



大会

Distr.: General
28 April 2020
Chinese
Original: English

第七十五届会议

暂定项目表* 项目 141 和 142

2021 年拟议方案预算

方案规划

2021 年拟议方案预算

第八编

共同支助事务

第 29C 款

信息和通信技术厅

方案 25

管理和支助事务

目录

	页次
前言	3
A. 2021 年拟议方案计划和 2019 年方案执行情况**	5
B. 2021 年拟议所需员额资源和非员额资源***	21
附件	
一. 2021 年组织结构和员额分配	32
二. 为执行监督机构相关建议而采取的后续行动汇总	33

* A/75/50。

** 根据第 72/266 A 号决议第 11 段的规定，包含方案计划和方案执行情况资料的部分通过方案和协调委员会提交大会审议。

*** 根据第 72/266 A 号决议第 11 段的规定，包含所需员额资源和非员额资源的部分通过行政和预算问题咨询委员会提交大会审议。



前言

自 2015 年获得核准以来,联合国信息和通信技术(信通技术)战略重新配置了秘书处内部重振后的信通技术能力,使其成为在全球执行任务的关键推动因素。它建立在对卓越业务和技术创新的需求的基础上,所有这些都处于支持业务灵活性的控制框架内,该框架具有确保遵守标准和问责制的必要机制。

2019 年,在大会就秘书长关于管理改革的建议作出决定后,通过合并管理事务部前信息和通信技术厅和外勤支助部信息和通信技术司,组建了单一的信息和通信技术厅。

通过合并这两个信通技术构成部分,秘书处的信通技术能力大大得到了巩固。整个秘书处对信通技术业务采取统一的办法,这已促进在实施对整个企业产生影响的倡议时采取协调一致的办法。这一办法提供了推动当前和未来服务的机会,这些服务将使秘书处和会员国能够开展其核心工作并进行有效沟通,具体办法是使信通技术基础设施现代化,以支持采取更加灵活的新方法在安全和有管理的环境中开展工作。

2019 年期间及时推出的联合工作空间正在改变本组织开展工作和进行沟通的方式。在整个秘书处部署了协作工具,为 56 000 多名用户提供了现代和直观的工具,使其无论身处何地都能共享信息、召开会议、就项目和倡议进行合作并对活动进行直播。联合工作空间已推广到联合国总部的 27 个部门和所有和平行动。此外,还启动了一个综合在线学习中心,以支持协作工具方面的最终用户培训。

信通厅与全秘书处各实体结成伙伴关系,部署创新的软件解决方案。例如,推出了支持防止性剥削和性虐待的新应用程序,该应用程序提供了一个安全的在线平台,以从参与的联合国实体收集关于性剥削和性虐待指控的简要报告并对其进行分析。此外,在联合国职业门户网和 Inspira 上推出了无障碍功能,使残疾人有机会充分获得联合国内部的就业机会,并在业务支助部采购司网站上也推出了这一功能,提供商业机会、合同授予方面的信息和其他与采购有关的统计数据。

2019 年,联合国面临的网络攻击数目之多,前所未有的。信通厅成功减少了 18 亿个恶意电子邮件。高级恶意软件分析阻止了 20 000 多次高度复杂的攻击。阻止了超过 4 000 万个恶意网络连接。2019 年,信通厅还检测并恢复了 200 多个被侵害和积极滥用的电子邮件账户。作为关键优先事项,信通厅继续加强网络安全。尽管做出了巨大的努力,考虑到网络攻击的威胁水平和复杂性不断升级,要避免更多系统被侵害,安全仍然是一个需要解决的重要问题。

信通厅继续努力将联合国转变为一个基于数据的组织,在这样的组织中,信息和数据为联合国所有任务的决策提供参考,并特别注重支持和平与安全和发展领域以及支持会员国落实可持续发展目标。2019 年期间,信通厅为若干部门提供了企业型看板,如和平行动部与以行动促维和倡议有关的承诺和进展看板,以及管理战略、政策和合规部分分析方案预算文件及其与可持续发展目标和其他变量的一致性的看板。为支持评估旅行碳排放的努力,信通厅与管理战略、政策和合规部以及业务支助部的各部门合作,开发了旅行碳排放看板。信通厅扩大了自助分析战略的实施范围,并使秘书处所有最终用户加大力度采用向其提供的业务情报工具。秘书处各实体被赋予制作自己的分析产品的权能,整个联合国的用户数量从 2 935 个增加到 5 700 个,本地制作的报告和看板从 5 870 个增加到年底的 10 046 个。在编写报告时,全球 10 个不同地点有 1 249 名工作人员接受了培训。信通厅在联合国总部组织并主办了第一次数据专题讨论会,登记的参与者有 370 多名,在联合国网络电视上的观看次数超过了 1 300 次。信通厅试行了一种全组织数据提供和分发模式,以有管理和安全的方式促进各实体之间的数据共享。

我们继续利用人工智能、机器学习、机器人技术和分布式账本技术等前沿技术。通过实施现有技术解决方案并将其纳入主流,继续解决我们在地行动中面临的一些优先挑战,改善态势感知,具体途径是利用地

理空间能力、微型无人机和保护技术，转变联合国的信通技术格局并使其现代化，解决当前和新出现的挑战，并满足当前和新出现的需求。

2019 冠状病毒病(COVID-19)爆发引发的全球健康危机突显出，具有韧性和安全的全球信通技术网络、系统和应用程序对于使联合国能够在全球执行其任务至关重要。联合国和政府间机构在远程工作期间继续工作的能力在很大程度上取决于此。依然至关重要，大会继续支持为信通技术能力和持续支助职能提供可持续的资金。

信息和通信技术厅代理助理秘书长

帕特里克·凯里(签名)

A. 2021 年拟议方案计划和 2019 年方案执行情况

总方向

任务和背景

- 29C.1 信息和通信技术厅负责在联合国提供信息和通信技术。这项任务来自大会相关决议、包括第 63/262 和 72/266 B 号决议所确立的优先事项。

2021 年战略和外部因素

- 29C.2 2021 年，信通厅将加强整个联合国秘书处的信息和数据管理政策框架。除了提供顾问和咨询服务外，信通厅还将通过查明和解决政策和准则上的差距以及提高数据素养来扩大该框架的实施。新兴创新技术的使用将通过从数据和信息中获得价值和见解来支持和加快联合国任务的执行工作。在这方面，信通厅将支持利用现代技术实施数据战略，以便为整个秘书处获取数据提供便利，引导本组织在数据的驱动下作出更知情的决定。
- 29C.3 信通厅为执行任务提供支助和便利。在这方面，它与联合国相关实体合作，利用新兴技术实施战略解决方案和打造有利环境。在开发支持本组织核心工作的未来工具和非企业外地具体解决方案方面，已采用人工智能、机器学习和分布式账本技术等前沿技术，以创建基础要素。信通厅将继续提高对创新技术的认识，促进交流想法，以充分实现新技术的潜力，改进本组织的工作方式。2021 年实现具有全面企业能力的对话型人工智能将有助于解决在无障碍环境和使用多种语言方面面临的一些挑战，同时帮助秘书处采纳新技术，以此作为针对今后工作采取的一项关键倡议。
- 29C.4 为了促进和推广秘书处内部以及与广大联合国系统的协作，支持正在生成的数据的增长，以及解决数据中心添加、更换和升级设备的费用高昂的问题，信通厅将继续部署协作和自助业务情报工具，并按照秘书处云计算战略的规定，扩大企业混合云。它还将进一步加强 Unite 服务台。
- 29C.5 2019 年，信通厅继续制定和部署解决方案，以支持本组织的方案任务，方法是统一各工作地点的工作人员离职和调动申请流程并使其自动化，采用全球核对表精简离职流程，并促进就关键业绩指标提出可比报告。信通厅部署了权力下放门户网站，以支持秘书长订正的权力下放框架，其中强调透明度、问责制和决策。已经记录了 400 多个代表团。
- 29C.6 2021 年，信通厅将继续从传统应用程序过渡到符合企业安全和架构准则的共享企业解决方案。例如，身份管理将迁移到云，以便在利用云服务的同时减少秘书处数据中心的足迹。
- 29C.7 将继续在特遣队所属装备和兵力报告领域与维持和平特派团协作。信通厅将继续支持秘书长改革的发展支柱，为实务部厅提供便利其执行任务的信息技术解决方案。
- 29C.8 此外，信通厅正在与各部门合作开发应用程序，以满足其具体的实质性需要。例如，正在处理的一个关键领域是工作人员的安全和安保，特别是那些在外地行动中执行任务、向有需要的人提供人道主义援助和维护国际和平与安全的工作人员的安全和安保。信通厅将协助部署电子旅行咨询移动应用程序。该应用程序向大约 40 000 名联合国人员提供针对具体地点的信息，从而使他们确信，他们能够在获得关于风险和威胁的实时公告和信息的同时履行他们的职责。

29C.9 在外部因素方面，2021 年总体计划以下列规划假设为基础：

- (a) 联合国全球秘书处需要信通技术来支持其执行任务，这些需要得到充足和可持续资金的支持。在因 2019 冠状病毒病(COVID-19)爆发而需要改变工作方法期间，信通技术作为支持本组织全球业务的推进手段，其重要性得到了突显；
- (b) 与供应商的主要合同成本不会以高于标准通货膨胀率的速度增长。

29C.10 信通厅酌情将性别平等视角纳入其业务活动、应交付产出和成果。例如，在次级方案 1 下，信通厅将开发的管理看板会及时地向秘书处高级管理人员提供关于其部/厅性别均等情况的信息，使他们能够就工作人员征聘作出更加知情的决定。信通厅与联合国性别平等和增强妇女权能署(妇女署)合作，在征聘方面开展更好的外联活动，以帮助解决申请过程中的性别不平衡问题。

立法授权

29C.11 以下清单列示本方案所有授权。

大会决议

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	71/272 B，第三节	与 2016-2017 两年期方案预算有关的特别专题：联合国信息和通信技术战略执行情况
69/262，第二节	与 2014-2015 两年期方案预算有关的问题：联合国的信息和通信技术	72/262 C，第一节	与 2018-2019 两年期方案预算有关的特别专题：联合国信息和通信技术战略执行情况
70/248 A，第五节	与 2016-2017 两年期拟议方案预算有关的特别问题：联合国的信息和通信技术	72/266 B	转变联合国的管理模式

应交付产出

29C.12 表 29C.1 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间所有共有应交付产出。

表 29C.1

按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间共有应交付产出

类别和次类别	2019 年 计划数	2019 年 实际数	2020 年 计划数	2021 年 计划数
A. 协助政府间进程和专家机构				
议事机构文件(文件数目)	1	1	1	1
1. 秘书长关于信息和通信技术战略执行情况的报告	1	1	1	1
实质性会议服务(三小时会议次数)	3	3	3	3
2. 第五委员会会议	1	1	1	1
3. 方案和协调委员会会议	1	1	1	1
4. 行政和预算问题咨询委员会会议	1	1	1	1

评价活动

29C.13 2019 年完成的下列自我评价活动为编制 2021 年方案计划提供了指导：

- (a) 审查目前使用的企业协作工具和未来的技术格局；
- (b) 审查和确定可以迁移到云的应用程序，进一步减少内部托管。

29C.14 在编制 2021 年方案计划时考虑到了上文所提各项评价的结果，具体如下：

- (a) 秘书处存在使用不同技术的多种协作工具。信通厅将就整合成一套在线协作工具的事宜与各部厅合作；
- (b) 信通厅确定，使用客户关系管理平台 and 联合身份识别系统平台的企业应用程序适合迁移到云托管，联合身份识别系统平台允许为大约 200 个应用程序进行身份验证。客户关系管理和联合身份识别系统的迁移准备工作从 2020 年开始，迁移工作将于 2021 年完成。

29C.15 计划于 2021 年对秘书处云计算战略的执行情况进行评价。

工作方案

次级方案 1 战略和技术创新

目标

29C.16 本次级方案促进实现的目标是，为联合国维护并加强创新、安全、统一的数字空间，并由一个有利的规范框架加以保障。

战略

29C.17 为促进维护和加强联合国的创新数字工作空间，本次级方案将与联合国相关实体合作，利用新兴创新技术提供战略解决方案和有利环境，从而支持联合国及其会员国的核心工作。这将通过以下方式实现：使用人工智能、机器学习、自然语言处理和分布式账本技术等前沿技术，以完成实质性工作领域的真正活动。大会第 69/262 号决议规定利用技术支持联合国的核心工作，技术创新是联合国信息和通信技术战略的一个支柱。预计这项工作将提高对创新技术和新技术的认识，促进交流想法，加强各机构执行任务的能力和才能。交流想法的结果是在联合国内部分享良好做法，减少重复，并更广泛地应用积极成果。这些领域过去的成果包括为新兴技术创建基本工具，为创新项目实施一个外部参与平台，建立一个支持秘书处创新的内部平台，以及建设能力，利用本次级方案的技术能力提供支持本组织工作的解决方案。

29C.18 鉴于网络安全威胁日益增加，面临的威胁重大，为了促进维护和加强联合国的安全数字空间，本次级方案将支持联合国各实体降低联合国在形象、资源、数据、业务以及人员和资产安全方面所面临的风险水平。本次级方案将促进信息安全运动，支持和实施安全措施，加强主动威胁管理能力，促进使用先进的安全功能。与此同时，数字蓝盔小组方案支持秘书处各实体确保信息安全风险不会妨碍执行联合国任务的努力，也不会对支助会员国产生不利影响。这项工作预计将提高最终用户的认识，提高本组织对现有和未来威胁的抵御能力，并最终加强对联合国资源和数据的保护。这些领域过去的成果包括，通过在几个外地特派团开展的网络安全评估方案等举措，加强了整个秘书处的信息安全，并通过增加的监测和反应能力为网络安全提供支助。

- 29C.19 为促进维护和加强联合国的统一数字空间，并由有利的规范框架加以保障，本次级方案将通过利用现代技术帮助促进本组织获取数据，通过共同领导数据战略的实施工作来加强数据素养，并将对信息和数据管理工作进行治理。这项工作预计将改善信息、数据访问途径和对现有数据的认识，以支持更好的决策。这些领域过去的成果包括为联合工作空间项目和工具实施了一个信息管理政策框架。此外，2019 年 10 月举行了主题为“联合国数据的未来”的首次数据专题讨论会，外部和内部专题专家讨论了与联合国背景下的数据相关的核心战略专题。专题讨论会的已登记参与者有 370 名，在联合国网络电视上的观看次数超过了 1 300 次。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29C.20 正如秘书长题为“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到的那样，2019 年的一个计划成果是加强整个秘书处和外地特派团的信息安全控制和流程。这项计划成果已经实现，证据是统一管理结构下的网络安全科的能力增加了 38%，8 人小组增加了 3 名工作人员，目的是有效监测信通技术资产和数据以及企图入侵和违反政策的情况，而 2018-2019 年两年期的目标是 35%。合并外勤支助部前信息和通信技术司和管理事务部前信息和通信技术厅的资源，从而得以在该科内设立专门小组，其工作重点是：(a) 威胁和事件管理；(b) 漏洞管理；(c) 安全架构。这些小组跨地点运作，遵循通过协调和更新以前的现有程序制定的标准化流程。此外，还确定、记录和采购了一套通用工具，这些工具不仅允许在网络安全科内部、而且也允许在未设直接存在的所有地点，比如在信息安全协调人在网络安全科总体指导下和支持下运作的维持和平特派团和特别政治任务中，一致地开展这些进程。
- 29C.21 这一增强和统一的漏洞管理能力增加了安全评估、漏洞通知和警报的数量，而新设立的威胁和事件管理职能大大提高了及时发现和应对网络攻击和得逞的违规行为的能力。在安全架构方面开展的积极工作已紧密融入更大的企业架构框架，该框架也是网络安全科工作的一部分。2019 年期间，成立了一个企业架构工作队，为新的软件开发活动以及系统向云托管环境的迁移提供监督和指导。

2019 年方案执行情况：创新解决方案使联合国更知情、更安全

- 29C.22 大会第 67/254 号决议核可了秘书长提议的加强整个秘书处信息安全行动计划，该计划旨在解决与信息安全管理有关的最紧迫的缺陷。作为执行工作的一部分，本次级方案发布了一系列政策、技术程序和准则，作为信息安全框架的一部分。此外，还进行了技术升级，以检测或阻止潜在的恶意流量，开发并部署了强制性的提高意识课程，并建立了中央事件响应能力。不过，虽然取得了重大进展，但威胁显著加剧的环境导致存在重大网络安全风险的情况持续。威胁情况包括攻击的针对性很强，其复杂程度显著提高，包括几次检测到专门为攻击本组织而定制或创建的恶意软件或网络攻击基础设施，以及在最初违规后观察到的攻击持续存在。已记录了多起事件，其中对手利用一次违规行为随后侵害其他系统，往往横跨不同地点。拦截了超过 18 亿次恶意电子邮件威胁和超过 4 700 万次恶意网络威胁。对此，管理委员会于 2019 年 12 月核准了一项新的网络安全行动计划，该计划是信通厅根据对已得逞的网络攻击的共同根本原因进行的分析提出的，侧重于具体的高风险要素。在 2020 年期间，正在优先实施七点行动计划。

- 29C.23 本次级方案还拟订了信息治理战略，并在部署前将其纳入信通厅的企业平台配置，支持秘书处在全球迅速和系统地采用联合工作空间。本次级方案应秘书处和联合国系统各实体的请求提供信息管理咨询服务，这些实体包括国际法院(即关于战略信息治理的咨询支助)、最不发达国家技术银行和联合国内罗毕办事处，并向促进对达伊沙/伊拉克和黎凡特伊斯兰国所犯罪行为追究责任的联合国调查组提供信息管理和信息安全方面的咨询服务。
- 29C.24 为了满足更多根据数据作决策的需要，本次级方案与管理战略、政策和合规部合作，为高级管理人员推出了一系列管理看板。这些看板整合来自多个数据来源的数据，以增强不同职能和用户组之间的一致性。用户可以获得有关财务、人力资源、旅行和采购的最新高级别数据。这些看板提供给秘书处 83 个实体，有 500 个活跃用户。
- 29C.25 本次级方案建立了“Unite Spark”，这是一个支持秘书处创新的平台。该平台有助于管理创新，无论是通过快速反馈，还是通过从创意到原型再到应用的完整创新周期。例如，该平台已被用来供工作人员投票，以便为 2019 年秘书长奖提名人选。另外还通过采用前沿技术的基本工具推动技术创新，这些技术使工作人员更容易在安全的环境中开始工作和进行试验。
- 29C.26 本次级方案一直与联合国阻止恐怖分子旅行方案合作，按照安全理事会第 2178(2014)号和第 2396(2017)号决议的授权，开发和维护乘客姓名记录系统。该方案由反恐怖主义办公室牵头，是与反恐怖主义委员会执行局、联合国毒品和犯罪问题办公室和国际民用航空组织共同发起的一项举措，旨在支持会员国努力履行义务，分析与恐怖分子旅行有关的乘客姓名记录。本次级方案为采用、维护和进一步开发该系统提供技术专门知识。目前正在将该系统提供给会员国，目的是在以下方面提供能力建设支助：从航空公司收集数据；分析这些数据，从而发现利用常规商业航空运输系统旅行的恐怖分子；为执法行动汇集一揽子情报。该解决方案已在最初的三个国家安装，并将根据反恐怖主义办公室排定方案优先次序的进程进一步部署到其他国家。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

- 29C.27 这项工作促进为联合国维护并加强创新、安全、统一的数字空间，并由一个有利的规范框架加以保障，在管理风险、应对网络安全威胁以及提高安全意识和能力方面取得的进展体现了这一点，包括：
- (a) 意识培训和持续意识培训提高了工作人员的敏感度，他们定期报告“网络钓鱼”电子邮件，不太容易受到这些攻击；
 - (b) 部署在四个主要工作地点的入侵系统每周发出多个警报，允许更加及时地作出反应；
 - (c) 升级的防火墙、电子邮件和互联网过滤器阻止越来越多的恶意连接，并能够根据连接的内容阻止连接；
 - (d) 采用合规情况自我评估有助于确定以前未发现的易受攻击的应用程序和网站，也有助于制定缓解计划；
 - (e) 继续对联合国人员进行多因素身份验证，这是保护他们的账户和本组织信息的最有效的单一措施；
 - (f) 全球事件检测和响应能力得到了扩大，检测和响应事件的平均时间显著缩短。

表 29C.2
业绩计量

2015	2016	2017	2018	2019
- 对所有工作人员进行强制性信息安全意识培训 - 入侵检测系统的部署	防火墙、电子邮件和因特网过滤系统升级	合规情况自我评估，旨在加强网络安全风险管理	多因素身份验证部署活动	- 全球事件响应能力 - 对 5 个外地特派团的信息安全评估

2021 年计划成果

成果 1：更好的信息、更好的数据共享和降低安全违规风险(从 2020 年承接的成果)

- 29C.28 本次级方案将根据其任务规定，继续开展与技术创新和信息安全有关的工作，并将继续提供新技术，以便更好地提供业务信息、加强数据共享和降低安全违规风险，预计这将体现在下文的 2021 年业绩计量中。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29C.3
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	客户部门讨论信息安全治理框架	客户部门确定用于分析和业务情报系统及数据的标准	客户部门采用新的政策和程序；客户部门和会员国采用新的技术解决方案	客户部门采用对话型人工智能

成果 2：将人工智能的使用纳入主流(新成果)

- 29C.29 人工智能的进步为探索引进新兴技术来促进联合国的工作创造了机会。通过基于语音和基于文本的用户互动来处理自然语言就是一种这样的技术。为了利用这些好处，本次级方案一直在研究、开发和实施对话型分析领域的解决方案。
- 29C.30 2020 年，本次级方案将为秘书处工作人员推出一项基于人工智能的支助服务，该服务将具备若干技能，从了解联合国及其高级领导层和可持续发展目标的基本情况到管理电子邮件和日历。这项服务具有具体的背景知识，使其在理解与联合国有关的对话方面更富成效。它既有基于语音的界面，也有基于文本的界面。

内部挑战和对策

- 29C.31 本次级方案面临的挑战是，生产和使用大量数据和信息的工作场所日益自动化，使得与计算机和系统互动的能力变得更加复杂。其核心挑战是没有直观和用户友好的技术。为此，本次级方

案将采用自然语言处理，以帮助本组织将这种负担从用户转移到计算机上。除了没有学习曲线和对话界面有成效外，处理往来业务所花费的时间通常也会减少，从而有助于节省工作人员的时间。最后，通过提供基于语音的界面选项，还有助于实现信息无障碍，特别是对视力受损用户来讲。

29C.32 2021 年，本次级方案将向各厅部提供该框架，作为秘书处内部和面向公众的所有信息技术应用程序、储存库和网站的标准界面。具体目标包括：

- (a) 将完成对联合国所有六种正式语文的全面支持；
- (b) 将扩大联合国背景内语言理解的核心层，使各厅部更容易快速和方便地使用自然语言处理；
- (c) 将针对外地特派团或其他获得技术或连通性的机会有限的地方的情况创建额外的界面。

29C.33 对话型人工智能的优势使人无法抗拒，这使其很可能成为世界上日益普及的一种互动方式，并在不久的将来成为一种常见的、甚至是人们期待的功能。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

29C.34 这项工作预计将促进维护和加强联合国的创新数字工作空间，这将体现在秘书处接受、充分实现和利用基于人工智能的聊天机器人及其基本技术，这一服务成为在秘书处促进对话型人工智能的一项关键举措。通过这项工作，对话型人工智能功能将增强现有软件应用程序的使用。

表 29C.4
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
- 熟悉自然语言处理方面的新兴技术 - 能力建设	自然语言处理核心结构单元的研究与开发	- 建设了解联合国背景的语言理解能力 - 开发了基于人工智能的聊天机器人原型 Alba	- 推出对话型人工智能 - 发展各部厅的具 - 体技能	- 充分实现对话型人工智能的好处 - 应用程序可能包括对话型人工智能能力

应交付产出

29C.35 表 29C.5 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29C.5
次级方案 1：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别

E. 使能应交付产出

信息和通信技术：信通技术及信息管理政策和标准的制定、更新和制度化；企业架构框架和合规监督机制；监督和问责分析和创新指导方针；秘书处各实体和会员国可利用的分析和前沿技术解决方案；通过联合国技术创新实验室和类似机制提供的可重复技术方案，以及实现对话型人工智能的好处；向信通技术服务提供商提供信息管理方面的专家咨询；数据隐私政策和程序以及监督遵守数据隐私原则的机制；关键系统的灾后恢复计划；秘书处各实体的信息安全框架，包括一份关于各系统和实体信息安全及安全评估的框架文件。

次级方案 2
业务支助

目标

29C.36 本次级方案促进实现的目标是为联合国所有实体实现优化的基础设施，在这些实体内部，以安全和直观的方式交付本组织的全球技术解决方案、系统和应用程序。

战略

29C.37 为促进联合国所有实体实现优化的基础设施、有效应对危机和制定长期决策以及提高外地行动的态势感知，本次级方案将继续提供一个安全、集中的平台，以获取关键决策所需的优先数据，并以直观的方式列报这些信息，以支持行动指挥室和主要决策者。该平台的设计是灵活的，并随着它日渐成熟和应对今后的外地业务需求而提供额外的功能，预计这将促使为决策者例行提供更多最新的准确信息，从而加强联合国军警和非军警工作人员以及当地平民的安全。这一领域过去的成果包括，在联合国中非共和国多层面综合稳定特派团(中非稳定团)推出该平台后，由 364 个平台用户对每月平均捕获的 600 起事件和 800 多次巡逻进行可视化，并向危机管理人员和决策者提供有效的业务信息。

29C.38 为支持基于数据的本组织，本次级方案将继续扩大自助分析方案，使联合国各实体有权在当地制作自己的分析产品，以提高透明度，并使整个秘书处能够进行决策。提供看板，以使信通技术环境可视化，从而为决策提供信息。为支持业务支助部的环境战略，并加强外地行动中稀缺资源的生产、消耗和监测，将从各种来源收集数据，并提交给管理层、工程师和消费者。这些领域过去的成果包括在联合国阿卜耶伊临时安全部队试行 Unite 外地远程基础设施监测系统，该系统提供 11 个捕获关键指标的积极看板，促使改变行为并改善决策。

29C.39 本次级方案将客户经历置于业务中心，将继续通过标准化的信息技术服务管理框架推进信通技术支助和服务的提供；创建贯穿各领域的客户服务台办法，以开展秘书处的客户关系管理活动；为“团结”项目、Inspira 和联合邮件平台等企业应用程序提供全天候支助；更快地解决事件和服务请求；提高客户满意率，延长应用程序正常运行时间。这些领域过去的成果包括改进了与联合国总部和各外地行动解决事件所需时间有关的指标。

- 29C.40 为了转变联合国的工作和协作方式并使之现代化，本次级方案将继续实施并改进各种系统和基础设施，使秘书处和会员国能够有效地落实本组织的核心工作和可交付产出。SharePoint Online、Teams 和 OneDrive 的推出为用户提供了开会、共享文件和协作的单一平台，这已经正在改变本组织的工作方式以及内部和外部沟通方式。需要开展进一步的工作来增强基本基础设施的灵活性，以便扩展或缩减能力并跨时区将能力重新分配到需要的地方，并支持关键的业务连续性。这项工作将推动举行复杂的政府间会议，将远程访问、逐字记录编写和笔译、口译、广播和网播能力作为企业解决方案提供，同时在本地对其进行管理。这些领域过去的成果包括在正常和危机情况下为 56 000 名联合国用户实现灵活和远程工作安排，包括在外地行动中，并将信通技术置于本组织业务连续性规划的中心。
- 29C.41 为了使本组织的基础设施现代化，使各实体能够以安全、有管理和可互操作的方式配置和开发解决方案，本次级方案将把“一个联合国”数据中心转变为本组织的混合托管设施，将内部能力与两个商业供应商提供的云托管服务相结合。这项工作预计将带来更大的可扩展性和灵活性、规模经济以及快速提供新服务、升级和加强安全的能力。这些领域过去的成果包括迁移关键应用程序，如财务披露系统、安全和安保部 20 个应用程序、大会和会议管理部 gMeets 产品套件、人道主义事务协调厅赠款管理系统等，从而减少了基础设施基本建设和维护费用。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29C.42 秘书长题为“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到，2019 年的一项计划成果是提高秘书处为企业应用程序提供全天候全球支持的能力，从而加快事件的解决，提高客户满意率。计划成果已经实现，证明是 Unite 服务台收到的平均正面反馈率为 93% (2018-2019 年两年期的目标是 76%)，每年解决的服务请求达 185 000 个并缩短了服务请求解决时间。使用持续和定期的数据驱动报告，以服务可获得性和客户满意率为依据，持续监测执行情况。

2019 年方案执行情况：启动 Unite Aware 态势感知技术平台

- 29C.43 2017 年 2 月，主管外勤支持事务副秘书长和主管维持和平行动副秘书长批准了建立态势感知工作计划的提案。该提案强调需要采取整体方法，更好地安排和管理外地行动的信息周期，并充分扩大技术的使用，以促进制定短期危机应对措施和长期决策。秘书长在上任后第一周强调，完善综合信息流，协调态势感知和危机应对工作，对于提高联合国工作的成效和效率至关重要。Unite Aware 是一个技术平台，旨在为联合国和平行动提供连贯和全面的态势感知和信息分析方法。Unite Aware 平台以安全方式将用于收集和管理广泛数据和信息源的技术标准化，并通过可视化、报告和分析工具将这些信息呈现给非军警和军警决策者。通过采取整体方法，建立了一个连贯和直观的技术平台并推进了相关进程，作为中非稳定团 2019 年完成的试点项目的一部分。该平台推动有效管理外地行动的业务信息周期，并向特派团各构成部分提供及时和相关的信息，以支持危机应对措施和长期决策。启动 Unite Aware 后，重要的基础要素将部署到位，以便联合国维持和平行动能够以数据为驱动进行决策、以信息为主导采取行动。2020 年第一季度开始起向另外 3 个和平行动进一步推广。本次级方案具有根据企业基础设施和平台的规定要求提供相关技术解决方案的专门知识，能够提供对执行任务产生积极影响的综合解决方案。

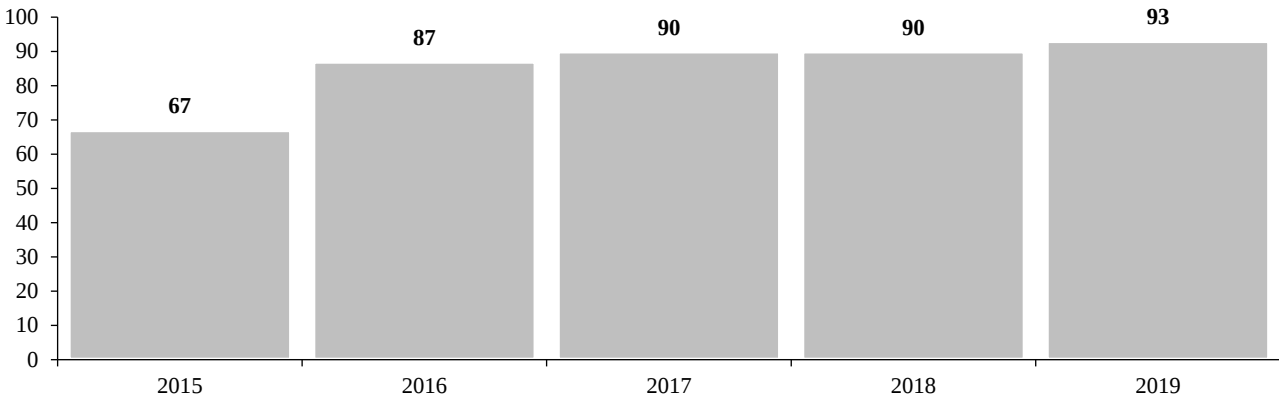
在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

29C.44 这项工作促进开发、管理、监测和优化交付本组织全球技术解决方案、系统和应用程序所依赖的基础设施。本次级方案以安全、直观的方式配置和交付产品和工具，以实现客户的机动性和灵活性并优化客户的数字体验；建立相关机制和程序，以使客户满意率最大化；开发并支持业务情报战略的实施工作，以便利自助分析；并提供针对外地的技术解决方案。例如，通过 Unite Aware 平台取得了进展，该平台通过以安全方式收集和验证各种信息源，将交付能加强态势感知和推动做出决策的产品。通过实施稳健的信息安全、支助模式和学习系统，促进可持续性和使用的连贯性。所采取的整体方法通过分派对敏感数据的所有权和严格访问控制权，使中非稳定团的信息周期得到妥善管理，从而为信息共享系统注入信心和信任。稳定团各构成部分现在可以随时使用其工作领域以外的大量相关和及时的信息。客户满意率调查结果显示，客户对所提供的各项服务和所解决的各个事件的满意率均持续增长。

图 29C.一

业绩计量：客户对所提供服务的满意率

(百分比)



2021 年计划成果

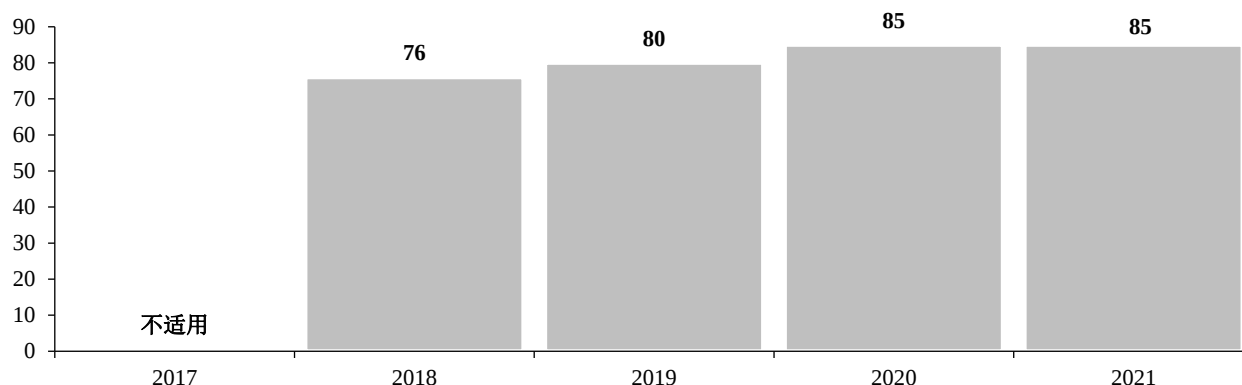
成果 1：技术促成一个连通的联合国(从 2020 年承接的成果)

29C.45 本次级方案将根据其任务规定，继续开展与协作工具有关的工作，并将继续支持各项行动和扩大服务，以提高各部厅和特派团的工作人员之间进行沟通和协作的能力，预计这将体现在下列 2021 年业绩计量中。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

图 29C.二

业绩计量：客户满意率

(百分比)



成果 2：加强协作(新成果)

- 29C.46 本次级方案推动提高各部厅和特派团的工作人员之间进行沟通和协作的能力。同样，工作人员和当地单位将能够制作自己的业务情报产品，从而促进分散决策和本地决策。这项成果如果实现，将体现在 2021 年全年保持高水平的客户满意率上。作为参考指标，客户满意率从 2018 年的 76% 升至 2019 年的 93%。这项成果如果实现，将体现在 2021 年全年持续提供高标准服务，继续共同实现这项目标。

内部挑战和对策

- 29C.47 本次级方案遇到的挑战是，在部署了联合工作空间后，没有相应工具用于促进和推动秘书处内部以及秘书处与广大联合国系统之间开展协作。为应对这项挑战，本次级方案将继续与秘书处以外的联合国实体合作，使必要的基础设施和政策部署到位，以促进更广泛的合作。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

- 29C.48 这项工作预计将有助于使客户满意率保持在 90% 的理想水平之上，表明 2021 年继续提供高质量的服务。这一百分比从 2018 年的 76% 升至 2019 年的 93%，达到了理想水平。

表 29C.6
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
调整 Unite 服务台的优先事项，转向提高支助业务的效率并不断改进，包括通过 Inspira 以及安全和安保部门网站的“联系我们”页面实现自动化，从而使服务请求数量减少了 50%	通过持续关注效率和自动化，将为所有支持的应用程序解决问题的时间缩短了 66%；对于占 69% 服务请求数量的“团结”系统、Inspira 和联合邮件平台，解决问题的平均时间仅为 3 小时	Unite 服务台进一步合并一级服务台；解决问题的时间缩短 50% 以上；Unite 服务台的平均客户满意率达到 93% 的历史最高水平	Unite 服务台战略将着重进一步推进流程标准化和客户体验改善工作；实施的新软件解决方案具有客户端门户和人工智能，可以实时提供解决方案，这将使用户能够快速解决自己的问题	继续在客户端门户安装新软件并开发更多功能，这将改善客户体验并缩短解决问题的时间

应交付产出

29C.49 表 29C.7 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29C.7
次级方案 2：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别	2019 年 计划数	2019 年 实际数	2020 年 计划数	2021 年计划数
A. 协助政府间进程和专家机构				
为各类会议提供会议和秘书处服务(三小时会议次数)	26 910	31 515	32 460	33 434
总部政府间机构和专家机构的会议	26 910	31 515	32 460	33 434
E. 使能应交付产出				
信息和通信技术：硬件和基础设施；软件 and 应用程序。				

次级方案 3 企业解决方案

目标

29C.50 本次级方案促进实现的目标是确保切实有效地执行秘书处各实体的任务，包括通过提供企业应用程序、企业网站和企业知识共享解决方案等方式。

战略

- 29C.51 为促进通过提供企业应用程序切实有效地执行秘书处各实体的任务，本次级方案将利用云技术加强身份管理，支持通过服务总线整合应用程序，升级 iNeed，维护 Inspira 并管理联合国安全和安保信息系统。这项工作预计将完善对身份数据和用户账户的管理，提高使用单一身份运行应用程序和设备的能力，进一步实现行政支助流程自动化，加快征聘流程，并加强信息的可获得性，支持安全和安保干事履行保护联合国系统人员的职责。
- 29C.52 本次级方案还将与“团结”系统和维持和平特派团合作编写兵力报告，预计这将促使准确计算偿还部队和警察派遣国的费用。
- 29C.53 本次级方案将与各实务部厅合作，促进秘书长改革倡议的发展支柱，预计这将推动制定信息技术解决方案，支持可持续发展目标相关的方案任务。这些领域的以往成果包括制定《联合国全球反恐协调契约》和促进私营部门、学术界和民间社会组织落实《2015-2030 年仙台减少灾害风险框架》所载各项目标的自愿承诺解决方案。
- 29C.54 为确保提供秘书处工作人员完成本组织任务所需的网站和知识共享解决方案，本次级方案将开发和支持公共网站和知识管理解决方案，并部署协作和通信工具和服务。这项工作预计将改善与本组织利益攸关方的信息共享，并加强秘书处内部以及秘书处与更广泛的联合国系统的协调与合作。这些领域的以往成果包括建立联合网平台，该平台支持创建和管理公共信息网站上的符合技术标准和信息安全政策、联合国品牌建设、使用多种语文和无障碍标准的内容。

2019 年方案执行情况与计划成果对照

- 29C.55 秘书长题为“转变联合国的管理模式：采用新管理架构以提高效力、加强问责”的报告(A/72/492/Add.2)提到，2019 年的一项计划成果是开发满足业务需求的企业应用程序，减少对本地解决方案的需要，从而减少信息安全风险。计划成果已经实现，证明是企业应用程序中心通过在整个秘书处使用 iNeed 平台提供与工作人员流动相关的 24 项服务并使这些服务自动化，2018-2019 年两年期的目标是 12 项服务。该解决方案还使工作人员随时了解其个案的最新情况，使其个案及时得到处理，避免向人力资源干事打不必要的询问电话，还提高了客户满意率。

2019 年方案执行情况：防止性剥削和性虐待的综合解决方案

- 29C.56 为支持秘书长改进本组织防止和应对性剥削和性虐待全系统方法的战略(见 ST/SGB/2003/13)，经与改进联合国应对性剥削和性虐待措施特别协调员办公室、业务支助部及管理战略、政策和合规部合作，本次级方案开发和部署了若干应用程序，以提高报告的准确性，向受害人提供支助，并加强对因性剥削指控属实而被解雇或在性剥削和性虐待案件调查期间辞职的联合国工作人员的筛查。
- 29C.57 继 2018 年 6 月推出全系统筛查工具“清白背景调查”之后，本次级方案于 2019 年 7 月进一步将该工具纳入秘书处征聘和人才管理系统 Inspira。这一整合已嵌入证明人调查程序，减少了通过电子邮件和电话进行的通信，并以安全的方式简化和加快了对申请人的筛查。

29C.58 本次级方案将性剥削和性虐待受害人援助追踪系统部署到所有外地特派团，作为执行“联合国关于援助和支持受联合国工作人员和有关人员性剥削和性虐待受害人的全面战略”(见大会第 62/214 号决议)的中心数据库和重要工具。该数据库允许共享访问权和保密控制，以实现整个联合国系统的协调，并将供联合国多个实体使用，从而减少重复工作。该系统还将使秘书长能够更准确、更及时地向大会报告联合国援助受害人的工作，使决策者更好地了解各项服务的效力并能够评价受害人援助任务执行情况。

29C.59 最后，本次级方案推出了“iReport”解决方案这个可搜索、安全的在线平台，用于收集和分析受权报告收到的所有指控的联合国参与实体提交的关于性剥削和性虐待指控的简要报告。iReport 近乎实时地跟踪性剥削和性虐待指控的生命周期和相关调查，并协助编写规定提交秘书长的关于性剥削和性虐待的内部和外部季度报告。

在实现目标方面的进展情况以及业绩计量

29C.60 这项工作促进确保提供企业应用程序、网站和知识共享解决方案，使秘书处人员能够完成本组织的任务，并改进本组织防止和应对性剥削和性虐待全系统方法。例如，如下文表 29C.8 中的 2019 年成果所示，能够近乎实时而不是按季度编写关于性剥削和性虐待的数据报告，通过与“清白背景调查”工具整合在 Inspira 内进行证明人调查，加强了案件跟踪，完善了对性剥削和性虐待受害人的回应和支持。

表 29C.8
业绩计量

2015	2016	2017	2018	2019
加强不当行为追踪系统，完善外地特派团的数据收集和追踪工作	不当行为追踪系统正在使用	“防止性剥削和性虐待”公共网站在联合网平台上运行	推出“清白背景调查”应用程序，以防止再次雇用被指控实施性剥削和性虐待行为的候选人；为支持联合国援助受害人工作启动受害人援助追踪系统	“清白背景调查”与 Inspira 证明人调查模块相整合；运行“iReport”性剥削和性虐待追踪装置，提供近乎实时的性剥削和性虐待指控追踪和提交秘书长的最新季度报告

2021 年计划成果

成果 1：随时随地全球访问应用程序(从 2020 年承接的成果)

29C.61 本次级方案将根据其任务规定，继续开展与协作工具有关的工作，并将继续提供建立在标准平台上、托管在云中并符合企业安全和架构要求的共享企业解决方案，使任何地点的人员使用多种设备更好地获取信息并进行协作和通信，预计这将体现在下列 2021 年业绩计量中。2020 年使用了一个代用业绩计量，以反映下述情况：大会第 74/251 号决议核准，次级方案一级的方案说明可仅列大会第 71/6 号决议核准的目标和 2020 年应交付产出。

表 29C.9
业绩计量

2017	2018	2019	2020	2021
不适用	获取协作和通信工具的工作人员很少	积极使用协作和通信工具的工作人员增多	积极使用协作和通信工具的工作人员百分比提高；可从任何地点在多个设备上访问的解决方案数量增加	工作人员在远程工作和公务旅行以及在线会议时使用在线协作和通信工具，并使用这些工具举行在线会议

成果 2：联合国合作伙伴在任何地点使用任何设备与本组织协作(新成果)

29C.62 秘书处与联合国系统各实体、各国政府、产业界、学术界和民间社会等外部实体合作。实现这种协作需要一个稳健的身份验证解决方案，例如，通过共享对联合国电子资源的访问权。本次级方案提供了可靠的人机身份验证机制，为这项工作奠定了基础。

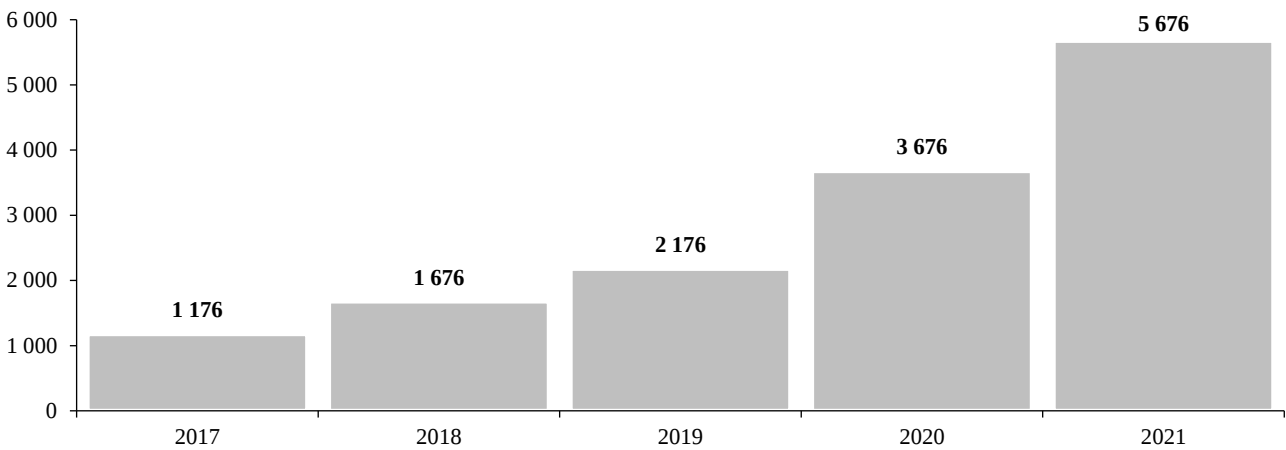
内部挑战和对策

29C.63 本次级方案遇到的挑战是利用技术管理变革，使秘书处内部以及秘书处与联合国合作伙伴之间能不受地域和设备的限制实现安全无阻的信息共享、协作和系统接入。为应对这项挑战，本次级方案将利用身份验证基础，设计和实施一个促进与联合国合作伙伴在任何地点使用任何设备进行在线协作的解决方案。这个解决方案必须可靠，只向已获授权的当事方提供访问权限，而不必为本组织创建昂贵的用户账户。将运用具有高级功能的云技术，如多因素身份验证、自助重置密码服务、单点登录和网络威胁智能检测等。将注重自动化，以提高生产率并减少人为错误。

在实现目标方面的预期进展情况以及业绩计量

29C.64 这项工作预计将促进确保提供企业应用程序、网站和知识共享解决方案，使秘书处工作人员能够完成本组织的任务，并促进秘书处与外部各方不受地域或设备的限制开展在线协作。这将体现在，如图 29C.三所预计的那样，通过变革，可从任何设备在任何地点访问联合国电子资源的已获授权联合国合作伙伴的外部协作账户的数量增速加快。

图 29C.三
业绩计量：已获授权联合国合作伙伴的外部协作账户数量



应交付产出

29C.65 表 29C.10 按类别和次类别列示 2019-2021 年期间促进和预计将促进实现上述目标的所有应交付产出。

表 29C.10
次级方案 3：按类别和次类别列示的 2019-2021 年期间应交付产出

类别和次类别
E. 使能应交付产出
信息和通信技术：协作解决方案的实施和支持；网站内容管理平台；人才和业绩管理解决方案；“团结”系统业务，包括增强和支持工作；加强和支持客户关系管理和服务管理解决方案；安全和安保解决方案；和平与安全、可持续发展目标和信通技术促进发展的具体方案解决办法；以及多个系统使用的常见应用程序和数据服务。

B. 2021 年拟议所需员额资源和非员额资源

概览

29C.66 表 29C.11 至 29C.13 显示 2021 年拟议经常预算资源，并酌情显示资源变动细节。

表 29C.11

财政资源

(千美元)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)	重计 费用	2021 年估计数 (重计费用后)
			技术 调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比			
员额	24 197.2	24 501.6	—	—	—	—	—	24 501.6	626.6	25 128.2
其他工作人员费用	1 428.9	1 744.4	—	—	—	—	—	1 744.4	33.1	1 777.5
咨询人	369.6	127.2	—	—	—	—	—	127.2	2.4	129.6
工作人员差旅	120.5	154.9	—	—	—	—	—	154.9	3.0	157.9
订约承办事务	15 844.7	10 614.4	—	—	15.3	15.3	0.1	10 629.7	201.9	10 831.6
一般业务费用	9 196.7	9 758.0	—	—	2 037.4	2 037.4	20.9	11 795.4	224.0	12 019.4
用品和材料	53.4	100.4	—	—	(9.7)	(9.7)	(9.7)	90.7	1.7	92.4
家具和设备	2 785.6	2 183.0	—	—	(43.0)	(43.0)	(2.0)	2 140.0	40.7	2 180.7
房地改善	9.3	775.9	—	—	—	—	—	775.9	14.7	790.6
研究金、赠款和捐助款	1.9	—	—	—	—	—	—	—	—	—
共计	54 007.8	49 959.8	—	—	2 000.0	2 000.0	4.0	51 959.8	1 148.1	53 107.9

表 29C.12

员额变动^a

	数目	职等
2020 年核定数	183	1 个 ASG、1 个 D-2、6 个 D-1、16 个 P-5、23 个 P-4、36 个 P-3、11 个 P-2/1、16 个 GS(PL)、71 个 GS(OL)、2 个 LL
2021 年拟议数	183	1 个 ASG、1 个 D-2、6 个 D-1、16 个 P-5、23 个 P-4、36 个 P-3、11 个 P-2/1、16 个 GS(PL)、71 个 GS(OL)、2 个 LL

^a 2021 年无拟议员额变动。

注：表格和图表使用的缩写如下：ASG，助理秘书长；GS(PL)，一般事务人员(特等)；GS(OL)，一般事务人员(其他职等)；LL，当地雇员。

表 29C.13
员额资源

职类	2020 年 核定数 ^a	变动				2021 年 拟议数
		技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	
专业及以上职类						
ASG	1	—	—	—	—	1
D-2	1	—	—	—	—	1
D-1	6	—	—	—	—	6
P-5	16	—	—	—	—	16
P-4	23	—	—	—	—	23
P-3	36	—	—	—	—	36
P-2/1	11	—	—	—	—	11
小计	94	—	—	—	—	94
一般事务人员						
特等	16	—	—	—	—	16
其他职等	71	—	—	—	—	71
小计	87	—	—	—	—	87
其他						
当地雇员	2	—	—	—	—	2
小计	2	—	—	—	—	2
共计	183	—	—	—	—	183

^a 包括 2 个临时员额(1 个 P-4 和 1 个 P-2)。

29C.67 关于 2021 年拟议资源分配的其他详细情况见表 29C.14 至 29C.16 和图 29C.四。

29C.68 如表 29C.14(1)所示, 2021 年拟议资源总额在重计费用前为 51 959 800 美元, 与 2020 年批款相比净增 2 000 000 美元。资源变动是由其他变动引起的。拟议资源用于充分、高效率和高成效地执行任务。

表 29C.14

按构成部分和次级方案列示的财政资源演变情况

(千美元)

(1) 经常预算

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)	重计 费用	2021 年估计数 (重计费用后)
			技术 调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比			
A. 行政领导和管理	2 811.9	2 945.9	—	—	—	—	—	2 945.9	70.4	3 016.3
B. 工作方案										
1. 战略和技术创新	12 535.1	10 147.2	—	—	—	—	—	10 147.2	252.1	10 399.3
2. 业务支助	22 989.8	21 776.9	—	—	2 000.0	2 000.0	9.2	23 776.9	506.4	24 283.3
3. 企业解决方案	15 671.0	15 089.8	—	—	—	—	—	15 089.8	319.2	15 409.0
小计, (B)	51 195.9	47 013.9	—	—	2 000.0	2 000.0	4.2	49 013.9	1 077.7	50 091.6
小计, (1)	54 007.8	49 959.8	—	—	2 000.0	2 000.0	4.0	51 959.8	1 148.1	53 107.9

(2) 其他摊款

	2019 年 支出数	2020 年 估计数	2021 年 估计数
A. 行政领导和管理	5.2	18 115.6	17 823.5
B. 工作方案			
1. 战略和技术创新	3 173.1	3 506.2	3 507.1
2. 业务支助	38 595.5	42 896.3	43 263.4
3. 企业解决方案	14 411.0	15 331.5	16 800.2
小计, (2)	56 184.8	79 849.6	81 394.2

(3) 预算外

	2019 年 支出数	2020 年 估计数	2021 年 估计数
A. 行政领导和管理	465.8	175.5	175.5
B. 工作方案			
1. 战略和技术创新	3 538.8	2 753.5	1 824.7
2. 业务支助	24 442.8	38 014.7	38 014.7
3. 企业解决方案	6 393.8	6 189.5	6 189.5
小计, (3)	34 841.2	47 133.2	46 204.4
共计	145 033.8	176 942.6	180 706.5

表 29C.15

按构成部分和次级方案列示的财政资源演变情况

(1) 经常预算

	2020 年 核定数	变动				2021 年 拟议数
		技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	
A. 行政领导和管理	17	—	—	—	—	17
B. 工作方案						
1. 战略和技术创新	35	—	—	—	—	35
2. 业务支助	77	—	—	—	—	77
3. 企业解决方案	54	—	—	—	—	54
小计, (B)	166	—	—	—	—	166
小计, (1)	183	—	—	—	—	183

(2) 其他摊款

	2020 年估计数	2021 年估计数
A. 行政领导和管理	—	—
B. 工作方案		
1. 战略和技术创新	4	4
2. 业务支助	28	27
3. 企业解决方案	24	24
小计, (2)	56	55

(3) 预算外

	2020 年估计数	2021 年估计数
A. 行政领导和管理	—	—
B. 工作方案		
1. 战略和技术创新	—	—
2. 业务支助	12	12
3. 企业解决方案	—	—
小计, (3)	12	12
共计	251	250

表 29C.16

按类别列示的财政资源和员额资源演变情况

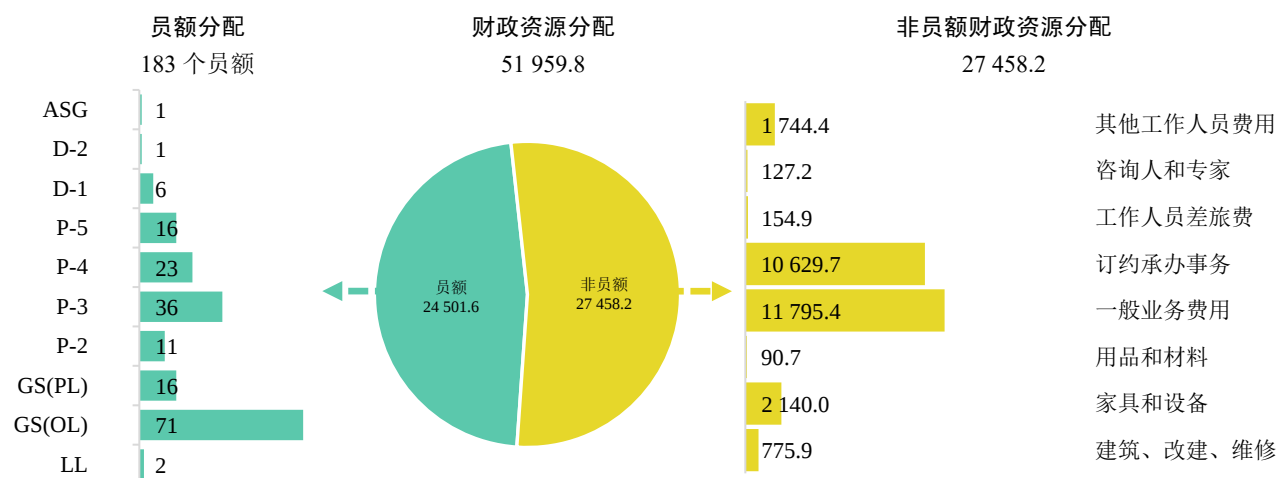
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	24 197.2	24 501.6	—	—	—	—	—	24 501.6
非员额	29 810.6	25 458.2	—	—	2 000.0	2 000.0	7.9	27 458.2
共计	54 007.8	49 959.8	—	—	2 000.0	2 000.0	4.0	51 959.8
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		94	—	—	—	—	—	94
一般事务及有关职类		89	—	—	—	—	—	89
共计		183	—	—	—	—	—	183

图 29C.四

2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



按构成部分和次级方案进行的差异分析

总体资源变动

其他变动

- 29C.69 如表 29C.14(1)和 29C.16 所示,次级方案 2(业务支助)下的资源变动反映出一般业务费用项下非员额资源净增 2 000 000 美元,以加强信通技术基础设施和服务的业务连续性和业务复原力,并增加功能。拟议增加资源包括以下经费:(a) 提高联合国总部园区网络安全基础设施的复原力,以支持工作人员在远程和在房地期间有效工作(1 000 200 美元);(b) 增加技术改进所需的功能和支助,以提供更稳定、更有效的广播和会议服务平台,并加强协作工具的功能,以支持总部各部厅和政府间机构(933 800 美元);(c) 加强交付先进产品所需的地理空间信息系统基础设施(66 000 美元)。

其他分摊资源和预算外资源

- 29C.70 如表 29C.14(2)和(3)以及 29C.15(2)和(3)所示,信通厅收到其他分摊和预算外捐款,用于补充经常预算资源,这些捐款对执行其任务仍然至关重要。
- 29C.71 如表 29C.14(2)和 29C.15(2)所示,信通厅在维持和平行动支助账户下收到其他分摊资源,包括员额和职位。2021 年,预计其他分摊资源为 81 394 200 美元,包括 55 个员额。与 2020 年相比,2021 年资源增加的主要原因是将两个信通技术应用程序的经费从联合国后勤基地预算转到支助账户。其他分摊资源占信通厅资源总额的 45.0%。
- 29C.72 如表 29C.14(3)和 29C.15(3)所示,2021 年,预计将收到预算外资源(现金捐款)46 204 400 美元,包括 12 个员额,以支持预算外活动。与 2020 年相比,2021 年资源减少的主要原因是,预计 2021 年不会收到联合国技术创新实验室的预算外资源。预算外资源将用于西班牙巴伦西亚和意大利布林迪西信通技术基础设施、企业数据中心的解决方案的制定、运营和维护费用、服务台支助以及对《联合国阻止恐怖分子旅行方案》的支助。预算外资源占信通厅资源总额的 25.6%。

行政领导和管理

- 29C.73 大会第 69/262、70/248 和 71/272 B 号决议重申并加强了首席信息技术干事在本组织信息安全以及在信通技术活动总体方向和业绩方面的中央负责人作用。首席信息和通信技术干事将继续为建立和落实全组织信通技术以及规划和协调全秘书处信通技术活动包括基础设施和企业系统提供战略指导和中央领导,以期在联合国工作中以及在秘书处与本组织各基金、方案和专门机构之间实现信通技术方面的统筹协调。首席信息技术干事办公室协助开展总体战略规划和管理,协调各内部组织单位的工作,并与联合国其他部厅和工作地点信息和通信技术主管保持联系。
- 29C.74 根据《2030 年可持续发展议程》,特别是根据可持续发展目标中鼓励各组织将可持续性信息纳入各自报告周期的具体目标 12.6,并且根据大会第 72/219 号决议第 19 段所述共有任务,信息和通信技术厅将环境管理做法纳入其业务活动。2019 年的一个亮点是,大幅增加提供视频会议,从而减少了差旅和相关的环境影响。信通厅还为联合国减少灾害风险办公室制定了一个解决方案,以评估、动员和监测利益攸关方对执行《仙台框架》的承诺。2021 年,信通厅将继续为各

部厅提供支持实现可持续发展目标的解决方案，并通过向云端转移，减少其在数据中心的基础设施足迹，从而减少其对环境的影响。

29C.75 关于及时提交文件和提前预订机票规定的遵守情况见表 29C.17。为了改善对预购机票政策的遵守情况，已经采取了中央监测措施，并发布了每月报告，以便了解差旅政策执行情况。信通厅将进一步加强这一进程，并解决不遵守规定的根源，以提高本年度预购机票的合规率。

表 29C.17

合规率

(百分比)

	2019 年计划数	2019 年实际数	2020 年计划数	2021 年计划数
及时提交文件	100	100	100	100
在差旅开始前至少 2 个星期购买机票	100	44.4	100	100

29C.76 2021 年拟议经常预算资源为 2 945 900 美元，与 2020 年批款相比，资源不变。关于 2021 年拟议资源分配的其他详细情况见表 29C.18 和图 29C.五。

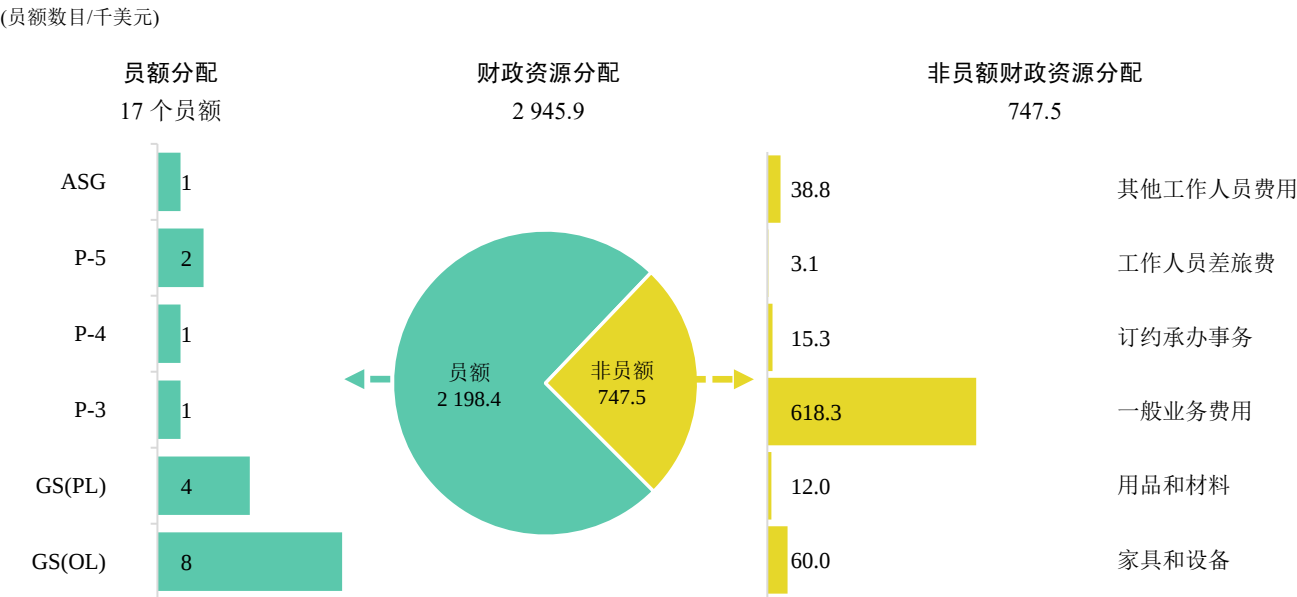
表 29C.18

行政领导和管理：财政资源和员额资源的演变情况

(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	1 977.0	2 198.4	—	—	—	—	—	2 198.4
非员额	834.9	747.5	—	—	—	—	—	747.5
共计	2 811.9	2 945.9	—	—	—	—	—	2 945.9
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		5	—	—	—	—	—	5
一般事务及有关职类		12	—	—	—	—	—	12
共计		17	—	—	—	—	—	17

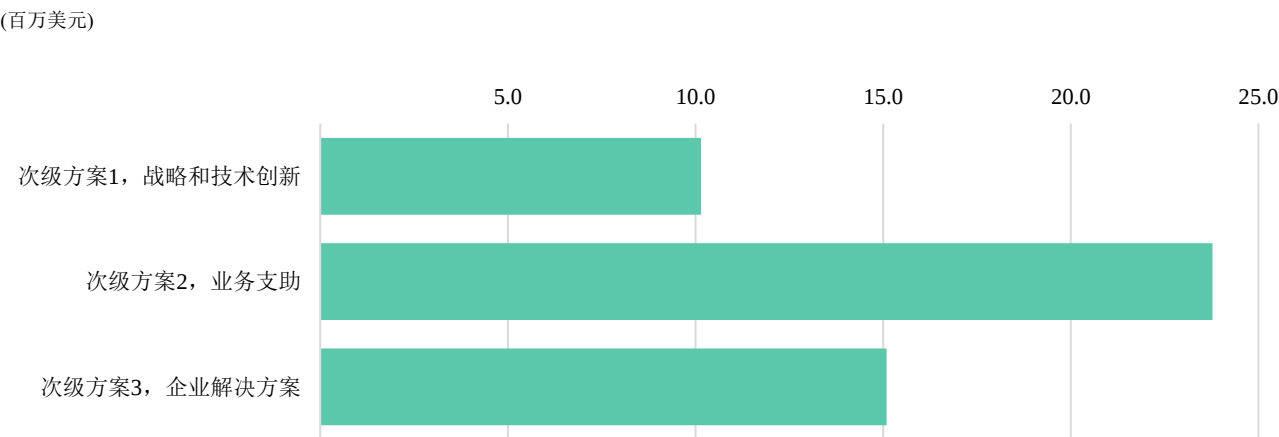
图 29C.五
行政领导和管理：2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况



工作方案

29C.77 2021 年拟议经常预算资源为 49 013 900 美元，与 2020 年批款相比增加了 2 000 000 美元。上文第 29C.69 段阐明了拟议增加 2 000 000 美元的原因。按次级方案列示的资源分配情况见图 29C.六。

图 29C.六
按次级方案列示的 2021 年拟议资源分配情况



次级方案 1 战略和技术创新

29C.78 2021 年拟议经常预算资源为 10 147 200 美元，与 2020 年批款相比，资源不变。关于 2021 年拟议资源分配的其他详细情况见表 29C.19 和图 29C.七。

表 29C.19

次级方案 1：财政资源和员额资源的演变情况

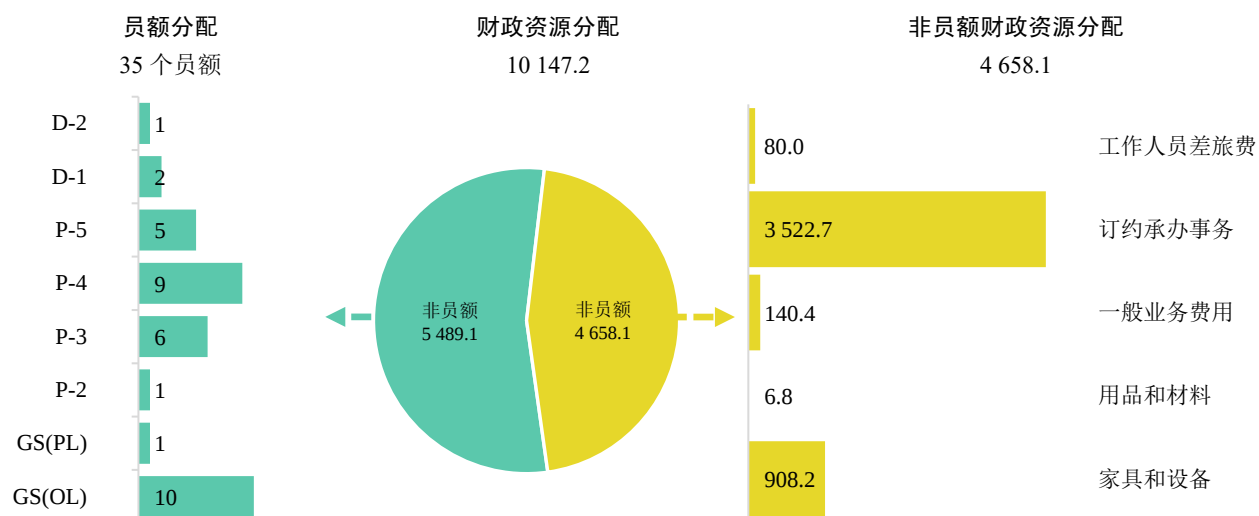
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	5 598.0	5 489.1	—	—	—	—	—	5 489.1
非员额	6 937.1	4 658.1	—	—	—	—	—	4 658.1
共计	12 535.1	10 147.2	—	—	—	—	—	10 147.2
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		24	—	—	—	—	—	24
一般事务及有关职类		11	—	—	—	—	—	11
共计		35	—	—	—	—	—	35

图 29C.七

次级方案 1：2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



次级方案 2 业务支助

29C.79 2021 年拟议经常预算资源为 23 776 900 美元，与 2020 年批款相比净增 2 000 000 美元。第 29C.69 段阐明了拟议增加 2 000 000 美元的原因。关于 2021 年拟议资源分配的其他详细情况见表 29C.20 和图 29C.八。

表 29C.20

次级方案 2：财政资源和员额资源的演变情况

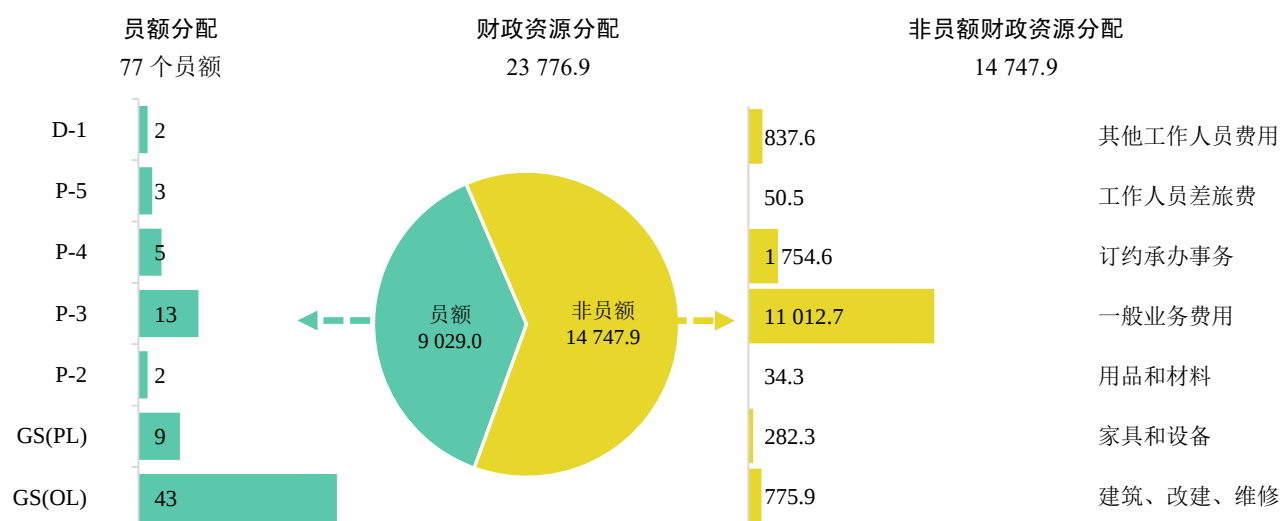
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	8 679.2	9 029.0	—	—	—	—	—	9 029.0
非员额	14 310.6	12 747.9	—	—	2 000.0	2 000.0	15.7	14 747.9
共计	22 989.8	21 776.9	—	—	2 000.0	2 000.0	9.2	23 776.9
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		25	—	—	—	—	—	25
一般事务及有关职类		52	—	—	—	—	—	52
共计		77	—	—	—	—	—	77

图 29C.八

次级方案 2：2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



次级方案 3 企业解决方案

29C.80 2021 年拟议经常预算资源为 15 089 800 美元，与 2020 年批款相比，资源不变。关于 2021 年拟议资源分配的其他详细情况见表 29C.21 和图 29C.九。

表 29C.21

次级方案 3：财政资源和员额资源的演变情况

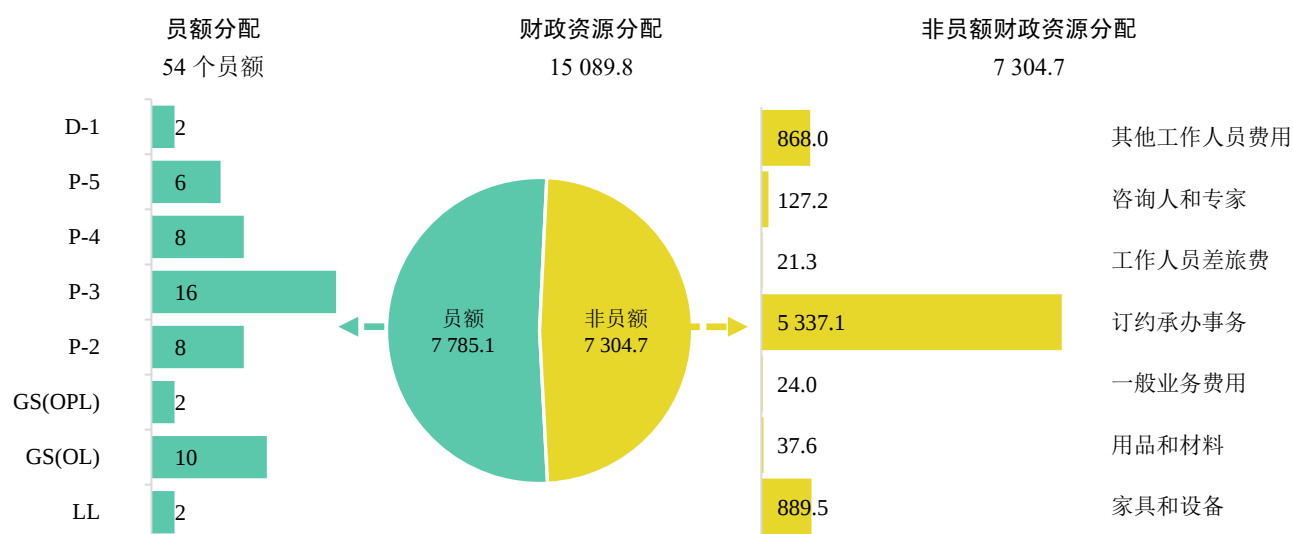
(千美元/员额数目)

	2019 年 支出数	2020 年 批款数	变动					2021 年估计数 (重计费用前)
			技术调整	新的/ 扩大的任务	其他	共计	百分比	
按主要支出类别列示的财政资源								
员额	7 942.2	7 785.1	—	—	—	—	—	7 785.1
非员额	7 728.0	7 304.7	—	—	—	—	—	7 304.7
共计	15 671.0	15 089.8	—	—	—	—	—	15 089.8
按职类列示的员额资源								
专业及以上职类		40	—	—	—	—	—	40
一般事务及有关职类		14	—	—	—	—	—	14
共计		54	—	—	—	—	—	54

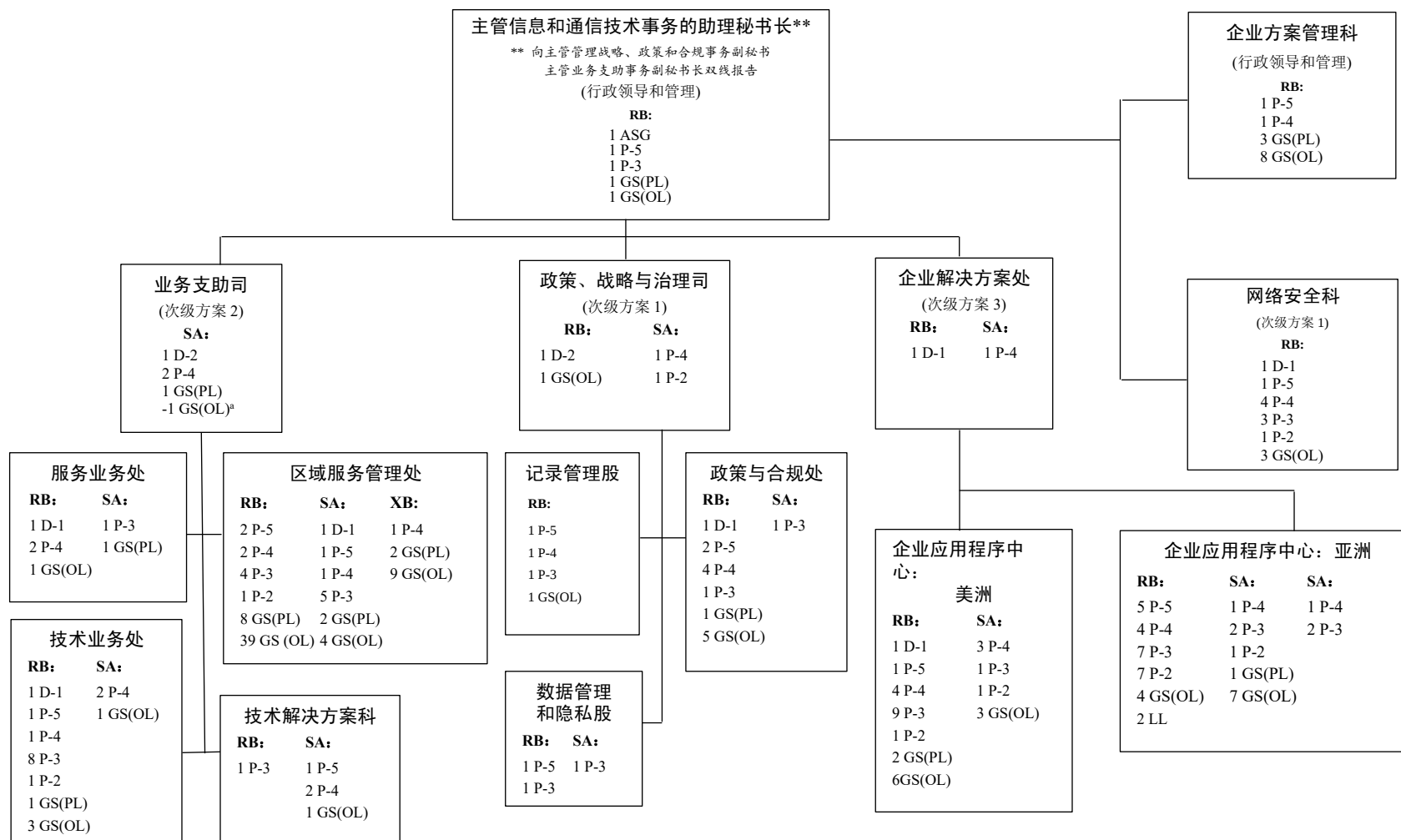
图 29C.九

次级方案 3：2021 年拟议资源(重计费用前)的分配情况

(员额数目/千美元)



2021 年组织结构和员额分配



缩写: ASG, 助理秘书长; GS(OL), 一般事务人员(其他职等); GS(PL), 一般事务人员(特等); GTA, 一般临时人员; LL, 当地雇员; RB, 经常预算; SA, 维持和平行动支助账户; USG, 副秘书长; XB, 预算外资源。

^a 裁撤(秘书长关于维持和平行动支助账户 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日期间预算的报告提议(A/74/743))。

附件二

为执行监督机构相关建议而采取的后续行动汇总

建议简述	为执行建议而采取的行动
行政和预算问题咨询委员会	
A/74/7	
公务差旅	
行预咨委会回顾，大会曾多次对预购政策指示遵守率低表示关切。行预咨委会重申需要作出更大努力，特别是在可以更好地规划差旅的领域(第八.55 段)。	为了改善对预购机票政策的遵守情况，已经采取了中央监测措施，并发布了每月报告，以便了解差旅政策执行情况。信通厅将进一步加强这一进程，并解决不遵守规定的根源，以提高本年度预购机票的合规率。
