索支助办、南苏丹特派团及服务中心)和八个地点的高带宽、低延迟试点项目;(b) 关于信息和通信技术实体安全的举措;(c) 向 700 多名区域文职和军警人员提供信息和通信技术培训;(d) 系统实施并在系统实施后一个月时间内向区域各特派团提供支助;(e) 为区域各特派团处理电话账单。区域信息和通信技术处在南苏丹特派团工作人员后撤期间提供业务连续性支助。

25. 团结项目和国际公共部门会计准则实施后,区域服务中心财务报告科依照上述准则为客户特派团处理会计分录,开始在团结项目中处理账户关闭事宜。对各特派团的报告每月一次。财务报告科目前正在对 31 个内部银行账户进行往来调节。大多数往来业务由系统自动调节,每月大约 10 万件,重点已转向审查和解决未结项目。往来调节流程已大幅精简,侧重于将审查和解决未结项目作为内部控制机制的附加价值,使未结项目更加清晰可见,更便于跟进和清理,并由此强化了对财务和业务风险的管理。

E. 伙伴关系、国家工作队协调和综合特派团

26. 区域服务中心主任与联合国国家工作队保持接触,确保服务中心一名代表参加国家工作队的定期会议。鉴于服务中心的任务授权与众不同,各方确认让服务中心参与有助于联合国在该国的存在。

27. 本报告所述期间,区域服务中心作为恩德培支助基地的一个租户,继续保持与联刚稳定团的业务关系。联刚稳定团按照业务级别协议提供公用设施、维护和安保等支助服务。服务中心的建造项目由联刚稳定团位于恩德培支助基地的工程科进行协调和管理。

F. 成果预算编制框架

预期成绩 1.1: 根据全球共享服务战略,向客户特派团提供高效和及时的服务

计划绩效指标

实际绩效指标

1.1.1 主要业绩指标的总体达标百分比 (2014/15: 45%; 2015/16: 60%; 2016/17: 75%)	已实现。本报告所述期间,主要业绩指标的总体达标百分比为 76%
---	---------------------------------

1.1.2	未达标但绩效有所改善的主要业绩指标百分比(2014/15: 30%; 2015/16: 20%; 2016/17: 10%)	已实现。与 2015/16 年期间相比, 本报告所述期间未达标但绩效有所改善的主要业绩指标为 10%
1.1.3	区域服务中心总体客户满意度提高(2014/15: 57%; 2015/16: 75%; 2016/17: 80%)	根据 2017 年 6 月对客户特派团 2 487 名答复者的客户满意度调查, 平均 74% 的客户对区域服务中心提供的服务感到满意, 相比之下, 2016 年 12 月的调查结果为 68%
1.1.4	区域服务中心员工满意度提高(2014/15: 70%; 2015/16: 75%; 2016/17: 80%)	已实现。根据 2017 年 3 月为衡量作为生产力、业绩、员工留用及最后客户满意度一个主要指标的工作人员满意度而进行的调查, 平均 81% 的员工感到满意。共有 243 人答复, 其中 81% 对服务中心作为一个工作场所感到满意
1.1.5	区域服务中心处理供应商付款、报销、教育补助申请和结算、差旅应享福利申请和签发机票申请的平均时间至少缩短 10%(2014/15: 5 类业务中有 3 类的处理时间缩短 5% 或以上; 2015/16: 5 类业务中有 4 类的处理时间缩短 5% 或以上; 2016/17: 5 类业务中有 4 类的处理时间缩短 5% 或以上)	5 类业务中有 2 类的处理时间缩短 5% 或以上。处理时间缩短的 2 类业务是供应商付款(15%)和报销(6%), 而处理时间有所增加的 3 类业务是教育补助申请和结算(9%)、差旅应享福利申请(29%)和签发机票申请(11%)

计划产出

已完成
(数目或是/否) 说明

恩德培区域服务中心主任办公室

向客户特派团提供 13 份关于服务交付情况的月度报告	4	向客户特派团发送了季度报告。本报告所述期间, 服务中心指导委员会决定将月度报告合并为季度报告
与 13 个客户特派团商定并执行服务级别协议(联刚稳定团、达尔富尔混合行动、南苏丹特派团、非索特派团支助办、联索援助团、联阿安全部队、中非稳定团、中部非洲区域办、联合国驻非洲联盟办事处、苏丹和南苏丹问题特使办公室、秘书长大湖区问题特使办公室、秘书长布隆迪问题特使办公室、苏丹和南苏丹问题特使办公室、中部非洲区域办), 保持与联刚稳定团的业务级别协议(将在 2015/16 年度重新谈判)	否	服务中心向 14 个客户特派团提供了服务(联刚稳定团、中非稳定团、南苏丹特派团、联阿安全部队、达尔富尔混合行动、马里稳定团、联索支助办、联索援助团、索马里和厄立特里亚问题监测组、秘书长大湖区问题特使办公室、秘书长布隆迪问题特使办公室、苏丹和南苏丹问题特使办公室、中部非洲区域办)。与 12 个特派团的服务级别标准协议在指导委员会审查后已经完成, 但与联合国驻非洲联盟办事处及秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室的服务级别协议未能完成, 原因是集中处理薪资以及将客户特派团本国工作人员的行政职能转移到服务中心都出现延迟。对服务级别协议的审查预计将作为外勤支助部共享服务审查的组成部分进行。2016/17 年期间向联合国驻非洲联盟办事处提供了降低级别的服务

执行审计委员会的审计建议	否	与联刚稳定团的业务级别协议得到保持。重新谈判治理安排的讨论已经开始, 初始审查已经完成, 并向恩德培支助基地客户委员会作了介绍。不过, 由于治理结构发生变化, 审查在 2016/17 年期间没有完成
持续监测服务中心风险登记册中的风险	是	服务中心在 2016/17 年期间有 21 项待执行的建议, 其中 13 项(62%)已充分执行, 4 项(19%)仍在执行(企业风险管理、主要业绩指标和监督差旅申请)。审计委员会的意见是不执行其余 4 项已经时过境迁的建议(制订关于人力资源管理的标准作业程序, 按职能和服务项目审查人员配置需求, 完善主要业绩指标, 作为内部控制的组成部分由人力资源干事审查预付款和报销款)
服务中心风险登记册已作更新, 但将在完成对服务中心新的风险分析后作进一步修订。目前正为此推动一位咨询人在 2017 年 10 月前到岗。服务中心更新版业务连续性计划将在新的风险评估基础上拟订。为风险分析提供便利的业务影响分析已经完成		

服务项目

处理 38 863 笔供应商付款(其中包括南苏丹特派团 5 013 笔、中非稳定团 2 900 笔、联刚稳定团 9 000 笔、达尔富尔混合行动 4 350 笔、非索特派团支助办/联索援助团 6 050 笔、联阿安全部队 1 850 笔、马里稳定团 9 200 笔、服务中心 500 笔)	57 534	处理的供应商付款(其中包括联合国布隆迪选举观察团 20 笔、中非稳定团 7 440 笔、马里稳定团 8 155 笔、联刚稳定团 11 259 笔、服务中心 611 笔、大湖区特使办公室 18 笔、达尔富尔混合行动 7 682 笔、联阿安全部队 2 161 笔、南苏丹特派团 9 489 笔、中部非洲区域办 311 笔、联索援助团 264 笔、联索支助办 9 886 笔、布隆迪问题特使办公室 238 笔)
处理 48 590 笔所有职类工作人员的人事报销(其中包括中非稳定团 2 000 笔、联刚稳定团 13 780 笔、达尔富尔混合行动 8 063 笔、联阿安全部队 384 笔、秘书长大湖区问题特使办公室 47 笔、非索特派团支助办/联索援助团 1 136 笔、南苏丹特派团 7 480 笔、马里稳定团 15 500 笔、服务中心 200 笔)	36 612	处理的所有职类工作人员人事报销(其中包括中非稳定团 4 150 笔、马里稳定团 5 933 笔、联刚稳定团 12 174 笔、苏丹和南苏丹问题特使办公室 6 笔、服务中心 178 笔、大湖区问题特使办公室 94 笔、达尔富尔混合行动 8 773 笔、联几建和办 34 笔、联阿安全部队 329 笔、南苏丹特派团 3 435 笔、联合国驻非洲联盟办事处 4 笔、中部非洲区域办 180 笔、联索援助团 583 笔、联索支助办 683 笔、布隆迪问题特使办公室 56 笔)。从客户特派团

处理 6 735 份教育补助申请(其中包括中非稳定团 400 份、联刚稳定团 1 169 份、服务中心 119 份、达尔富尔混合行动 1 668 份、联阿安全部队 151 份、南苏丹特派团 1 070 份、非索特派团支助办 421 份、联索援助团 31 份、联科行动、马里稳定团和联利特派团等其他实体 1 706 份)	8 750	收到的实际申请数以 2016/17 年度客户特派团实际部署水平为准
发放 16 506 张机票(其中包括中非稳定团 2 218 张、联刚稳定团 3 978 张、达尔富尔混合行动 5 643 张、联阿安全部队 793 张、南苏丹特派团 3 320 张、非索特派团支助办 456 张、马里稳定团 1 965 张、服务中心 98 张)	10 999	处理的教育补助申请(其中包括西撒特派团 123 份、中非稳定团 1 006 份、马里稳定团 950 份、联刚稳定团 1 378 份、苏丹和南苏丹问题特使办公室 8 份、服务中心 259 份、大湖区问题特使办公室 16 份、达尔富尔混合行动 1 435 份、联几建和办 80 份、联阿安全部队 253 份、联利特派团 398 份、南苏丹特派团 1 387 份、联合国驻非洲联盟办事处 59 份、中部非洲区域办 43 份、联利支助团 160 份、联索援助团 168 份、联索支助办 450 份、联科行动 479 份、西非和萨赫勒办事处 96 份、布隆迪问题特使办公室 2 份。处理的申请数增加,是因为对上一财政期的积压进行了清理 发放的机票(其中包括中非稳定团 1 799 张、马里稳定团 1 143 张、联刚稳定团 2 009 张、服务中心 128 张、大湖区问题特使办公室 134 张、达尔富尔混合行动 2 278 张、联阿安全部队 524 张、南苏丹特派团 1 879 张、联合国驻非洲联盟办事处 14 张、中部非洲区域办 321 张、联索援助团 268 张、联索支助办 480 张、布隆迪问题特使办公室 21 张)。2016/17 年期间发放的机票数减少,是因为从客户特派团收到的申请数下降
为包括国际工作人员和联合国志愿人员在内的文职人员办理 694 人次的报到手续和 338 人次的离职手续(其中包括联刚稳定团 526 人次、南苏丹特派团 173 人次、达尔富尔混合行动 19 人次、中非稳定团 263 人次、联阿安全部队 40 人次、非索特派团支助办 8 人次、服务中心 3 人次)	否	为包括国际工作人员和联合国志愿人员在内的文职人员办理了 253 人次的报到手续和 100 人次的离职手续(其中包括联刚稳定团 279 人次、服务中心 5 人次、达尔富尔混合行动 1 人次、联阿安全部队 12 人次、南苏丹特派团 56 人次) 一些报到和离职手续在客户特派团完成
		国际文职工作人员的报到和离职手续通常通过外勤支助套件系统远程办理,只有联刚稳定团、南苏丹特派团和联阿安全部队例外,这三个特派团的报到和离职手续在服务中心办理。一旦指导委员会根据客户委员会的建议作出决定,国际工作人员的报到和离职手续就将完全实现远程支持。在外勤支助套件上完成这一流程后,国际工作人员的相关文件

		将上传至服务中心的报到和离职服务项目，以便在团结项目中处理所需的人事变动。服务中心不负责联合国志愿人员，这一职能已于 2016 年 7 月由联合国开发计划署接管
为军警人员办理 3 281 人次的报到手续(其中包括中非稳定团 726 人次、联刚稳定团 1 116 人次、南苏丹特派团 1 160 人次、联阿安全部队 279 人次)和 1 116 人次的离职手续(联刚稳定团 1 116 人次)	1 054	为军警人员办理了 1 054 人次的报到手续(其中包括联刚稳定团 532 人次、联阿安全部队 224 人次、南苏丹特派团 298 人次)和 914 人次的离职手续(其中包括联刚稳定团 885 人次、联阿安全部队 2 人次、南苏丹特派团 27 人次)。一些报到和离职手续在客户特派团完成。对于国际工作人员，除联刚稳定团、南苏丹特派团和联阿安全部队外，军警人员的报到和离职手续都通过外勤支助套件远程办理
为来自区域各特派团的 6 200 名工作人员举办 250 次区域培训班(联刚稳定团 1 362 人、南苏丹特派团 1 762 人、达尔富尔混合行动 181 人、联阿安全部队 314 人、非索特派团支助办 240 人、中非稳定团 110 人、服务中心 1 236 人、其他实体 995 人)，并为 350 名文职人员举办 23 次文职部署前培训	301	为来自区域各特派团的 5 118 名工作人员举办了 301 次区域培训班(其中包括联刚稳定团 1 240 人、服务中心 1 279 人、中非稳定团 106 人、达尔富尔混合行动 177 人、南苏丹特派团 720 人、联阿安全部队 127 人、联索支助办 104 人、其他实体 1 365 人)。文职部署前培训仍然是维持和平行动部综合培训处的一项职能，不归服务中心负责
按照国际公共部门会计准则，为 12 个客户特派团编制 144 份财务月报(直到试算表阶段)	192	按照国际公共部门会计准则，为 16 个客户特派团及其他特派团编制了 192 份财务月报(直到试算表阶段)(其中包括联合国布隆迪办事处 12 份、联合国布隆迪选举观察团 12 份、中非稳定团 12 份、马里稳定团 12 份、联刚稳定团 12 份、大湖区问题特使办公室 12 份、服务中心 12 份、索马里和厄立特里亚问题监测组 12 份、布隆迪问题特使办公室 12 份、达尔富尔混合行动 12 份、联阿安全部队 12 份、联合国埃博拉应急特派团 11 份、南苏丹特派团 12 份、中部非洲区域办 12 份、联索援助团 12 份、联索支助办 12 份、联科行动 1 份)
为 24 个客户特派团内部银行编制 288 份银行往来调节月报	346	为 31 个客户特派团内部银行编制了 346 份银行往来调节月报(其中包括布隆迪问题特使办公室 24 份、中非稳定团 24 份、马里稳定团 48 份、联刚稳定团 24 份、服务中心 24 份、达尔富尔混合型的 36 份、埃博拉应急特派团 72 份、南苏丹

		特派团 56 份、中部非洲区域办 36 份、联科行动 2 份)
为 12 个客户特派团编制 312 份部门间转账凭单往来指令/月报	否	团结项目实施后，这项职能已不再履行
记录和审查服务中心现行所有内部控制措施的业务效力，并实行持续和及时监测内部控制措施的流程	是	记录、审查并监测了 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间在下列领域的内部控制措施：与薪资有关的待处理项目、与供应商有关的待处理项目、待处理的资金承付、教育补助合规、重复付款和增值税
区域信息和通信技术处		
将最终用户服务从恩德培支助基地(联刚稳定团)转移至服务中心	否	经服务中心客户委员会认可，目前正在调整统一恩德培支助基地信息和通信技术服务治理和组织结构，区域信息和通信技术处将接管对基地信息和通信技术服务的业务和相关资源进行监督的责任
监测 6 个客户特派团和服务中心符合信息和通信技术司各项标准的情况	否	监测了 3 个特派团(南苏丹特派团、联刚稳定团和布隆迪问题特使办公室)及服务中心的合规情况。目前正规划在 2017/18 年期间完成对其余特派团的监测
评估并提供服务中心信息和通信技术实体安全解决方案，包括使用摄像头和智能卡	是	信息和通信技术实体安全解决方案的初始需求在 2016/17 年期间已基本完成，包括设计服务、摄像头和智能读卡器安装、数据库整合、缆线埋设及其他相关横向工程。在设计和评估阶段还查明了其他需求，包括增加摄像头、数据储存、控制开关、许可证和一个视频监测血糖。采购已在 2016/17 年期间启动，安装和实施则将在 2017/18 年期间完成
在 6 个客户特派团推行高带宽、低延迟卫星技术	是	在 6 个特派团和实体(联刚稳定团、中非稳定团、联阿安全部队、联索支助办、南苏丹特派团、服务中心)的 8 个地点(戈马、金沙萨、恩德培、朱巴、瓦乌、摩加迪沙、阿卜耶伊、班吉)部署了高带宽、低延迟卫星技术服务
在恩德培为区域各特派团总共 250 名军事和文职人员组织举办 10 次信通技术培训(2 次 SharePoint、1 次装备、1 次地理信息系统、1 次 HP3PR、1 次 Checkpoint、1 次视频会议、2 次团结项目技术培训、1 次摩托罗拉技术培训)，为信息和通信技术的技术和信号学院举办 24 次培训(每月 2 次)	是	在恩德培为区域 10 个特派团(中非稳定团、马里稳定团、联刚稳定团、达尔富尔混合行动、联阿安全部队、南苏丹特派团、联合国驻非洲联盟办事处、联合国项目事务署、联索援助团、联利支助团)及服务中心总共 739 人(130 名军事人员和 609 名文职人员)举办了 26 次技术和专业培训

有效管理 26 887 个电话账户,其中包括联刚稳定团 10 065 个、达尔富尔混合行动 7 924 个、南苏丹特派团 4 199 个、非索特派团支助办 718 个、联阿安全部队 114 个、中非稳定团 327 个、其他实地特派团 3 540 个	30 249	按照规模和账户需求分配给区域各特派团的电话账户(其中包括联刚稳定团 5 039 个、达尔富尔混合行动 9 074 个、南苏丹特派团 6 423 个、联索援助团 2 363 个、联阿安全部队 650 个、中非稳定团 6 497 个、其他实地特派团 203 个
维持在恩德培的业务复原能力,在工作人员从区域特派团后撤到恩德培时保持业务连续性,包括扩大陆上集群无线电(TETRA)网络和单点对多点微波解决办法,使工作人员能够在家工作	是	区域信息和通信技术处向 2016 年第三季度通过恩德培临时搬迁/后撤的南苏丹特派团工作人员提供业务连续性支助。TETRA 网络已扩大到 90% 的居住区(此前为 80%),单点对多点微波服务也已实施,使整个恩德培至坎帕拉沿线 70% 的核心工作人员能够在家工作(2015/16: 50%)
运输和调度综合控制中心		
使用联合国长期包机协调 624 次部队和警察调度飞行(航段数)(其中包括联刚稳定团 119 次、联利特派团 28 次、马里稳定团 67 次、联科行动 8 次、南苏丹特派团 134 次、达尔富尔混合行动 147 次、非索特派团支助办 152 次、中非稳定团 121 次)	否	本报告所述期间,运输和调度综合控制中心未能获得一架合适的飞机在非洲进行部队调度。特遣队人员由外勤支助部调度控制科按照短期合同、协助通知书和一份关于 B-767 飞机的长期协议进行战略调度
运送 48 447 名部队和警察人员(其中包括联刚稳定团 7 451 人、联利特派团 1 775 人、马里稳定团 4 201 人、联科行动 483 人、南苏丹特派团 8 353 人、达尔富尔混合行动 9 159 人、非索特派团支助办 9 471 人、中非稳定团 7 554 人)	否	特遣队人员由外勤支助部调度控制科按照短期合同、协助通知书和一份关于 B-767 飞机的长期协议进行战略调度
使用特派团间联合时间表协调 1 248 次区域飞行,包括联刚稳定团每年 312 次飞行、联阿安全部队每年 416 次飞行、南苏丹特派团每年 520 次飞行	1 126	本报告所述期间协调了 1 126 次区域飞行(联刚稳定团 131 次、联阿安全部队 280 次、南苏丹特派团 715 次)。飞行次数减少是因为联刚稳定团出于业务需求,将计划飞行次数从最初安排的每周两次减少为每周一次
执行 80 次增援(临时)飞行(航段数),包括中非稳定团 50 次、联阿安全部队 10 次、南苏丹特派团 10 次、其他实地特派团 10 次,作为重要人物飞行及客运和货运飞行	33	执行了 33 次临时飞行(航段数),用于支持联阿安全部队(2 次)、南苏丹特派团(27 次)、联刚稳定团(1 次)、大湖区问题特使办公室(2 次)、布隆迪问题特使办公室(1 次),作为重要人物飞行和货运飞行
协调 4 次区域调度技术培训活动	2	运输和调度综合控制中心举办了 2 次分别关于供应链管理和分析及供应链业务参考模型的技术培训活动,参加者为控制中心工作人员

三. 资源使用情况

A. 财政资源

(千美元。预算年度为 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日。)

类别	分配数	支出数	差异	
			数额	百分比
	(1)	(2)	(3) = (1) - (2)	(4) = (3) ÷ (1)
文职人员				
国际工作人员	18 013.2	18 775.5	(762.3)	(4.2)
本国工作人员	6 336.4	5 763.7	572.7	9.0
联合国志愿人员	181.0	178.9	2.1	1.2
一般临时人员	—	35.7	(35.7)	—
政府提供人员	—	—	—	—
小计	24 530.6	24 753.8	(223.2)	(0.9)
业务费用				
文职选举观察员	—	—	—	—
咨询人	218.0	532.5	(314.5)	(144.3)
公务差旅	444.0	584.1	(140.1)	(31.6)
设施和基础设施	7 506.6	4 303.3	3 203.3	42.7
陆运	130.0	97.3	32.7	25.2
空运	—	—	—	—
海运	—	—	—	—
通信	2 696.5	1 134.1	1 562.4	57.9
信息技术	2 663.1	4 350.4	(1 687.3)	(63.4)
医疗	153.1	46.3	106.8	69.8
特殊装备	—	—	—	—
其他用品、服务和装备	861.7	530.8	330.9	38.4
速效项目	—	—	—	—
小计	14 673.0	11 578.8	3 094.2	21.1
所需资源毛额	39 203.6	36 332.6	2 871.0	7.3
工作人员薪金税收入	2 786.7	2 686.6	100.1	3.6
所需资源净额	36 416.9	33 646.0	2 770.9	7.6
(编入预算的)自愿实物捐赠	—	—	—	—
所需资源总额	39 203.6	36 332.6	2 871.0	7.3

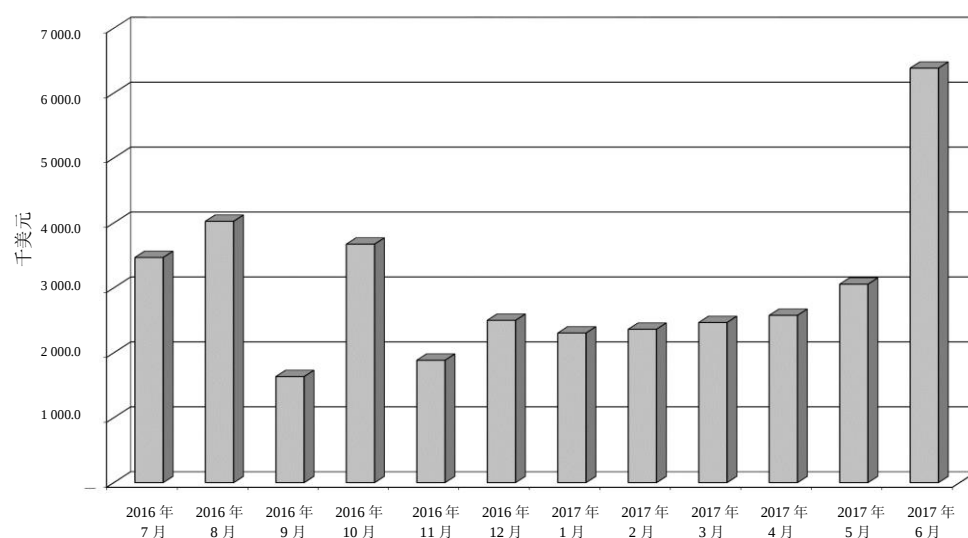
B. 类别间资源调拨信息汇总

(千美元)

类别	分配数		
	原始分配数	调拨数	订正分配数
一. 军事和警务人员	—	—	—
二. 文职人员	24 530.6	341.6	24 872.2
三. 业务费用	14 673.0	(341.6)	14 331.4
共计	39 203.6	—	39 203.6
调拨占总分配数的百分比			0.9

28. 调拨业务费用项下的设施和基础设施经费，是为了应付高于预算的国际工作人员共同人事费支出。

C. 月支出模式



29. 本财政期间第一季度的支出偏高，主要原因是在财政期开始时对建造、信息和通信技术服务以及维护和支助服务等主要活动的债务增加。2017年6月的支出偏高，是因为需要增购信息技术设备、软件包和零配件来升级区域服务中心的技术中心，以便在部署到客户特派团之前对系统进行测试，以及需要升级区域培训和会议中心的培训系统，通过互动会议，为客户特派团和恩德培工作人员提供支助。

D. 其他收入和调整

(千美元)

类别	数额
投资收入	110.8
其他/杂项收入	1.4
上期调整数	—
核销上期债务	—
共计	112.2

四. 差异分析¹

	差异	
国际工作人员	(762.3)	(4.2%)

30. 出现这一差异主要是因为下列因素导致共同人事费增加：(a) 处理了 2015/16 年期间由于部署团结项目教育补助模块而积压的大量教育补助报销申请；(b) 在采用简化程序之后，工作人员从每月一次改为只需要每年一次提交所需文件，就可通过薪资系统自动收款，导致住所安保津贴报销申请数增加；(c) 国际工作人员整体薪酬待遇有所变动，影响到扶养津贴和流动奖励等领域。

31. 超支额已由本报告所述期间较高的国际工作人员实际空缺率(20.5%)部分抵销，编入预算的空缺率为 19.0%。

	差异	
本国工作人员	572.7	9.0%

32. 出现这一差异主要是因为在本报告所述期间的前半年度征聘本国专业干事出现延迟，导致本国专业干事和本国一般事务工作人员的实际平均空缺率分别为 51.6%和 9.7%，高于编入预算的 50%和 6%，以及美元对乌干达先令升值。需要指出的是，由于本报告所述期间的后半年度征聘活动加速，到 2017 年 6 月 30 日，本国专业干事的实际在职人数已从 24 人增至 31 人，空缺率也降至 22.6%。

33. 支出不足额已由本国工作人员工资的增加额部分抵销，因为按照 2016 年 9 月 1 日生效的订正工资表，本国专业干事的工资增加了 12%，本国一般事务工作人员的工资增加了 27%。

	差异	
咨询人	(314.5)	(144.3%)

34. 出现这一差异的主要原因是：(a) 支持外勤支助部共享服务审查项目的咨询服务未编入预算(486 700 美元)；(b) 征聘了两名当地咨询人，为期九个月，负责

¹ 资源差异数以千美元计。仅对增减至少 5%或 100 000 美元的差异进行分析。

监督恩德培支助基地正在实施的横向工程建造项目。外勤支助部雇用了一家咨询公司对作为共享服务提供方的乌干达恩德培区域服务中心进行独立审查，以期就其业绩、管理和治理提出意见和建议。指导委员会决定将咨询费用记入区域服务中心预算，合同已于 2017 年 6 月签订。审查于 2017 年第三季度进行，咨询公司已编写一份报告。

35. 超支额已由下列因素部分抵销：(a) 取消原计划为业务连续性雇用的咨询服务，原因是重新排定优先顺序后，改为雇用一名咨询人对区域服务中心进行风险评估，以及取消对发票处理流程的端对端审查，而根据审计委员会关于加强服务中心财务业务的建议为内部控制框架征聘咨询人的工作已在 2015/16 年期间完成；(b) 在决定使用费用较低的商业公司开展培训活动后，取消征聘培训咨询人。

	差异	
公务差旅	(140.1)	(31.6%)

36. 出现这一差异的主要原因是未将在实施本国工作人员和军警人员薪资服务集中化过程中支持区域服务中心所需的临时分派任务编入预算，以及新增了下列公务差旅需求：(a) 在推出团结项目组群 5 和举办相关讲习班期间前往联合国内罗毕办事处；(b) 伽利略退役项目，重点是迁移维持和平特派团和特别政治任务目前仍在使用的后勤执行和服务交付模块；(c) 作为职业安全的组成部分，支持服务中心进行楼宇评估工作；(d) 访问西撒特派团等客户，为其在 2017/18 年度成为客户特派团作准备，并访问中部非洲区域办和马里稳定团等客户特派团；(e) 支持联科行动的关闭清理工作。

37. 超支额已由培训活动公务差旅需求的减少额抵销，原因是严重依赖培训师培训概念，为 464 人举办了 27 次关于团结项目财务、差旅和人力资源模块的培训班。

	差异	
设施和基础设施	3 203.3	42.7%

38. 出现这一差异的主要原因是：(a) 横向工程建造项目的最后合同价降至 330 万美元，低于预算编列的 510 万美元，导致区域服务中心的费用分担额降至 230 万美元，低于预算编列的 350 万美元；(b) 取消安保岗哨门项目，也不实施全基地改进项目；(c) 取消原计划对横向工程项目的监督合同，代之以雇用两名当地工程咨询人进行项目监督；(d) 按照新的费用分担办法，服务中心对联刚特派团为恩德培支助基地提供的维护、安保、公共服务和废物处理等共同服务所分担的费用从 70.6% 降至 53.4%；(e) 发电机燃料消耗量为 80 657 升，低于预算编列的 140 392 升，后者是按服务中心此前占基地 70.3% 的燃料消耗份额计算得出，高于 53.8% 的实际消耗份额。

39. 支出不足额已由未列入计划的用于区域服务中心技术中心供暖、通风和空调系统的工程用品和电气设备以及办公楼宇家具设备的购置额部分抵销。

	差异	
陆运	32.7	25.2%

40. 出现这一差异的主要原因是服务中心使用的车辆从 22 部减为 19 部，导致汽油和润滑油消耗量仅为 31 629 升，低于预算编列的 63 685 升，每升燃料的实际平均价格为 0.86 美元，也低于预算编列的 0.91 美元，维护、修理和保险需求也有所减少。

	差异	
通信	1 562.4	57.9%

41. 出现这一差异的主要原因是：(a) 本报告所述期间没有订立合同，导致未按计划采购电子和通信测量及测试工具；(b) 集中管理的信息和通信技术服务 2016/17 年期间记入区域服务中心的费用较少，部分原因是减少使用 2 台数字无线电收发基站(TETRA)的支助服务，少于预算编列的 4 台基站，以及视频和对话会议费用减少；(c) 每月租赁项目实际费用为 6 000 美元，低于预算编列的每月 30 000 美元，其中包括服务中心在恩德培支助基地安装的高带宽、低延迟卫星技术基础设施费用中所占的份额，以及 2016/17 年期间的服务费。不过，由于基础设施未如期完成安装，服务中心仅向联刚稳定团偿付了服务费。

	差异	
信息技术	(1 687.3)	(63.4%)

42. 出现这一差异的主要原因是本报告所述期间需要增购信息技术设备、软件包和零配件来升级区域服务中心的技术中心，以便在部署到客户特派团之前对系统进行测试，以及需要升级区域培训和会议中心的培训系统，以加强对客户特派团和恩德培工作人员的支助。

	差异	
医疗	106.8	69.8%

43. 出现这一差异的主要原因是由于工作人员部署人数少于原计划，工作人员实际平均人数仅为 347 人，低于预算编列的 421 人，以及由于本报告所述期间缺少系统合同，也没有订立新采购合同的时限，计划中的医疗用品并未购买，导致医疗服务需求减少。

	差异	
其他用品、服务和设备	330.9	38.4%

44. 出现这一差异的主要原因是货运需求减少，这一减少额已由下列因素部分抵销：(a) 在区域服务中心为服务中心工作人员和客户特派团举办培训班的培训费、用品和服务需求增加；(b) 向一位工作人员支付和解费用。

五. 有待大会采取的行动

45. 就乌干达恩德培区域服务中心经费筹措而言，有待大会采取的行动是：

(a) 决定如何处理 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间的未支配余额 2 871 000 美元；

(b) 决定如何处理 2017 年 6 月 30 日终了期间来自投资收入(110 800 美元)和其他/杂项收入(1 400 美元)的其他收入/调整数共计 112 200 美元。
