



第七十八届会议

议程项目 134

2024 年拟议方案预算

## 改善联合国的服务交付：秘书处全球业务支助架构的发展

### 秘书长的报告

#### 摘要

在联合国实现可持续发展目标进程过半、世界面临空前挑战的关头，提高本组织效力对有效执行任务仍然十分重要。本报告系根据大会第 77/262 号决议提交，继续采取步骤落实秘书长关于提升秘书处效力、更好完成任务的愿景，并介绍秘书处制定改善服务交付概念的情况。

驻地协调员系统最近向秘书处过渡后，通过秘书处的全球业务支助架构为整个组织提供的支助得到了加强，这一架构并为和平与安全支柱设立了专门结构。秘书处继续探讨如何改进整个组织的服务交付，包括逐步采用共享服务办法，特别是在大量不受地点限制的支助服务方面。

秘书长在报告中承认，秘书处实体的多样性带来了复杂性，并强调提高服务交付效力将是一个持续的过程，需要在各级并在所有利益攸关方之间加强支助业务的整合、统一和改进。

\* 由于技术原因于 2023 年 10 月 30 日重发。



## 一. 引言和背景

1. 本报告系根据大会第 [77/262](#) 号决议提交，提供关于秘书处制定改进服务交付概念的资料。
2. 秘书长结合改革提出了转型变革的愿景，以使本组织能够更好地应对当代挑战，并打造一个更有效力的秘书处，更好地完成任务。改革包括三个密切相关的方面：重新定位发展系统；重组和平与安全架构；转变管理模式。振兴发展系统的目的在于在新一代国家工作队的支持下，配备权力更大且更加公正独立的驻地协调员，确保联合国成功落实《2030 年可持续发展议程》，同时在实地加强“联合国一体化”做法(见 [A/72/124-E/2018/3](#) 和 [A/72/684-E/2018/7](#))。和平与安全架构经过调整，把预防和保持和平列为优先事项，并提高了和平行动的效力。因此，架构成为一个单一、综合的和平与安全支柱，并加强了与发展系统和人权支柱的跨支柱协调(见 [A/72/525](#))。管理框架和结构的改革，除其他外，通过改善业务支助服务的内部交付和促进全联合国系统的有效协作，为提高联合国秘书处的效力和效率奠定了基础(见 [A/72/492](#) 和 [A/72/492/Add.2](#))。
3. 秘书长关于管理模式的初次报告([A/72/492](#))确定了阻碍秘书处当前全球环境中以最佳方式实现《联合国宪章》宗旨的一些挑战。挑战包括服务交付缓慢和反应迟钝、管理结构分散、业绩管理薄弱、资源不足、缺乏透明和问责、会员国和秘书处缺乏相互信任。大会第 [72/266 A](#) 和 [B](#) 号决议核可的改革带来了解决这些关切的核心变革。通过权力下放和简化秘书长授权，决策更加贴近方案交付点。当前对规则、政策、程序的简化和统一，实地作出更加灵活有效的反应的能力不断提升，全联合国系统的互操作性不断增强。新的问责框架和经过增强的分析为决策提供更好的指导，并使业务透明度提升，问责制得到加强。
4. 2019 年，为促进新的管理模式转变而进行的总部结构重组生效。大会第 [72/266 B](#) 号决议核准设立两个新部取代原管理事务部和外勤支助部：一是管理战略、政策和合规部，负责秘书处的政策框架，并监测框架的遵守情况；二是业务支助部，在承担以前由这两个部履行的业务和业务往来职能的同时，负责向秘书处实体提供指导，并在全球范围提供服务。
5. 秘书长关于审查管理改革执行进展的报告([A/75/201](#))提供了在实现预期效益方面取得的最新进展。这包括在信息和通信技术(信通技术)、人力资源管理、医疗服务和供应链管理等领域简化政策、精简程序、赋予管理人员权力和加强业务支助，以改善对执行任务的支助，并使其能够采取行动应对不断升级的局势。改善政策咨询和业务支助是持续改进的一部分，而持续改善又是提高支助秘书处执行任务成效的组成部分。

6. 通过利用总部、总部以外办事处和区域委员会以及和平行动的现有支助架构和地点，秘书处旨在进一步改善向所有客户实体提供的服务和业务支助。作为加强秘书处全球业务支助的更广泛努力的一部分，改善秘书处支助安排的主要目标包括：

- (a) 扩大规模经济，减少不安全和偏远地点的能力和足迹重复；
- (b) 实现以标准化流程和共同支助安排为基础的互操作性；
- (c) 通过接触在业务支助的具体内容方面具有相对优势的服务提供者提升响应能力；
- (d) 面对不断变化的业务需求和挑战，加强韧性和适应能力；
- (e) 加强业务连续性，使最适合的决策人员能够持续获得远程提供的支助服务。

7. 在业务支助部的领导下，发展或加强秘书处现有的全球业务支助架构旨在更好地促成全面实现管理改革的惠益。本报告概述了秘书处为进一步改善现有业务支助和服务交付而采取的举措，这些举措是受到大会欢迎的管理模式转变的关键方面。

## 二. 秘书处全球业务支助架构

8. 秘书长的改革方案设想为秘书处建立一个综合业务支助架构，为外地、区域委员会、总部以外办事处以及总部的工作人员提供业务和业务往来职能及支助。秘书处由大约 235 个拥有充分授权的实体组成，部署在至少 175 个国家，其存在和任务差异巨大，确保提供富有成效、反应迅速和负责的业务支助在组织和职能上都是一项复杂的任务。这包括在供应链管理、信通技术、财务、人力资源管理、保健、更广泛的园区和设施管理以及局势应对等领域提供支助。

9. 为此，组建了业务支助部，包括布林迪西联合国全球服务中心和巴伦西亚联合国信息和通信技术设施以及乌干达恩德培区域服务中心，作为秘书处的主要业务部门，以便与秘书处总部以外办事处和区域委员会密切合作，并与和平行动支助单位进行合作(A/72/492，第 84 段和 A/72/492/Add.2，第 29 段)(见地图 1)。

地图 1  
联合国秘书处支助服务主要提供者



10. 多年来，布林迪西全球服务中心、巴伦西亚联合国信息和通信技术设施、恩德培区域服务中心、科威特联合支助办事处，在为和平行动提供共享支助服务方面发挥了重要作用。同时，秘书处长期存在的区域委员会和总部以外办事处除执行各自的任务外，也成为秘书处全球业务支助架构的主要组成部分。每个中心都成为秘书处支助的主要枢纽，提供当地和远程服务，包括为秘书处和联合国系统其他实体提供共同设施，并为主要会议提供支助。此外，大多数机构都有自己的主要支助客户，总部设在其所在地，包括因业务原因而使用的临时办公室。

11. 通过这一业务支助架构，主管业务支助事务副秘书长与主管管理战略、政策和合规事务副秘书长并与有关实体的负责人协商，为秘书处实体中具有方案和业务决策适当授权但缺乏必要支助能力的管理人员指定一个秘书处服务提供者 (ST/SGB/2019/2, 第 2.3 段)。服务提供者负责提供相应的行政或其他支助，为接受业务支助的秘书处实体的决定提供信息并执行决定。在涉及专门支助要求或避免或减少秘书处支助能力重复的情况下，也采用这种办法。可以利用服务提供者的例子包括：秘书处的一个小型实体：自身支助能力有限，或试图合并行政作用或流程，以精简秘书处的全球业务支助，如合并薪金业务。

12. “团结”企业资源规划系统的推出，使秘书处依靠自身实体之间共享服务提供者的能力发生重大转变，全球、区域、地方三级无一例外。虽然还可以加大努力，但指派服务提供者以避免或减少全秘书处类似支助能力的重复，已成为为新的秘书处实体或为寻求减少对非秘书处支助服务依赖的备选方案的秘书处实体建立支助安排的基础。

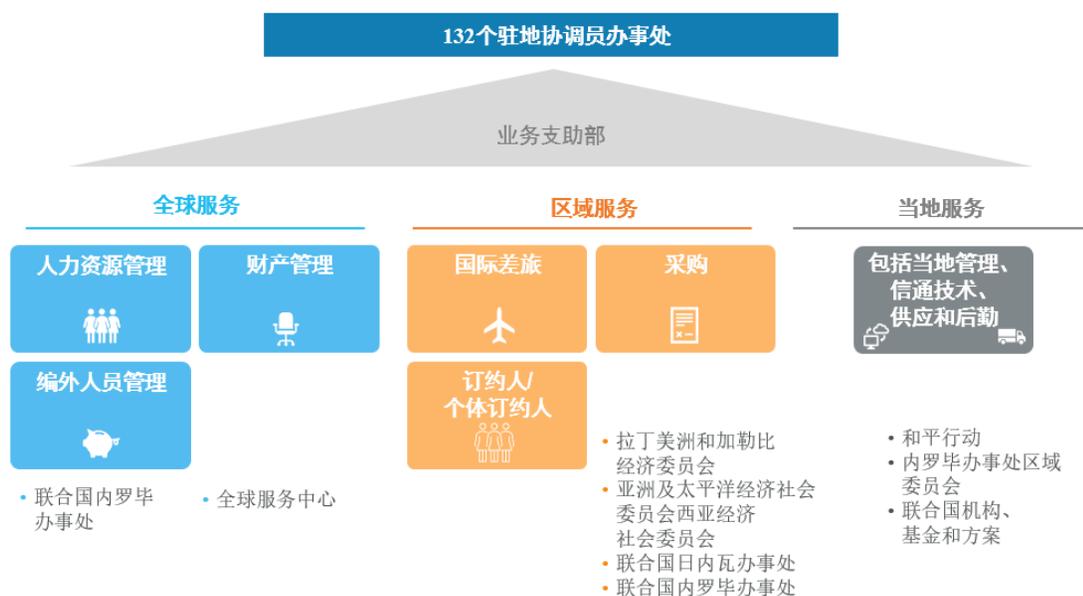
## A. 对联合国驻地协调员系统的支助

13. 振兴和独立的联合国驻地协调员系统是大会第 72/279 号决议核准的秘书长发展系统改革的关键要素。发展协调办公室成立后，2019 年在 162 个国家和地区派驻人员的 132 个驻地协调员办事处转移到了秘书处。

14. 在可行的情况下，把秘书处的支助安排扩大到驻地协调员系统，对于确保具有成本效益的支助安排、做法与秘书处其他部门对接、强调驻地协调员的独立性至关重要。反过来，向支助驻地协调员系统过渡为秘书处提供了一个能够在真正的全球基础上确定和发展业务支助安排的平台。

15. 在利用全球业务支助架构已有的作用和关系方面，秘书处的一些区域委员会和总部以外办事处以及布林迪西全球服务中心可以凭借现有能力，在费用回收的基础上向驻地协调员提供专门的行政支助。特别是，总部以外办事处长期以来一直负有向秘书处实体所在地、外地办事处和联合国共同制度其他组织提供行政和支助服务的法定责任。区域委员会也承担支持自身的方案责任，总部以外办事处与区域委员会一道不断扩大作用，为当地和各自区域的各种客户实体提供支助(见图)。

### 联合国驻地协调员办事处的主要支助服务和提供者



16. 不受地点限制的共享财务和人力资源服务，包括薪金，由联合国内罗毕办事处通过整个驻地协调员系统向全球提供，全球财产管理服务通过布林迪西全球服务中心提供。与此同时，采购、国际差旅和编外人员管理服务通过拉丁美洲和加勒比经济委员会、亚洲及太平洋经济社会委员会、西亚经济社会委员会、联合国日内瓦办事处和联合国内罗毕办事处在区域基础上集中提供。在秘书处有大量支助业务的 16 个地点，具体在设有区域委员会、总部以外办事处或综合和平行动的发展中国家，在当地向驻地协调员提供全套原地服务。此外，设在发展中国家的区域委员会和总部以外办事处也在探索机会，作为全系统共同后台举措的一部



## 布林迪西全球服务中心和巴伦西亚联合国信息和通信技术设施

21. 布林迪西全球服务中心和巴伦西亚联合国信息和通信技术设施负责从这两个地点向和平行动提供技术管理、供应链管理、技术工程、环境服务和解决方案。根据秘书长设想的管理模式转变，全球服务中心和联合国信息和通信技术机制将成为业务支助部的主要分支。它们设在单一的组织结构内部，利用成熟的服务级管理框架和可靠的业绩记录，在技术和供应链管理以及职业安全和健康及培训设施等其他专门领域提供全秘书处服务。

22. 作为专门职能之一，全球服务中心维持可紧急提供联合国实体和其他伙伴的设备储备，特别是在危机应对期间等不能立即从其他来源获得所需设备的时候。为此，需要对新设备的战略部署储存进行大量投资，以便在费用回收的基础上部署新设备，以满足紧急需要，包括建立新的和平行动，并需要对从维和特派团回收的多余设备进行储备，特别是在特派团结束时。

23. 全球服务中心和联合国信息和通信技术机制不仅提供集中和远程技术支助服务和解决方案，而且共同为秘书处跨两个地点的信通技术网络维持专门的风险缓解和平行负载分担办法。这反映了全球服务中心和联合国信息和通信技术基金在维持全全球秘书处关键信通技术连通性和数据存储方面的重要性。

24. 在充分利用秘书处全球业务支助架构内现有机会时，可进一步考虑扩大使用全球服务中心管理的战略部署物资储存。<sup>1</sup> 战略部署物资储存和过剩装备储备对联合国维持和平努力仍然至关重要，但这些储备是一项重大投资，秘书处也可以在费用回收的基础上要求其支助执行秘书处的其他任务，并可能支助执行区域组织和其他多边组织等非秘书处伙伴的任务。

## 乌干达恩德培区域服务中心

25. 2010 年成立的乌干达恩德培区域服务中心，为位于非洲的参与特派团提供共享服务，目标是把业务往来、不受地点限制的行政职能从区域外地特派团转移到该中心。<sup>2</sup> 如今，其服务范围包括薪金和其他福利的支付，如工作人员和军警人员的相关教育补助金；人力资源管理，包括入职和离职；差旅和报销；供应商和出纳服务；财务报表和财务报告以及提供培训设施。

26. 区域服务中心目前向在非洲开展行动的 6 个联合国维和行动和 9 个特别政治任务以及联合国索马里支助办事处和联合国驻非洲联盟办事处提供全套支助服

<sup>1</sup> 建立战略储备的概念最初于 2002 年提出(见 A/56/870)，并得到大会第 56/292 号决议的认可。秘书长在 2022 年提出了修订概念(见 A/76/730，附件四)，旨在提供反应更迅速、更可靠、更有弹性的货物、相关服务和专门知识，作为支持联合国当前和新出现的供应链要求的综合解决方案。修订概念设想在布林迪西全球服务中心、区域库存中心(第一个中心将设在乌干达恩德培)和供应商管理的库存(也称为“无库存库存”)集中供应储存物资。

<sup>2</sup> 大会 2015 年决定授予恩德培区域服务中心业务和管理方面的独立性，包括从 2016/17 财政年度开始自行编制预算。

务。中心还代表业务支助部的其他单位主持若干其他专门业务支助能力，包括协调区域信通技术举措，以及前方支助与和部署中心及全球采购支助科。

27. 中心提供的支助在和平行动设立初期以及结束期间尤其宝贵，首先是在开办或缩编和清理结束阶段提供远程增援支助，其次是解决剩余的行政事项。后一种作用利用了区域服务中心与即将结束的特派团的现有关系和对该特派团的了解。

#### 科威特联合支助办事处

28. 大会第 65/259 号决议注意到秘书长打算在科威特为联合国阿富汗援助团设立一个支助办事处，并要求探讨联阿援助团与联合国伊拉克援助团分摊费用的可能性。因此，科威特联合支助办事处于 2012 年 12 月启动，为两个和平行动提供不受地点限制的共用支助服务(见 A/67/346/Add.4)。支助办公室提供的主要服务包括薪金和其他福利支付，如相关工作人员和军警人员的教育补助金；人力资源管理，包括入职和离职；差旅和报销；供应商和出纳服务；财务报表和财务报告。

29. 科威特联合支助办事处作为秘书处全球业务支助架构的一个关键部分为和平行动提供支助服务。由于现有能力提供的机会以及规模经济的效率，科威特联合支助办事处成立以来，至少被要求为非洲以外新授权的 5 个特别政治任务提供支助服务。这些安排在每个特派团达到全面业务能力时继续存在。另外，“团结”企业资源规划系统推出后，全秘书处的薪金服务得到整合，科威特联合支助办事处被指定为 6 个维和行动、4 个特别政治任务以及布林迪西全球服务中心和巴伦西亚联合国信息和通信技术设施提供薪金和教育补助金服务。

30. 办事处还对秘书处支助面临危机局势的和平行动发挥了至关重要的作用，在阿富汗政权更迭和海地最近面临安全挑战的不确定期间，办事处维持了远程支助，甚至是快速远程支助。

### C. 总部业务支助架构

31. 业务支助部不仅在业务支助指导方面发挥全球作用，还被授权通过其行政司向设在纽约的秘书处部厅提供园区综合管理和业务往来服务。总部的一些部厅保持自己的执行办公室能力，并依靠业务支助部行政司提供设施、差旅和签证管理以及更加专业的人力资源和业务往来需求，但一些小型实体在缺乏内部能力的情况下，依靠该司提供全套行政服务。

32. 这种对业务支助部行政司作用的划分和重点为纽约客户所需要的专门日常服务提供了坚实基础，这与总部以外办事处规定的做法相类似，并使业务支助部的其他部门能够集中精力发挥指导全秘书处支助工作的战略作用。

33. 大会第 77/262 号决议同意继续合并仍设在总部的业务支助职能。由于工作重点主要是全秘书处的全球性工作，与薪金和应付账款以及商业保险有关的业务职责已从管理战略、政策和合规部转到业务支助部。

34. 在业务支助部的推动下，2019 年以来总部采购和后勤职能融入单一结构，整个全球秘书处的供应链业务显著加强。通过进一步对接全秘书处现有的供应链管

理能力，可以采用更多的本地化知识，并使产品迅速升级，包括使用类别管理办法。业务支助部供应链管理办公室这些职能之间的协同增效，以及采用全秘书处办法（并利用布林迪西和恩德培中心的服务以及全秘书处的支助能力），更好地促进了在适当地点、适当时间并以适当成本提供适当货物和服务。

35. 在所有关键支助职能中，发展改进和维持支助业务所需要的能力也仍然是业务支助部的优先事项之一。外勤支助部定期对学习需求进行数据驱动分析，促进制定有针对性的培训方案，解决全秘书处支助能力方面的差距和新出现的需求。业务支助部还与秘书处内的主要服务提供者合作，把该部的知识网关平台作为知识共享和支助职能标准化业务流程的中央枢纽。

36. 在信通技术方面，向主管业务支助和管理战略、政策和合规事务副秘书长报告的双重报告关系(见第 72/266 B 号决议)规定，技术能力和服务必须做到精简、可扩展、现代化、稳健并必须切合目的，以造福秘书处实体和全联合国系统的客户。信息和通信技术厅和企业资源规划解决方案司 的主要目标包括：切实、高效、安全、可互操作和创新利用技术，为直接执行任务提供强大、可靠的信通技术基础设施和服务；<sup>3</sup> 利用数字化转型和创新获取技术的最大效益，包括利用数据的力量作出知情决策；维护秘书处信息和数字资产的保障措施。为实现这些目标，信息和通信技术厅继续注重在全秘书处建立强大的同业交流圈，减少重复和不必要的冗余，同时加强互操作性和协作，以优化秘书处所有实体对技术资源的利用。

### 三. 继续加强全秘书处的服务提供概念

37. 目前正在审查各种优势和备选方案，以进一步利用秘书处的全球业务支助架构，以反应迅速和具有成本效益的方式，在为支持和平与安全及发展支柱而已经作出或正在执行的安排之外，为秘书处实体，包括总部实体和主要承担外地任务的其他实体，提供最佳支助服务。

38. 秘书处一些实体始终致力于建立强大的独立支助能力。但是，提供支助服务的各种不同能力可能使实现简化和统一的努力复杂化，并导致不必要的业务和流程风险。秘书处的其他业务继续依靠有限的内部支助安排和(或)联合国机构、基金和方案的能力来满足支助需求。目前正在制定各种备选方案，减少秘书处实体的业务支助费用，使其能够更加注重核心业务和任务交付，同时促进秘书处内部更强有力的整合和认可，并使其更容易获得专门支助能力。

39. 机会包括共享支助服务，例如可以利用“团结”企业资源规划系统提供优势的服务。秘书处可以将这些服务远程扩展到秘书处没有现场支助能力的地点。目前对秘书处实体的支助安排，特别是人事管理方面的支助安排，实际上已经由各机构、基金和方案在远程共享服务的基础上付费提供。在其他情况下，秘书处外地活动可以选择全面利用附近其他秘书处实体，包括邻近的和平行动的实地支助

<sup>3</sup> 大会第 72/266 B 号和第 75/253 A 号决议分别确立了信息和通信技术厅和企业资源规划解决方案司向主管管理战略、政策和合规事务副秘书长和主管业务支助事务副秘书长的双重报告关系。

能力。加强利用现有支助能力的举措也为加强秘书处的服务业绩文化和服务管理制度提供了机会。

## A. 指导原则

40. 基于从以往举措中汲取的经验教训、技术进步以及冠状病毒病(COVID-19)大流行导致的工作做法改变，发展秘书处全球业务支助架构的工作继续以秘书处管理委员会 2022 年 3 月通过的以下核心原则为指导。

### 业务支助部的任务是牵头发展秘书处现有业务支助架构的伙伴关系

41. 作为秘书处的相关业务部门，业务支助部与其他服务提供者合作，促进在全秘书处提供业务支助。该部有责任通过全球管理审查和加强秘书处的业务支助架构，并作为架构的一部分，促进加强秘书处内部以及与更广泛的联合国系统的业务协作。

### 承诺通过秘书处的现有架构和地点不断增加共享服务

42. 进一步推动确定全球和区域共享服务交付机会，利用现有秘书处地点提供的比较优势，对于减少支助服务和专家能力的重复和分散是必不可少的，这将使整个秘书处实现更大的规模经济、互操作性和标准化，并减少联合国在偏远和不安全地点的足迹(和业务连续性方面的风险)。

43. 秘书处现有服务提供者的全球网络为进一步强调共享、不受地点限制的服务奠定了坚实基础。在这方面，新出现的工作场所做法和程序可为秘书处提供机会，在不调动工作人员的情况下提供服务，从而更好地在实体之间开展协作。

44. 在地方一级分享支助能力的机会也依然存在。其中包括秘书处在全球范围内拥有主要支助能力相对较少的地点，包括纽约、总部以外办事处和区域委员会，以及更多的国家，秘书处的一些实体只在少数国家派驻人员，每个实体都有自己独立而有限的行政职能。

### 应通过全球或区域服务提供者在全秘书处优化共享服务，但应酌情采取有益步骤，拉近支助服务与主要决策者的距离

45. 虽然在共享基础上集中提供不受地点限制的服务，除了避免独立服务能力的不必要重复之外，还带来了许多好处，但往往是在不安全和偏远的地点，秘书处应确保在指定服务提供者时适当考虑到距离因素。

### 在全球、区域和地方各级加强与联合国机构、基金和方案的合作

46. 秘书长承诺秘书处将全面参与发展系统效率议程。同样重要的是，秘书处应规范和巩固与非秘书处的联合国服务提供者的协议，并在秘书处能够以高成本效益方式提供自己的支助的情况下，限制此类安排。这包括不受地点限制的往来业务，可由秘书处向面向外地的秘书处部门集中提供。

## 全秘书处在开发全球业务支助架构方面采取综合协作办法

47. 在伙伴关系方法中，成功发展秘书处全球业务支助架构依赖于秘书处所有主要服务提供者之间为改进和优化秘书处提供的服务进行密切合作并提供支持。业务支助部正在根据与所有主要提供者和客户群体密切合作，确保秘书处采取联合、综合的办法提供服务。

## B. 启动 workflow

48. 将按照上述原则，继续加强秘书处实体的服务交付。秘书处管理委员会 2022 年核准的指导秘书处全球业务支助架构发展的路线图强调了整合、协调、改进这三个关键领域的优先举措。

### 整合

49. 进一步精简支助能力和能力，通过巩固和扩大秘书处支助架构内选定服务提供者的具体能力，为推动优质服务和建立规模经济提供了重要机会。增强的流程整合还最大限度地减少了服务提供者之间的交接点数量，并不断促进在改善客户服务方面建立端到端问责制。

50. 为确保在适当级别的持续加强和关注，秘书处内部建立了一个涵盖业务支助的包容性治理框架。秘书处管理委员会每半年审议一次关于秘书处全球业务支助架构发展的进度报告。此外，总部以外办事处和区域委员会的行政首长定期参加业务支助部的领导会议，为审议秘书处业务支助方面的重大规划和业绩问题提供投入。

51. 此外，审计委员会强调实施以客户为中心的服务交付，包括端到端服务交付，而不论指定的秘书处服务提供者，建议秘书处优先实施一个全秘书处的现代客户关系管理系统，以最佳方式履行总部支助架构的服务交付责任(A/75/5 (Vol. I), 第 360 段)。

### 统一

52. 统一服务交付方法以及基本流程和系统是加强秘书处全球业务支助架构的核心原则。它是解决秘书处实体之间分散的服务交付、互操作性或可转让性的重要手段，有助于对外部客户和合作伙伴采取“秘书处一体”办法，并最大限度地实现规模经济和流程效率的好处。

53. 在这方面，为促进全秘书处的服务交付设计了一个共同服务级别协议模板。还在制定共同服务目录，以统一术语，并以最低服务标准的形式制定了一套适用于所有服务提供者的初步全球业绩计量，目前正在实施所需要的数据采集和相关业绩分析。将为后一项举措配置共同客户服务满意度调查，作为在主要服务提供者和客户之间建立持续反馈机制的一个步骤。作为任何扩大的共享支助架构的关键使能因素，以及优质服务的驱动因素，一套全球业绩计量和共同客户满意度调查将共同构成业绩框架的关键部分。该框架将在秘书处全面适用，逐步发展成熟，并提供丰富的投入，以促进进一步改善支助服务安排，确保提供优质服务，并确定和解决客户的关切。

## 改进

54. 业务支助服务的最终意义在于，为执行任务提供一切必要的服务。业务支助部与主要服务提供者密切合作，为全秘书处的全球业务支助框架提供指导，正在通过渐进和灵活的持续改进办法促进这一作用，同时高度重视客户观点。

55. 2022 年，设计并启动了一个以卓越客户服务为重点的全球能力建设培训方案。方案面向秘书处所有主要服务提供者，全球约有 1 000 名面向客户的业务支助人员接受了培训。

56. 此外，还开展了审查，以加强业务支助部领导的流程改进咨询小组的作用和工作，促进秘书处支助职能部门的业务改进。在这一框架内，正在进一步制定一份实用的流程“痛点”清单，秘书处支助架构的各个职能领域正在处理已确定的需求，包括秘书长简化流程的目标。作为对秘书处正在利用相互承认原则的领域的补充，管理战略、政策和合规部和业务支助部也在继续审查秘书处的政策，以确保相关性。

## 四. 结论

57. 秘书长的改革特别强调联合国外地活动的要求，包括发展、提供人道主义援助、人权监测、报告和调查以及和平行动(A/72/492, 第 84 段)。在联合国实现可持续发展目标进程过半之际，仍然需要强调提高本组织效力的重要性。

58. 在权力下放结构分散和秘书处广泛任务、众多地点、多种利益攸关方和受益群体以及确保业务支助现代化和切合目的紧迫性并存的情况下，改善向客户实体提供的服务和业务支助仍然是秘书处的核心目标。大会决定明确和集中总部的管理和支助责任，组建了业务支助部，作为秘书处所有实体和业务的牵头业务部门，指导和促进对秘书处任务交付的支助，包括业务往来、流程简化和对激增、过渡和其他特别活动的支助。

59. 虽然已经取得了切实成果，但仍需作出努力，确保秘书处的业务支助架构提供适当平台，进一步提高对任务交付的业务支助的效力、效率和响应能力。通过消除不必要的重复和强调远程服务交付的作用，特别是在简化支助安排方面，进一步加强秘书处的支助能力，仍然是在业务支助部的指导下改进服务交付概念的一个关键方面。更多地采用共享服务办法，特别是在高容量、不受地点限制的支助服务方面，以及在同处一地的秘书处实体之间，将更好地受益于秘书处的企业资源规划系统，如“团结”项目。“团结”系统的不断改进事实上可以为秘书处共享服务提供更多机会。

60. 在地方一级，和平行动传统上在向秘书处和联合国系统其他实体提供业务支助服务方面发挥了重要但经常是临时性的作用。安全理事会在第 2594 (2021) 号决议第 1 段中强调，和平行动需要尽早与驻地协调员、联合国国家工作队和其他联合国机构、基金和方案进行过渡方面的综合规划和协调。冲突后环境中的和平行动在支助行动和能力方面往往具有相对优势，这对于促进和实现方案一体化的好

处所需要的效率和有效协作性至关重要。经验表明，支助安排方面的合作也为特派团过渡提供了一个重要的“开端”。

61. 全秘书处的一体化全球行动支助架构对于未来的任务至关重要。通过加强整合、协调、改进和简化，应对上述挑战仍将是一个变革管理和跨职能强化的过程，以便为各级和所有利益攸关方的业务提供支助。指导和协调这一进程，支持服务提供者和服务接受者并与之建立密切的伙伴关系，将仍然是业务支助部与管理战略、政策和合规部、区域委员会和总部以外办事处合作的主要目标之一。

## 五. 有待大会采取的行动

62. 建议大会注意到秘书长报告中阐述的秘书处内部在发展秘书处全球业务支助架构方面持续开展的工作。

---