



第六十五届会议

暂定项目表* 项目 133

方案规划

2012-2013 年期间拟议战略框架

第二编：两年期方案计划

方案 24

管理及支助事务

目录

	页次
总方向	3
A. 总部	5
次级方案 1. 管理事务和内部司法以及为大会第五委员会和方案协调委员会提供的服务	5
次级方案 2. 方案规划、预算和账户	8
次级方案 3. 人力资源管理	12
次级方案 4. 设施和商业服务	16
次级方案 5. 信息和通信技术战略管理和协调	18
次级方案 6. 信息和通信技术业务	20
B. 联合国日内瓦办事处	20
次级方案 2. 方案规划、预算和账户	20

* A/65/50。



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

总方向

24.1 本方案由管理事务部和联合国日内瓦办事处、联合国维也纳办事处和联合国内罗毕办事处这三个办事处的行政事务处及信息和通信技术厅负责。方案总目标是：加强联合国在财务、人力资源、信息和通信技术和包括采购和基础设施在内的支助事务这四大管理领域管理其资源的问责制及效率；对联合国各种政府间进程提供支助；为秘书处已获授权的方案和活动取得经费；支助这些方案和活动的执行。

24.2 本方案的任务来自《联合国宪章》的有关条款，特别是第八条、第十七条、第九十七条、第一百条和第一百零一条，以及《联合国财务条例和细则》、《工作人员条例和细则》、《方案规划、预算内方案部分、执行情况监测和评价方法条例和细则》、大会第 41/213 号和第 42/211 号决议和每年大会审查联合国行政和财政业务效率的各项决议，以及关于联合国改革和振兴问题、设立信息和通信技术厅的第 52/12 A 和 B 号、第 57/300 号、第 58/269 号、第 60/1 号、第 60/260 号、第 60/283 号和第 63/262 号决议和其他有关决议。

24.3 本方案的重点是大会核准的主要管理改革措施，辅之以传播战略，确保会员国、管理人员和工作人员充分了解并参与为确保联合国更有成效、更注重成果而开展的各项工作。

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

24.5 管理事务部将密切监测监督机构的建议，查明重大弱点，并确保制定纠偏计划。此外，管理事务部还将在监测高级主管契约的范畴内向管理业绩委员会提供实质性支助，在监测秘书处各部厅遵守监督机构的建议方面向管理委员会提供实质性支助。

24.6 推动对管理决策和风险缓解采取一种基于风险的系统性办法，对于本组织至关重要。由于大会通过了第 64/259 号决议，管理事务部将指导整个秘书处范围内有效的企业风险管理和控制框架的总体执行。该框架将改进秘书处的治理和管理措施；将加强对目标的重视，并提高我们实现会员国规定的既定目标和任务的实效。嵌入的风险管理和内部控制管理活动将成为全组织各种进程和行动的一个固有组成部分。问责制和绩效管理将通过明确风险管理作用与责任得到改善。对风险意识文化的提倡将通过更知情的风险决策能力得到加强。本组织内部以及对会员国的透明度将会提高，因为各种风险均可通过管理层向各利益攸关方提交的正式报告，清楚地对内和对外说明。

24.7 人力资源管理改革将继续体现联合国的多文化环境，这一改革的实施将增强工作人员的能力，增加他们适应联合国优先事项的灵活性和流动性。管理事务部将继续支持和促进在联合国工作中融入两性平等观点和地域代表性，履行其在执行对两性平等问题具有敏感认识的政策方面的主导作用。

24.8 企业资源规划项目又称“团结”项目，将在管理事务部的协调和监督下，继续通过企业资源规划指导委员会实施。管理事务部将确保该项目适当满足本组织的需要，并通过提高资源管理(人员、资金和物资)的效率和成效，促进其各项任务的执行。管理事务部将确保在实施该系统各项功能时尽量减轻变革对联合国及其资源造成的负担，减少组织和管理方面的风险。管理事务部将与新的企业资源规划项目同步，确保进一步发展和记录符合《国际公共部门会计准则》的会计政策、指南和程序，并确保联合国向《国际公共部门会计准则》的要求过渡。

24.9 对所有有争议的行政决定进行管理评价是内部司法正式程序的第一步，补充了加强管理问责制并促进迅速、及时解决争议的工作。为完成其任务，解决工作人员冤屈的办法包括在遵守规定时限的同时使用正式和非正式争议解决机制。管理事务部将力图通过管理评价减少不当行政决定的数目和进入正式诉讼程序的个案数。此外，管理事务部将确立和执行有效措施，增进决策过程中的透明度和管理问责制。

24.10 管理事务部将对历史性的纽约联合国总部建筑群的翻新进行管理。该项目称为基本建设总计划，需要彻底翻修总部建筑群，将其建成现代化、安全和节能的联合国总部。这一项目目前正对秘书处、大会和会议楼进行翻修，预期在2012-2013两年期完成。在项目最后一个阶段，联合国总部业务将进行重组，以高效管理翻修后的大院，并促进风险管理、业务连续性和环境可持续性。从基本建设总计划中取得的经验将被用来建立一个确保所有工作地点实物资产的资本值得到长期保持的框架。

24.11 此外，管理事务部将保持其在联合国共同制度中的领导作用，通过与共同制度的其他组织结成伙伴关系，加强联合国各实体现有的共同及合办事务，并在此类事务比现有安排更有效、更合算的情况下，扩大和发展新的共同和合办事务。

24.12 此外，管理事务部将向行政和预算(第五)委员会、方案和协调委员会、会费委员会、行政和预算问题咨询委员会、审计委员会和独立审计咨询委员会提供实质性和(或)技术性的秘书处支助。

24.13 信息和通信技术厅是2008年12月根据大会第63/262号决议设立的，作为一个独立的厅，为制订和实施全组织信息和通信技术标准和活动提供强有力的集中领导，以便确保有效利用各种资源、实现信息系统现代化并改进联合国所使用的信息和通信技术服务。

24.14 该厅负责为联合国确定通盘信息和通信技术战略方向，计划和协调整个秘书处的信息和通信技术活动，并提供企业系统和基础设施，以实现本组织及秘书处与各基金、方案和专门机构之间的信息和通信技术工作的一致性和协调性。

24.15 信息和通信技术厅的主要职能是：(a) 确定本组织在信息和通信技术方面的整体战略方向；(b) 规划和协调整个秘书处的信通技术活动；(c) 提供企业系统和基础设施。

A. 总部

次级方案 1*

管理事务和内部司法以及为大会第五委员会和方案协调委员会提供的服务

构成部分 1

管理事务

本组织目标：提高本组织效力、效率、问责制和透明度

秘书处预期成绩

绩效指标

(a) 秘书处得以更有效地高效运行，完全符合法定任务及有关条例和规则	(a) (一) 所有新的或经订正的管理政策、程序和内部控制措施均有利于改进对方案和工作人员的管理 (二) 监督机构向秘书处提出的建议中得到执行的建议百分比提高
(b) 在整个组织内制度问责制和高级主管问责制得到加强	(b) 方案执行情况报告和高级主管契约在其相应周期结束时完成并得到评估
(c) 遵守相关规则和条例	(c) (一) 处理总部合同委员会案件所需天数保持不变 (二) 总部财产调查委员会处理的案件增加

战略

24.16 本次级方案的这一构成部分由主管管理事务副秘书长办公室负责。本次级方案将发挥关键作用，促进整个秘书处采用良好管理做法，并实行完全符合法定任务及相关条例和细则的新行政管理政策、过程和程序。办公室的工作将侧重于与会员国和在秘书处内就管理改革和政策问题以及监测、评估和报告管理改革的影响进行有效的沟通。高级管理人员问责制将通过管理业绩委员会的支助及高

* 次级方案 1 的执行完全由总部管理事务部负责。

级管理人员契约得到推动。此外，办公室将促进有效企业风险管理和控制框架在整个秘书处的执行，并与当地专职风险控制协调中心合作，协助秘书处各实体执行风险管理和控制程序。办公室将审查监督机关的调查结果和建议，查明重大弱点和可报告的情况，追踪建议的执行情况，以及拟订供管理委员会审议的补救计划。本次级方案还包括总部合同委员会秘书处和总部财产调查委员会秘书处，前者协助合同委员会的工作，合同委员会就超过具体限度的拟议采购行动向决策者提出建议；后者协助财产调查委员会的工作，财产调查委员会就处理联合国财产和资产的拟议行动提出建议。

构成部分 2

企业资源规划系统项目

本组织目标：改进本组织资源的管理

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

战略

24.17 本次级方案的这一构成部分由主管管理事务副秘书长办公室企业资源规划“团结”项目组负责。“团结”项目综合运用新技能、工具、培训和技术，改进联合国秘书处的业务做法，使之符合公认的最佳做法。该项目组将确保“团结”项目适当满足本组织的需要，并通过提高管理资源(人员、资金和物资)的效率和成效，促进其各项任务的执行。项目将经过四个主要阶段，即(a) 准备；(b) 设计；(c) 建立；(d) 部署。设计“业务蓝图”或共同业务模式所遵循的原则包括：(a) 尽可能广泛纳入专题专家(公认为是本组织各项具体领域中主要实践者的工作人员)；(b) 完整覆盖所有范围内流程；(c) 覆盖将被“团结”项目的单一全球信息系统取代的大约 500 个遗留系统的功能；(d) “团结”项目与得以保留的遗留系统有效接口。

构成部分 3

内部司法的管理评价构成部分

本组织目标： 确保加强决策的个人责任制，并确保进入正式内部司法系统诉讼程序的行政决定有所减少

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 管理部门更及时地对有争议决定的评价作出决策	(a) 在 30 天和 45 天规定时限内对管理评价要求作出反应
(b) 加强对有关管理决定的问责制	(b) 联合国秘书处各部厅作出不适当或不正确决定的百分比降低
(c) 向联合国争议法庭提起诉讼的案件减少	(c) 正式向联合国争议法庭提起诉讼的案件百分比降低

战略

24.18 本次级方案的这一构成部分由主管管理事务副秘书长办公室负责。按规定在 30 天和 45 天时限内，先处理个人对有争议决定进行评价的要求，然后再提起诉讼。在案件进入司法审查初级阶段之前，管理评价是确定是否犯错或采取不正常行动的最后步骤。这将使管理部门有机会在必要时纠正错误，并在作出不适当决定的案件中追究决策者的责任。此外，将制订适当的问责制措施，以便根据有关决议和条例确保个人和联合国对其行动负责。

构成部分 4

向大会第五委员会及方案和协调委员会提供服务

本组织目标： 促进第五委员会及方案和协调委员会的审议和决策

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

战略

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

(a) 向第五委员会及方案和协调委员会主席和主席团主动提供协助，以加强和重振这两个委员会的工作。提供有关这两个委员会会议情况的分析性和历史性资料，以制定有关工作方法的适当建议，供相关机构审查；

(b) 就关于有效排定及举行会议的所有事项向会员国代表主动提供协助，包括提供预发工作方案以及及时分发报告和信函。

次级方案 2

方案规划、预算和账户

构成部分 1

方案规划和预算编制

本组织目标：获得秘书处法定方案和活动经费所需资源，改进对使用这些资源的管理

秘书处预期成绩

绩效指标

(a) 会员国就有关方案预算问题和各刑事法庭的预算作出知情决策	(a) (一) 按提交文件的规定期限提出报告和补充资料的百分比提高 (二) 对提交的预算文件和补充资料的清晰度、质量和完整程度表示满意的会员国数目增加
(b) 对方案预算、各刑事法庭预算总体资源的管理得到改善	(b) 未清债务和上期债务注销额占最后批款百分比降低
(c) 对预算外资源的管理得到改善	(c) (一) 发放预算外拨款的周转时间缩短 (二) 预算外拨款与支出之间的百分比差异减少
(d) 客户对所提供的指导表示满意	(d) 客户作出“不令人满意”的总体评分的百分比降低

战略

24.20 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅方案规划和预算司负责。在计划所涉期间，工作重点如下：

(a) 依照《联合国财务条例和细则》和方案规划、预算内方案部分、执行情况监测和评价方法条例和细则，就与方案预算和其它预算及预算外资源有关的事项拟订并执行政策、程序和方法，并向各部厅提供有关指导；

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

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

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

(e) 利用技术简化行政过程，并继续注重发展工作人员的实务、技术性和管理技能，从而改进对秘书处内部和外部用户的服务；

(f) 继续监测各办事处在接受预算事项特定授权方面的遵守情况；

(g) 改进预算外经费的现行管理程序，包括进一步改善对用户部厅答复的及时性。

构成部分 2

与维持和平行动有关的财政事务

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

秘书处预期成绩

绩效指标

(a) 向行政和预算问题咨询委员会、大会及警察和部队派遣国提交报告的工作有所改进，以便其在充分了解情况的前提下作出关于维持和平有关问题的决定

(a) 按提交文件的规定期限提交预算报告和执行情况报告的百分比提高

(b) 维持和平行动的效率和成效

(b) (一) 对部队的负债不超过三个月

(二) 在客户调查中将维持和平经费筹措司提供的预算政策和程序指导至少评为“良好”或“很好”的答卷人百分比提高

战略

24.21 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅维持和平经费筹措司负责。该司将继续拟订和执行符合《联合国财务条例和细则》的有关维持和

平活动的政策和程序。预算的列报和执行情况报告及特别报告将得到改进，在适用的情况下还将包括成果框架，关于所需资源和支出的情况将更加透明。现金状况和支出将得到严密监测。该司将向所有维持和平特派团提供关于预算政策、方法和工具的咨询意见以及培训和指导。该司通过提供实质性服务，继续协助大会及其有关附属机关就与维持和平有关的预算问题进行审议和决策。

构成部分 3

会计、会费和提出财务报告

本组织目标： 进一步提高财务报表的质量，并根据《联合国宪章》第十七条筹措联合国经费

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

战略

24.22 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅账户司负责。重点是利用技术改善财务事项的处理、用户服务和提高质量，及时提供准确的财务资料。将继续努力简化行政程序。账户司将积极参与继续实施所选企业资源规划系统。账户司还将开展活动，确保顺利执行《国际公共部门会计准则》。账户司会费事务处将向会费委员会和大会提供有效支助，以便两者就 2013-2015 年分摊比额表和该期间维持和平活动经费筹措依据达成协议，并确保及时发出摊款通知和印发关于缴款情况的资料。该司将继续确保适当实施《联合国财务条例和细则》，以及有关会计事项的现有政策和程序。

构成部分 4

司库事务

本组织目标：确保资金的审慎投资，改进现金管理行动

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 继续谨慎管理资金	(a) 美元投资组合收益率等于或高于 90 天美国短期国库债券收益率
(b) 付款系统的效率和安全得到改善	(b) (一) 保持财政资源零损失记录 (二) 通过环球银行间金融电信协会 (CWIFT) 自动付款的百分比提高

战略

24.23 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅财务处负责。工作重点是加强内部控制的可靠性；进一步发展投资和现金管理系统，并提高通过电子和其他安全手段进行付款的比重。

构成部分 5

财务信息业务

本组织目标：提高财务工作程序的效率

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 方案规划、预算和账户厅的所有关键系统得到充分支助	(a) (一) 财务系统不发生计划外故障 (二) 在客户调查中将财务管理报告的查阅方便程度、质量和及时性至少评为“良好”或“很好”的答卷人百分比提高

战略

24.24 次级方案 2 的这一构成部分由方案规划、预算和账户厅财务信息业务处负责。在计划所涉期间，工作重点是向主计长办公室及方案预算、预算和账户厅各部门提供业务支持。该处将努力加强履行各项职能，建立后备资源以便向关键系统提供业务支持，并拟订符合《国际公共部门会计准则》和企业资源规划系统的连贯一致的构想和信息技术战略。该处将协调各项服务；建立标准系统平台和工具；确保在所有关键系统中实施充分的控制；继续审查并编写方案规划、预算和账户厅的当前业务要求，以便精简流程；积极参与企业资源规

划系统的实施；确保重要的系统开发支持《公共部门会计准则》和企业资源规划系统的实施。

次级方案 3

人力资源管理

构成部分 1

政策

本组织的目标：促进和加强联合国的人力资源政策，以满足本组织不断变化的需要

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 人力资源政策得到各部/厅更好的执行	(a) 对人力资源管理厅提供的咨询意见和支持表示满意的百分比提高
(b) 申诉和纪律案件得到更好的处理	(b) 在 90 天内做出答复的案件的百分比提高
(c) 联合国共同制度成员组织的人力资源政策协调性得到加强	(c) 联合国共同制度成员组织之间不一致的人力资源问题的数量减少

战略

24.25 次级方案 3 这一构成部分由人力资源管理厅人力资源政策处负责。该构成部分支持秘书长正在进行的改革努力，改革的目的是在大会第 61/244 号和第 63/250 号决议的指导下，调整人力资源政策，使其符合本组织塑造更加透明的绩效文化的战略，为使本组织能够吸引和保持一支高素质、有才华、多样化和流动性的职工队伍创造条件。

24.26 将特别注意为大会拟订关于人力资源管理政策的建议；加强与联合国共同制度其他组织的在下列方面的协调和统一：大会和国际公务员制度委员会所确立的全系统有关薪酬、津贴和工作人员服务条件的政策；向秘书处分布在世界各地的工作人员提供咨询服务。为此，将考虑到本组织不断变化的需要，同时促进提高透明度、责任感和问责性，以及改善服务条件，以吸引和留住优秀的员工。人力厅行政法股将注重更有效地管理上诉，包括在联合国行政法庭代表行政当局，及时处理纪律案件。

构成部分 2

战略规划和人员编制

本组织的目标：促进本组织实行健全的人力资源管理

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 招聘、安置和晋升工作得以改进，工作人员的地域代表性和性别平衡得到改善	(a) (一) 在秘书处无人任职和任职人数不足的会员国数量减少

- (b) 会员国可以更好地获取有关的人力资源数据
- (c) 人力资源规划得以改进
- (d) 人力资源管理权力下放规定得到遵守
- (c) 女性工作人员在专业及以上职类经常预算员额中所占的百分比提高
- (c) 所有正常空缺从空缺公告之日到确定人选的平均天数减少
- (b) (一) 可在线获取的人力资源数据报告增加
- (c) 对定制人力资源数据要求做出答复的平均天数减少
- (c) 相对于预计退休人员总数，在任职者退休日来临前选定继任人选的百分比提高
- (d) 各部厅全面遵守人力资源管理权力下放准则

战略

24.27 次级方案3这一构成部分由人力资源管理厅战略规划和人员编制科负责。该构成部分支持秘书长正在进行的改革工作，改革的目的是在大会第61/244号和第63/250号决议的指导下，打造一个更加高效、灵活和以结果为导向的组织。这将通过加强整个秘书处的人力规划、工作人员和征聘高素质人员和监测权力下放情况，支持本组织实行健全的管理，并继续提供全球人力分析报告，把握人力趋势，监测人力资源管理工作的效率和效果以及政策和程序的遵守情况。将努力加强人力资源管理厅作为进行战略性人力规划、征聘和监测的中央机关的作用，以提高本组织吸引和留住高素质员工的能力，并确保本组织的人力资源管理决策的出发点是以数据为驱动、以结果为导向，战略规划和问责制度。将努力通过规划调整秘书处人员的基本情况，以满足不断变化的组织需要，同时提高透明度，强化责任制和问责制；在人员配置方面，适当考虑到《联合国宪章》第一百零一条第三款所载的公平地域分配原则。将通过自我监测和有针对性的人力资源管理支持，包括现场支持访问，就正确实行权力下放问题向各部厅提供咨询意见，切实且高效地落实人力资源管理流程，为实现优先事项和战略拟订人力资源战略，重点执行经过改进的人力资源管理和问责框架。

24.28 为实现更加公平的会员国地域代表性和女性比例，将继续加强与会员国、各部厅和其他组织的伙伴关系，以开展有针对性的外展活动，并物色高素质的候选人。综合人才管理系统将支持加快征聘进程。经过改进的年轻专业人员招聘机制，包括经过精简的考试和评估程序，将确保本组织拥有年轻、才华横溢和积极向上的专业人员，以完成不断变化的任务。内展和外展工作以及流动性激励措施将减少空缺率长期居高不下的工作地点的数量。

构成部分 3

学习、发展和人力资源服务

本组织的目标：促进秘书处组织文化变革，以应对新的要求和需要

秘书处的预期成绩

绩效指标

- | | |
|-----------------------|--|
| (a) 现有工作人员执行任务的能力得到提高 | (a) (一) 工作人员完成的培训和其他工作人员发展课程的总数增加
(二) 至少 50%的工作人员受益于每年接受 5 天培训的最低指标
(三) 使用强化的绩效管理与发展系统的工作人员百分比提高 |
| (b) 工作环境得到改善 | (b) (一) 对调查做出答复、认识到职业发展和流动支助方案对改换工作有积极意义的工作人员百分比提高
(二) 参加通过职业资源中心提供的职业支持讲习班和职业发展辅导的工作人员数量增加
(三) 为总部和总部以外办事处的约 10 000 名工作人员提供的与人力资源有关的服务的平均天数减少 |

战略

24.29 次级方案 3 这一构成部分由人力资源管理厅学习、发展和人力资源服务公司负责。该司将着重通过提供有效的人力资源管理服务，开发本组织当前和未来的人力资源，并进一步将核心能力和管理能力纳入所有人力资源系统。这些系统包括征聘、绩效管理、职业发展和培训；管理本组织的工作人员发展方案；为工作人员的职业发展提供支持；执行鼓励调动，以满足组织的需要和培养一支多才多艺、多技能的员工队伍的机制；加强绩效管理；支持工作人员兼顾工作与生活；提供咨询服务，处理首次任用、重新任用、上岗、离职、工作地点之间的调动和应享福利，如租金补贴、扶养补助金和教育补助金。重点将放在与方案管理人员一道继续进行人力资源管理，提升本组织员工素质。

构成部分 4

医疗服务

本组织的目标：确保所有工作人员，包括特派团人员，以健康的身体履行职责，并促进和维持工作人员的健康

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 全球工作人员的保健服务得到改善，包括工作场所意外事故伤害和疾病得到快速、有效的救治	(a) (一) 接受调查并答复的客户至少有 95%对所获得的服务表示满意 (二) 对出具体检合格证明要求做出答复的平均天数减少 (三) 保持当天处理医疗后送要求 (四) 对任满回国请求做出反应的平均天数减少
(b) 工作人员对健康问题的认识提高	(b) 至少有两万人参加促进健康活动

战略

24.30 次级方案 3 这一构成部分由人力资源管理厅医务司负责。在努力实现次级方案 3 所列目标的过程中，该司将继续向位于纽约的联合国系统工作人员，包括各基金、方案和机构的工作人员提供职业卫生服务，并支持工作人员以最具成本效益的方式获得充分的医疗保健，就工作人员福利方案和其他医疗行政事宜向管理人员提供建议，并定期更新、协调医疗标准和卫生政策，供联合国全系统使用。该司的职能还将重点扩充一些职能，进一步调整其活动，以适应本组织的优先事项。这将包括特别注意管理机制，满足与扩大联合国工作人员在全球的实际存在有关的健康、安全和医疗需要。作为提供全面的保健服务的一部分，将进一步重视提供心理健康服务；加强努力，以确保执行联合国关于艾滋病毒/艾滋病的人事政策的医疗方面，包括提供护理和治疗；进一步简化、精简和下放针对总部以外办事处的医疗行政活动；执行工作场所健康方案和扩大促进健康和预防方案；对针对大事故，例如大规模伤亡事件和流行病等公共健康问题的业务连续性规划从医疗角度提供意见和建议；派遣联合国紧急医疗救援队前往目的地。医务司将继续加强其电子职业卫生管理制度，以进一步改善向联合国外地工作人员提供的高级别保健服务，提高其履行医学行政职能的效率。

构成部分 5

人力资源信息系统

本组织的目标：确保人力厅信息和通信技术系统支持整个联合国秘书处的人力资源职能

秘书处的预期成绩	绩效指标
人力资源信息技术系统得到加强	对人力资源信息系统支助要求做出反应的平均时数减少

战略

24.31 次级方案 3 这一构成部分由人力资源管理厅人力资源信息系统科负责。在努力实现次级方案 3 所列目标的过程中，该科将继续发展和改进信息系统，以支持联合国人力资源改革。核心活动将包括支持 Inspira 人才管理信息系统，包括增强征聘、学习管理和绩效管理系统。该科将提供 Inspira 应用开发、维护、生产和用户支持。数据仓库改进内容包括创建和推出在线“仪表盘”，向维和特派团人力资源工作者和方案主管提供自助工具，自我监督人力资源行动计划的目标和执行情况，也便于会员国进行监测和监督。

24.32 综合管理信息系统服务台将继续向整个秘书处的用户提供支持，该科将在人力资源管理厅内提供一般办公自动化和桌面支持，还将继续支持按照信息和通信技术厅发布的标准和指示实施企业资源规划系统。

次级方案 4

设施和商业服务

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

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 设施和广播服务的质量和及时性得到提高	(a) 按照既定标准提供服务的比例提高
(b) 海外财产管理得以改进	(b) 总部以外办事处资本维护方案实现标准化、内容保持完整和最新的比例提高
(c) 本组织旅费实现节省	(c) 相对于全额旅费的节省保持现有水平
(d) 秘书处记录保存工作得到有效管理	(d) 遵守联合国档案管理标准的办事处的百分比提高
(e) 邮件和邮袋服务高效率且有成效	(e) 对邮件和邮袋服务表示满意的百分比提高

战略

24.33 本次级方案构成部分由中央支助事务厅设施和商业服务司负责。2012-2013 两年期，该司将继续面临执行基本建设总计划及其引起的联合国总部建筑群技术变革和重组所带来的挑战，预计将需要大量的业务调整。该司还将在执行《国际公共部门会计准则》期间大量参与设计和实施企业资源规划系统和其他全系统应用程序，例如客户关系管理和企业内容管理。基本建设总计划和和涉及资源规划系统和《国际公共部门会计准则》的行动都将影响设施和商业服务的各个方面。鉴于这些特殊情况，工作方案的重点将放在：

(a) 通过有利于效率、风险管理，业务连续性和环境可持续性的设施和商业服务业务重组，管理经过翻新的联合国总部设施的技术和业务变化；

(b) 拟订更全面的基本建设总计划之后的维修方案后，以确保基础设施的完整性和所有建筑系统的适用性；

(c) 实施长期租赁场所定期整修方案，向包括周转空间在内的总部所有房地提供建设服务，以确保所有用户享有健康、有利于提高工作效率的工作环境；

(d) 配合基本建设总计划，以最不影响正常运转的方式协调大会会议楼的重新启用和工作人员返回秘书处大楼办公；

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

(f) 在制定总部以外办事处基本建设战略计划时具备全局视野，密切协调海外建设和大修项目的规划和实施，从而改善对海外财产的管理；

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

(h) 通过提供咨询服务和基于网络的工具，包括一个方案评价工具包，支持各项标准的执行，从而改进秘书处遵守联合国记录管理标准的状况；

(i) 通过继续改进邮件自动分拣、跟踪和运输系统，提高邮件和邮袋的服务效率；

(j) 加强设施管理的政策制定和监督职能。

构成部分 2

采购服务

本组织的目标：确保采购工作高效率、高效益、及时并且优质

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 采购服务完全满足购置计划的要求	(a) (一) 答复调查并表示满意的客户的百分比提高 (二) 最后工作说明书到授予合同所需的平均周数减少
(b) 国际竞争水平提高	(b) 符合投标资格的供货商增加
(c) 采购政策、程序和最佳做法得到更好的遵守	(c) 联合国审计委员会发布的负面审计结果减少
(d) 发展中国家和经济转型国家供应商更好地进入和参与联合国采购	(d) 在联合国采购系统登记的发展中国家和经济转型国家供应商的数量增加

战略

24.34 本次级方案构成部分由中央支助事务厅采购司负责。该司着重于以下工作：

(a) 联合国各组织之间分享最佳做法；审查信息技术和开发工具，例如，维基百科、联合国全球采购网和外联网的程序和指导方针；与申购者和利益相关者紧密合作，以提高采购计划的准确性、质量和及时性，以及制订货源选择计划、工作说明书、规格和客观评价标准；

(b) 加强与国际商会、世界商会联合会和世界各地参加联合国全球采购网的商会的合作，宣传本组织的招标要求，通过商会网络寻找联合国供货渠道有限的特定业务领域的潜在供应商，邀请他们参加招商，定期审查供应商的表现，包括使用外部资源和专门知识对供应商进行筛选；

(c) 制定和实施在线采购培训课程，在总部和其他地点之间轮调工作人员，以确保在整个联合国统一实行并充分遵守既定的政策，程序和最佳做法，针对监督机构提出的意见和建议采取纠正措施。

次级方案 5*

信息和通信技术战略管理和协调

本组织的目标：通过信息和通信技术促进本组织战略目标的实现

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 知识管理、资源管理和基础设施管理得到加强	(a) (一) 通过知识管理、资源管理和基础设施管理方案提供的共同申请、服务和基础设施的数量增加 (二) 遵守既定管理程序的高层次商业案例增加 (三) 加强的数量企业数据中心整合的系统和基础设施数量增加
(b) 信息和通信技术资源按照共同标准得以优化	(b) 在整个联合国实施的信息和通信技术标准、准则和程序的数量增加
(c) 联合国系统内与信息和通信技术有关的所有事项的协调、协作和统一得到加强	(c) 全系统的协调努力增加

* 次级方案 5 完全由总部信息和通信技术厅负责。

战略

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

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

(b) 确立知识管理、资源管理和基础设施管理战略方案，更协调地满足本组织的信息和通信技术需要；

(c) 严格审查信息和通信技术举措和服务，以优化信息和通信技术资源的利用；

(d) 加强与其他联合国机构在信息和通信技术领域的协调与合作，包括统一工作(无论是直接或通过管理问题高级别委员会/信息和通信技术网络)，如联合国共同制度目录、全球网络开发、信息和通信技术成本基准等；

(e) 审查秘书处的所有信息和通信技术倡议和行动。

次级方案 6 信息和通信技术业务

本组织的目标：应用信息和通信技术促进本组织业务目标的实现

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 本组织的活动管理能力得以提高	(a) (一) 自动化服务的数量增加 (二) 达到预期标准化服务水平的百分比提高
(b) 使标准化服务和项目交付流程更加符合最佳做法	(b) 按照标准化组织所确定的最佳做法提供的服务的数量增加

战略

24.36 本次级方案由信息和通信技术厅在首席信息技术官的战略指导下予以执行。如下所述，工作方案的重点将放在：

(a) 根据本组织的职能和业务需求有效而高效地获取和实施信息和通信技术解决方案，重点改善信息和资源管理；

(b) 查明服务要求，确定相应的交付和支持活动和结构；

(c) 按照行业基准确定相应的绩效水平并对绩效进行监测；

(d) 促进秘书处适当使用开放源码软件；

(e) 加强服务和绩效管理；

(f) 制定和实施标准化的全球服务目录，以改善信息和通信技术厅和其他有关的信息和通信技术单位提供的服务，达成本组织的各项战略目标。

B. 联合国日内瓦办事处*

次级方案 2 方案规划、预算和账户(日内瓦)

本组织的目标：确保对联合国日内瓦办事处名下的联合国资产实行健全、有效和高效率的财务管理

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

- | | |
|------------------|---|
| (c) 财务数据的完整性得到改进 | (c) (一) 审计委员会对财务报表出具正面的审计意见 |
| | (二) 其他财务事项没有重大的负面审计结果 |
| (d) 财务服务有效 | (d) 符合 SWIFT 的直通支付百分比提高 |
| (e) 财务往来业务及时、准确 | (e) (一) 收到所有适当文件 30 天内办理付款和记录会计事项的百分比提高 |
| | (二) 月底后 30 天内核对银行账户 |

次级方案 1 的执行工作完全由总部管理部负责；次级方案 5 的执行工作完全由总部信息和通信技术厅负责。

战略

24.37 本次级方案由财政资源管理处负责。为实现目标所采取的战略将包括：

(a) 参与制订联合国预算、财务、金库和有关领域的政策，特别是涉及新的企业资源规划系统和《国际公共部门会计准则》的政策，并掌握相关的变化和发展；

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

(c) 定期审查工作流程，以便确定如何提高财务管理的成效以及建立高效的工作流程；

(d) 作为当前活动的一部分，进行风险评估，采取减缓性行动或加强控制系统；

(e) 确保严格遵守联合国《财务条例和细则》和财务政策。

次级方案 3 人力资源管理(日内瓦)

本组织的目标：促进联合国日内瓦办事处的组织文化的改变，以应对新的要求和需要

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 工作人员能履行更多的职能	(a) 工作人员流动性指数不低于 20%
(b) 现有工作人员执行任务的能力提高	(b) 至少 50%的工作人员受益于每年接受 5 天培训的最低指标
(c) 工作环境得到改善	(c) 对调查做出答复、认识到职业发展和流动支助方案对改换工作的积极意义的工作人员百分比提高

- (d) 工作人员保健服务得到改进
- (d) (一) 对所提供的服务表示满意的客户百分比提高
- (二) 参加联合国日内瓦办事处联合医疗服务的所有实体都表示满意

战略

24.38 本次级方案由人力资源管理处负责。这项服务的目的是执行秘书长的人力资源改革计划。将特别注重根据本组织在下列领域的优先事项提供服务：(一) 工作人员的甄选和管理；(二) 在职业发展和支持、能力和技能发展领域的工作人员发展和学习活动；(三) 医疗服务，包括健康和保健方案；(四) 鼓励流动，以建立一支能够履行更多的职能、多技能的职工队伍。

次级方案 4 支助事务(日内瓦)

1. 本组织的目标：使联合国日内瓦办事处的办公和会议设施、资产管理、旅行和运输、邮件和邮袋服务有成效、高效率地运转

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 设施服务的质量和及时性得到提高	(a) 按照既定标准提供的服务的比例提高
(b) 财产管理得到改善	(b) 资本维护方案实现标准化、内容保持完整和最新
(c) 旅费实现节省	(c) 相对于全额旅费的实际节省增加

2. 本组织的目标：确保采购工作高效率、高效益、及时并且优质

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 采购服务完全满足购置计划的要求	(a) (一) 战略性长期协议，如一揽子采购订单和系统合同的百分比提高 (二) 最后工作说明书与授予合同之间的平均天数减少
(b) 国际竞争水平提高	(b) 符合投标资格的供货商增加
(c) 发展中国家和经济转型国家的供应商的准入和参与得以加强	(c) 来自发展中国家和经济转型国家的注册供应商增加

战略

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

次级方案 6 信息和通信技术业务(日内瓦)

本组织的目标：应用信息和通信技术有效促进实现本组织的业务目标

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 本组织的活动管理能力得以提高	(a) (一) 自动化服务的数量增加 (二) 达到标准化预期服务水平的服务百分比提高
(b) 使标准化服务和项目交付流程更加符合最佳做法	(b) 按照国际标准化组织所确定的最佳做法提供的服务数量增加

战略

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

(a) 根据本组织的职能和业务要求有成效和高效率地获取信息和通信技术解决方案并加以落实，特别侧重改善信息和资源管理；

(b) 确定服务要求并拟定相应的交付和支助活动和结构；

(c) 按行业基准拟定可比较的业绩水平并监测业绩；

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

C. 联合国维也纳办事处*

次级方案 2 方案规划、预算和账务(维也纳)

本组织的目标：确保对联合国维也纳办事处职权范围内的联合国资产实行健全、有成效和高效率的财务管理

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 方案预算总体资源得到更好的管理	(a) 未清债务和上期债务注销额占最后批款百分比降低
(b) 预算外资源得到更好的管理	(b) (一) 发放预算外拨款的周转时间缩短

* 次级方案 1 的执行完全由总部管理事务部负责；次级方案 5 的执行完全由总部信息和通信技术厅负责。

- | | |
|-----------------|-------------------------------------|
| | (-) 预算外拨款与支出之间的百分比差额减少 |
| (c) 财务数据更加完整 | (-) 审计委员会对财务报表出具正面的审计意见 |
| | (-) 其他财务事项没有重大的负面审计结果 |
| (d) 财务往来业务及时、准确 | (-) 收到所有适当文件 30 天内办理付款和记录会计事项的百分比提高 |
| | (-) 在月底后 30 日内核对银行账户 |
| | (-) 自动付款的百分比提高 |

战略

24.41 本次级方案由财政资源管理处负责。在两年期内，该处将继续加强预算执行情况、财务控制和报告的监测工作。将继续努力，协助联合国维也纳办事处所有方案实体及联合国毒品和犯罪问题办事处进行方案规划、预算编制、实施以及就预算执行情况和财务管理提交报告等工作。该战略包括：

- (a) 改善客户服务及简化行政程序；
- (b) 就财务管理和预算事项、审查程序及有效执行预算等问题，向客户组织的方案主管和行政单位提供帮助、指导和培训；
- (c) 加强内部财务控制、精简财务程序和准则，确保实现有效的财务管理；
- (d) 改进预算外经费的现行管理程序，包括进一步改善对用户部厅答复的及时性；
- (e) 参与拟订联合国有关预算、财务、司库及相关领域，特别是有关新企业资源规划系统和《国际公共部门会计准则》领域的政策并掌握相关的变化和发展。

次级方案 3 人力资源管理(维也纳)

本组织的目标：促进联合国维也纳办事处组织文化的改变，以应对新的要求和需要

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 工作人员能履行更多的职能	(a) 工作人员流动指数不低于 20%
(b) 现有工作人员执行任务的能力提高	(b) 至少 50%的工作人员受益于每年接受 5 天培训的最低指标
(c) 工作环境得到改善	(c) 对调查做出答复、认识到职业发展和流动支助方案对改换工作的积极意义的工作人员百分比提高

战略

24.42 本次级方案由人力资源管理处负责。该处将重点执行秘书长的人力资源管理改革方案，尤其是在下列领域：(a) 工作人员发展，通过提高工作人员的实务和技术技能，将学习和培训举措与考绩制度、继任规划、业绩管理、职业发展机制、改善服务条件以及将两性平等观点纳入主流密切联系起来；(b) 加强各级工作人员和管理人员问责制和责任制。还将做出努力，确保向设在维也纳的所有联合国实体的工作人员提供适当的医疗服务，其中包括保健和身心健康方案；(c) 培养一支调动性更强、能处理多方面问题和具备多技能的职工队伍。

次级方案 4 支助事务(维也纳)

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

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 设施服务的质量和及时性得到提高	(a) 按照既定标准提供服务的比例提高
(b) 旅费实现节省	(b) 相对于全额旅费的实际节省保持现有水平
(c) 联合国维也纳办事处和联合国毒品和犯罪问题办事处的记录管理得到改善	(c) 在联合国维也纳办事处和联合国毒品和犯罪问题办事处设立和执行电子归档，替代传统的纸张归档做法

2. **本组织的目标：**确保采购工作高效率、高效益、及时并且优质

秘书处的预期成绩	绩效指标
(a) 采购服务完全满足购置计划的要求	(a) (一) 通过服务满意度调查问卷获悉，对维也纳和外地办事处所提供服务的满意度提高 (二) 从提出最终工作说明书到授予合同所需周数减少 (三) 联合国毒品和犯罪问题办公室外地办事处受过全面培训的采购干事百分比提高
(b) 国际竞争水平提高	(b) 符合投标资格的供应商的数量增加
(c) 来自发展中国家和转型经济体国家的供应商的准入和参与得以加强	(c) 来自发展中国家和经济转型国家的注册供应商的数量增加

战略

24.43 本次级方案由管理司一般支助科和采购科负责。其重点是：

(a) 维持高效率和高成本效益的旅行、签证和运输服务，特别是通过与联合国系统其他组织的密切合作做到这一点；

(b) 改进联合国维也纳办事处和联合国毒品和犯罪问题办事处保存记录的标准，目的是实现无纸办公室，重点是文件电子分发和存档；

(c) 努力在维也纳国际中心实现节能和善待环境的措施；

(d) 通过加强采购程序自动化并使其进一步合理化，继续提高采购领域的质量并缩短处理时间。

次级方案 6 信息和通信技术业务(维也纳)

本组织的目标：应用信息和通信技术促进本组织业务目标的实现

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 本组织的活动管理能力得以提高	(a) (一) 自动化服务的数量增加 (二) 达到预期标准化服务水平的服务百分比提高
(b) 使标准化服务和项目交付流程更加符合最佳做法	(b) 按照国际标准化组织所确定的最佳做法提供的服务数量增加

战略

24.44 本次级方案由管理司信息技术处负责。本次级方案的重点是：

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

(b) 确定服务要求并拟定相应的交付和支助活动和结构；

(c) 按行业基准制订可比较的业绩水平并监测业绩。

D. 联合国内罗毕办事处*

次级方案 2

方案规划、预算和账务(内罗毕)

本组织的目标：确保对联合国内罗毕办事处权限内的联合国资产实行健全、有成效和高效率的财务管理

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 方案预算总体资源得到更好的管理	(a) 未清债务和上期债务注销额占最后批款的百分比降低
(b) 预算外资源得到更好的管理	(b) (一) 发放预算外拨款的周转时间缩短 (二) 预算外拨款与支出之间的百分比差异减少
(c) 财务数据更加完整	(c) (一) 审计委员会对财务报表出具正面的审计意见 (二) 其他财务事项没有重大的负面审计结果
(d) 财务往来业务及时、准确	(d) (一) 收到所有适当文件 30 天内办理付款和记录会计事项的百分比提高 (二) 月底后 30 日内核对银行账户 (三) 通过环球银行间金融电信协会自动付款的百分比提高

战略

24.45 本次级方案由行政事务司预算和财务管理处负责。在两年期内，该处将继续充分利用技术革新，进一步精简财务和预算程序，加强监测、财务控制和报告的提交。该战略包括：

- (a) 利用技术改善客户服务及简化行政程序，对资源使用情况进行管理；
- (b) 就预算事项、审查程序及有效地执行预算等问题，向客户组织的方案主管和行政单位提供帮助、指导和培训；
- (c) 加强内部财务控制、精简财务程序和准则，确保实现有效的财务管理；
- (d) 定期审查工作流程，以确定确保对客户的要求做出更加高效、快速的反应的途径；

* 总部管理事务部是次级方案 1 的唯一执行机构；总部信息和通信技术厅是次级方案 5 的唯一执行机构。

(e) 参与拟订联合国有关预算、财务、金库及相关领域，特别是有关新企业资源规划系统和《国际公共部门会计准则》领域的政策的修改和发展并做相应调整。

次级方案 3 人力资源管理(内罗毕)

本组织的目标：促进联合国内罗毕办事处组织文化的改变，以应对新的要求和需要

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 工作人员能履行更多的职能	(a) 工作人员流动性指数不低于 16%
(b) 现有工作人员执行任务的能力提高	(b) 至少 50%的工作人员受益于每年接受 5 天培训的最低指标
(c) 工作环境得到改善	(c) 对调查做出答复、认识到职业发展和流动支助方案对改换工作的积极意义的工作人员百分比提高
(d) 工作人员保健服务得到改进	(d) 对所提供的服务表示满意的客户百分比提高

战略

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

- (a) 精简程序和进程，并引入在线行政管理应用；
- (b) 通过政策简报、在线通知/手册和外展活动，使工作人员了解联合国规则及工作人员待遇的最新情况；
- (c) 在人力资源工作人员中推动建立以服务为重、面向客户的工作文化，这种文化重视改善雇员关系和提供服务；
- (d) 推动按需提供培训的方案，以加强管理领导技能和工作人员职业进展；
- (e) 通过协助各部开展征聘活动、建立在线空缺管理制度和及时发布工作表现季度报告，来帮助各部实现人员配置的目标；
- (f) 提倡工作和生活质量，通过推动灵活工作时间制、电子通勤以及提供减压心理咨询和卫生管理咨询服务来改善工作环境；
- (g) 就人力资源事务向管理层提供政策咨询；
- (h) 培养一支调动性更强、能处理多方面问题和具备更多技能的工作队伍。

次级方案 4

支助事务(内罗毕)

1. 本组织的目标：使联合国内罗毕办事处能够在办公和会议设施管理、资产管理、旅行和运输、档案和记录管理、邮件和邮袋服务以及商业活动有成效、高效率地运转

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 设施服务的质量和及时性得到提高	(a) 按照既定标准提供服务的比例提高
(b) 财产管理得到改善	(b) 资本维护方案实现标准化、内容保持完整和最新
(c) 旅费实现节省	(c) 相对于全额旅费的实际节省增加
(d) 记录管理得到改善	(d) 联合国内罗毕办事处、环境署和人居署中执行记录标准的单位百分比提高
(e) 分摊费用机制和共同事务得到扩大	(e) 用户/分摊费用机构的数目增加

2. 本组织的目标：确保采购工作高效率、高效益、及时并且优质

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 采购服务完全满足购置计划的要求	(a) (一) 一揽子购货定单和系统合同等长期合约的百分比增加 (二) 提出最终工作说明书到授予合同所需星期数减少
(b) 国际竞争水平提高	(b) 符合邀标标准的供货商增加
(c) 发展中国家和经济转型国家的供应商的准入和参与得以加强	(c) 来自发展中国家和经济转型体国家的注册供应商增加

战略

24.47 本次级方案由行政事务司支助事务处负责。该处将寻求协调政策和程序，集中精力重新设立业务程序，建设能力，实行共同服务，与客户建立伙伴关系，并改善基础设施。其工作重点是：

- (a) 缩短提供设施服务的周转时间；
- (b) 改进和升级设施；
- (c) 维持高效率和高成本效益的旅行、签证和运输服务，特别是通过与联合国系统其他组织的密切合作做到这一点；
- (d) 通过加强采购程序自动化并使其进一步合理化，进一步改善采购领域的质量并缩短处理时间；

- (e) 便利内罗毕各组织实体查阅档案材料并鼓励采用保存记录的最佳做法；
- (f) 改善进出物资的后勤流，同时确保对非消耗性财产和消耗品进行准确的数据库管理；
- (g) 改善财产管理系统和控制。

次级方案 6 信息和通信技术业务(内罗毕)

本组织的目标：应用信息和通信技术有效促进实现本组织的业务目标

秘书处预期成绩	绩效指标
(a) 本组织的活动管理能力得以提高	(a) (一) 自动化服务的数量增加 (二) 达到预期服务水平的服务百分比有所增加
(b) 使标准化服务和项目交付流程更加符合最佳做法	(b) 按照国际标准化组织所确定的最佳做法提供的服务数量增加

战略

24.48 本次级方案由行政事务司信息通信技术处负责。该处在信息和通信技术领域的战略重点将按照秘书长关于通过提供和加强获得和分享信息而建立电子联合国的总战略进行紧密调整，同时向联合国驻肯尼亚或在那里开展业务的各实体提供现有最佳和最符合成本效益的整套信息和通信技术服务、产品和基础设施。本次级方案的重点是：

- (a) 将本组织的职能和业务要求转化为有成效和高效率地获取信息和通信技术解决办法并加以落实，特别侧重改善信息和资源管理；
- (b) 确定服务要求并拟定相应的交付和支助活动和结构；
- (c) 按行业基准制订可比较的业绩水平并监测业绩。

立法授权

总汇

大会决议

41/213	审查联合国行政和财政业务效率
42/211	大会第 41/213 号决议的执行情况

52/12 A 和 B	革新联合国：改革方案
55/231	成果预算编制
57/300	加强联合国：进一步改革纲领
58/269	加强联合国：进一步改革纲领
59/296	联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题：贯穿各领域的问题
60/1	2005 年世界首脑会议成果
60/260	着力改革联合国：构建一个更强有力的世界性组织
60/266	联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题：贯穿各领域的问题
60/283	着力改革联合国以构建一个更强有力的世界性组织：详细报告
61/276	联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题：贯穿各领域的问题
61/279	提高联合国管理和持续开展维持和平行动的能力
62/236	与 2008-2009 两年期拟议方案预算有关的问题
62/238	与 2008-2009 两年期拟议方案预算有关的特殊问题
64/243	与 2010-2011 两年期拟议方案预算有关的问题
64/244	2010-2011 两年期拟议方案预算

次级方案 1

管理事务和内部司法以及为大会第五委员会和方案协调委员会提供的服务

大会决议

57/307	秘书处的司法制度
58/268	方案规划
58/280	审查联合国内重复、复杂和官僚的行政过程和程序
58/316	振兴大会工作的进一步措施
59/271	秘书长关于内部监督事务厅活动的报告

- 59/272 审查大会第 48/218 B 号和第 54/244 号决议的执行情况
- 59/275 方案规划
- 59/283 联合国内部司法
- 59/313 得到加强和振兴的联合国大会
- 60/254 审查联合国行政和财政业务效率
- 60/260 着力改革联合国：构建一个更强有力的世界性组织
- 60/283 着力改革联合国以构建一个更强有力的世界性组织：详细报告
- 61/245 全面审查联合国及其各基金、方案和专门机构内的治理和监督情况
- 61/261 联合国内部司法
- 61/275 独立审计咨询委员会的职权范围及加强内部监督事务厅
- 62/228 联合国内部司法
- 63/253 联合国内部司法
- 63/262 信息和通信技术、企业资源规划及安全、灾后恢复和业务连续性
- 63/276 问责制框架、企业风险管理和内部控制框架及成果管理制框架
- 64/259 联合国秘书处问责制度

次级方案 2

方案规划、预算和账务

大会决议和决定

- 49/233 联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题
- 57/575 成果预算编制
- 59/296 联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题：贯穿各领域的问题
- 60/234 财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
- 60/257 方案规划
- 61/233 财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
- 61/235 方案规划

62/223	财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
62/224	方案规划
63/246	财务报告和审定财务报表以及审计委员会的报告
63/247	方案规划

次级方案 3 人力资源管理

大会决议

49/222 A 和 B	人力资源管理
51/226	人力资源管理
52/252	《联合国工作人员条例》第一条和《联合国工作人员细则》100 号编第一章的修正
53/221	人力资源管理
55/258	人力资源管理
57/305	人力资源管理
58/144	提高妇女在联合国系统的地位
59/266	人力资源管理
60/238	人力资源管理
61/239	联合国共同制度：国际公务员制度委员会的报告
61/244	人力资源管理
61/262	秘书处官员以外其他官员的服务条件和报酬：国际法院法官以及前南斯拉夫问题国际法庭和卢旺达问题国际刑事法庭法官和审案法官
61/274	关于以适当奖励办法留用卢旺达问题国际刑事法庭和前南斯拉夫问题国际法庭工作人员的综合提议
62/248	人力资源管理
63/250	人力资源管理
63/271	《工作人员条例》修正案
64/243	与 2010-2011 两年期拟议方案预算有关的问题

64/260 与 2010-2011 两年期方案预算有关的特别专题

次级方案 4 支助服务

大会决议和决定

31/194 利用维也纳多瑙公园中心的办公房地和会议设备

56/286 加强联合国房地的安全

57/279 采购改革

57/304 信息和通信技术战略

58/263 联合检查组关于联合国系统创收活动的报告

58/272 与 2004-2005 两年期拟议方案预算有关的特别议题，第一节，信息和通信技术战略

58/276 外部承包做法

58/277 联合检查组关于联合国及联合国各基金和方案外部承包做法的管理审计的审查报告

58/278 联合检查组关于维也纳联合国系统各组织的共同与合办事务的报告

59/276 与 2004-2005 两年期方案预算有关的问题

59/288 采购改革

61/246 采购改革

61/251 基本建设总计划

62/87 基本建设总计划

62/269 采购改革

63/263 与 2008-2009 两年期方案预算有关的问题

62/268 与 2008-2009 两年期方案预算有关的特别专题，第三节

63/270 基本建设总计划

64/243 与 2010-2011 两年期拟议方案预算有关的问题

次级方案 5 信息和通信技术的战略管理和协调

大会决议

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

次级方案 6 信息和通信技术业务

大会决议

- 57/304 信息和通信技术战略
- 58/272 与 2004-2005 两年期拟议方案预算有关的特别议题(第一节，信息和通信技术战略)
- 63/262 信息和通信技术、企业资源规划及安全、灾后恢复和业务连续性
- 63/269 联合国信息和通信技术安全、灾后恢复和业务连续性：总部二级数据中心安排
- 63/287 维持和平行动支助账户