



大会

Distr.: General
6 March 2018
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 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月
30 日期间的预算

秘书长的报告

目录

	页次
一. 任务和计划成果	5
A. 概况	5
B. 规划假设和特派团支助举措	5
C. 区域特派团合作	15
D. 伙伴关系和与国家工作队的协调	15
E. 成果预算编制框架	16
F. 所需人力资源	28
二. 财政资源	47
A. 概况	47
B. 空缺率	47
C. 培训	48
三. 差异分析	49



四. 有待大会采取的行动	50
五. 为执行大会第 70/286 和 71/293 号决议各项决定和要求、包括经大会核可的行政和预算问题咨询委员会各项要求和建议而采取的后续行动摘要	51
A. 大会	51
B. 行政和预算问题咨询委员会	53
附件	
一. 定义	57
二. 拟议组织结构	58

摘要

本报告载有乌干达恩德培区域服务中心 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期间的预算，数额为 35 194 800 美元。

恩德培区域服务中心将继续向其客户特派团提供下列服务：人力资源；财务、运输和调度服务；人员和货物运输及通信和信息技术支助服务。

拟议预算包括通过合并专用服务线内的职能进行结构重组。区域服务中心的拟议结构重组将通过建立跨服务线的以下四个服务提供科为最终用户提供更加以客户为中心的标准化、及时的优质服务：福利和薪金科，工作人员差旅和报销科，客户服务科，财务和合规监督科。

拟议预算为包括 132 名国际工作人员、270 名本国工作人员和 6 名联合国志愿人员在内的 408 名文职人员编列了经费。

区域服务中心在 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日财政期间的资源需求总额通过一些根据中心服务交付模块制定的成果框架与中心的目标挂钩，这些模块包括：福利和薪金，工作人员差旅和报销，客户服务，财务与合规监测，运输和调度综合控制中心，区域信息和通信技术处。该中心的人力资源按人数归入各个职能领域。

对人力资源和财政资源数额差异的解释在适用情况下与区域服务中心计划的具体产出挂钩。

财政资源

(千美元；预算年度为 7 月 1 日至 6 月 30 日)

类别	支出 (2016/17 年度)	分配数 ^a (2017/18 年度)	费用估计数 (2018/19 年度)	差异	
				数额	百分率
文职人员	24 753.8	24 982.3	27 118.0	2 135.7	8.5
业务费用	11 578.8	8 017.7	8 076.8	59.1	0.7
所需资源毛额	36 332.6	33 000.0	35 194.8	2 194.8	6.7
工作人员薪金税收入	2 686.6	2 993.6	3 078.6	85.0	2.8
所需资源净额	33 646.0	30 006.4	32 116.2	2 109.8	7.0
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—	—
所需资源共计	36 332.6	33 000.0	35 194.8	2 194.8	6.7

^a 大会在其第 71/293 号决议中批款 33 000 000 美元，用作恩德培区域服务中心 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间的维持费用，并决定在客户维和特派团中按比例分配 32 313 100 美元，另外 686 900 美元将由大会第 72/262 号和第 72/263 A-C 号决议核准的 2018-2019 两年期方案预算第 3 款(政治事务)下的批款支付。

人力资源^a

	国际工作 人员	本国工作 人员 ^b	临时职位	联合国志愿 人员组织	共计
主任办公室					
2017/18 年度核定数	18	25	—	6	49
2018/19 年度拟议数	20	31	—	4	55
福利和薪金科(原国际工作人员科)					
2017/18 年度核定数	35	94	—	1	130
2018/19 年度拟议数	36	74	—	—	110
本国工作人员科(并入新的福利和薪金科、工作人员差旅和报销科和客户服务科)					
2017/18 年度核定数	15	36	—	1	52
2018/19 年度拟议数	—	—	—	—	—
军警人员科(并入新的福利和薪金科、工作人员差旅和报销科和客户服务科)					
2017/18 年度核定数	12	48	—	—	60
2018/19 年度拟议数	—	—	—	—	—
工作人员差旅和报销科(新设)					
2017/18 年度核定数	—	—	—	—	—
2018/19 年度拟议数	19	59	—	—	78
客户服务科(新设)					
2017/18 年度核定数	—	—	—	—	—
2018/19 年度拟议数	5	25	—	2	32
财务与合规监测科(原财务报告科)					
2017/18 年度核定数	29	67	—	—	96
2018/19 年度拟议数	26	65	—	—	91
区域信息和通信技术处					
2017/18 年度核定数	13	9	—	—	22
2018/19 年度拟议数	14	10	—	—	24
运输和调度综合控制中心					
2017/18 年度核定数	12	6	—	—	18
2018/19 年度拟议数	12	6	—	—	18
共计					
2017/18 年度核定数	134	285	—	8	427
2018/19 年度拟议数	132	270	—	6	408
净差额	(2)	(15)	—	(2)	(19)

^a 系最高核定/拟议人数。

^b 包括本国专业干事和本国一般事务人员。

有待大会采取的行动见本报告第四节。

一. 任务和计划成果

A. 概况

1. 乌干达恩德培区域服务中心是在大会通过第 64/269 号决议后于 2010 年 7 月成立的,依照全球外勤支助战略,该中心将作为该区域各特派团共用的服务中心。大会在第 69/307 号决议第 62 段中决定给予该中心业务和管理独立权,请秘书长提交该中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间拟议预算,并将该拟议预算记在该中心支持的各特派团账上。大会第 71/293 号决议核准了该中心 2017/18 年度预算,并决定在其第七十二届会议上审议该中心的经费筹措问题。

2. 区域服务中心向参与特派团提供共享服务,其目标是将事务性的、不依赖地点的行政职能由外地特派团转移至服务中心。这包括人力资源、财务、多式联运调度、客货运输及通信和信息技术支助中的事务处理工作。将这些职能集中化意味着在进行流程整合、专业化、标准化和重新设计后,可以更有效地履行这些职能。

3. 该区域服务中心的客户目前由八个维持和平行动(特派团和支助团)和七个特别政治任务组成,包括:

(a) 联合国西撒哈拉全民投票特派团(西撒特派团)、联合国中非共和国多层综合稳定团(中非稳定团)、联合国马里多层综合稳定团(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(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(南苏丹特派团)和联合国索马里支助办公室(联索支助办)等维持和平行动;

(b) 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)、联合国索马里援助团(联索援助团)、联合国驻非洲联盟办事处、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室和秘书长布隆迪问题特使办公室等特别政治任务。

4. 自 2016 年 11 月以来,区域服务中心还为设在非洲的下列特派团提供本国工作人员和单派军警人员的发薪服务:联合国利比里亚特派团(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)、喀麦隆-尼日利亚混合委员会和联合国几内亚比绍建设和平综合办事处(联几建和办)。

5. 在本预算期间,区域服务中心将交付下文各框架所示的有关重要产出,促进向客户特派团提供高效及时的服务。这一预期成绩将促进实现服务中心的目标,而绩效指标则可衡量预算期间在实现这些成绩方面取得的进展。该中心的人力资源按文职人员人数归入各个职能领域。与 2017/18 年度核定预算相比的人数差异在有关构成部分下予以说明。

B. 规划假设和特派团支助举措

6. 区域服务中心的战略目标是以高效、有效、创新和灵活方式向非洲区域的客户特派团提供面向用户的共享服务,致力于满足利益攸关方的期望,支持联合国在不断变化和富有挑战性的全球环境中开展和平行动。自成立以来,该中心行政

服务方面的大部分工作一直致力于稳定和改善服务交付，与此同时，该中心在所支助的特派团增加后，正在扩大能力以及吸收工作人员和流程。在 2018/19 年度，中心的战略远景将继续通过以下措施与秘书长的改革努力保持一致，改革的目的是提高财务效率，更好地组织现有能力和加强对结果的问责而不是对程序问责：

- (a) 加强区域服务中心的现有绩效管理框架，以更高效的方式为客户服务；
- (b) 按照行政和预算问题咨询委员会的建议(A/71/836/Add.9)，推行可扩展模型，以便为 2018/19 所需人员配置提供决策依据；
- (c) 参与东非走廊供应链管理项目的计划中端到端流程；
- (d) 探索如何优化外地特派团的核心通信和信息技术业务；
- (e) 使国有化战略与区域服务中心的业务连续性需求保持一致；
- (f) 执行对外勤支助部管理的共享服务的独立审查的建议以及秘书长的改革举措。

7. 2017 年 7 月至 10 月，对由外勤支助部管理的共享服务进行了大规模独立审查，目的是在五年的运作后审查共享服务的整体质量，提高客户满意度。审查还落实了大会在其第 71/272 号决议中赞同的行政和预算问题咨询委员会就全球服务提供模式提出的关于进行一项全面研究的建议，这项研究应同时考虑到为维和特派团和特别政治任务提供共享服务的三个地点(恩德培区域服务中心、意大利布林迪西全球服务中心和科威特)的现有服务提供安排以及今后的需要(A/71/666，第 46 段和第 71/272 号决议)。在审议共享服务中心、总部和特派团的过程中，审查侧重于外地共享服务提供的与全球服务提供模式的服务范围相一致的行政事务支助，重点是区域服务中心，因为它提供的服务量最大。审查结果提出了一套全面的建议，旨在改善区域服务中心向其客户特派团提供的服务。这些建议包括：

- (a) 设立一个专门的客户关系科，与客户特派团的客户服务股进行整合，通过在所有特派团提供面对面支持并促进标准化和一致的解决方案，改善客户体验；
- (b) 加强治理框架；
- (c) 加强业绩管理，实施业绩报告平衡计分卡，并列入质量指标；
- (d) 审查服务级别协议。

改组恩德培区域服务中心

8. 2017/18 年度，区域服务中心重组了其结构，从跨功能服务线转向中心支助的各类人员，分三个主要支柱：(a) 国际工作人员科(入职和离职服务线、教育补助金服务线、福利和薪金服务线、综合差旅和报销服务线)；(b) 本国工作人员科(人力资源和薪金服务线以及差旅和报销服务线)；(c) 军警人员科(人力资源和薪金服务线、入职和离职服务线以及差旅和报销服务线)。

9. 2018/19 年度，根据独立审查的建议，区域服务中心重新评估了其 2017/18 年度结构，以确定是否可能通过在专项服务线中整合职能来增效。因此，区域服务中心提出重组其结构，为最终用户提供更加以客户为中心的标准化、及时的优质服务。该中心根据共享服务的最佳实践提出了一个更强有力的运营模式，这将有

助于采取明确的绩效监测和报告措施，并强化客户中心。因此，区域服务中心拟通过重新组织现有资源，将其结构重组为以下四个服务提供科：

(a) 福利和薪金科，包括国际工作人员福利和薪金服务线、入职和离职服务线、军警人员福利和薪金服务线以及本国工作人员福利和薪金服务线；

(b) 工作人员差旅和报销科，包括差旅服务线、报销服务服务线和教育补助金服务线；

(c) 客户服务科，包括传播和变革管理股、客户关系和知识管理股以及客户支助股；

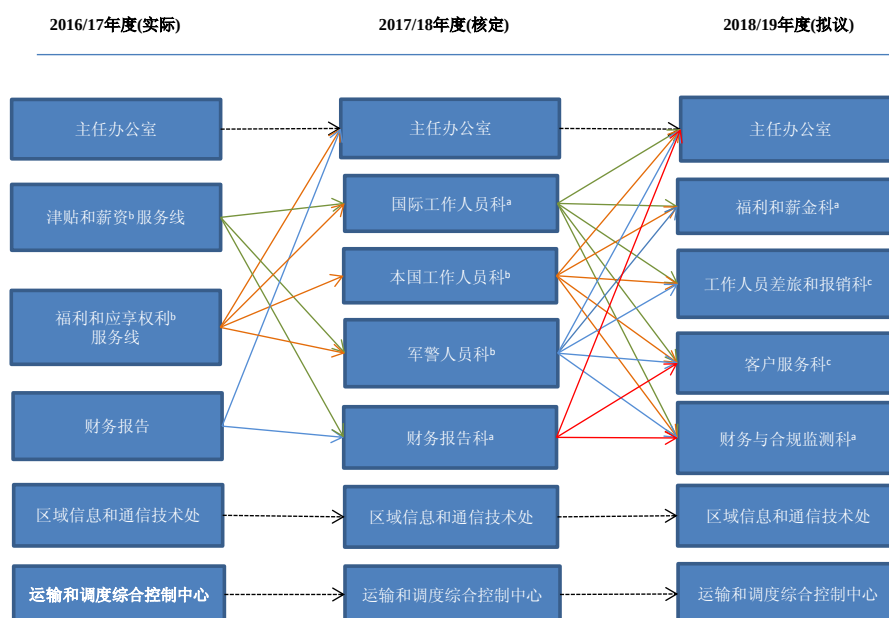
(d) 财务与合规监测科，包括内部控制股、账户股、供应商服务线和出纳员服务线。

10. 中心将继续维持其在主任办公室下的支助职能。虽然它将继续保持运输和调度综合控制中心的专门职能，但这一实体的职能将随着供应链管理的进一步推广而重新调整，特别是结合东非走廊项目和联合国航空业务全面审查的结果进行调整。

11. 2018/19 年度区域服务中心结构的拟议变动与 2017/18 年度和 2016/17 年度的核定结构的比较情况摘要见图一，人员编制变动在图二至六中有进一步说明。按各科编列的拟议员额配置表和变动细节见 F 节。

图一

2018/19 年度区域服务中心拟议改组图



拟议变动

^a 改换名称的科/股。

^b 拆分的科/股。

^c 新设的科/股。

12. 表 1 提供了关于区域服务中心将在其新的拟议服务线下提供的服务的信息。

表 1

恩德培区域服务中心将提供的服务

职能组	服务	特派团
行政职能, 包括对所有人员的人力资源、财务和差旅服务	• 入职和离职服务: 报到/离职, 聘用通知管理、差旅费补助、机票签发、派任津贴、搬迁补助金、周期外付款、离职福利 • 福利和薪金服务: 津贴和收回国际薪金、应享休假、扶养津贴、受抚养人安置费、租金补贴和扣除、其他应享待遇、合同延长、差旅申请、休养旅行的考勤 • 差旅和报销服务: 一笔总付的处理、机票报价和签发、每日津贴预支、差旅费报销、费用报告 • 财务报告: 银行对账, 处理费用回收和借记通知书, 总分类账的维护, 每月和年终财务报告, 增值税和货物税的抵扣, 在建资产核算, 协调对移交给区域服务中心的余留职能的清算支助, 内部控制和合规监测, 第三方索偿, 出纳服务和供应商付款	客户特派团: 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, 联索支助办, 秘书长布隆迪问题特使办公室, 中部非洲区域办, 联索援助团, 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, 联合国驻非洲联盟办事处, 秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室, 西撒特派团和, 以及区域服务中心本身和恩德培支助基地支助的其他实体(综合培训处、内部监督事务厅(监督厅)和区域采购办公室)
国际工作人员的教育补助金和周期外付款	• 教育补助金服务: 教育补助金预支和报销 • 周期外付款: 国际工作人员的派任津贴和搬迁补助金	非洲所有外地特派团。除了客户特派团, 联几建和办、联利支助团、西萨办和喀麦隆-尼日利亚混合委员会也将获得教育补助金和周期外付款服务
本国工作人员和单派军警人员的薪金处理	• 单派军警人员每月生活津贴、预付款和最后付款的支付; 特遣队每日津贴和娱乐假津贴 • 本国工作人员的薪金、预支薪金、养恤金报告、离职、最后付款和周期外付款	非洲所有外地特派团。除了客户特派团, 联几建和办、联利支助团、西萨办和喀麦隆-尼日利亚混合委员会也将获得对其本国工作人员和单派军警人员的发薪服务

13. 独立审查提出的一项主要建议是设立一个客户服务科。依靠拟议的新结构和新设的科, 区域服务中心将能够通过整合职能, 更好地解决人力资源、财务和差旅问题, 并将成为一个更可靠的服务提供者, 从而提高其客户的信心和信任。新设的科旨在建立一个处理客户查询的综合联络中心业务模式和办法, 从而实现重点突出的改善的客户体验, 并设有明确的分层升级模式, 该模式以区域服务中心为其中心, 推动客户体验的一致性和标准化, 以特派团客户服务股作为提供面对面支助的分支, 并直接在中心内进行协调。该科将由一名 P-5 级客户服务经理担任科长, 其主要职责是执行和管理战略, 提高质量, 通过访问特派团建立客户关系, 执行传播和变革管理举措。

举措和支助

14. 作为继续改进共享服务提供的办法的一部分，对外地共享服务进行了一次独立审查。审查范围包括评估如何改善治理、员工队伍、流程、业绩管理、数据和系统以及客户导向。列入了关于如何改进区域服务中心组织结构以加强服务提供的建议。

15. 客户支助人员目前分散在各个特派团，支离破碎，不能有力整合知识和主管权或结果。有一个直接向熟悉中心业务流程并且是中心关键服务领域的既定流程专家的客户关系主管负责的专门客户支助职能，有望改进大型特派团的客户服务业务模式。为了进一步支持分层升级模式，并为各客户支助股提供一个更加一体化的机制，作出了一项安排，以加强对联索支助办和联索援助团工作人员的支助。

16. 在独立审查正在进行之时，意识到潜在变化可能产生的影响程度，中心还认为有必要通过推迟执行核定的 2017/18 年度结构来尽量减少对人员配置和组织设计的干扰，并在 2018/19 年度直接转入新结构。

17. 拟议的区域服务中心新结构将消除多个服务线之间的服务碎片化，将有关职能并入同一个科。在当前结构中，差旅服务分散在国际人员、本国人员和军警人员科以及四条服务线中。独立审查的其中一项建议是将差旅预订和费用报告合并为两个下属股(差旅股和报销股)中。将这些职能从不同位置整合到两个专项服务线中，将实现增效并更好地监督流程。这还将为履行这些职能的工作人员提供更好的成长机会，并确保全中心统一实施政策。

18. 2018/19 年度，区域服务中心还提议设立一个专门的财产管理股，按照审计委员会的建议管理其所有资产和存货。在大会第 69/307 号决议批准其在管理和业务上的独立后，区域服务中心的全部资产和存货都移交中心。此外，随着“团结”项目资产和财产管理模块的启动，中心现在负责管理其资产和存货。在筹备部署和持续稳定资产和财产管理模块期间，区域服务中心从中心内的其他股重新分配资源，造成有关股出现人手紧张和工作积压。拟议的财产管理股将由一名财产管理人(P-3)、一名资产管理人和支助人员组成，以确保分工。区域服务中心将继续依靠联刚稳定团在恩德培支助基地的工作人员的专门知识，履行与供应链协调、后勤以及货物运输、收货和验货有关的职能。

19. 根据大会第 69/307 号决议的要求，秘书长在其关于乌干达恩德培区域服务中心 2016 年 7 月 1 日至 2017 年 6 月 30 日期间预算的报告(A/70/754)中提议，不迟于 2017 年 6 月底将 34 个外勤事务员额本国化。如秘书长关于乌干达恩德培区域服务中心 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间预算的报告(A/71/835)中所述，对该方案进行了修订，本国化的期限被延长 3 年，定于 2019/2020 年度完成。截至 2017 年 7 月 1 日，共有 13 个外勤事务员额完成本国化，国际工作人员与本国工作人员的比率为 32:68。随着本国化开始以来服务范围和数量的增加，并考虑到新招聘的当地工作人员需要经过几年的不断学习才能解释和适用联合国人事行政细则、条例和政策，区域服务中心提议目前不再进一步推进本国化。新的计划是通过招聘增加中心的本国工作人员编制，这是因为先前的本国化战略已不

再能满足中心的业务需求。必须保留足够比例的具有人力资源和财务细则、条例及政策方面的组织知识、经验和专长的工作人员，才能在不影响服务质量的同时，继续为 20 000 多名员工和 4 000 多个商业供应商提供及时、高效和有效的人力资源 and 财务处理服务。业务连续性是任何业务复原力的必要组成部分。如果业务环境出现风险，中心将不得不在很大程度上依赖国际征聘工作人员来维持业务连续性。此外，涉及重要财务责任的职能必须委派给受过必要培训并具备相关经验的工作人员履行。

20. 最后，区域服务中心计划进行“团结”系统的治理、风险与合规模块试点，以实现内部控制框架措施的自动化，目的是保障资产和资源，体现负责任的风险管理。此外，中心提议实施审查流程，以评估中心遵守特雷德韦委员会赞助组织委员会内部控制框架的情况，目的是支持监测活动，为积极评估欺诈风险的下一步工作提供更好的指导。预计将于 2018/19 年度推出针对本国工作人员和军警人员差旅、员工教育补助金自助服务和预算编制的“团结”项目解决方案。中心将继续支持这些“团结”项目模块的推出，并利用现有资源推动这一进程。此外，中心将在运用可扩展模型的基础上重新调整各条服务线的人员配置，以最大限度地发挥资源协同作用，并改善服务交付。中心还将支持联利特派团开展剩余清理结束活动。目前正在制定计划，以与全球服务中心和外勤支助部协调，确保联利特派团顺利完成向区域服务中心的财务和人事行政过渡和移交活动。这些余留活动预计会在联利特派团任务结束后激增，包括处理工作人员离职福利和第三方索赔以及更新 2017/18 年度财务报表。

21. 区域服务中心目前的治理安排包括：

- 指导委员会，成员包括主管外勤支助助理秘书长、外勤支助部各司司长、用户委员会主席和副主席以及作为当然成员的区域服务中心主任
- 用户委员会，成员包括区域服务中心各客户特派团的特派团支助主任和主管，以及担任区域服务中心用户小组秘书的区域服务中心主任，该用户小组成员包括各客户特派团的首席人力资源干事以及财务和预算主任

22. 区域服务中心将继续结合业绩管理框架，使用 iNeed 问询管理系统、呼叫管理解决方案并通过访问特派团来加强客户参与。访问特派团期间继续就改进服务收集了客户反馈。客户还可拨打区域服务中心的客户支助服务台电话，以跟进特定的 iNeed 问询结果。iNeed 自助问询系统的一个优势是确保中心能够有条不紊地接收按人员类别和服务线划分的问询，从而实现高效的分发和监测。设立专门的客户服务科将加强目前的 iNeed 问询和呼叫管理解决方案。

区域信息和通信技术处

23. 区域信息和通信技术处的任务是根据通信和信息技术区域化三项原则向客户特派团提供有效、高效、及时和不受地点限制的信息技术支持服务，这三项原则是：(a) 消除重复工作；(b) 实现规模经济和范围经济；(c) 通过标准化消除特派团之间的服务差距。2018/19 年度，区域信息和通信技术处提供的服务将包括：

- 区域电话计费
- 区域通信和信息技术培训，与意大利布林迪西联合国后勤基地和区域培训和会议中心协调举办
- 与会员国合作，为联合国军事信号学院提供支助，并由外勤支助部信息和通信技术司负责协调
- 在该区域实施企业系统
- 区域信息安全以及通信和信息技术标准合规性调查
- 区域性项目，如卫星光纤——通过中轨道卫星进行受地点限制、成本效益高、高带宽/低延迟连接的试点测试；为业务连续性提供一点对多点链路移动服务，通过访问控制和空中监视系统加强实体安全、态势感知和部队保护，通过资产互操作性解决方案加强沟通
- 创新实验室：在接近该区域特派团实地条件下，在安全环境中测试技术产品和服务

运输和调度综合控制中心

24. 成立运输和调度综合控制中心的目的是与客户特派团协作，巩固、整合和优化东部和中部非洲外地行动的运输和调度服务。控制中心的活动包括对部队轮调进行统一调度规划，从而减少了空飞次数，并尽量减少了对短期包机的依赖。控制中心的作用是协调区域航空资产、地勤支助和飞越/降落许可。

25. 2018/19 年度，运输和调度综合控制中心将参与规划和执行区域辐射举措，使各特派团能共享排定客运航班的航空资产，这将进一步整合区域飞行业务和客运调度。这一举措旨在促进更好地利用资源，提高对区域特派团的服务质量。控制中心根据里尔喷气机的可用性假设以及联索支助办和联刚稳定团的 C-130 等货机的可用性，预测增援(特别)飞行。

26. 控制中心还将参与端到端供应链管理举措，以实施东非走廊项目。

可扩缩模型

27. 大会在第 70/286 号决议中注意到，在为区域服务中心制定可扩缩模型方面需要取得进一步进展，并支持行政和预算问题咨询委员会的建议，即将运输和调度综合控制中心及区域信息和通信技术处纳入可扩缩模型，并在秘书长提交的服务中心下一期预算中列入最新资料(见 A/70/742/Add.17, 第 48 段)。行预咨委会重申，应改进可扩缩模型并将运输和调度综合控制中心和区域信息和通信技术处包含在内(见 A/71/836/Add.9, 第 24 段)，这项建议得到了大会第 71/293 号决议的核可。对该模型的改进仍在审议中，审议的难点是，相较于运输和调度综合控制中心以及区域信息和通信技术处的职能，财务和人力资源核心服务线的工作量和职能有所不同。

28. 适用于 2018/19 年度预算的现行模式仍然侧重于区域服务中心的事务处理工作，不包括运输和调度综合控制中心和区域信息和通信技术处。后两个部门提供的服务与人事行政职能服务线的活动和财务活动基本不兼容，因此通过一个可扩展模型把这三个领域合并到一起是不现实的。对纳入运输和调度综合控制中心与区域信息和通信技术处情形的模拟表明，采用与运输管理或信息通信技术服务的其它类似服务合并的模式，将使这些不同部门更好地发挥可扩展性。

29. 区域服务中心继续采用根据既定数学模型计算客户的财务和人事管理需求的独特业务模式。该模型目前继续确认客户特派团的数量，并侧重于中心直接服务的客户数目。这类客户正在减少，原因是联刚稳定团、达尔富尔混合行动和南苏丹特派团的人员配置均有减少。只有联索支助办预计将小幅增加人员配置，其他客户特派团将维持现有人员配置水平不变。由于认识到区域服务中心工作量与各特派团人员数量之间的因果关系，可扩展模型使用有供资的人员数目，以适当反映业务需求。

30. 在客户特派团正在发生变化这一背景下，有望通过区域服务中心的稳定性提高、熟悉共享服务环境中的流程以及计划实施共享服务审查结果，促进区域服务中心在所需人员配置方面实现增效。区域服务中心在成立之初就重视效率，当时裁撤了 106 个人力资源和财务员额，而今该中心提议更进一步，确认每一个事务性员额都能比一年前支持更多客户。在这方面，通过对 2018/19 年度适用可扩展模型，“团结”系统效益将使中心的事务处理工作增效 5%，再加上需求规模调整，员额数量将比本期减少 21 个。需求规模调整和效率改善这两方面体现出，中心正继续努力实现规模经济，改善业务流程，提高对“团结”系统的熟悉程度并加强对客户的支持。区域服务中心将继续在不追加任何资源的情况下为西萨办、喀麦隆-尼日利亚混合委员会、联几建和办和联利支助团的发薪服务提供支持。

31. 区域信息和通信技术处这一结构是通信和信息技术战略的一部分，与外勤支助部管理的更广泛的特派团网络有着区域性联系，而运输和调度综合控制中心则着重配合提高该区域的航空资产利用率。两者在区域服务中心内的服务交付模式明显不同。因此，为求实际可靠，可扩展模型目前仍只用于确定中心财务和人事管理所需人员配置，运输和调度综合控制中心(18 个员额)和区域信息和通信技术处(22 个员额)不含在内。

可扩展模型的推导

32. 区域服务中心可扩展模型的推导倚重几个关键假设。使用的假设和定义如下：

- 三个人员类别。模型包含的类别有：国际工作人员、本国工作人员和单派军警人员(联合国警察、军事观察员和参谋人员)。
- 使用有供资的人头数。模型适用所有客户特派团每个客户类型的预算编列空缺率，将其作为客户数量的主要指标。

- 加权法。加权法对有供资的人头数采用一套比例，以区分为各类人员提供服务所需的工作量。国际工作人员的系数定在 1.0，作为基准。在评估了中心为客户特派团投入的工作量及其服务级别协议后，得出以下比例：

国际工作人员：1.0

本国工作人员：0.4

单派军警人员：0.4

- 乘数。在可扩缩模型中使用乘数来确定中心每一名工作人员在提供核心事务服务时所支助的客户数目。乘数的推导反映出中心在成立头几年通过裁撤员额实现的增效。使用这一乘数，就可根据有供资的客户人数推导出中心的可扩缩需求。

33. 基于上述假设，确定可扩缩模型包括三个要素，按区域服务中心的所需人员编制分列如下：

(a) **固定费用**：第一个要素(x)是管理服务中心所需的少量固定费用，根据对财务和人力资源以往所需人员编制的回归分析得出。这一要素适用于行政领导和管理职能由少数几个也专门从事预算和直接办公室支助的工作人员提供协助的情况；

(b) **少量间接行政可变费用**：第二个要素(y)是客户管理要素，是根据客户特派团数目得出的最小限度的可变费用。这一要素为中心在传播和变革管理、质量和业务流程管理以及合规要求等领域的业务提供支持。(y)要素取决于客户特派团的规模，即大、中、小型，具体如下：

(一) 1 000 个员额以上的大型特派团，鉴于所涉工作量，中心需要配备 4 名工作人员。南苏丹特派团、达尔富尔混合行动、中非稳定团、马里稳定团和联刚稳定团属于此类；

(二) 加权员额数在 100 到 999 个之间的中型特派团，中心需要配备 2 名工作人员。联阿安全部队、西撒特派团以及联索支助办、联索援助团和大湖区问题特使办公室三者合在一起属于此类；

(三) 100 个员额以下的小型客户，最多需要 1 名工作人员。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和秘书长布隆迪问题特使办公室属于此类。

(c) **事务性可变费用**：第三个要素(z)是最大的可变费用部分，涉及核心事务性和直接服务交付，就其性质而言是最大的可变部分。这一要素根据所服务的客户加权总数计算得出中心的工作人员数目，为避免重复计算，前两项(x 和 y)计算得出的员额数不计在内。从这一核心要素推导出一个数字，反映中心每名工作人员应支持的客户数目。

34. 制定这一模型并不是为了体现客户特派团对员额的直接贡献，而是旨在推算区域服务中心履行职能所需的员额数目。

2018/19 年度可扩缩模型的应用

35. 可扩缩模型运用于区域服务中心 2018/19 年度的结果如下，客户特派团新增了西撒特派团：

(a) 要素 x：固定部分等于 13 个员额；

(b) 要素 y：客户管理部分(由人员配置参数推导而出)等于 30 个员额；

(c) 要素 z：核心事务性和直接服务交付：拟议由中心为 9 394(加权值)个客户提供支持

36. 更新后的模式还纳入了增效 5%这一因素，增效后员额减少了 16 个。

37. 表 2 和 3 列示了将三个要素运用于区域服务中心后得出的结果。

表 2

区域服务中心按特派团分列的员额

类别	达尔富尔 混合行动	联刚 稳定团	南苏丹 特派团	马里 稳定团	中非 稳定团	联索支助 办/联索援 助团/大湖 区问题特 使办公室	联阿安 全部队	西撒 特派团	联合国驻 非洲联盟 办事处	中部非洲 区域办	苏丹和南 苏丹问题 特使办公 室	秘书长布 隆迪问题 特使办公 室	共计
x	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	13
y	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	30
z	62	68	66	46	41	20	9	7	2	1	0	1	323
共计	66	72	70	50	45	22	11	9	3	2	1	2	366

注：x = 区域服务中心的行政领导和管理部分。

y = 客户管理部分，涉及财务和人事管理。

z = 核心事务和直接服务交付部分。

表 3

由区域服务中心提供服务的客户特派团的人员分配情况

类别	达尔富尔 混合行动	联刚 稳定团	南苏丹 特派团	马里 稳定团	中非 稳定团	联索支助 办/联索援 助团/大湖 区问题特 使办公室	联阿安 全部队	西撒 特派团	联合国 驻非洲 联盟办 事处	中部非洲 区域办	苏丹和南 苏丹问题 特使办公 室	秘书长布 隆迪问题 特使办公 室	共计
国际工作人员	644	791	873	703	667	483	127	70	39	24	4	21	4 445
本国工作人员	620	834	544	310	207	98	30	61	7	4	1	2	2 720
军警人员	549	346	491	317	320	5	117	84	0	0	0	0	2 229
共计	1 813	1 971	1 908	1 330	1 194	586	274	215	45	28	5	23	9 394

注：有供资人员的加权总数。使用的权重：国际工作人员，1.0；本国工作人员和军警人员，0.4。

38. 这一模型显示，2018/19 年度，区域服务中心将需要 366 个财务和人力资源员额，相较于 2017/18 年度目前配置的 387 个员额减少 21 个员额(不包括运输和调度综合控制中心以及区域通信和信息技术处的 40 个员额)。

所需财政资源差异

39. 区域服务中心 2018/19 年度拟议预算与 2017/18 年度 3 300 万美元的核定预算相比增加了 2 194 800 美元，即 6.7%。所需资源增加的主要原因是适用的国际工作人员空缺率为 10%，低于核定的 20%，以及 2018/19 年度适用的联合国志愿人员空缺率为 10%，低于核定的 50%。所需资源的增加额由于净减少 19 个员额和职位而被部分抵消。

40. 造成 2018/19 年度所需资源比 2017/18 年度有所增加的主要因素见表 4。本报告第三节中的差异分析中载有补充说明。

表 4

造成 2017/18 年度和 2018/19 年度所需资源差异的主要因素

(千美元)

2017/18 年度核定资源		33 000.0
数额		
文职人员		2 135.7
国际工作人员	2 561.7	
本国工作人员	(608.0)	
联合国志愿人员	182.0	
业务费用		59.1
2018/19 年度拟议所需资源总额		35 194.8

C. 区域特派团合作

41. 区域服务中心由联刚稳定团提供支助，联刚稳定团作为恩德培支助基地的东主，按照运作级别协议提供若干支助服务。中心与联刚稳定团之间有一项在费用偿还基础上提供共同事务服务的业务协议。中心与联刚稳定团目前正在讨论更新这一协议。根据主管外勤支助事务副秘书长和主管中央支助事务助理秘书长之间的互换备忘录，区域采购办公室将继续为中心的所有采购活动提供支持。

D. 伙伴关系和与国家工作队的协调

42. 区域服务中心将继续协助安全和安保部领导的联合国安全管理系统在全国范围开展工作，通过在费用偿还基础上使用中心的培训设施为联合国各机构、基金和方案提供支持。

43. 区域服务中心将继续参与联合国乌干达国家工作队的工作。此外，鉴于除维持和平时行动部和外勤支助部特派团以外还有许多驻乌干达的联合国机构，中心今后计划把握这一有利条件，在可持续性计划中将其培训设施的使用扩大到这些机构，以维持设在恩德培的区域培训和会议中心。作为乌干达最大的联合国实体，区域服务中心还发挥其促进区域和非洲维和的作用，时常与外交部和国防部进行互动。

E. 成果预算编制框架

44. 在 2018/19 年度，为响应经大会第 70/289 号决议核可的行政和预算问题咨询委员会建议，区域服务中心的成果预算编制框架按服务线编列。主要业绩指标与图一所示的中心拟议组织结构一致，并反映各服务线的具体业务。本拟议预算列有一个支助部分，其中含有下文所述的提高中心业务效率和成效方面的业绩指标和具体目标。

45. 框架按以下职能领域划分：国际工作人员、本国工作人员、军警人员、福利和薪金、工作人员差旅和报销、客户服务、财务与合规监测报告、区域通信和信息技术、运输和调度综合控制。成果预算编制框架中涉及区域服务中心内部业务的支助部分作为主任办公室的一部分列示。在本预算期内，中心将通过交付下文各框架所列有关主要产出，为实现一系列预期成绩做出贡献。

主任办公室

预期成绩	绩效指标
1.1 向区域服务中心提供迅速、有效、高效和负责的支助服务	1.1.1 上年核销预算债务占上期结转债务百分比 (2016/17 年度：≤5(不适用)；2017/18 年度：≤5%；2018/19 年度：≤5%)
	1.1.2 核定国际员额空缺的年平均百分比 (2016/17 年度：20.5%；2017/18 年度：10%±2%；2018/19 年度：5%±2%)
	1.1.3 女性国际文职人员的年平均百分比 (2016/17 年度：47%；2017/18 年度：≥40%；2018/19 年度：≥40%)
	1.1.4 所有国际候选人甄选中名册征聘从空缺通知结束到选定候选人的平均工作日 (2016/17 年度：21.4；2017/18 年度：≤48；2018/19 年度：≤48)
	1.1.5 所有国际候选人甄选中具体员额征聘从空缺通知结束到选定候选人的平均工作日 (2016/17 年度：86；2017/18 年度：≤130；2018/19 年度：≤90)
	1.1.6 外勤支助部环境管理记分卡上的总得分 (2016/17 年度：不适用；2017/18 年度：100；2018/19 年度：100)
	1.1.7 外地职业安全风险管理政策的遵守情况 (2016/17 年度：20%；2017/18 年度：100%；2018/19 年度：100%)
	1.1.8 根据 20 项基本主要业绩指标所得的外勤支助部财产管理指数总体得分(2016/17 年度：不适用；2017/18 年度：≥1 800；2018/19 年度：≥1 800)

预期成绩	绩效指标
	1.1.9 区域培训和会议中心收到的活动申请在 24 小时内得到答复的百分比(2016/17 年度: 88%; 2017/18 年度: ≥98%; 2018/19 年度: ≥98%)
	1.1.10 在计划购置数量和及时性上偏离需求计划情况(2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 不适用; 2018/19 年度: ≤20%)

产出

改进服务

- 按照外勤支助部的环境战略, 执行全特派团环境行动计划
- 支持执行外勤支助部供应链管理战略和蓝图

审计、风险和合规事务

- 执行目标在年底(12 月 31 日)前落实的监督厅建议以及管理层接受的上一财政年度审计委员会提出的建议中任何尚待执行的建议

预算、财务和报告事务

- 根据授权, 为 35 194 800 美元的预算提供预算、财务和会计服务
- 根据《国际公共部门会计准则》(《公共部门会计准则》)和《联合国财务条例和细则》编制完成区域服务中心和客户特派团的年度财务决算表

文职人员事务

- 根据授权, 为最多 408 名核定文职人员(132 名国际工作人员、270 名本国工作人员和 6 名联合国志愿人员)提供人力资源服务, 包括支持报销、应享权利和福利处理、征聘、员额管理、预算编制和工作人员业绩管理
- 为 712 名文职人员提供行动区内培训课程, 并支持 35 名文职人员参加行动区外培训
- 支持处理文职人员 83 项行动区内非培训类差旅申请、43 项行动区外非培训类差旅申请和 35 项培训类差旅申请

设施、基础设施和工程事务

- 为 1 个地点的总共 1 个特派团驻地提供保养和维修服务, 由联刚稳定团为恩德培区域服务中心位于恩德培支助基地的办公房地提供该服务
- 支持 3 个建造、翻新和改建项目, 由联刚稳定团为恩德培支助基地管理项目
- 在 1 个驻地提供清洁、场地保养、虫害防治和洗衣服务以及餐饮服务, 由联刚稳定团为恩德培支助基地管理该服务

燃料管理事务

- 提供经费, 用于供应和储存 1 个地点各配送点和储存设施的 291 000 升汽油(31 000 升用于陆运, 260 000 升用于发电机和其他设施)、机油和润滑油, 由联刚稳定团恩德培支助基地为该地点提供服务

地理空间、信息和电信技术事务

- 提供和支持 473 部手提式无线电台、20 台车用移动无线电台以及 18 台基站无线电台
- 为平均 473 名文职和军警最终用户提供并支持 473 台计算机设备和 77 台打印机,此外还有 243 台计算机设备和 19 台打印机供特遣队人员连网,并提供和支持其他共同服务

医疗服务

- 提供医疗服务和用品(包括疏散安排)经费,以支持联刚稳定团恩德培支助基地诊所

供应链管理事务

- 根据授权,为估计值为 90 万美元的货物和商品采购提供规划和采购支助
- 根据授权,管理、核算和报告不动产、厂场和设备、财务性和非财务性存货以及低于门槛值、历史成本总额为 1 100 万美元的设备

车辆管理和地面运输事务

- 提供经费,用于联刚稳定团恩德培支助基地检修的 20 辆联合国所属轻型客车的运行和维护

外部因素

若干因素可能影响按计划交付拟议产出的能力,其中包括:计划假设中没有预见到的政治、安全、经济和人道主义形势的变化或天气条件;其他不可抗力情况;本报告所述期间客户特派团的变动;东道国政府对《部队地位协定》/《特派团地位协定》各项规定遵守情况的差异;会员国延迟签署关于部署军警人员和设备的谅解备忘录和协助通知书;部队或警察派遣国的能力差距;无法获得雇用选定文职工作人员候选人的所有必要许可;预算中没有预见到的货币汇率变动;预算中没有预见到的市场价格变动。

福利和薪金科

46. 福利和薪金科将为包括国际工作人员、本国工作人员和军警人员在内的全部三个职类工作人员提供人力资源和薪金服务。该科将由一名服务交付主管领导,由以下服务线组成:入职和离职、国际福利和薪金、本国工作人员福利和薪金以及军警人员福利和薪金。

入职和离职服务线

预期成绩	绩效指标
2.1 为客户特派团提供有效和高效的入职和离职服务	2.1.1 完成收到的入职个例所需时间保持在 90 天/120 天内(2016/17 年度: 82%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)
	2.1.2 完成国际工作人员报到流程所需时间保持在 2 天/7 天内(2016/17 年度: 100%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)
	2.1.3 完成国际工作人员离职手续所需时间保持在 1 天/5 天内(2016/17 年度: 83%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)

产出

- 完成了 1 251 名国际工作人员(中非稳定团 309 人、马里稳定团 155 人、联刚稳定团 175 人、秘书长布隆迪问题特使办公室 15 人、达尔富尔混合行动 159 人、联阿安全部队 40 人、南苏丹特派团 190 人、中部非洲区域办 16 人、联索援助团 56 人、联索支助办 136 人)的入职程序
- 为 147 名国际工作人员办理报到手续(联刚稳定团 79 人、联阿安全部队 12 人、南苏丹特派团 56 人)
- 为 106 名国际工作人员办理离职手续(中非稳定团 3 人、马里稳定团 3 人、联刚稳定团 64 人、达尔富尔混合行动 13 人、联阿安全部队 5 人、南苏丹特派团 17 人、联索援助团 1 人)

国际福利和薪金服务线

预期成绩	绩效指标
2.2 向客户提供有效和高效的人力资源服务。	2.2.1 按时延长合同，不耽误发薪(2016/17 年度：84%；2017/18 年度：99%；2018/19 年度：99%)
	2.2.2 处理完成收到的工作人员应享权利申请所需时间保持在 14 个工作日内(2016/17 年度：67%；2017/18 年度：98%；2018/19 年度：98%)
	2.2.3 处理和批准待支付安置费所需时间保持在 5 天内(2016/17 年度：83%；2017/18 年度：98%；2018/19 年度：98%)
	2.2.4 处理和批准待支付搬迁补助金所需时间保持在 5 天内(2016/17 年度：79%；2017/18 年度：98%；2018/19 年度：98%)
	2.2.5 处理完成休养假申请所需时间保持在提交申请后 7 天内(2016/17 年度：90%；2017/18 年度：90%；2018/19 年度：90%)

产出

- 为国际工作人员延长 3 264 份合同(西撒特派团 53 份、中非稳定团 487 份、马里稳定团 457 份、联刚稳定团 639 份、达尔富尔混合行动 508 份、联阿安全部队 115 份、南苏丹特派团 567 份、联合国驻非洲联盟办事处 35 份、中部非洲区域办 24 份、联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 360 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 4 份以及秘书长布隆迪问题特使办公室 15 份)
- 为国际工作人员处理 3 430 份个人应享权利申请(中非稳定团 421 份、马里稳定团 686 份、联刚稳定团 639 份、达尔富尔混合行动 404 份、联阿安全部队 115 份、南苏丹特派团 744 份、中部非洲区域办 42 份、联索援助团 356 份以及秘书长布隆迪问题特使办公室 23 份)
- 为国际工作人员处理 10 790 份休假申请(中非稳定团 1 742 份、马里稳定团 1 803 份、联刚稳定团 1 244 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 10 份、达尔富尔混合行动 2 096 份、联阿安全部队 407 份、南苏丹特派团 2 637 份、中部非洲区域办 4 份、联索援助团 368 份和联索支助办 479 份)
- 处理 687 份派任津贴申请(西撒特派团 14 份、中非稳定团 147 份、马里稳定团 90 份、联刚稳定团 128 份、达尔富尔混合行动 71 份、联阿安全部队 32 份、南苏丹特派团 124 份、联索援助团 26 份以及联索支助办 55 份)

- 处理 1 034 份安置费申请(西撒特派团 17 份、中非稳定团 221 份、马里稳定团 152 份、联刚稳定团 213 份、达尔富尔混合行动 94 份、联阿安全部队 41 份、南苏丹特派团 166 份、联索援助团 32 份以及联索支助办 98 份)

本国工作人员福利和薪金服务线

预期成绩	绩效指标
3.1 向客户提供有效和高效的人力资源服务	3.1.1 完成合同延期所需时间保持在薪金单锁定前(2016/17 年度: 93%; 2017/18 年度: 99%; 2018/19 年度: 99%) 3.1.2 处理完成收到的工作人员应享权利申请所需时间保持在 14 个工作日内(2016/17 年度: 59%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%) 3.1.3 处理完成休假申请(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)所需时间保持在 7 天内(2016/17 年度: 77%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%) 3.1.4 不明原因被锁定薪金单的人员百分比(2016/17 年度: ≤0.5%; 2017/18 年度: ≤0.5%; 2018/19 年度: ≤0.5%) 3.1.5 处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2016/17 年度: 97%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)

产出

- 为本国工作人员延长 2 992 份合同(西撒特派团 46 份、中非稳定团 117 份、马里稳定团 324 份、联刚稳定团 1 406 份、达尔富尔混合行动 333 份、联阿安全部队 62 份、南苏丹特派团 625 份、中部非洲区域办 1 份、联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 78 份)
- 为本国工作人员处理 7 481 份个人应享权利申请(西撒特派团 156 份、中非稳定团 404 份、马里稳定团 733 份、联刚稳定团 2 439 份、达尔富尔混合行动 2 152 份、联阿安全部队 72 份、南苏丹特派团 1 266 份、中部非洲区域办 12 份、联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区问题特使办公室 244 份、秘书长苏丹和南苏丹问题特使办公室 3 份)
- 为本国工作人员处理 2 208 份休假申请(有证明病假、无薪特别假、带薪特别假、陪产假和产假)(中非稳定团 211 份、马里稳定团 58 份、联刚稳定团 577 份、达尔富尔混合行动 241 份、联阿安全部队 102 份、南苏丹特派团 825 份、中部非洲区域办 4 份以及联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 190 份)

军警人员服务线

预期成绩	绩效指标
4.1 向客户提供有效和高效的薪金服务	4.1.1 处理薪金相关付款所需时间保持在每月到期日前(2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)

预期成绩	绩效指标
	4.1.2 维持在离职后三个月内发放留置款项的比例(2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)
	4.1.3 完成军警人员报到手续所需时间保持在到达后 2 天/7 天内(2016/17 年度: 89%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)
	4.1.4 完成军警人员离职手续所需时间保持在 3 天/7 天内(2016/17 年度: 41%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)
	4.1.5 发放特派任务生活津贴预支款所需时间保持在到达后 2 天内(2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)
	4.1.6 发放最后付款所需时间保持在任职期最后一天或之前(2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)

产出

- 处理 84 560 份薪金相关付款(西撒特派团 1 512 份、中非稳定团 5 826 份、马里稳定团 27 774 份、联刚稳定团 8 415 份、达尔富尔混合行动 22 515 份、联阿安全部队 1 813 份、南苏丹特派团 16 376 份、联合国西非办事处(西非办)12 份和联索援助团 317 份)
- 为 879 名军警人员办理报到手续(联刚稳定团 378 名、联阿安全部队 146 名和南苏丹特派团 355 名)
- 为联刚稳定团 628 名军警人员办理离职手续
- 为军警人员上任、卸任和延期事项完成 19 648 次人事行动(西撒特派团 872 次、中非稳定团 1 022 次、马里稳定团 6 650 次、联刚稳定团 662 次、达尔富尔混合行动 5 102 次、联阿安全部队 551 次、南苏丹特派团 4 689 次和联索支助办/联索援助团/秘书长大湖区问题特使办公室 100 次)

工作人员差旅和报销科

47. 工作人员差旅和报销科将为包括国际工作人员、本国工作人员和军警人员在内的全部三个职类工作人员提供旅行票务和报销服务，并为国际工作人员提供教育补助金预支和报销服务。该科将由一名服务交付主管领导，由下列服务线组成：差旅、报销和教育补助金。

差旅服务线

预期成绩	绩效指标
5.1 向客户提供有效和高效的差旅服务	5.1.1 处理应享旅行申请所需时间保持在 14 天/20 天内(2016/17 年度: 62%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)

预期成绩	绩效指标
	5.1.2 公务差旅出票时间保持在 3 天/7 天内 (2016/17 年度: 61%/98%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)
	5.1.3 在旅行前提前至少 16 个日历日购票的规定 合规率(2016/17 年度: 16%; 2017/18 年度: 75%; 2018/19 年度: 75%)
	5.1.4 退回不合规定的费用报告所需时间保持在 10 个日历日内(2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%/100%)

产出

- 为国际工作人员处理 8 499 份休养假申请(中非稳定团 1 528 份、马里稳定团 1 745 份、联刚稳定团 587 份、达尔富尔混合行动 1 855 份、南苏丹特派团 1 831 份、联阿安全部队 286 份、联索支助办和联索援助团 667 份)
- 为文职人员和军警人员签发 23 538 张公务差旅机票(西撒特派团 5 张、中非稳定团 2 401 张、马里稳定团 7 738 张、联刚稳定团 1 969 张、达尔富尔混合行动 4 651 张、联阿安全部队 604 张、南苏丹特派团 4 403 张、中部非洲区域办 380 张、秘书长布隆迪问题特使办公室 137 张、联索援助团 516 张和联索支助办 734 张)

报销服务线

预期成绩	绩效指标
6.1 向客户提供有效和高效的财务服务	6.1.1 处理费用报告所需时间保持在 21 天内 (2016/17 年度: 98%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%)

产出

- 处理 47 230 份费用报告(西撒特派团 12 份、中非稳定团 6 214 份、马里稳定团 8 831 份、联刚稳定团 14 664 份、达尔富尔混合行动 9 634 份、联阿安全部队 539 份、南苏丹特派团 5 262 份、中部非洲区域办 193 份、秘书长布隆迪问题特使办公室 205 份、联索援助团 609 份和联索支助办 1 067 份)

教育补助金服务线

预期成绩	绩效指标
7.1 向客户提供有效和高效的教育补助金服务	7.1.1 教育补助金申请(报销和预付)在 4 周内得到处理的百分比(2016/17 年度: 53%; 2017/18 年度: 96%; 2018/19 年度: 96%)
	7.1.2 不合规定的教育补助金申请(报销和预付)在 14 天内退回的百分比(2016/17 年度: 12%; 2017/18 年度: 12%; 2018/19 年度: 12%)

预期成绩	绩效指标
	7.1.3 在收到教育补助金申请(报销和预付)后 14 天内回复特派团的百分比(2016/17 年度: 90%; 2017/18 年度: 90%; 2018/19 年度: 90%)
产出	
处理 7 295 份教育补助金申请(报销和预付)(西撒特派团 155 份、中非稳定团 907 份、马里稳定团 1 095 份、联刚稳定团 1 491 份、达尔富尔混合行动 1 186 份、联阿安全部队 266 份、南苏丹特派团 1 452 份、联合国驻非洲联盟办事处 69 份、中部非洲区域办 47 份、联索援助团 195 份和联索支助办 432 份)	

客户服务科

48. 共享服务审查建议设立客户服务科，并得到项目委员会的批准。该科将负责所有客户服务和知识管理，对客户询问提供解决办法，并与所有客户特派团建立客户关系。该科将由一名 P-5 级客户服务科长领导，由下列股组成：传播和变革管理股、客户关系和知识管理股以及客户支助股。

预期成绩	绩效指标
8.1 提供有效和高效的客户服务，提升客户满意度	8.1.1 答复客户通过 iNeed 系统所提询问的时间保持在 2 个工作日内(2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%; 2018/19 年度: 75%) 8.1.2 解决客户通过 iNeed 系统所提询问的时间保持在 7 个工作日内(2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%; 2018/19 年度: 75%) 8.1.3 保持为国际工作人员、本国工作人员、军警人员提供的所有入职和离职、应享旅行、公务差旅、差旅费报销和教育补助金服务以及为供应商提供的供应商服务的客户满意度，每年开展两次调查以衡量满意度(2016/17 年度: 75%; 2017/18 年度: 75%; 2018/19 年度: 75%)
产出	
- 解决国际工作人员提出的 29 750 项询问(西撒特派团 139 项、中非稳定团 5 018 项、马里稳定团 4 253 项、联刚稳定团 7 082 份、达尔富尔混合行动 5 380 项、联阿安全部队 756 项、南苏丹特派团 5 467 项、中部非洲区域办 93 项以及联索援助团/联索支助办/秘书长大湖区问题特使办公室 1 562 项) - 每年对区域服务中心客户群进行 2 次客户调查	

财务与合规监测科

49. 财务与合规监测科将负责履行所有核心会计职能，包括维护总分类账、维护应付款和应收款记录、对账、处理发票和履行出纳职能。该科将由会计股、内部控制股、供应商服务线和出纳服务线组成。供应商服务线将接管和履行为所有职

类工作人员处理旅行发票的职能，该职能以前由会议和培训旅行服务线、军警人员服务线和应享旅行服务线负责管理。

预期成绩	绩效指标
9.1 向客户提供有效和高效的财务报告和管 理支持	9.1.1 在既定的总部每月最后期限前提供财务月报(试算表和其他附表)(2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 100%) 9.1.2 支付供应商有效发票所需时间保持在 27 天内(2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 98%; 2018/19 年度: 98%) 9.1.3 继续获得供应商提供的及时付款折扣(2016/17 年度: 97%; 2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 100%) 9.1.4 处理非薪金相关付款所需时间保持在自动付款流程后 3 个工作日内(2016/17 年度: 91%; 2017/18 年度: 85%; 2018/19 年度: 85%) 9.1.5 在发薪日或发薪日之前向国际工作人员支付薪金相关付款的百分比(2016/17 年度: 100%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%) 9.1.6 在相关标准作业程序指明的时间内发布每月内部管控报告的百分比(2016/17 年度: 98%/100%; 2017/18 年度: 98%/100%; 2018/19 年度: 98%/100%)

产出

- 根据《公共部门会计准则》标准，为 18 个客户特派团(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、中部非洲区域办、联科行动、联索援助团、联索支助办、秘书长大湖区问题特使办公室、苏丹和南苏丹问题特使办公室、索马里和厄立特里亚问题监测组、秘书长布隆迪问题特使办公室、联合国布隆迪选举观察团(联布观察团)、联合国埃博拉应急特派团、联合国布隆迪办事处和联合国驻非洲联盟办事处)、区域服务中心以及视需要为其他特派团编制 216 份财务月报(至试算表阶段)
- 为 12 个客户特派团编制开户行月度银行余额调节报告
- 处理 76 476 笔供应商付款(中非稳定团 9 269 笔、马里稳定团 10 843 笔、联刚稳定团 14 444 笔、达尔富尔混合行动 10 759 笔、联阿安全部队 2 815 笔、南苏丹特派团 12 232 笔、中部非洲区域办 707 笔、联索援助团和联索支助办 14 128 笔、联布观察团 40 笔以及秘书长大湖区问题特使办公室、联合国驻非洲联盟办事处和区域服务中心 1 239 笔)

预期成绩	绩效指标
9.2 遵守内部财务控制框架	9.2.1 内部控制审查表明控制框架得到遵守(2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 100%)

产出

- 对区域服务中心的每条事务处理服务线开展 4 次审查并发布报告
- 每年对区域服务中心客户群进行 2 次客户调查

区域信息和通信技术处

50. 区域信息和通信技术处自 2013 年起加入区域服务中心。该处负责加强统一原则和规模经济原则并消除重复劳动。该单位设在一个拥有完善的空中运输和通信基础设施的安全环境中，可充分利用其贴近非洲维持和平特派团的优势。

预期成绩	绩效指标
10.1 通过提供区域结构和标准化，以连贯、高水平的交付区域电话计费服务	10.1.1 在收到经用户验证的发票的 7 天/15 天内发送电话账单(2016/17 年度：97%/100%；2017/18 年度：97%/100%；2018/19 年度：99%/100%)

产出

- 为区域服务中心 9 个客户特派团约 82 873 个电话账单账户(中非稳定团 17 692 个、马里稳定团 3 814 个、联刚稳定团 10 075 个、达尔富尔混合行动 16 896 个、联阿安全部队 2 596 个、南苏丹特派团 21 676 个、中部非洲区域办 28 个、联索支助办 9 948 个和秘书长大湖区问题特使办公室 148 个)提供服务

预期成绩	绩效指标
10.2 通过加强区域服务中心和区域服务中心客户特派团文职和军警人员的技能，让业务需求和战略需求接轨	10.2.1 学生对课程内容与当前工作需求和发展可转让的技能相关性的满意度(2016/17 年度：80%；2017/18 年度：80%；2018/19 年度：80%)
	10.2.2 区域服务中心和中心客户特派团中对区域信息和通信技术处能力建设和培训方案的满意度(2016/17 年度：80%；2017/18 年度：80%；2018/19 年度：80%)

产出

- 对区域服务中心内 20 次或更多的通信和信息技术培训班进行协调
- 向文职和军警人员提供通信和信息技术培训课和活动的季度报告

预期成绩	绩效指标
10.3 有效和高效地管理通信和信息技术资产	10.3.1 维持已超过预期寿命的非消耗性资产(2016/17 年度：10%或更低；2017/18 年度：10%或更低；2018/19 年度：10%或更低)；
	10.3.2 维持库存中状况好或还不错的非消耗性资产(2016/17 年度：10%或更多；2017/18 年度：10%或更多；2018/19 年度：10%或更多)

产出

- 对消耗性和非消耗性资产进行季度实物核查和报告
- 对绩效指标进行每月审查和报告，包括为纠正任何偏差而记录和采取的行动

预期成绩	绩效指标
10.4 客户对区域通信和信息技术服务的满意度高	10.4.1 通过客户满意度调查所衡量出来的客户对区域信息和通信技术处的满意度(2016/17 年度: 不适用; 2017/18 年度: 80%; 2018/19 年度: 80%)

产出

- 部署移动服务(如点对多点微波技术、LTE)，以促进由客户特派团确定的区域服务中心高级管理层和关键职能工作人员的业务连续性
- 区域灾后恢复准备状态季度评估
- 区域服务中心客户群每年完成 2 次客户调查

预期成绩	绩效指标
10.5 为区域服务中心及该中心的客户特派团实施并开通通信和信息技术企业系统项目	10.5.1 按照区域服务中心和中心客户特派团的要求，按时完成外地支助套件模块(2016/17 年度: 95%; 2017/18 年度: 95%; 2018/19 年度: 80%)
	10.5.2 按照区域服务中心和中心客户特派团的要求，及时完成通信和信息技术企业系统(2016/17 年度: 80%; 2017/18 年度: 80%; 2018/19 年度: 80%)

产出

- 根据客户要求，向提出请求的客户特派团提供关于外地支助套件模块安装情况的一年两期报告，预计最少要有 5 次安装
- 根据客户要求，提供关于所有系统安装(外地支助套件、iNeed、iNeed 自助服务、Cosmos、维持和平行动内联网(POINT)、呼号业务管理和电子追踪系统(COMET)、电子账单)培训班数目和学员人数的一年两期报告，预计至少举行 10 次培训班
- 向所有系统安装提供早期存活支持，期间为安装后 1 个月
- 根据信息和通信技术司的政策，提交支持区域特派团任务的技术测试和评价年度报告。报告长度以区域服务中心和客户特派团的需求为基础

运输和调度综合控制中心

51. 成立运输和调度综合控制中心的目的是与客户特派团协作，巩固、整合和优化东部和中部非洲外地行动的运输和调度服务。控制中心的活动包括统一部队轮调的调度规划，从而减少空飞次数，并尽量减少对短期包机的依赖。

52. 2018/19 年度期间，运输和调度综合控制中心将继续参与规划和执行区域辐射举措，进一步整合区域飞行业务和客运调度。这一举措旨在促进更好地利用资源，提高对区域特派团的服务质量。

预期成绩	绩效指标
11.1 以按照综合区域航班时刻表执飞的航班运送乘客和货物/行李	11.1.1 维持对综合区域航班时刻表下航班的客运和货物/行李运输能力的使用率(2016/17 年度: 70%; 2017/18 年度: 70%; 2018/19 年度: 70%)

产出

- 协调共计 1 378 个飞行小时(联刚稳定团 78 个、联阿安全部队 468 个、南苏丹特派团 832 个)
- 协调运送 37 711 名乘客(联刚稳定团 3 058 人、联阿安全部队 9 173 人、南苏丹特派团 25 480 人)

预期成绩	绩效指标
11.2 建立一个全面运作的区域供应链实体，明确规定其作用和责任，并与区域外地特派团和其他端到端供应链利益攸关方密切合作	11.2.1 与外勤支助部和区域采购办公室协调，为区域特派团建立协调一致的规划、采购和交付流程(2016/17 年度: 90%; 2017/18 年度: 90%; 2018/19 年度: 90%)

产出

- 交付 320 000 令纸(联刚稳定团 244 000 令、联阿安全部队 1 000 令、南苏丹特派团 33 000 令以及联索支助办 42 000 令)
- 交付 9 440 台空调(联刚稳定团 1 300 台、达尔富尔混合行动 900 台、联阿安全部队 1 400 台、南苏丹特派团 4 400 台以及联索支助办 1 440 台)
- 交付 175 620 件办公家具(联刚稳定团 11 797 件、联阿安全部队 420 件、南苏丹特派团 25 841 件以及联索支助办 137 562 件)
- 交付 115 316 件家居床品(联刚稳定团 16 282 件、联阿安全部队 29 500 件、南苏丹特派团 5 868 件以及联索支助办 63 666 件)
- 交付各种规格的电缆

预期成绩	绩效指标
11.3 协调为区域特派团工作人员举办的区域运输技术培训/讲习班	11.3.1 协调计划中的培训/讲习班(2016/17 年度: 100%; 2017/18 年度: 100%; 2018/19 年度: 100%)

产出

- 3 次危险货物复习课程(联阿安全部队 1 次、南苏丹特派团 2 次)

外部因素

有几个因素可能会影响到按计划交付拟议产出的能力，其中包括政治、安全、经济和人道主义方面的变化以及其他不可抗力情况

F. 所需人力资源

53. 如上文第 8 至 10 段所述，区域服务中心将调整其结构，以便由以下四个服务交付科向最终用户提供更加以客户为中心、标准化、及时和高质量的服务：(a) 福利和薪金科；(b) 工作人员差旅和报销科；(c) 客户服务科；(d) 财务与合规监测科。

54. 2018/19 年度区域服务中心的拟议所需人员编制共计 408 个员额和职位，反映拟裁撤共计 21 个员额和职位，其中包括 3 个国际员额(2 个 P-3 和 1 个 P-2)、16 个本国员额(2 个本国专业干事和 14 个本国一般事务)和 2 个联合国志愿人员职位，并拟议在区域信息和通信技术处设立 2 个员额(1 个 P-3 和 1 个本国专业干事)，为联合国军事信号学院提供支助。拟议中止过去三年来的本国化方案，以便更好地评估已完成的本国化战略对区域服务中心的影响。

表 5

2018/19 年度区域服务中心按职能分列的拟议人员配置情况

	国际工作人员							本国工作人员					联合国 志愿 人员	共计
	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	外勤 事务	国际 工作 人员 小计	本国 专业 干事	本国 一般 事务	本国 工作 人员 小计			
主任办公室														
2017/18 年度核定员额	—	1	1	3	5	2	6	18	4	21	25	6	49	
2018/19 年度拟议员额	—	1	1	3	5	3	7	20	5	26	31	4	55	
净变动	—	—	—	—	—	1	1	2	1	5	6	(2)	6	
福利和薪金科(原为国际工作人员科)														
2017/18 年度核定员额	—	—	1	4	6	2	22	35	8	86	94	1	130	
2018/19 年度拟议员额	—	—	1	4	7	1	23	36	9	65	74	—	110	
净变动	—	—	—	—	1	(1)	(1)	1	1	(21)	(20)	1	(20)	
本国工作人员科														
2017/18 年度核定员额	—	—	1	1	6	—	7	15	4	32	36	1	52	
2018/19 年度拟议员额	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
净变动	—	—	(1)	(1)	(6)	—	(7)	(15)	(4)	(32)	(36)	(1)	(52)	
工作人员差旅和报销科														
2017/18 年度核定员额	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
2018/19 年度拟议员额	—	—	1	3	3	—	12	19	4	55	59	—	78	
净变动	—	—	1	3	3	—	12	19	4	55	59	—	78	
军警人员科														
2017/18 年度核定员额	—	—	1	1	3	1	6	12	5	43	48	—	60	
2018/19 年度拟议员额	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
净变动	—	—	(1)	(1)	(3)	(1)	(6)	(12)	(5)	(43)	(48)	—	(60)	

	国际工作人员							本国工作人员			本国 工作 人员 小计	联合国 志愿 人员	共计
	D-2	D-1	P-5	P-4	P-3	P-2/1	外勤 事务	国际 工作 人员 小计	本国 专业 干事	本国 一般 事务			
客户服务科													
2017/18 年度核定员额	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2018/19 年度拟议员额	—	—	1	1	2	—	1	5	3	22	25	2	32
净变动	—	—	1	1	2	—	1	5	3	22	25	2	32
财务与合规监测科													
2017/18 年度核定员额	—	—	1	4	4	—	20	29	10	57	67	—	96
2018/19 年度拟议员额	—	—	1	4	3	—	18	26	8	57	65	—	91
净变动	—	—	—	—	(1)	—	(2)	(3)	(2)	—	(2)	—	(5)
区域信息和通信技术处													
2017/18 年度核定员额	—	1	—	1	4	—	7	13	—	9	9	—	22
2018/19 年度拟议员额	—	1	—	1	4	—	7	14	1	9	10	—	24
净变动	—	—	—	—	1	—	—	1	1	—	1	—	2
运输和调度综合控制中心													
2017/18 年度核定员额	—	—	1	4	2	—	5	12	—	6	6	—	18
2018/19 年度拟议员额	—	—	1	4	2	—	5	12	—	6	6	—	18
净变动	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2017/18 年度核定员额和职位共计	—	2	6	18	30	5	73	134	31	254	285	8	427
2018/19 年度拟议员额和职位共计	—	2	6	20	26	4	73	131	29	240	269	6	408
净变动	—	—	—	2	(3)	(1)	—	(2)	(1)	(14)	(15)	(2)	(19)

缩写：FS，外勤事务；NGS，本国一般事务；NPO，本国专业干事；UNV，联合国志愿人员。

区域服务中心主任办公室

国际工作人员：净增 2 个员额

本国工作人员：净增 6 个员额

联合国志愿人员：减少 2 个职位

55. 区域服务中心主任办公室为中心的业务提供全面指导和领导。它负责所有行政和非事务性活动，包括：战略规划和预算编制；管理与客户特派团和区域服务中心指导委员会的关系；维护与客户特派团的服务级别协议和每月报告主要业绩指标；员工队伍规划和工作人员管理；重新设计和改进流程活动，以改善服务交付情况；筹备推出“团结”项目扩展部分并给予支持；记录保存和档案管理；管理区域服务中心业务连续性计划；维护与联刚稳定团的运作级别协议；确保根据

大会决定妥善协调和执行全球共享服务战略和其他政策变动。图二列示了主任办公室拟议人员配置变动，表 6 对变动作了说明。

图二

区域服务中心主任办公室人员配置变动汇总

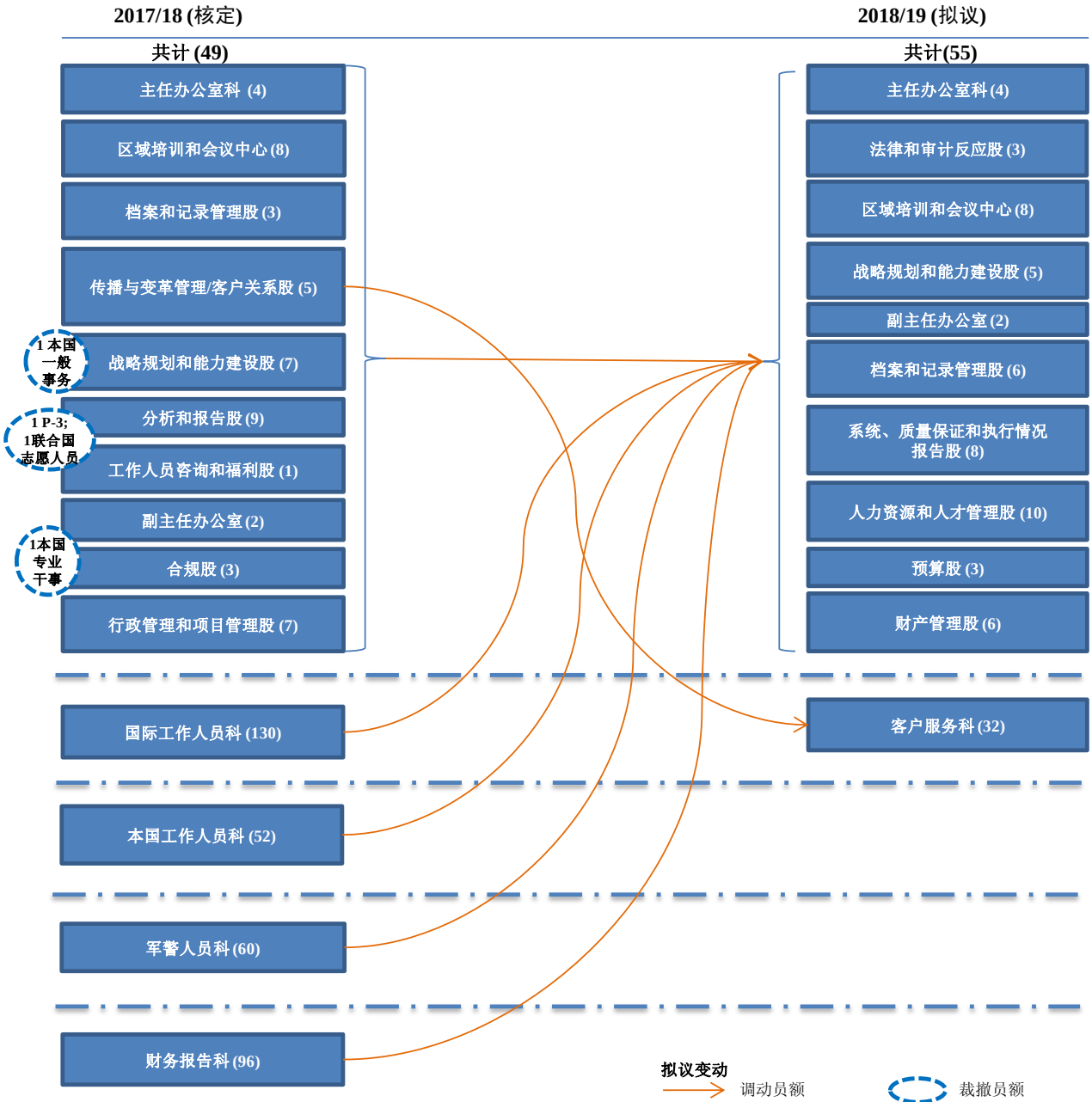


表 6
人员配置变动：区域服务中心主任办公室

服务线	员 额 数	员 额 类 别	员 额 行 动	说 明
主任办公室	1	P-2	调动	调自教育补助金服务线
法律和审计反应股	2	1 个 P-3、1 个本国专业干事	调动	调自原合规股
	1	本国一般事务	调动	调自原入职和离职服务线/国际工作人员科
档案和记录管理股	2	1 个本国一般事务和 1 个外勤事务	调动	调自财务报告科内部控制股
系统、质量保证和执行情况报告股	7	1 个 P-2、2 个外勤事务、1 个本国专业干事和 3 个本国一般事务	调动	调自分析和报告股
	1	P-4	调动	调自战略规划股
人力资源和人才管理股	6	1 个 P-3、1 个 P-2、1 个外勤事务和 3 个本国一般事务	调动	调自行政管理和项目管理股
	2	1 个 P-4 和 1 个本国专业干事	调动	调自原入职和离职服务线/国际工作人员科
	1	P-4	改叙	改自 P-3
	(1)	P-3	改叙	改为 P-4
	1	联合国志愿人员	调动	调自教育补助金服务线
	1	联合国志愿人员	调动	调自工作人员咨询和福利股
预算股	1	外勤事务	调动	调自原入职和离职服务线/国际工作人员科
	1	本国专业干事	调动	调自人力资源和薪金服务线/军警人员科
	1	本国一般事务	调动	调自行政管理和项目管理股
财产管理股	3	1 个 P-3、2 个本国一般事务	调动	调自差旅和报销服务线及人力资源和薪金服务线/本国工作人员科
	1	本国一般事务	调动	调自供应商服务线/财务报告科
	2	本国一般事务	调动	调自原入职和离职服务线/国际工作人员科
传播与变革管理股	(5)	1 个 P-4、1 个外勤事务、1 个本国一般事务、2 个联合国志愿人员	调动	调至客户服务科的传播和变革管理
战略规划股	(1)	1 个 P-4	调动	系统、质量保证和执行情况报告股

服务线	员额数	员额类别	员额行动	说明
	(1)	1 个本国一般事务	裁撤	—
分析和报告股	(7)	1 个 P-2、2 个外勤事务、 1 个本国专业干事和 3 个本国一般事务	调动	调至系统、质量保证和执行 情况报告股
	(2)	1 个 P-3、1 个联合国志 愿人员	裁撤	—
行政管理和项目管理股	(6)	1 个 P-3、1 个 P-2、1 个 外勤事务和 3 个本国一 般事务	调动	调至人力资源和人才管理股
	(1)	本国一般事务	调动	预算股
合规股	(2)	1 个 P-3 和 1 个本国专业 干事	调动	调至法律和审计反应股
	(1)	本国专业干事	裁撤	—
工作人员咨询和福利股	(1)	联合国志愿人员	调动	调至人力资源和人才管理股
共计	6			

56. 除了 4 个科的拟议结构外，还拟议为主任办公室进行一系列调动。

57. 拟议将 1 个 P-2 级工作人员调至主任办公室，为协调和落实根据大会和外勤支助部高级管理当局的决定制定的全球共用服务战略和其他政策变动提供支持。

58. 拟议将战略规划股的能力建设职能转至新的人力资源 and 人才管理股，1 个 P-4 员额调至系统、质量保证和执行情况报告股，这两个股均设在副主任办公室下。此外，拟议裁撤 1 个本国一般事务员额。

59. 根据拟议的职能重组，还提议合规股直接向主任办公室而不是向副主任报告。还拟议将该合规股改名为法律和审计反应股，并将 1 个本国专业干事员额改叙为本国一般事务员额。

60. 根据按职能重组科室计划，还拟议将传播和变革管理股从主任办公室调至客户服务科。

61. 还拟将 1 个外勤事务员额和 1 个本国一般事务员额从财务科调至档案和记录管理股，以支持实施电子文件管理系统。

62. 为了使区域服务中心加强其人力资源职能，拟议设立一个新的人力资源 and 人才管理股。新设立的股将合并现有的行政管理和项目管理股(1 个 P-3、1 个 P-2、1 个外勤事务、3 个一般事务)、国际工作人员科入职和离职服务线(1 个 P-3 和 1 个本国专业干事)、工作人员咨询和福利股(1 个联合国志愿人员)和教育补助金服务线(1 个联合国志愿人员)的职能。还拟议将国际工作人员科入职和离职服务线的 P-3 员额改叙为 P-4 人力资源干事。该员额任职者将负责执行与外勤支助部协作制定的管理战略，并向管理当局和总部提供所有人事政策、处理和程序事项方面的战略指导。

63. 目前,预算职能设在行政管理和项目管理股,该股由1名人力资源干事领导。为加强预算和财务职能,拟设立一个新的预算股,直接向副主任报告。还拟议调动3个员额,包括:1个外勤事务员额,调自国际工作人员科差旅和报销服务线;1个本国专业干事员额,调自军警人员科人力资源和薪金服务线;1个本国一般事务员额,调自行政管理和项目管理股。

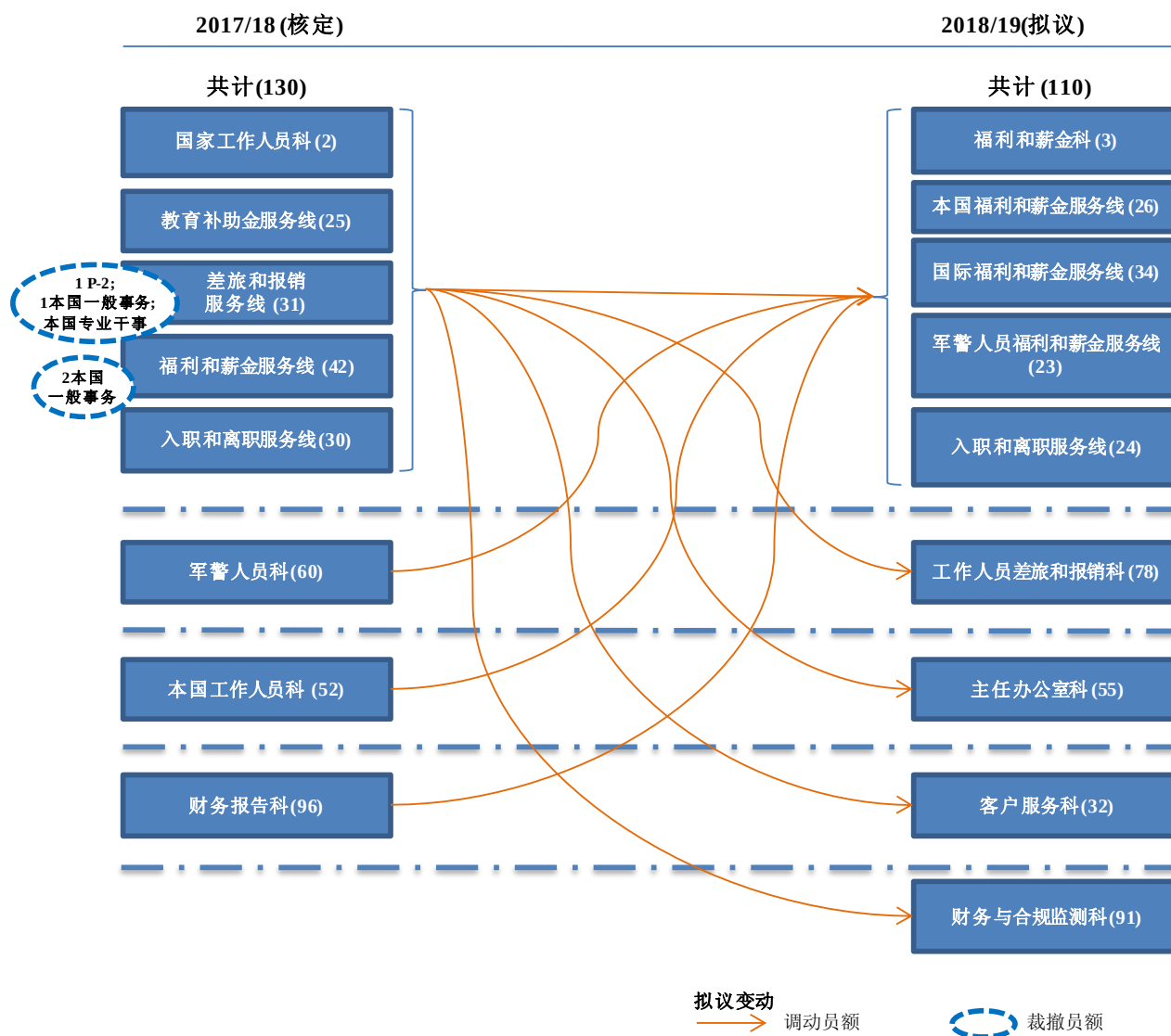
64. 随着“团结”项目资产和财产管理模块的启动,客户特派团所有资产的管理责任已移交区域服务中心。根据报告中审计委员会的建议,拟议设立财产管理股,将调入6个员额,其中包括:1个P-3员额,调自本国工作人员科差旅和报销服务线;5个本国一般事务员额,调自财务报告科供应商服务线(1个本国一般事务)、国际工作人员科入职和离职服务线(2个本国一般事务)和本国工作人员科人力资源和薪金服务线(2个本国一般事务)。

65. 为精简职能并产生协同增效作用,拟议合并系统和质量管理股以及报告股。新设立的股将命名为系统、质量保证和执行情况报告股,将负责管理和控制所有“团结”系统模块,包括处理所有“团结”系统技术单和外地支助套件的使用,推出“团结”系统的所有部署,包括培训和支助,并持续改进区域服务中心内部流程。7个员额将调自分析和报告股(1个P-2、2个外勤事务、1个本国专业干事、3个本国一般事务),并将从战略规划股(1个P-4)调入1个员额。

福利和薪金科(原国际工作人员科)

66. 根据拟议的区域服务中心新结构,原国际工作人员科将改名为福利和薪金科,下设以下服务线:入职和离职;国际、本国和军警人员的福利和薪金服务。拟议将差旅和报销及教育补助金服务线调至拟将取代本国工作人员科的工作人员差旅和报销科。在服务交付主管(P-5职等)的指导下,图三列示了设立福利和薪金科所需的人员配置变动,表7作了说明。

图三
拟议设立的福利和薪金科的人员配置变动汇总



缩写: NGS, 本国一般事务; NPO, 本国专业干事。

表 7
人员配置变动：福利和薪金科(原国际工作人员科)

服务线	员 额 数	员 额 类 别	员 额 行 动	说 明
服务交付主管办公室	1	本国专业干事	调动	调自原服务交付主管办公室/本国工作人员科
国际工作人员福利和薪金 (原福利和薪金)	1	外勤事务	调动	调自原差旅和报销服务线/军警人员科
	(1)	本国专业干事	调动	调至本国工作人员福利和薪金服务线
	(6)	本国一般事务	调动	调至客户支助股/客户服务科；本国工作人员福利和薪金服务线/福利和薪金科；调入入职和离职服务线/福利和薪金科；调至供应商服务线/财务与合规监测科
	(2)	本国一般事务	裁撤	—
入职和离职	(1)	P-3	调动	调至客户关系和知识管理股/客户服务科
	(1)	外勤事务	调动	调至差旅服务线/差旅和报销科
	(2)	本国一般事务	调动	调至本国工作人员福利和薪金服务线/福利和薪金科
	(2)	本国一般事务	调动	调至财产管理股/主任办公室
军警人员福利和薪金	3	1 个 P-4 和 2 个 P-3	调动	调自原人力资源和薪金服务线和原差旅和报销服务线/本国工作人员科
	1	1 个 P-2	调动	调自原科长办公室/军警人员科
	3	外勤事务	调动	调自原人力资源和薪金服务线及入职和离职服务线/军警人员科
	1	本国专业干事	调动	调自原人力资源和薪金服务线/军警人员科
	10	本国一般事务	调动	调自原福利和薪金服务线/国际工作人员科、差旅和报销服务线/军警人员科、人力资源和薪金服务线/军警人员科
	5	本国一般事务	调动	调自原教育补助金服务线/国际工作人员科、人力资源和薪金服务线/军警人员科、人力资源和薪金服务线/本国工作人员科
本国工作人员福利和薪金	5	1 个 P-4、1 个 P-3 和 3 个外勤事务	调动	调自原人力资源和薪金服务线及原差旅和报销服务线/本国工作人员科
	1	P-3	调动	调自原人力资源和薪金服务线/军警人员科
	3	外勤事务	调动	调自原福利和薪金服务线/国际工作人员科及原人力资源和薪金服务线/本国工作人员科
	3	本国专业干事	调动	调自原人力资源和薪金服务线/本国工作人员科及原福利和薪金服务线/国际工作人员科
	14	本国一般事务	调动	调自：原人力资源和薪金服务线/本国工作人员科、差旅和报销服务线/本国工作人员科、出纳服务线/财务报告科；原福利和薪金服务线/国际工作人员科、差旅和报销服务线/本国工作人员科、人力资源和薪金服务线/本国工作人员科、入职和离职服务线/国际工作人员科
差旅和报销	(28)	1 个 P-4、2 个 P-3、6 个外勤事务、1 个	调动	调至客户关系和知识管理股/客户服务科，调至报销服务线/差旅和报销科，调至预算股/副主任办公室，调至本国工作人员福利和薪金服务线

服务线	员 额 数	员 额 类 别	员 额 行 动	说 明
		本国专业干事和 18 个本国一般事务		
	(1)	P-2	裁撤	—
	(1)	本国专业干事	裁撤	—
	(1)	本国一般事务	裁撤	—
教育补助金	(18)	1 个 P-4、1 个外勤事务、1 个本国专业干事和 14 个本国一般事务	调动	调至工作人员差旅和报销科教育补助金服务线
	(1)	P-2	调动	调至主任办公室
	(1)	联合国志愿人员	调动	调至人力资源和人才管理股/副主任办公室
	(2)	本国一般事务	调动	客户关系和知识管理股/客户服务科
	(3)	本国一般事务	调动	调至客户关系和知识管理股/客户服务科；客户支助股/客户服务科
共计	(20)			

国际工作人员福利和薪金服务线

67. 目前的福利和薪金服务线将继续为国际工作人员提供人力资源事务性服务和发薪职能，因为人力资源和发薪系统之间相互依存，需要彼此密切协调才能执行发薪职能。入职和离职服务线的周期外批准职能将并入国际工作人员福利和薪金服务线。原差旅应享待遇服务线执行的人力资源职能将连同执行这些职能的资源一起转入国际工作人员福利和薪金科，所有国际工作人员的福利和应享待遇一并由一名主管管理。鉴于该服务线人力资源组合的扩大，提议将服务线主管由 P-4 行政干事改叙为 P-4 人力资源干事，以加强服务线的人力资源职能。

入职和离职服务线

68. 提议扩大入职和离职服务线目前对国际工作人员职类的职责范围，将本国工作人员和军警人员也列入其中。这符合整体重组的战略。目前，该股由一名 P-4 行政干事领导。然而，鉴于该服务线处理的人力资源应享权利的具体性质，提议将这一员额改叙为人力资源干事，以加强服务线的人力资源职能，改进服务的提供。

军警人员福利和薪金服务线(原军警人员科人力资源和薪金服务线)

69. 根据拟议的重组方案，提议目前本国工作人员科人力资源和薪金服务线改名为军警人员福利和薪金服务线，并调至福利和薪金科。共计 23 个员额将调自：
(a) 原军警人员科人力资源和薪金服务线(1 个 P4、1 个 P3、2 个外勤事务、1 个本国专业干事、15 个本国一般事务)；(b) 原本国工作人员科差旅和报销股(1 个 P-3)；
(c) 原区域服务中心主任办公室(1 个 P-2)；(d) 原军警人员科入职和离职服务线(1 个外勤事务)。提议将差旅和报销职能转移至工作人员差旅和报销科。

70. 提议在 2018/19 年度将目前的军警人员科并入福利和薪金科军警人员福利和薪金服务线，以便将军警人员的人力资源和薪金职能归入一条服务线内，因为人力资源和薪金小组之间相互依存，需要彼此密切协调才能执行发薪职能。根据拟议的重组方案，提议各差旅和报销职能分别调至各差旅和报销服务线，托运个人用品的票务帐单(供应商发票)业务调至财务与合规监测科供应商服务线。

本国工作人员福利和薪金服务线(原本国工作人员科人力资源和薪金服务线)

71. 提议在 2018/19 年度将目前的本国工作人员科并入福利和薪金科本国工作人员福利和薪金服务线，以便将本国工作人员的人力资源和薪金职能归入一条服务线内，因为人力资源和薪金小组之间相互依存，需要彼此密切协调才能执行发薪职能。

原本国工作人员科

72. 根据 2018/19 年度区域服务中心的拟议重组方案，原本国工作人员科将撤销。原人力资源和薪金服务线及原差旅和报销服务线的员额调至福利和薪金科、工作人员差旅和报销科、客户服务科、财务与合规监测科和主任办公室。此外，拟议裁撤 3 个本国一般事务员额和一个联合国志愿人员职位。表 8 说明原本国工作人员科的人员配置变动汇总情况。

表 8

人员配置变动：原本国工作人员科

服务线	员额数	员额类别	员额行动	说明
本国工作人员科服务交付主管办公室	(3)	1 个 P-5、1 个本国专业干事、1 个本国一般事务	调动	调至福利和薪金科、工作人员差旅和报销科、客户服务科、财务与合规监测科及主任办公室
人力资源和薪金	(22)	1 个 P-4、2 个 P-3、2 个外勤事务、3 个本国专业干事、14 个本国一般事务	调动	
差旅和报销	(23)	4 个 P-3、5 个外勤事务、14 个本国一般事务	调动	
	(3)	本国一般事务	裁撤	—
	(1)	联合国志愿人员	裁撤	—
共计	(52)			

原军警人员科

73. 根据 2018/19 年度区域服务中心的拟议重组方案，原军警人员科也将撤销，有关员额并入拟议新设立各科。原人力资源和薪金服务线、原入职和离职服务线和原差旅和报销服务线的员额调至福利和薪金科、工作人员差旅和报销科、客户服务科、财务与合规监测科及主任办公室。此外，提议裁撤 3 个本国一般事务员额。表 9 说明原军警人员科的人员配置变动汇总情况。

表 9
人员配置变动：原军警人员科

服务线	员 额 数	员 额 类 别	员 额 行 动	说 明
服务交付主管办公室	(1)	P-5		调至福利和薪金科、工作人员差旅和报销科、客户服务科、财务与合规监测科及主任办公室
	(2)	1 个 P-2、1 个本国一般事务	调动	
人力资源和薪金	(27)	1 个 P-4、1 个 P-3、3 个外勤事务、2 个本国专业干事、20 个本国一般事务	调动	
	(1)	本国一般事务	裁撤	
入职和离职	(8)	1 个 P-3、1 个外勤事务、1 个本国专业干事、5 个本国一般事务	调动	调至福利和薪金科、工作人员差旅和报销科、客户服务科、财务与合规监测科及主任办公室
差旅和报销	(19)	1 个 P-3、2 个外勤事务、2 个本国专业干事、14 个本国一般事务	调动	
	(2)	本国一般事务	裁撤	
共计	(60)			

工作人员差旅和报销科(原国际工作人员科、本国工作人员科和军警人员科的差旅和报销服务线合并而成的新设科)

74. 工作人员差旅和报销科将由一名 P-5 职等的服务交付主管管理，该科将负责提供：(a) 所有职类工作人员(国际工作人员、本国工作人员和军警人员)的差旅和报销服务；(b) 教育补助金预支款；(c) 所有客户特派团的国际工作人员的报销服务。报销和教育补助金职能将转移到该科，该科将重组为三条服务线，即差旅服务线、报销服务线和教育补助金服务线。图四所示为设立工作人员差旅和报销科所需的人员配置变动，表 10 对此作出说明。

图四
成立拟设的工作人员差旅和报销科所需的人员配置变动汇总

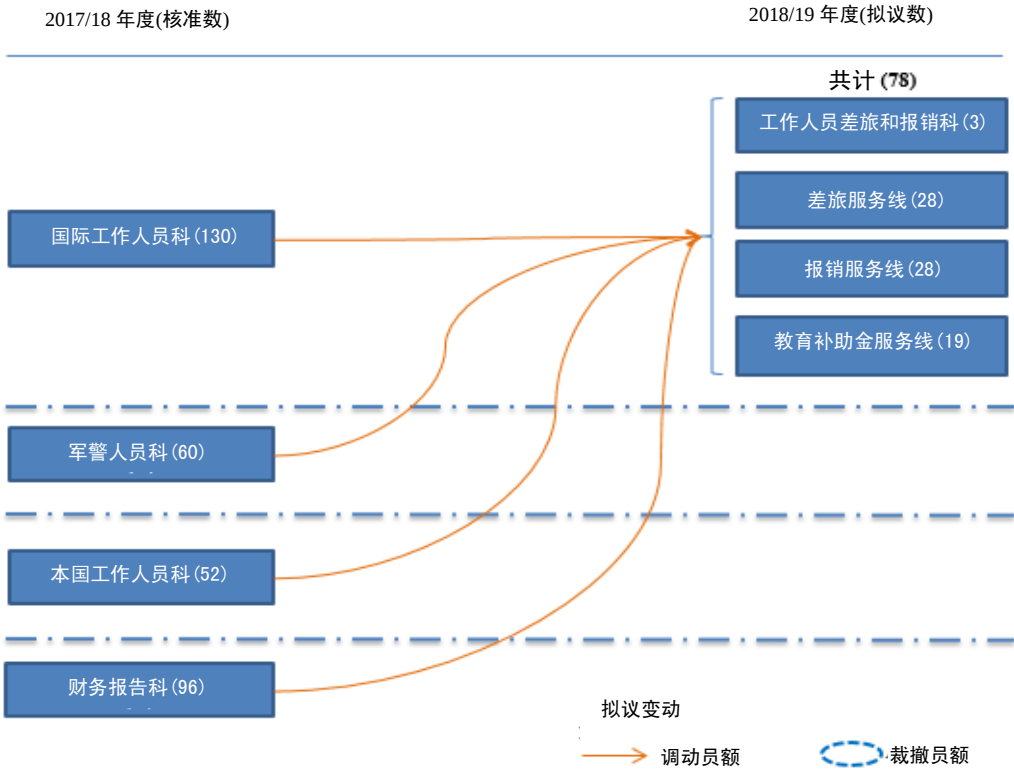


表 10
人员配置变动：工作人员差旅和报销科

服务线	员 额 数	员 额 类 别	员 额 行 动	说 明
主任办公室服务交付主管	3	1 个 P-5、1 个本国专业干事、1 个本国一般事务	调动	调自原服务交付主管办公室/本国工作人员科
差旅	7	1 个 P-4、1 个 P-3、1 个本国专业干事、4 个外勤事务	调动	调自原差旅和报销服务线及入职离职服务线/国际工作人员科
	21	本国一般事务	调动	调自原教育补助金服务线/国际工作人员科/原人力资源和薪金服务线/军警人员科、原入职和离职服务线/国际工作人员科、原入职和离职/军警人员科、原差旅和报销服务线/国际工作人员科、原差旅和报销服务线/本国工作人员科
报销	2	P-3	调动	调自原差旅和报销服务线/军警人员科
	(1)	P-3	改叙	改为 P-4
	1	P-4	改叙	改自 P-3
	6	外勤事务	调动	调自原供应商服务线、差旅和报销服务线/军警人员科；差旅和报销服务线/国际工作人员科；财务报告科及福利和薪金服务线/国际工作人员科

服务线	员额数	员额类别	员额行动	说明
	1	本国专业干事	调动	调自原入职和离职服务线/军警人员科
	19	本国一般事务	调动	调自原国际工作人员科和本国工作人员科
教育补助金	18	1 个 P-4、2 个外勤事务、1 个本国专业干事、14 个本国一般事务	调动	调自原国际工作人员科教育补助金服务线
	1	P-3		调自原差旅和报销服务线/本国工作人员科
共计	78			

差旅服务线

75. 在目前的组织结构中，差旅服务分散在三个科和四条服务线中：国际工作人员科入职和离职服务线、军警人员科差旅和报销服务线、国际工作人员科差旅和报销服务线和本国工作人员科差旅和报销服务线。为加强差旅服务职能，拟设立两个分股，即差旅分股和报销分股，为所有的客户特派团服务。这将使区域服务中心能够更好地监督事项处理和相关进程。差旅服务线将由表 10 所示已撤销的原各服务线调入的总共 28 个员额组成。

报销服务线

76. 在目前的组织结构中，报销事项分散于四条服务线中：国际工作人员科福利和薪金服务线、军警人员科差旅和报销服务线、国际工作人员科差旅和报销服务线和本国工作人员科差旅和报销服务线。根据 2018/19 年度的拟议重组方案，区域服务中心将把报销事项合并到一条服务线中，该服务线将通过加强监督和提高处理效率，实现服务的改善。报销服务线将由上文表 8 所示已撤销的原各服务线调入的 28 个员额组成。

教育补助金服务线

77. 提议将教育补助金服务线调至工作人员差旅和报销科。这符合全面重组工作的要求，这一工作的目的是根据所提供的服务构建各服务交付科。因此，从原国际工作人员科教育补助金服务线调入 18 个员额(1 个 P-4、1 个本国专业干事、2 个外勤事务和 14 个本国一般事务)，从原本国工作人员科的原差旅和报销服务线调入 1 个 P-3 员额。

客户服务科(新设科)

78. 设立客户服务科是对外勤支助部管理的共享服务的独立审查提出、并经项目委员会核准执行的主要建议之一。在 2018/19 年度，拟设立一个客户服务科，该科将由一名从原军警人员科服务交付主管办公室调入的 P-5 职等科长管理。科长将负责客户关系、知识管理以及整个非洲所有客户特派团所有职类工作人员(国际工作人员、本国工作人员和军警人员)的客户支助。此外，原属主任办公室的传播和变革管理股将调至该科，以进一步加强与客户特派团的沟通。预计通过为客户服务投入资源，服务质量和客户满意度将得到提高。该科的人员配置包括从其他科调入的 30 个员额和两个联合国志愿人员。

79. 图五所示为设立客户服务科所需的人员配置变动，表 11 对此作出说明。

图五
成立拟设的客户服务科所需的人员配置变动汇总

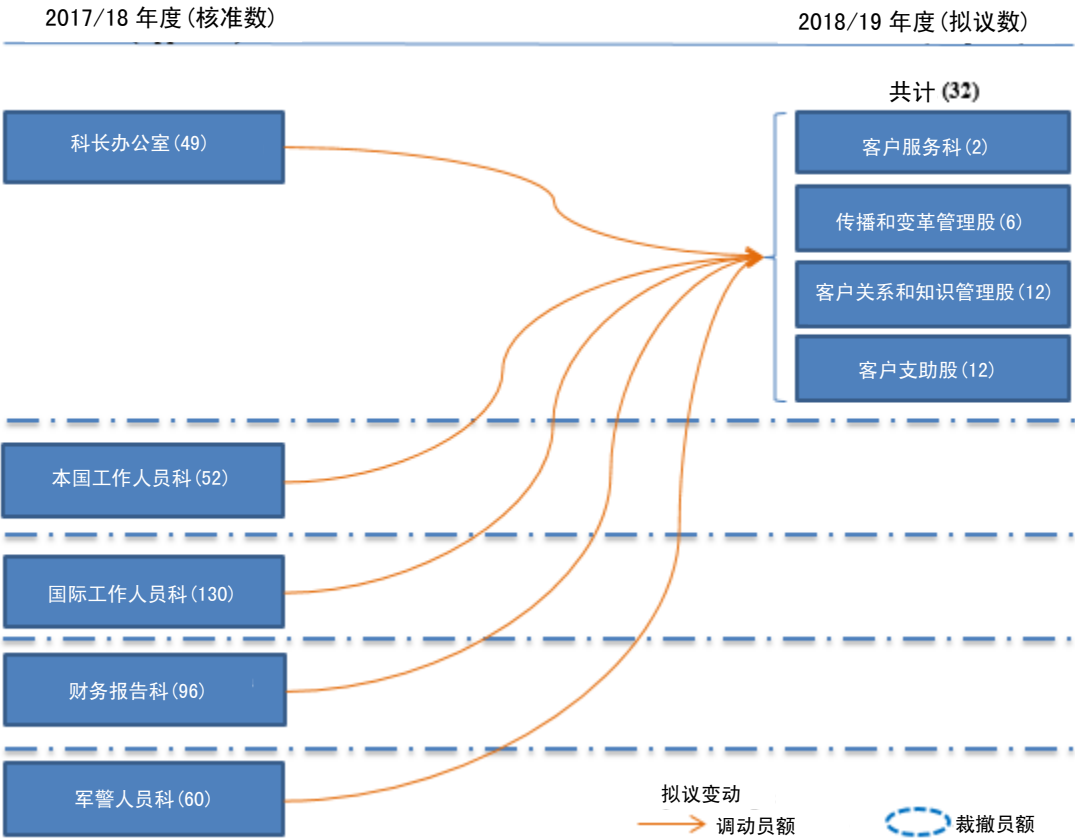


表 11
人员配置变动：客户服务科

服务线	员额数	员额类别	员额行动	说明
科长办公室/客户服务科	1	P-5	调动	调自原服务交付主管办公室/军警人员科
	1	本国一般事务	调动	调自原差旅和报销服务线/本国工作人员科
传播和变革管理股	5	1 个 P-4、1 个外勤事务、1 个本国一般事务、2 个联合国志愿人员	调动	调自原传播、变革管理和客户关系服务线/主任办公室
	1	本国专业干事	调动	调自供应商服务线
客户关系和知识管理股	1	P-3	调动	调自原入职和离职服务线/军警人员科
	1	本国专业干事	调动	调自原入职和离职服务线/国际工作人员科
	10	本国一般事务	调动	调自：原教育补助金服务线、原人力资源和薪金服务线/军警人员科；原入职和离职服务线/国际工作人员科；原差旅和报销服务线/军警人员科；原差旅和报销服务线/国际工作人员科；原差旅和报销服务线/本国工作人员科；原供应商服务线/财务报告科
客户支助股	1	P-3	改派	改自原福利和薪金服务线/国际工作人员科
	1	本国专业干事	调动	改自原人力资源和薪金服务线/本国工作人员科
	10	本国一般事务	调动	调自：原福利和薪金服务线/国际工作人员科；原出纳服务线/财务报告科；原教育补助金服务线、原服务交付主管办公室/军警人员科；原差旅和报销服务线/本国工作人员科；原差旅和报销服务线/国际工作人员科；原差旅和报销服务线/军警人员科
共计	32			

客户服务科科长办公室

80. 客户服务科拟由一名 P-5 职等客户服务主管负责，由于需要确保客户导向和小组成员对政策有适当的了解，客户服务主管应有很强的人力资源背景。科长将由原本国工作人员科调入的一名行政助理(本国一般事务)提供支助。

传播和变革管理股

81. 传播和变革管理股将负责区域服务中心的内外沟通工作。此外，iNeed 系统支助职能和呼叫管理解决方案将调至该股，该股将定期进行客户和工作人员满意度调查。

客户关系和知识管理股

82. 根据对外勤支助部管理的共享服务的独立审查提出的建议，客户关系和知识管理股将负责处理客户战略和服务管理活动，这些活动目前由传播和变革管理股

管理。此外，提议由该股负责整个区域服务中心的知识管理，这一工作首先从建立一个知识管理框架开始。

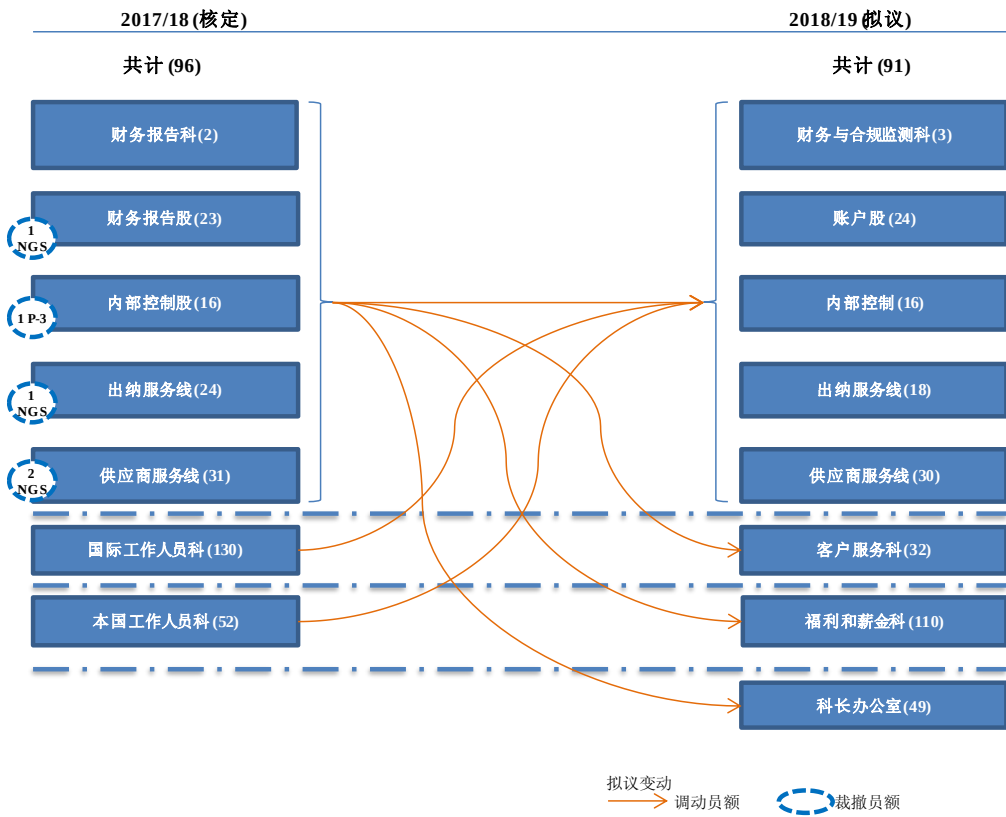
客户支助股

83. 客户支助股预计将成为向区域服务中心客户提供共享服务的形象代表。为此，该股将以敏感、可靠和富有同情心的方式提供人力资源、财务和差旅问题方面的支助和解决方案，以赢得区域服务中心客户的信任、信心和忠诚。该股将分成两个跨职能小组，各由一名财务和人力资源专家负责，并将支持端到端程序、能力协调和业绩，同时实现客户服务的改善。新设该股的目的是建立一个处理客户查询的综合联络中心业务模式和办法，实现重点突出的改善的客户体验，并设有明确的分层升级模式，该模式以区域服务中心为其中心，推动客户体验的一致性和标准化，以各特派团客户服务股作为提供面对面支助的分支，同时直接向区域服务中心报告工作，以获得持续的领导和指导。区域服务中心将与联索支助办设立的联索支助办客户支助股一起，面向该特派团工作人员开展这一辐射模式的试点工作。

财务与合规监测科(原财务报告科)

84. 财务报告科调整为财务与合规监测科，以反映扩充后的职责和报告以外的一系列财务职能。同时承认该科在风险管理以及通过内部控制股开展合规监测方面的关键作用。出纳服务线和供应商服务线将继续向科长报告，科长负责监督本科4个股，即内部控制股、账户股、供应商服务线和出纳服务线。图六所示为财务与合规监测科所需的人员配置变动，表12作了说明。

图六
财务与合规监测科人员配置变动概况



缩写：NGS，本国一般事务。

表 12
人员配置变动：财务与合规监测科

服务线	员额数	员额类别	员额行动	说明
财务与合规监测科	1	本国专业干事	调动	调自原财务报告科内部控制股
科长办公室				
内部控制股	(1)	P-3	裁撤	—
	(1)	外勤人员	调动	调至副主任办公室档案和记录股
	(2)	本国专业干事	调动	调至财务与合规监测科账户股；调至财务与合规监测科科长办公室
	4	本国一般事务人员	调动	调自财务报告科出纳服务线、国际工作人员科教育补助金服务线、原国际工作人员科差旅和报销服务线
账户股	2	本国一般事务人员	调动	调自本国工作人员科原差旅和报销服务线；调自本国工作人员科人力资源服务线或薪金服务线
(原财务报告股)				
	(1)	本国一般事务人员	裁撤	—

服务线	员 额 数	员 额 类 别	员 额 行 动	说 明
供应商服务线	(1)	本国专业干事	调动	调至客户服务科传播和变革管理股
	(2)	本国一般事务人员	裁撤	—
	2	本国一般事务人员	调动	调自国际工作人员科福利和薪金服务线和军警人员科人力资源和薪金服务线
出纳服务线	(1)	外勤人员	调动	调至福利和薪金科国际工作人员福利和薪金服务线
	(4)	本国一般事务人员	调动	调至财务科内部控制股和客户服务科客户支助股
	(1)	本国一般事务人员	裁撤	—
共计	(5)			

内部控制股

85. 内部控制股将保留其原有职能，即确保区域服务中心各服务线的内部控制系统有效、稳健运作，包括确保遵守各项适用细则和条例。该股还将负责确保持续遵守特雷德韦委员会赞助组织委员会内部控制框架各项原则，就所有进程和适用的控制持续开展监测活动。此外，该股还为所有客户特派团进行与开户行的银行对账。

账户股

86. 财务报告股调整为账户股。该股职能保持不变，包括月度和年终财务报告、费用回收和借项通知单、总分类账维护、增值税抵扣和报告及所有相关会计服务(包括对未结项目管理账户的审查和监测)。此外，为精简职能，开发计划署特别清算账户余额调节职能由本国工作人员科移至账户股。

供应商服务线

87. 供应商服务线在原有职能不变的情况下扩充了职能，涵盖各项供应商发票付款，包括支付当前由其他服务线实施的差旅和个人物品运输业务。将供应商发票处理合并是一条服务线下，有望更好地监督这一进程，将资源合并到一名管理人下面，也有助于提升效率。

出纳服务线

88. 出纳服务线的职能将保持不变，包括批量处理支票付款、电子资金转账、为工作人员和供应商维持业务伙伴、处理当地转账、处理周期外付款、处理薪金、处理海外汇款、维持银行签字人、维持银行关系、为区域服务中心的所有客户特派团开户行填制汇款请求书。

区域信息和通信技术处

89. 2018/19 年度，区域信息和通信技术处业务框架将包括向联合国军事信号学院提供支助，为部队和警察派遣国的信号人员提供培训，使他们能够在偏远的高风险外地地点安装、操作、检修和维护关键的信息技术和通信系统，从而确保与特派团指挥部、警察和特派团总部其他领导的 24/7 连通。

90. 表 13 汇总了区域信息和通信技术处所需人员配置变动。

表 13

人员配置变动：区域信息和通信技术处

服务线	员额数目	员额职类	员额行动	说明
特别项目股	1	P-3	设立	新员额
	1	本国专业干事	设立	新员额
共计	2			

特别项目股

91. 联合国军事信号学院依靠一个会员国为期两年的自愿捐款，于 2015 年成立，目的是为了解决维和特派团信号人员能力建设方面的严重不足。联合国依赖部队和警察派遣国的信号人员在偏远的高风险外地地点安装、操作、检修和维护关键的信息技术和通信系统，以确保特派团指挥、警察和特派团总部其他领导的 24/7 连通。该两年期自愿捐款于 2017 年 12 月 31 日结束，但延长至 2018/19 年度，用于总部的特定活动和战略协调。对学院和特派团培训活动的业务和后勤支助未包括在内，寄望于联合国独立维持这些服务。

92. 联合国军事信号学院已证明其有效性及其与区域信息和通信技术处的协同作用，因此已被纳入该处的服务组合，同时继续支持学院方案并实现规模经济。到 2017 年 12 月底，学院培训了 2 500 多名联合国信号人员和维和人员，有助于加强互操作性以及指挥和控制能力。该方案还促进了三项妇女外联课程，以发展妇女信号人员在联合国环境中有效开展业务的技术能力。共有来自 44 个国家的 113 名妇女接受了培训。培训活动由一名临时培训业务干事组织和协调，该干事在该方案的借调期将于 2018 年 6 月 30 日结束。为继续支持信号能力建设和外地准备工作，拟议在该处特别项目股设立一个 P-3 培训业务干事员额和一个本国专业干事培训助理员额。这两个员额被认为对于维护与该区域内外各利益攸关方的长期关系至关重要。

93. 培训业务干事(P-3)和培训助理(本国专业干事)将负责联合国军事信号学院的业务协调、后勤和报告工作。所需资源将与总部的战略部分对接，以执行和追踪恩德培和外地的联合国军事信号学院方案，包括报告课程、学员、课程、经验教训、挑战和需要改进的领域。他们将联系外地信号部门，并将担任该区域的学院代表。

二. 财政资源

A. 概况

(千美元; 预算年度为 7 月 1 日至 6 月 30 日)

类别	支出 (2016/17 年度)	分配数 (2017/18 年度)	费用估计数 (2018/19 年度)	差异	
	(1)	(2)	(3)	数额 (4)=(3)-(2)	百分比 (5)=(4)÷(2)
文职人员					
国际工作人员	18 775.5	16 640.4	19 202.1	2 561.7	15.4
本国工作人员	5 763.7	8 177.9	7 569.9	(608.0)	(7.4)
联合国志愿人员	178.9	164.0	346.0	182.0	111.0
一般临时人员	35.7	—	—	—	—
小计	24 753.8	24 982.3	27 118.0	2 135.7	8.5
业务费用					
咨询人	532.5	135.7	140.0	4.3	3.2
公务差旅	584.1	300.0	298.5	(1.5)	(0.5)
设施和基础设施	4 303.3	2 541.9 ^a	2 437.8	(104.1)	(4.1)
陆运	97.3	81.3	91.3	10.0	12.3
通信和信息技术	5 484.5	4 164.6 ^b	4 241.2	76.6	1.8
医务	46.3	178.0	128.0	(50.0)	(28.1)
特种装备	—	—	—	—	—
其他用品、服务和设备	530.8	616.2 ^c	740.0	123.8	20.1
小计	11 578.8	8 017.7	8 076.8	59.1	0.7
所需资源毛额	36 332.6	33 000.0	35 194.8	2 194.8	6.7
工作人员薪金税收入	2 686.6	2 993.6	3 078.6	85.0	2.8
所需资源净额	33 646.0	30 006.4	32 116.2	2 109.8	7.0
(编入预算的)自愿实物捐助	—	—	—	—	—
所需资源共计	36 332.6	33 000.0	35 194.8	2 194.8	6.7

^a 设施和基础设施的原核定分配数为 2 530 000 美元。表中数字已计入 11 900 美元，构成 2018/19 年度费用估计数的可比基数。

^b 系通信和信息技术核定分配数之和，构成 2018/19 年度费用估计数的可比基数。

^c 其他用品、服务和设备的原核定分配数为 628 100 美元。表中数字已扣除 11 900 美元，构成 2018/19 年度费用估计数的可比基数。

B. 空缺率

94. 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日期间费用估计数考虑到下列空缺率：

(百分比)

类别	2016/17 年度实际数	2017/18 年度预算数	2018/19 年度预计数
文职人员			
国际工作人员	20.5	20.0	10.0
本国工作人员			
本国专业干事	51.6	50.0	15.0
本国一般事务人员	9.7	6.0	12.0
联合国志愿人员	62.5	50.0	10.0

95. 2016/17 年度预算期间空缺率高的主要原因是，本国专业干事员额征聘出现延误，造成 51.6% 的空缺率，高于计划数，且联合国志愿人员征聘出现延误。2016/17 年度后半年度征聘活动加速，截至 2017 年 6 月 30 日，本国专业干事实际在职人数从 24 人增至 31 人，空缺率降至 22.6%。

96. 区域服务中心 2018/19 年度的拟议空缺率根据 2017/18 年度前 6 个月的平均实际空缺率以及截至 2017 年 1 月 31 日的最新在职率确定，同时考虑了全员编制拟议裁减数和正在进行的征聘活动，大多数征聘活动已进入后期阶段。

C. 培训

97. 2018/19 年度培训方案的拟议所需资源为 126 500 美元，该方案反映了对加强区域服务中心工作人员管理、行政和技术技能的重视。培训课程还将涵盖行政、预算、财务、空运、人力资源、管理、组织发展和安全等领域。

98. 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期间培训所需资源估计数如下：

(千美元)

类别	估计数
咨询人	
培训咨询人	—
公务差旅	
公务差旅，培训类	102.5
其他用品、服务和设备	
培训费、用品和服务	24.0
共计	126.5

99. 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日期间计划参加培训的人数以及与往期比较的情况如下：

(参加人数)

	国际工作人员			本国工作人员		
	2016/17 年度 实际数	2017/18 年度 计划数	2018/19 年度 拟议数	2016/17 年度 实际数	2017/18 年度 计划数	2018/19 年度 拟议数
内部	672	476	451	997	1 310	261
外部	24	23	26	2	8	9
共计	696	499	477	999	1 318	270

三. 差异分析¹

100. 本节资源差异分析所用的标准术语载于本报告附件一.B。所用术语与以往报告相同。

	差异	
国际工作人员	2 561.7	15.4%

- 管理：更新了空缺率，修改了整套报酬一般工作人员费用

101. 所需资源增加的主要原因是：(a) 采用 10%的空缺率，而 2017/18 年度期间预算采用了 20%的空缺率，而且新的工作人员整套报酬有变动，导致一般工作人员费用所占百分比为 83%，高于 2017/18 年度期间的 74%；(b) 拟议将 2 个 P-3 员额改叙为 P-4；(c) 拟议设立一个 P-3 员额。所需资源增加额因拟议裁撤 3 个国际员额(2 个 P-3 和 1 个 P-2)而被部分抵消。

	差异	
本国工作人员	(608.0)	(7.4%)

- 管理：投入和产出减少

102. 所需资源减少的主要原因是，拟议裁撤 16 个本国员额(2 个本国专业干事和 14 个本国一般事务人员)，且本国一般事务人员采用 12%的空缺率，高于 2017/18 年度期间 6%的预算空缺率。但下列因素部分抵消了所需资源减少额：(a) 本国专业干事采用 15%的空缺率，低于 2017/18 年度 50%的空缺率；(b) 拟议设立一个本国专业干事员额。

	差异	
联合国志愿人员	182.0	111%

¹ 资源差异额以千美元计。仅对上下至少 5%或 100 000 美元的差异作了分析。

- **管理：投入和产出增加**

103. 所需资源增加的原因是，由于联合国志愿人员当前期间在职率较高，采用了 10%的空缺率，低于 2017/18 年度期间 50%的预算空缺率，但裁撤 2 个联合国志愿人员职位与之部分相抵。

	差异	
设施和基础设施	(104.1)	(4.1%)

- **管理：投入和产出减少**

104. 所需资源减少的主要原因是，区域服务中心改造项目已完成，未就安全和安保设备购置以及办公设备租金进行拨备。中心在共享服务中的份额(由联刚稳定团提供，按人头法确定)为 55.9%，高于 2017/18 年度的适用份额 53.4%，部分抵销了所需资源减少额。

	差异	
陆运	10.0	12.3%

- **费用参数：投入和产出增加**

105. 造成差异的主要原因是：(a) 燃料单价由 2017/18 年度期间的 0.8 美元/公升上升至 0.89 美元/公升，涨幅 11.2%；(b) 2018/19 年度期间预计车辆使用数为 20 辆，高于 2017/18 年度期间预算编列的 19 辆。该差异与旨在核实资产(包括 2017 年 8 月正式并入中心资产的车辆)的审查结果相符。

	差异	
医务	(50.0)	(28.1%)

- **管理：投入和产出减少**

106. 造成差异的主要原因是，408 名工作人员少于 2017/18 年度预算编列的 427 名工作人员，因此医疗用品所需资源减少。

	差异	
其他用品、服务和设备	123.8	20.1%

- **管理：投入和产出增加**

107. 造成差异的主要原因是，所有计划采购的运费均并入此项支出。

四. 有待大会采取的行动

108. 就恩德培区域服务中心的经费筹措而言，有待大会采取的行动是：

(a) 批款 35 194 800 美元，作为中心 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日 12 个月期间的维持费；

(b) 由该中心在役的客户维持和平行动的预算和 2018-2019 两年期核准方案预算按比例分摊(a)分段所列款项；

五. 为执行大会第 70/286 和 71/293 号决议各项决定和要求、包括经大会核可的行政和预算问题咨询委员会各项要求和建议而采取的后续行动摘要

A. 大会

共有问题

(第 70/286 号决议)

决定/要求	为执行决定/要求而采取的行动
请秘书长确保能够通过成果预算编制框架充分审查每个特派团执行授权任务的进展情况和有效利用资源情况,并能够充分考虑问责和特派团任务的改变(第 15 段)。	2018/19 年度拟议预算载有中心以往财政期间执行授权任务进展情况的相关信息。此外,还详细列明了各项所需资源,同时考虑到外勤支助部的共享服务审查结果。
请秘书长改善实务人员与支助人员的比例,特别注意职能本国化的可行性,特别是外勤人员职等职能本国化的可能性,确保建立适当的文职人员配置结构,从而有效执行当前的特派团任务,并体现各特派团人员配置方面的最佳做法(第 20 段)。	区域服务中心拟议在 2018/19 年度重组结构,目的是为最终用户提供更加以客户为中心、标准化、及时、优质的服务。中心结构内尚无实务人员。
敦促秘书长参照关于征聘联合国工作人员的相关规定,尽一切努力缩短外地特派团工作人员的征聘周期,提高人员配置过程各阶段的透明度,并在下次概览报告中报告采取的步骤和取得的成果(第 22 段)。	中心有一个股专门负责征聘工作人员。作为年度征聘计划的一部分,会对征聘周期进行监测。
欢迎秘书长继续努力将两性平等观念纳入联合国维持和平行动的主流,并请秘书长确保联合国所有维持和平行动中的性别平等问题高级顾问直接向特派团领导层报告(第 24 段)。	区域服务中心对妇女问题协调人被提名人进行了审查,妇女问题协调人的作用是协助区域服务中心主任履行实现性别平等的职责,确保领导层的承诺与问责,创建促进妇女在各专业人员职等任职的组织文化。
确认妇女在和平与安全所有方面发挥的作用,表示关切维持和平行动工作人员配置中性别不平衡的问题,特别是高级职等性别不平衡的问题,请秘书长根据《联合国宪章》第一百零一条,充分尊重公平地域分配原则,加紧努力,为维和行动征聘和留住妇女,特别是任命妇女、尤其是部队派遣国和警察派遣国的妇女担任联合国高级领导职务,并强烈鼓励会员国酌情确定和经常提出更多妇女人选出任联合国系统职位(第 25 段)。	根据关于工作人员甄选和管理下流动制度的行政指示 ST/AI/2016/1,开展征聘工作。尽一切努力确保在专业职类空缺员额工作人员甄选时,考虑性别平等视角。
请秘书长继续努力减少每一维持和平特派团的总体环境足迹,包括完全按照相关规则和条例,其中包含但不限于联合国环境和废物管理政策和程序,实施环保废物管理和发电系统(第 31 段)	区域服务中心将继续使用 1 至 4 号办公楼,中心为了减少总体环境足迹,在这些办公楼安装了自然通风系统,同时尽可能减少根据工作人员职业安全标准所作调整。此外,区域培训和会议中心大楼装

决定/要求

为执行决定/要求而采取的行动

请秘书长在每个特派团的拟议预算中明确叙述年度建设需要设想,包括酌情拟订多年期计划,继续努力提高预算的准确性,途径包括改进项目规划、管理和监督工作的各个方面,同时充分考虑实地行动情形,并密切监测工程实施情况,以确保及时完工(第 42 段)。	有中央冷却系统,预计将于 2018/19 年度投入使用。该系统配有探测器,可以监测用水量、用电量和空气质量,使区域服务中心能够对发现的过耗问题采取补救行动。此外,中心提议安装外地远程基础设施监测系统,升级所有需要长期监测的供给装备和配电箱,目的是确保生成并处置预防性维修警报,同时确保尽快开展补救性维修,尽可能降低公用事业费用。建筑物内还将安装可以监测活动的探测器和动目标传感器,以便自动控制照明。
请秘书长在采购和资产管理领域加强对各维持和平特派团的监督和内部控制,包括要求特派团管理当局在考虑到特派团当前和未来需要以及全面实施《国际公共部门会计准则》的重要性的前提下,指定一名官员负责在进行任何购置活动前先检查库存数量,以确保遵守既定资产管理政策,并就此接受问责(第 43 段)。	区域服务中心拟议在副主任办公室设立财产管理股,管理中心的资产。此外,新的“团结”系统请购单功能要求启动任何请购程序前必须检查库存量,这有助于进一步巩固已确立的内部程序,确保在启动新的采购程序前先进行审查,确定通信和信息技术设备的库存量。股长为特派团内部官员,负责确保遵守既定的采购和资产管理政策。此外,支助业绩指标包含与资产和财产管理相关的业绩指标。区域服务中心 2018/19 年度对于根据 20 项主要业绩指标确定的外勤支助部财产管理指数的目标总分是大于 1 800。
鼓励秘书长按照《联合国采购手册》,利用当地的材料、能力和知识,实施维持和平行动的建设项目(第 45 段)。	实施建设项目,包括采购进程,是联刚稳定团与区域采购办公室协调履行的一项职能。已作出努力,建立并使用当地系统合同。
请秘书长充分利用乌干达恩德培区域采购办公室进行外地采购(第 46 段)。	恩德培区域采购办公室为中心提供充分支助,根据主管外勤支助事务副秘书长和主管中央支助事务助理秘书长交换的备忘录,开展中心各项采购进程。
回顾共同一致的立场,即即使只发生一起经证实的性剥削和性虐待案件,也是不允许的,并请秘书长确保所有联合国维持和平行动对所有文职、军事和警察人员全面执行联合国对联合国维持和平行动中性剥削和性虐待的零容忍政策(第 70 段)。	包括区域服务中心在内的所有维持和平特派团对大会第 70/286 号决议第 71、76 和 79 至 82 段所提问题的答复,将列入秘书长关于采取特别措施防止性剥削和性虐待的报告。
欢迎秘书长决心全面执行联合国对性剥削和性虐待的零容忍政策,并请秘书长在下一份报告中报告取得的成果和遇到的挑战(第 71 段)。	包括区域服务中心在内的所有维持和平特派团对大会第 70/286 号决议第 71、76 和 79 至 82 段所提问题的答复,将列入秘书长关于采取特别措施防止性剥削和性虐待的报告。

(第 71/293 号决议)

决定和向秘书长提出的要求

请秘书长通过乌干达恩德培区域服务中心向联合国西撒哈拉全民投票特派团提供支助,为其提供财务和行政及往来业务方面的服务(第 4 段)

回顾行预咨委会报告第 30 段,在联合国组织刚果民主共和国稳定特派团与区域服务中心本国工作人员加薪幅度差异问题上,请秘书长澄清该中心与特派团各自在该中心行政事务方面的作用(第 6 段)

为执行决定和要求而采取的行动

截至 2017 年 8 月中旬,除出纳和差旅职能外,所有职能已移交中心。剩余职能的移交工作现已完成。

各个地点的薪级表由国际公务员制度委员会确定。2016 年 11 月 21 日综合薪金审查结束后,提高了 2017/18 年度期间乌干达本国专业干事和一般事务人员的薪金。

B. 行政和预算问题咨询委员会

(A/70/742)

要求/建议

行预咨委会与审计委员会同样感到关切的是,各维持和平行动之间各支出组别和类别之间发生的调拨的数额和频率始终较高(第 31 段)。

行预咨委会遗憾地注意到,特派团 2016/17 年度拟议预算并未始终遵守关于已空缺两年或更久的所有员额应进行审查并提议保留或裁撤这些员额的要求(第 46 段)。

行预咨委会回顾,大会在其第 69/307 号决议中要求秘书长减少每个维和特派团的总体环境足迹。在这方面,咨委会重申,必须优先采取并加强那些公认最有效的措施,包括涉及处置、清理和回收特派团资产和材料的措施(见 A/68/782,第 120 段)。行预咨委会还期待最新的环境管理和废物管理政策获最终敲定,并相信下一次概览报告将会说明这些政策影响外地特派团所带来的具体后果,同时列入关于在维和行动中执行快速环境和气候技术援助机制项目和继续努力引进替代性可再生能源技术的最新资料(第 94 段)。

行预咨委会对空中业务管理的一项总体意见是,提出各项意见的根本原因与下文着重指出的不足之处是相互关联的,需要总部相关部门、意大

为执行要求/建议而采取的行动

为区域服务中心进行的调拨仅限于业务需求,并考虑到根据主计长关于分配款项管理的指导意见所确立的指导方针,对此类调拨仔细进行了审查。

对拟议保留或裁撤的员额进行了彻底审查。

区域服务中心将继续使用 1 至 4 号办公楼,中心为了减少总体环境足迹,在这些办公楼安装了自然通风系统,同时尽可能减少根据工作人员职业安全标准所作调整。此外,区域培训和会议中心大楼装有中央冷却系统,预计将于 2018/19 年度投入使用。该系统配有探测器,可以监测用水量、用电量和空气质量,使区域服务中心能够对发现的过耗问题采取补救行动。此外,中心提议安装外地远程基础设施监测系统,升级所有需要长期监测的供给装备和配电箱,目的是确保生成并处置预防性维修警报,同时确保尽快开展补救性维修,尽可能降低公用事业费用。区域服务中心建筑物内还将安装可以监测活动的探测器和动目标传感器,以便自动控制照明。作为这一贯穿各领域的倡议的一部分,区域服务中心向快速环境和气候技术援助机制项目提供了一些经费。

外勤支助部空运科负责航空方案,在批准和发布关于总部空运处、意大利布林迪西战略空中业务中心和恩德培运输和调度综合控制中心空运部分的作用和职责的新指令方面,牵头开展各项活动。2017

要求/建议	为执行要求/建议而采取的行动
利布林迪西联合国后勤基地、区域服务中心以及各维持和平特派团协调努力(第 118 段)。	年 12 月, 外勤支助部后勤支助司向战略空中业务中心和空运科下达了明确的作用和职责指示。
行预咨委会遗憾地注意到, 概览报告没有提供有关评估负责管理和监督联合国外地特派团空中业务的不同部门作用和活动的详细信息(第 130 段)。	外勤支助部空运科负责进行上述综合评估, 以及更新、界定和(或)澄清其下属不同部门的作用和职责。在秘书长的倡议期间, 此项评估与《维持和平行动部航空手册》的修订工作一并完成, 《航空手册》已提交外勤支助部高级管理层审批。
鉴于如第 122 和 126 段提出的意见和建议所证明, 需要更好地监督和管理空中业务, 并且鉴于审计委员会就空运科、战略空中业务中心、运输和调度综合控制中心具体查明的当前不足之处, 行预咨委会认为, 早就应该完成综合评估。行预咨委会因此建议, 大会应请秘书长加快完成对负责管理和监督维持和平特派团空中业务的不同部门作用和活动的评估, 并在下一次概览报告中全面报告相关情况(第 131 段)。	治理文件一旦获得核准, 战略空中业务中心和运输和调度综合控制中心的空运部分就能够订正标准作业程序、主要业绩指标、工作计划和工作说明。
行预咨委会强调, 需要现实地规划和编制预算、加强总部外勤支助部和布林迪西联合国后勤基地主管部门对项目, 特别是那些跨度超过一个预算周期的项目的监测和监督。应在具体的拟议预算中列入多年期项目的详细资料, 包括在提出每项预算要求时的总体执行情况, 并且那些价值 1 百万美元及以上的项目应在预算要求中明确标明(第 157 段)。	2018/19 年度拟议预算考虑到 2017/18 年度核定资源和历史趋势, 而且所有拟议所需资源都有理由说明, 因此其编制仍在不断提高准确度。此外, 区域服务中心与布林迪西联合国后勤基地订有服务级别协议, 规定将提供技术支持, 为所有现有和未来的区域服务中心建设项目开展可行性研究和远程项目治理, 作为加强项目监测和监督的一项措施, 因为中心缺乏这项资源。
行预咨委会期待审查目前对以轿车、多用途汽车和代用燃料汽车取代部分轻型客车可行性的分析结果(第 160 段)。	区域服务中心依靠联刚稳定团提供地面运输支持。不过, 该中心将在考虑到其业务需求的情况下继续审查和优化其车辆需求。该中心在此期间不拟购买其他任何车辆。

(A/71/836/Add.9)

要求	答复
行预咨委会认为, 秘书长应在其关于恩德培区域服务中心的下一次报告中列入更多关于医疗后送飞行的信息(第 14 段)。	在必要时, 由外勤支助部提供一架适用的、经济合算的飞机。
行预咨委会不反对拟议的重组工作, 相信重组将提高效率并增强对各类人员和客户特派团的支助。行预咨委会期待秘书长在其关于恩德培区域服务中心的下一次报告中说明重组后提高效率的情况(第 15 段)。	对外勤支助部管理的共享服务的独立审查于 2017 年 10 月完成, 审查对中心的结构改进提出了重要建议, 因此区域服务中心未能实施 2017/18 年度批准的结构。因此, 在 2018/19 年度, 中心建议重组其结构, 以便通过客户特派团内的辐射模式, 为终端用户提供更加以客户为中心的、标

要求

答复

行预咨委会回顾，大会在第 69/307 号决议中决定给予恩德培区域服务中心业务和管理独立权，并认可了秘书长关于该中心直接向外勤支助部汇报工作的倡议。行预咨委会还回顾，秘书长当时的倡议并没有包括设立一个新的指导委员会，由先前的指导委员会，即现在的客户委员会向其汇报工作(见 A/69/651，第 27 段)。行预咨委会认为，新的治理安排增加了一个治理层级，让该中心通过指导委员会向外勤支助部汇报工作，这或许不符合大会第 69/307 号决议。考虑到大会已就该中心的业务和管理独立性以及该中心直接向外勤支助部汇报工作作出决定，行预咨委会建议大会请秘书长完善这些治理安排，并在其关于该中心的下一次报告中提供最新情况(第 19 段)。

行预咨委会注意到乘数 27.7 与 2016 年使用的乘数完全相同(见 A/70/754)，认为该乘数应反映以往各期数据和增效情况。行预咨委会期待秘书长在下次报告中说明增效情况和以往各期数据，以及对乘数产生的影响(第 22 段)。

行预咨委会注意到，恩德培区域服务中心在团结项目实施之前设立，其基本理念是集中各客户特派团的行政管理职能，使用可扩展模型确定人员配置的规模。考虑到这一点，行预咨委会认为，实施团结项目不应阻碍对该中心、包括对运输和调度综合控制中心及区域信息和通信技术处适用可扩展模型。行预咨委会重申，秘书长应完善可扩展模型，将运输和调度综合控制中心及区域信息和通信技术处纳入其中(第 24 段)。

行预咨委会注意到一些特派团仍在履行已委托给恩德培区域服务中心的职能，而且为此留用了特派团工作人员。行预咨委会认为，一个区域服务中心如果不向所有客户特派团提供标准化的服务，就无法充分提高效率和效益。行预咨委会还认为，这将影响到可扩展模型中关于该中心所服务的客户数目的准确度。行预咨委会因此建议大会请秘书长在下次报告中详细说明该中心向每一个客户特派团提供的不同职能和服务(第 25 段)。

准化、及时和优质的服务，同时考虑到共享服务审查关于改进流程的具体建议。

该中心正在与外勤支助部合作实施经过修订的治理结构，以提高其效力，同时考虑到对外勤支助部管理的共享服务的审查提出的拟议交付成果。

区域服务中心的稳定性提高，对共享服务环境中的流程的熟悉度提高，加之计划实施共享服务审查结果，预计这些都将有助于提高效率，从而降低中心的所需人员配置。为此，2018/19 年度的可扩展模型已确认其事务性要素可实现增效 5%，从而对乘数作了订正。

可扩展模型仍然侧重于区域服务中心的事务性要素，在其计算中未包括区域信息和通信技术处和运输和调度综合控制中心。后两个单位提供的服务与人事管理和财务活动的职能服务线活动根本不同。试图纳入运输和调度综合控制中心和区域信息和通信技术处的建模努力表明，与运输管理或通信和信息技术服务其他类似活动相结合的模式，可以更好地用于这些不同部门的可扩展研究。

在 2018/19 年度，区域服务中心将继续按照服务级别协议为所有客户特派团提供标准服务。还将根据外勤支助部共享服务审查的结果，协同外勤支助部和中心的客户特派团，对服务级别协议加以订正。此外，正如区域服务中心 2018/19 年度规划假设所述，该中心为非洲各地所有特派团提供对本国工作人员和军警人员的发薪服务、教育补助金服务以及周期外付款核准。但是，联利特派团等清理结束中特派团剩余职能预计将在 2018/19 年度移交给区域服务中心。

要求	答复
行预咨委会回顾，大会在第 69/307 号决议中请秘书长继续在两年时间内分阶段实施本国化计划。行预咨委会关切地注意到，本国化计划现在预计要用五年时间。考虑到大会设定的两年时间表，行预咨委会认为，秘书长应加大力度快速完成本国化计划(第 26 段)。	该中心正在对业务连续性措施进行审查，以确保其客户特派团的连续性。作为本次审查的一部分，考虑到其运营环境，已确认目前本国与国际工作人员之比(68%: 32%)符合中心对业务连续性的要求。因此，中心考虑到其业务需求，已提议暂停实施本国化计划。应当指出的是，在过去三个财政期间，该中心已在努力实现本国化，从而形成了当前的比例。

附件一

定义

A. 与人力资源拟议变动有关的术语

在人力资源拟议变动方面使用了以下术语(见本报告第一节):

- **员额的设立:** 当必须增加资源又无法从其他部门调配,也无法以其他方式在现有资源范围内开展特定活动时,即拟议设立新员额。
- **员额的改派:** 拟将原定履行某一职能的核定员额改为执行与原定职能无关的其他已获授权的优先活动。虽然员额改派可能改变工作地点或部门,但不改变该员额的职类或职等。
- **员额的调动:** 拟议将某一核定员额调到另一个部门执行类似或相关职能。
- **员额的改叙:** 当某一员额的任务和职责发生实质性变化时,拟议将该员额改叙(升级或降级)。
- **员额的裁撤:** 如果不再需要某一核定员额执行原定由其执行的活动或从事特派团内其他已获授权的优先活动,即拟议裁撤该员额。
- **员额的改划:** 员额改划有三种可能的备选方式:
 - 将一般临时人员职位改划为员额: 如果正在履行的职能具有持续性,即拟议将一般临时人员项下供资的核定职位改划为员额。
 - 将个体订约人或采购合同人员改划为本国工作人员员额: 考虑到某些职能具有持续性,依照大会第 59/296 号决议第八节第 11 段的规定,拟议将个体订约人和采购合同人员改划为本国工作人员员额。
 - 将国际工作人员员额改划为本国工作人员员额: 拟议将核定国际工作人员员额改划为本国工作人员员额。

B. 与差异分析有关的术语

本报告第三节按下列四个标准类别所包含的具体标准选项,说明造成每项资源差异的最主要因素:

- **任务:** 任务规模或范围发生变化或任务致使预期成绩发生变化所导致的差异
- **外部:** 联合国以外各方或各种情况导致的差异
- **费用参数:** 联合国条例、细则和政策导致的差异
- **管理:** 管理部门为了以更好成效(如调整某些产出的优先次序或新增某些产出)或更高效率(如采取措施减少人员或业务投入,但产出数量维持不变)实现计划成果而采取的管理行动导致的差异,以及(或)执行方面问题(如低估了为实现一定数量产出所需投入的成本或数量,或人员征聘发生延误)导致的差异

附件二

恩德培区域服务中心

拟议组织结构 (2018/19 年度)

