|  |  |
| --- | --- |
| **无线电通信顾问组2015年5月5-8日，日内瓦** |  |
| **国际电信联盟** |  |
|  |  |
|  | **文件 RAG15-1/24-C** |
| **2015年4月29日** |
| **原文：英文** |
| 总秘书处 |
| 总秘书处2016-2019年四年期滚动式运作规划草案 |

|  |
| --- |
| 摘要：后附理事会文件介绍了总秘书处2016-2019年四年期滚动式运作规划草案。须采取的行动：请RAG审阅该文件并视情给予指导。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **理事会2015年会议2015年5月12-22日，日内瓦** |  |
| **国 际 电 信 联 盟** |  |
|  |  |
| **议项：PL 1.12** | **文件 C15/31-C** |
| **2015年3月24日** |
| **原文：英文** |
| **秘书长的报告** |
| 总秘书处2016-2019年四年期滚动式运作规划草案 |

|  |
| --- |
| **概要**本文件介绍了总秘书处2016-2019年四年期滚动式运作规划草案。该规划是按照国际电联《公约》第[5](http://www.itu.int/council/Basic-Texts/convention-e.docx#cvart5)条第[87A](http://www.itu.int/council/Basic-Texts/convention-e.docx#cv87a)款制定的，这些条款规定，须每年制定有关总秘书处所开展活动的四年期滚动式运作规划。**需采取的行动**请理事会**审议**并**批准**总秘书处2016-2019年四年期滚动式运作规划草案，同时**通过**[C15/39](http://www.itu.int/md/S15-CL-C-0039/en)号文件中的决议草案。\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**参考文件**[《公约》第5条第87A款](http://www.itu.int/council/Basic-Texts/convention-e.docx#cv87A)[第72号决议（2014年，釜山，修订版）](http://www.itu.int/publ/S-CONF-PLEN-2015/en) |

**1 引言**

总秘书处四年期滚动式运作规划（GS-OP）是在2016-2019年财务规划限制和双年度预算内制定的与国际电联2016-2019年战略规划完全保持一致。GS-OP阐述了总秘书处通过以下方式为实现国际电联各项战略目标做出的贡献：

– **推动因素**：旨在为实现总体部门目标和战略目标支持国际电联的各项活动。各项支撑服务/流程将打造并提供这些推动因素。

– **跨部门目标和成果：**通过跨部门输出成果予以落实。总秘书处和三个局对跨部门输出成果的贡献阐述在相应的运作规划中。

GS-OP采用国际电联2016-2019年的成果框架结构，描述跨部门目标和推动因素、相应的输出成果和衡量进展的指标以及总秘书处各项活动产生的跨部门输出成果和支撑服务。以下内部机制将为规划、实施、监督和评估起到相辅相成的作用：

*i)* 用来规划、监督和评估支撑服务的服务水平协议（SLA）

*ii)* 总秘书处各部和各处的工作计划



推动因素

支撑进程

图1：2016-2019年总秘书处运作规划和国际电联的战略框架

**2 总秘书处的情况和主要工作重心**

本运作规划涉及的阶段与新通过的国际电联2016-2019年战略规划完全吻合。因此，总秘书处的主要工作重心归结于其为实现国际电联部门目标和战略目标而在部门和跨部门活动中发挥的支撑和推动作用。

此外，由于预算有限，必须以更高的效率落实各项规划活动，并向成员提供最高质量的服务。在实施运作规划的过程中，总秘书处将侧重于全面理顺各项活动的规划、监督和报告；监督战略规划的落实；进一步强化资源筹措政策；保持并不断完善为成员提供的大会和出版物相关服务；将国际电联为成员和全球ICT社会提供的信息价值最大化；深化人们对国际电联作用的认识并在核心领域推广其活动和使命；增强ICT基础设施和服务的可用性和功能；为各部门活动增添价值；通过对部门工作的支持促进创新从而巩固有利于创新的生态系统并适应日新月异的电信/ICT环境。

总秘书处上下将在此阶段继续开展提高管理方式现代化水平的工作，进一步加强基于成果的工作安排，包括与运作、财务/预算和战略规划程序保持一致。

**3 总秘书处对国际电联2016-2019年成果框架的支持**

3.1与国际电联战略目标的结合**[[1]](#footnote-1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 跨部门目标 | 总体目标1：增长 | 总体目标2：包容性 | 总体目标3：可持续性 | 总体目标4：创新和伙伴关系 |
| **I.1** 加强利益攸关方的国际对话 | 🗸 | 🗸 | 🗸 | **☑** |
| **I.2** 增进电信/ICT环境内的合作伙伴关系与合作 | 🗸 | 🗸 | 🗸 | **☑** |
| **I.3** 加强对电信/ICT环境新兴趋势的确定和分析 | 🗸 | 🗸 | 🗸 | **☑** |
| **I.4** 增加/促进人们对电信/ICT作为社会、经济和环境可持续发展主要驱动力（重要性）的认识 |  | **☑** | **☑** |  |
| **I.5** 促进残疾人和有具体需求人群对电信/ICT的获取 |  | **☑** |  |  |
| **驱动力** |
| **E.1** 确保人力资源、财务资源和资金资源的高效和有效使用；有利于工作的开展、安全且健康的工作环境 |
| **E.2** 确保大会、会议、文件、出版物和信息基础设施的高效和方便提供 |
| **E.3** 确保高效处理成员相关问题，高效提供礼宾、宣传及资源筹措服务 |
| **E.4** 确保国际电联的战略规划和运作规划能够得到高效制定、协调与执行 |
| **E.5** 确保国际电联的有效和高效管理（内部与外部） |

3.2 推动因素和相关支撑服务/流程

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 推动因素支撑服务/流程 | E.1确保人力资源、财务资源和资金资源的高效和有效使用；有利于开展工作的、安全且健康的工作环境 | E.2确保对大会、会议、文件、出版物和信息基础设施高效和方便的利用 | E.3确保高效处理成员相关问题，高效提供礼宾、宣传及资源筹措服务 | E.4确保国际电联的战略规划和运作规划能够得到高效制定、协调与执行 | E.5确保国际电联的有效和高效管理（内部与外部） |
| * 国际电联的管理
 | **X** |  |  | **X** | **X** |
| * 大会、全会、研讨会和讲习班的举办（包括笔译和口译）
 |  | **X** |  |  |  |
| * 出版服务
 |  | **X** |  |  |  |
| * IT服务
 |  | **X** |  |  |  |
| * 人力资源管理
 | **X** |  |  |  |  |
| * 财务资源管理
 | **X** |  |  |  |  |
| * 法律服务
 |  |  |  |  | **X** |
| * 内部审计
 | **X** |  |  |  | **X** |
| * 与成员和外部利益攸关方（包括联合国）的关系
 |  |  | **X** |  |  |
| * 宣传服务（音频/视频服务、新闻发布服务、社交媒体、网络管理、品牌化、拟稿、信息通信技术展示馆）
 |  |  | **X** |  |  |
| * 礼宾服务
 |  |  | **X** |  |  |
| * 方便管理机构（全权代表大会、理事会、理事会工作组）的工作
 |  |  |  |  | **X** |
| * 安保服务
 | **X** |  |  |  |  |
| * 胸牌制作与分发
 |  | **X** |  |  |  |
| * 资源筹措服务
 |  |  | **X** |  |  |
| * 机构战略管理和规划
 |  |  |  | **X** | **X** |

3.3 跨部门目标、成果和输出成果

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门目标 | I.1加强利益攸关方的国际对话 | I.2加强电信/ICT环境中的合作伙伴关系与合作 | I.3增强对电信/ICT环境中新兴趋势的确定和分析 | I.4增强/促进人们对电信/ICT作为社会、经济和环境可持续发展主要驱动力（重要性）的认识 | I.5促进残疾人和具有特殊需求人群对电信/IC的获取 |
| 成果 | **I.1-1：**加强相关利益攸关方的协作，提高电信/ICT环境的效率 | **I.2-1**：提升电信/ICT合作伙伴关系的合力 | **I.3-1**：及时发现和分析电信/ICT新兴趋势，并确定与趋势相关活动的新领域 | **I.4-1**：根据联合国Rio+20可持续发展大会成果文件所述，提高了对电信/ICT作为可持续发展全部三个支柱（经济增长、社会包容和环境平衡）总体驱动力并支持联合国和平、安全和人权使命的多边和政府间认知 | **I.5-1：**利用通用设计原则提高了电信/ICT设备、服务和应用的可用性和合规性**I.5-2：**在国际电联的工作中扩大了与残疾人和具体需求人群组织的接触**I.5-3：**提高包括多边和国际组织在内的各方对加强残疾人和具有具体需求人群无障碍获取电信/ICT的必要性的认识 |
| 输出成果 |  跨部门世界大会、论坛、活动和高层磋商平台（如国际电信世界大会（WCIT）、世界电信/ICT政策论坛（WTPF）、信息社会世界峰会（WSIS）、世界电信和信息社会日（WTISD）、国际电联电信展） | – 知识共享、交流及合作伙伴关系– 谅解备忘录（MoU） | – 跨部门举措、有关新兴电信/ICT趋势的报告和其它类似举措（包括《国际电联新闻月刊》） | – 向联合国机构间、多边和政府间进程提交报告和其它输入文件 | – 与无障碍获取电信/ICT相关的报告、指导原则和核对清单– 通过促进残疾人和具有具体需求人群更多参加国际和区域性会议筹集资源和技术力量– 进一步制定和实施国际电联无障碍获取政策和相关规划– 在联合国范围内以及区域和国家层面开展宣传 |
| 国际电联管理机构的以下活动产生的输出成果有助于落实国际电联的所有部门目标：– 全权代表大会的决定、决议、建议和其它成果– 理事会的各项决定和决议以及理事会工作组的结果 |

3.4 总秘书处成本的分配

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总秘书处的资源总量 | 分配% | 基于2016年计划成本的计算结果（千瑞郎） |
| 划分给**部门目标**的资源\* | **88%** |  79,268 \*包括推动因素/支撑服务和文件制作。  |
| 划分给**跨部门目标**的资源\*\* | **12%** |  10,352 \*\*包括跨部门输出成果的直接成本。  |
| 合计 | 100% |  89,620 |

3.5 2016-2019年总秘书处各项推动因素/支撑服务的资源分配

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 计划为每项支撑服务分配的资源S.1 -国际电联的管理S.2 -大会、全会、研讨会和讲习班的举办（包括笔译和口译）S.3 -出版服务S.4 -IT服务S.5 -安保服务S.6 -人力资源管理S.7 -财务资源管理S.8 -法律服务S.9 -内部审计S.10 -与成员和外部利益攸关方（包括联合国）的关系S.11 -宣传服务（音频/视频服务、新闻发布服务、社交媒体、网络管理、品牌化、拟稿、信息通信技术展示馆）S.12 礼宾服务S.13 -方便管理机构（全权代表大会、理事会、理事会工作组）的工作S.14 -胸牌制作与分发S.15 -资源调动服务S.16 -机构战略管理和规划**S.10至S.16合计：** | 总额中%3.2%31.1%22.9%24.3%7.2%1.3%0.6%9.2% |
| E.1 确保人力资源、财务资源和资金资源的高效和有效使用；有利于开展工作的、安全且健康的工作环境E.2 确保对大会、会议、文件、出版物和信息基础设施高效和方便的利用E.3 确保高效处理成员相关问题，高效提供礼宾、宣传及资源调配服务E.4 确保国际电联的战略规划和运作规划能够得到高效制定、协调与执行E.5 确保国际电联的有效和高效管理（内部与外部） | **36%****52****3%****4%****5%** |

\* 包括ASHI（离职后健康保险和办公楼成本）。

3.6 2016-2019年跨部门目标和输出成果的资源分配

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门目标1.1部门目标1.2部门目标1.3部门目标1.4部门目标1.5 | 计划为每项输出成果分配的资源**I.1-1** 跨部门世界大会、论坛、活动和高层磋商平台（如国际电信世界大会（WCIT）、世界电信政策论坛（WTPF）、WSIS、世界电信和信息社会日（WTISD）、国际电联电信展）**I.2-1** 知识共享、交流及合作伙伴关系**I.2-2** 谅解备忘录（MoU）**I.3-1** 有关新兴电信/ICT趋势的跨部门举措和报告以及其它类似举措（包括《国际电联新闻》）**I.4-1** 向联合国机构间、多边和政府间进程提交报告和其它输入文件**I.5-1** 与无障碍获取电信/ICT相关的报告、指导原则和核对清单**I.5-2** 通过促进残疾人和具有具体需求人群更多参加国际和区域性会议筹集资源和技术力量**I.5-3** 进一步制定和实施国际电联无障碍获取政策和相关规划**I.5-4** 在联合国范围内以及区域和国家层面开展宣传**全权代表大会**：全权代表大会的各项决定、决议、建议和其它成果\***理事会/理事会工作组**：理事会的各项决定和决议以及理事会工作组的成果\* | **总额中%**28.2%22.8%1.2%25.7%13.2%3.6%1.2%0.5%0.5%0.8%2.3% | **部门目标中%****96.9%****92.2%****4.7%****96.9%****96.9%****59.8%****20.5%****8.3%****8.3%****0.8%****2.3 %** |
| **I.1 加强利益攸关方的国际对话****I.2 加强电信/ICT环境中的合作伙伴关系与合作****I.3 好地明确电信/ICT环境中新出现的趋势并对之加以分析****I.4 强/促进人们对电信/ICT作为社会、经济和环境可持续发展主要驱动力（重要性）的认识****I.5 促进残疾人和具有独特需求的人群对电信/IC的获取** | **29%****25%****26%****14% 6%** |

\* 这些输出成果的成本已分配到国际电联所有的部门目标下。

**4 风险分析**

在从战略到实施的过程中，确定、分析并评估了下表所示主要运行风险。各局和各部将在实现各自成果的过程中应对所有相关的风险。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 方面 | 风险描述 | 概率 | 影响程度 | 缓解方式[[2]](#footnote-2) |
| 组织 | 丧失组织活动和进行差旅的实际能力/丧失运转总部的实际能力（如因政治不稳定性和造成重大影响的灾害（如流行病和公众安全隐患）必须在最后时刻更换东道国） | 低 | 高 | * 加强远程参与手段
* 国际电联范围内的业务延续计划
* 加强区域代表处的作用
 |
| 基础设施 | ICT服务中断（网络长时间不可使用以致影响运作） | 低 | 高 | * 信息服务部的业务延续计划
 |
| 利益攸关各方/伙伴 | 需求不可预测 | 中等 | 中等 | * 与成员（理事会）接触，使其遵守/强化/执行有关大会文件编写规则（明确阐述/评估不可预测的需求所产生的经济影响）。
 |
| 人力资源 | 关键任务人员不足/技能欠缺 | 中等 | 中等 | * 人力资源战略规划/培训，职业晋升、（高级人才）提前退休后的职位填补
* 国际电联范围内的业务延续计划
 |
| 财务 | 低效支出成员无能力缴纳其任担的会费 | 中等 | 高 | * 内部控制系统/机制
* 与成员国尽早接触（通过总部和区域代表处）
* 实施监督和评估制度
 |

**5 实现2016-2019年部门和跨部门目标以及总体目标的推动因素**

下表列出了实现国际电联战略目标和部门目标的推动因素以及在组织层面评定推动因素落实情况的指标（衡量手段中提及的各部不仅负责结果，还负责提供数据）。

5.1 E.1确保人力资源、财务资源和资金资源的高效和有效使用；有利于工作的开展、安全且健康的工作环境

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |
| **E.1**：确保人力资源、财务资源和资金资源的高效和有效使用；有利于工作的开展、安全且健康的工作环境 | 职员满意度招聘进程中各阶段保留的女性专业人员比例（根据第48号决议附件2确定的目标：33%） | 职员调查[[3]](#footnote-3)人力资源管理部（HRMD）数据 |
| 监督预算实施（2014年：无超支；2020年目标：无超支）符合国际公共部门会计准则（IPSAS）（或账目年度审计不合格）（2014年：得到外部审计认证；2020年目标：得到外部审计认证执行采购和差旅服务导则（2014年：已有国际电联导则和联合国良好做法；2020年目标：国际电联导则和联合国良好做法） | 审计报告财务资源管理部（FRMD）数据 |
| 报告工伤和事故的利益攸关方/客户数量（2014年：<2%，2020年目标：<2%） | 事故数据库 |
| 在联合国DSS旅行系统内登记公差的利益攸关方/客户数量（2020年目标：100%利益攸关方/客户在联合国DSS旅行系统内登记公差并接受安全培训） | 公差安全培训数据库联合国DSS旅行系统和UNSIMIN网站 |

5.2 E.2确保大会、会议、文件、出版物和信息基础设施的高效和方便提供

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **E.2：**确保大会、会议、文件、出版物和信息基础设施的高效和方便提供 | 用户对活动的满意度用户对出版物的满意度 | 用户满意度调查[[4]](#footnote-4) |
| ICT服务的可用性和功能性（2014年：所有ICT服务可用性99%，目标：保持99%+可用性） | ICT服务目录 |
| 用户对ICT服务的满意度（在下次调查中确定满意/非常满意%；目标：到2020年满意度提高5%） | 用户满意度调查4 |

5.3 E.3确保高效处理成员相关问题，高效提供礼宾、宣传及资源调配服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **E.3：**确保高效处理成员相关问题，高效提供礼宾、宣传及资源调配服务 | 成员满意度（2014年：参加的TIES用户满意/非常满意93%，目标：保持90%+每年的成员满意度） | 成员调查 |
| 成员数量（包括学术成员）（2014年：567个部门成员、164个部门准成员和88个学术成员；2020年目标：成员总数增加15%） | SPM数据 |
| 媒体对国际电联的中立/正面报道量 国际电联主要数字渠道的参与水平 更高的成员满意度[[5]](#footnote-5) | 媒体监督工具[[6]](#footnote-6)业务智能分析6成员调查6 |
| 总收入（依据2016-2019年财务规划） | FMRD数据 |

5.4 E.4确保国际电联的战略规划和运作规划能够得到高效制定、协调与执行

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **E.4**：确保国际电联的战略规划和运作规划能够得到高效制定、协调与执行 | 实现或走入正轨的的目标/成果百分比 | 战略规划实施报告/SPM数据[[7]](#footnote-7) |

5.5确保国际电联的有效和高效管理（内部与外部）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **E.5**：确保国际电联的有效和高效管理（内部与外部） | 管理机构决定的落实程度 | SPM数据6 |
| 管理层对审计结果和建议做出的响应 | 对审计建议的跟进数据6 |

**6 2016-2019年跨部门目标、成果和输出成果**

6.1 I.1加强利益攸关方的国际对话

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I.1-1**：加强相关利益攸关方的协作，提高电信/ICT环境的效率 | 联合举措在举措总数中的比例  | SPM数据[[8]](#footnote-8) |
| 所代表的国家/利益攸关方数量/代表层面（WSIS进程/电信展览部（Telecom）） | WSIS、Telecom数据8 |
| 相关利益攸关方（WSIS和Telecom）之间的协作水平指标 | WSIS、Telecom数据8 |

|  |  |
| --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[9]](#footnote-9) （千瑞郎） |
|  | **2016年** | **2017年** | **2018年** | **2019年** |
| **I.1-1**：跨部门世界大会、论坛、活动和高层磋商平台（如WCIT、WTPF、WSIS、WTISD、国际电联电信展）[[10]](#footnote-10) |  *2,993* |  *3,455*  | N/A | N/A |
| 全权代表大会和理事会各项活动的成本分配（**PP**，**理事会/理事会工作组）** |  *96*  |  *121*  | N/A | N/A |
| **部门目标I.1合计** |  ***3,089*** |  ***3,576***  | N/A | N/A |

6.2 加强电信/ICT环境中的合作伙伴关系与合作

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 成果指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I.2-1：提升电信/ICT合作伙伴关系的合力 | 产生有利于SP的伙伴关系/合作协议和谅解备忘录数量 | WSIS, Telecom数据8 |

|  |  |
| --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[11]](#footnote-11)（千瑞郎） |
|  | **2016年** | **2017年** | **2018年** | **2019年** |
| **I.2-1** 知识共享、交流及合作伙伴关系 |  *2,418*  |  *2,417*  | N/A | N/A |
| **I.2-2** 谅解备忘录（MoU） |  *122*  |  *122*  | N/A | N/A |
| 全权代表大会和理事会各项活动的成本分配（**PP**，**理事会/理事会工作组）** |  *81*  |  *89*  | N/A | N/A |
| **部门目标I.2合计** |  ***2,621***  |  ***2,628***  | N/A | N/A |

6.3 I.3增强对电信/ICT环境中新兴趋势的确定和分析

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 成果指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I.3-1**：**及时发现和分析电信/ICT新兴趋势，并确定与趋势相关的新活动领域 | 所分析的战略趋势百分比和导致的跟进行动（如研究组） | SPM数据[[12]](#footnote-12) |

|  |  |
| --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[13]](#footnote-13)（千瑞郎） |
|  | **2016年** | **2017年** | **2018年** | **2019年** |
| **I.3-1** 跨部门举措、有关新兴电信/ICT趋势的报告和其它类似举措（包括《国际电联新闻月刊》 |  *2,721*  |  *2,722*  | N/A | N/A |
| 全权代表大会和理事会各项活动的成本分配（**PP**，**理事会/理事会工作组）** |  *87*  |  *95*  | N/A | N/A |
| **部门目标I.3合计** |  ***2,808***  |  ***2,817***  | N/A | N/A |

6.4 I.4加强/促进人们对电信/ICT作为社会、经济和环境可持续发展主要驱动力（重要性）的认识

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 成果指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I.4-1**：根据联合国Rio+20可持续发展大会成果文件所述，提高了对电信/ICT作为可持续发展全部三个支柱（经济增长、社会包容和环境平衡）总体驱动力并支持联合国和平、安全和人权使命的多边和政府间认知 | 提及ICT和ICT4D并得到经社理事会或联大各委员会（一委（裁军与国际安全）、二委（社会和经济）、三委（文化和人道主义））批准的联合国文件数量 | SPM数据12 |

|  |  |
| --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[14]](#footnote-14)（单位：千瑞郎） |
|  | **2016年** | **2017年** | **2018年** | **2019年** |
| **I.4-1** 向联合国机构间、多边和政府间进程提交报告和其它输入文件 |  *1,404*  |  *1,379*  | N/A | N/A |
| 全权代表大会和理事会各项活动的成本分配（**PP**，**理事会/理事会工作组）** |  *45*  |  *48*  | N/A | N/A |
| **部门目标I.4合计** |  ***1,449***  |  ***1,427***  | N/A | N/A |

6.5 I.5促进残疾人和具有特殊需求人群对电信/IC的获取

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 成果 | 成果指标（现值 – 到2020年的价值） | 衡量手段 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I.5-1：**利用通用设计原则提高了电信/ICT设备、服务和应用的可用性和合规性 | 在规范中遵守/考虑到通用设计导则的次数  | 国际电联建议书中的参考[[15]](#footnote-15) |
| **I.5-2：**在国际电联的工作中扩大了与残疾人和具体需求人群组织的接触 | 通过参加各项活动（会议、提供输入并对国际电联相关出版物做出反馈等）为国际电联做出贡献的、拥有残疾人和特殊需求的组织数量  | SPM数据15 |
| **I.5-3：**提高包括多边和国际组织在内的各方对加强残疾人和具有具体需求人群无障碍获取电信/ICT的必要性的认识 | 具有无障碍获取政策的国家数量在通过无障碍获取计划过程中取得进步的国家数量  | 电信发展局数据（MIS报告） |

|  |  |
| --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[16]](#footnote-16)（千瑞郎） |
|  | 2016年 | 2017年 | 2018年 | 2019年 |
| **I.5-1**与无障碍获取电信/ICT相关的报告、指导原则和核对清单 |  *382*  |  *382*  | N/A | N/A |
| **I.5-2**通过促进残疾人和具有具体需求人群更多参加国际和区域性会议筹集资源和技术力量 |  *131*  |  *131*  | N/A | N/A |
| **I.5-3**进一步制定和实施国际电联无障碍获取政策和相关规划 |  *53*  |  *53*  | N/A | N/A |
| **I.5-4**在联合国范围内以及区域和国家层面开展宣传 |  *53*  |  *53*  | N/A | N/A |
| 全权代表大会和理事会各项活动的成本分配（**PP**，**理事会/理事会工作组）** |  *20*  |  *22*  | N/A | N/A |
| **部门目标I.5合计** |  ***639***  |  ***642***  | N/A | N/A |

**7 运作规划的实施**

总秘书处中各部负责提供本运作规划中的输出成果和支撑服务，开展各部内部工作计划中的各项活动并遵守（有关提供内部服务的）服务水平协议。输出成果和支撑服务的提供由国际电联管理层负责计划、监督和评定，以便将职员个人评定报告与国际电联战略规划中的部门目标结合起来。年度战略规划实施报告将报告为实现上述部门目标和总体目标取得的进展。有关风险管理，除高级管理层定期审议的本运作规划中包含的运行风险外，各部正在采用多层风险管理方式确定、评估和管理交付各自输出成果和支撑服务所涉及的风险。

# 附件1：将资源划拨给跨部门目标和国际电联总体战略目标

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **国际电联2016年****跨部门目标** | **总额** | 总秘书处/直接成本 | 总秘书处再分配的成本 | 各局分配的成本 |  |  | **总体目标1：增长** | **总体目标2：****包容性** | **总体目标3：****可持续性** | **总体目标4：****创新和伙伴关系** |  | **总体目标1** | **总体目标2** | **总体目标3** | **总体目标4** |
| **I.1**跨部门目标1 | 3,089 | 217 | 2,786 | 86 | **再分配** | 15% | 15% | 15% | 55% |   | 463  | 463  | 463  | 1,699  |
| **I.2**跨部门目标2 | 2,621 | 412 | 2,190 | 19 | 15% | 15% | 15% | 55% | 393  | 393  | 393  | 1,442  |
| **I.3**跨部门目标3 | 2,808 | 833 | 1,924 | 51 | 10% | 10% | 10% | 70% | 281  | 281  | 281  | 1,966  |
| **I.4**跨部门目标4 | 1,449 | 49 | 1,370 | 31 | 0% | 50% | 50% | 0% | 0  | 725  | 725  | 0  |
| **I.5**跨部门目标5 | 639 | 60 | 512 | 68 | 0% | 100% | 0% | 0% | 0  | 639  | 0  | 0  |
| **合计** | **10,607** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1,137**  | **2,501**  | **1,862**  | **5,107**  |
|  | 所有成本单位：瑞郎 | **10.7%** | **23.6%** | **17.6%** | **48.1%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **国际电联2017年****跨部门目标** | **总额** | 总秘书处/直接成本 | 总秘书处再分配的成本 | 各局分配的成本 |  |  | **总体目标1：增长** | **总体目标2：****包容性** | **总体目标3：****可持续性** | **总体目标4：****创新和伙伴关系** |  | **总体目标1** | **总体目标2** | **总体目标3** | **总体目标4** |
| **I.1** 跨部门目标1 | 3,576 | 695 | 2,806 | 75 | **再分配** | 15% | 15% | 15% | 55% |   | 536  | 536  | 536  | 1,967  |
| **I.2**跨部门目标2 | 2,628 | 416 | 2,203 | 9 | 15% | 15% | 15% | 55% | 394  | 394  | 394  | 1,445  |
| **I.3**跨部门目标3 | 2,817 | 835 | 1,938 | 44 | 10% | 10% | 10% | 70% | 282  | 282  | 282  | 1,972  |
| **I.4**跨部门目标4 | 1,427 | 52 | 1,360 | 15 | 0% | 50% | 50% | 0% | 0  | 714  | 714  | 0  |
| **I.5**跨部门目标5 | 642 | 62 | 515 | 66 | 0% | 100% | 0% | 0% | 0  | 642  | 0  | 0  |
| **合计**  | **11,091** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1,212**  | **2,568**  | **1,926**  | **5,384**  |
|  | 所有成本单位：瑞郎 | **10.9%** | **23.2%** | **17.4%** | **48.5%** |

**附件2：总秘书处支撑服务对各项部门目标和国际电联战略目标的资源分配**



图中文字：
 总秘书处支撑成本
 文件制作
 行政
 支撑服务
 跨部门

在总秘书处这份简单的资源分配表中：

文件制作成本包含大会和出版部（C&P）的笔译、打字和印制；

行政服务成本包括SGO、法律处、审计、道德规范处、独立管理顾问委员会（IMAC）、保安、部分HRMD、FRMD、大会处除外的IS、办公楼成本50%，ICT成本50%；

支撑服务包括C&P，部分HRMD，大会处除外的IS：办公楼成本50%，ICT成本50%；

跨部门包括SPM成本减去保安团队。

第3.5节中长清单内项目属以下四个类别：

文件制作成本：部分S.2；

行政服务：S.1、部分S.4减去部分ICT成本、S.5, S.6减去办公楼成本、S.7, S.8和S.9；

支撑服务：S.2, S.3,S.4中ICT部分和S.6中办公楼设施部分；

跨部门：S.10, S.11, S.12, S.13, S.14, S.15和S.16。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 方框和对钩表示与主要和次要目标的关联。 [↑](#footnote-ref-1)
2. 由秘书长指定风险承担方。 [↑](#footnote-ref-2)
3. 自2015年起定期开展职员调查。 [↑](#footnote-ref-3)
4. 自2015年起定期开展用户满意度调查。 [↑](#footnote-ref-4)
5. 侧重于自2015年起衡量的宣传服务。 [↑](#footnote-ref-5)
6. 自2015年起衡量。 [↑](#footnote-ref-6)
7. 在2016-2019年战略规划的落实中予以衡量。 [↑](#footnote-ref-7)
8. 自2015年起衡量。 [↑](#footnote-ref-8)
9. 以2018-2019年为主的估算，之后各年的资源分配将根据高级管理层的决定而变化。 [↑](#footnote-ref-9)
10. 电信展览部和WSIS的预算外资源未包含在内。 [↑](#footnote-ref-10)
11. 以2018-2019年为主的估算，之后各年的资源分配将根据高级管理层的决定而变化。 [↑](#footnote-ref-11)
12. 自2015年起衡量。 [↑](#footnote-ref-12)
13. 以2018-2019年为主的估算，之后各年的资源分配将根据高级管理层的决定而变化。 [↑](#footnote-ref-13)
14. 以2018-2019年为主的估算，之后各年的资源分配将根据高级管理层的决定而变化。 [↑](#footnote-ref-14)
15. 自2015年起衡量。 [↑](#footnote-ref-15)
16. 以2018-2019年为主的估算，之后各年的资源分配将根据高级管理层的决定而变化。 [↑](#footnote-ref-16)