|  |  |
| --- | --- |
| **理事会2017年会议 2017年5月15日-25日，日内瓦** | logo_C_ |
|  |  |
|  |  |
| **议项：PL 1.16** | **文件 C17/31-C** |
| **2017年3月31日** |
| **原文：英文** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 秘书长的报告 | |
| 总秘书处2018-2021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2018-2021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2018-2021年四年期滚动式运作规划草案，同时**通过**[C17/32号文件](http://www.itu.int/md/S17-CL-C-0032/en)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71号决议（2014年，釜山，修订版）](http://www.itu.int/pub/S-CONF-PLEN-2015) [第72号决议（2014年，釜山，修订版）](http://www.itu.int/pub/S-CONF-PLEN-2015) |

# 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

**秘书处**

**总体战略目标**

ITU-R  
部门目标和成果

ITU-T  
部门目标和成果

ITU-R  
部门目标和成果

国际电联跨部门  
目标和成果

国际电联的愿景和使命

**跨部门输出成果**

**ITU-D输出成果**

**ITU-T输出成果**

**ITU-R输出成果**

**推动因素**

**支撑进程**

**无线电通信局**

**电信标准化局**

**电信发展局**

**总秘书处**



总秘书处运作规划的范围

包容性

可持续性

创新和伙伴关系

增长

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

本运作规划侧重于总秘书处2018年开展的活动。这些活动与即将在2017年理事会会议上批准的2018-2019双年度预算草案相吻合。目前，依据国际电联《公约》，本四年滚动式运作规划中有两年（2020和2021年）不在当前战略规划周期或财务规划周期内，并且也不在2018-2019双年度预算范围内，因此，2020-2021年期间的财务数据仅为估算并将随高级管理层的决定而变化。

总秘书处的主要工作重心与2016-2019年战略规划保持一致并源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。为在迪拜组织召开的国际电联全权代表大会开展有效筹备工作和提供支持也是2018年的优先重点工作。

此外，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。

这一阶段中有一个重点战略项目值得单独提及：拆除Varembé办公楼，重建一座可以“自给自足”的新办公楼（“Varembé-2号”），并且这座新办公楼能够容纳国际电联塔楼的保留职能，随后处理掉国际电联塔楼。本项目由东道国贷款出资，并且已同意2017-2019年为项目贷款第一期。50年无息贷款将在办公楼建成交付后开始偿还，即在2023年底之前不会开始。预计将在2018年底申请第二期和最后一期项目贷款。本项目由成员国根据理事会第588号决定通过成员国顾问组（MSAG）进行监督。

总秘书处负责设立项目管理委员会，并通过由副秘书长主持、各部门、三个局和职工委员会参与的一个分组协调秘书处的工作。它将负责处理客户需求、修改管理程序、验收最终成果并协调评审团。本项目由成员国根据理事会第588号决定通过成员国顾问组（MSAG）进行监督。

# 3 总秘书处对国际电联成果框架的支持

## 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 2018年总秘书处成本的分配

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总秘书处的资源总量 | 分配% | 基于预算草案的计算结果（千瑞郎） |
| 划分给**部门目标**的资源\* | **89%** | 78,717 \*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\*\* | **11%** | 9,572 \*\*包括跨部门输出成果的直接成本。 |
| 合计 | **100%** | 88,289 |

## 3.5 2018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（不含）  **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%  3.5%  30.0%  20.5%  2.7%  24.3%  7.6%  1.3%  0.8%        9.3% |
| **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） | **36.0%**  **51.0%**  **3%**  **4%**  **6%** |

\* 包括ASHI（离职后健康保险和办公楼成本）。

## 3.6 2018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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 计划为每项目标分配的资源 | | 计划为每项输出成果分配的资源 | 总额中% | 部门目标中% |
| **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） | 25.2% | **94.4%** |
| **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） | 23.4%  1.5% | **88.8%**  **5.6%** |
| **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》） | 25.9% | **94.4%** |
| **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 | 12.9% | **94.4%** |
| **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 | 3.9%  0.7%  0.4%  0.5% | **66.4%**  **12.7%**  **7.4%**  **8.0%** |
| 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 加强明确电信/ICT环境中新出现的趋势并对之加以分析  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  I.5 促进残疾人和具有独特需求的人群对电信/IC的获取 | **26.7%**  **26.3%**  **27.5%**  **13.7%**  **5.8%** | **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\* | 3.4%  2.2% | **3.4%**  **2.2%** |

\* 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，根据之前运作规划中指出的风险，确定、分析并评估了下表所示主要运行风险。各局和总秘书处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 | 缓解措施 |
| 组织 | 全球范围内国际电联人员以及电联办公场所和资产的总体安全和保障 | 低 | 高 | 确保实现联合国安全管理系统的目标：  - 加强总部的物理安全状况  - 实施机构复原力管理系统（ORMS）（总部和非总部办事处）  - 办公场所防护（防碎膜）  - 与东道国讨论阻隔行人的围栏 |
| 丧失运转总部的实际能力 | 低 | 高 | - 国际电联范围内的业务延续计划，包括加强远程参与手段 |
| 丧失在国外或/日内瓦组织主要活动的实际能力（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 |
| 基础设施 | ICT服务中断 | 低 | 高 | - ICT延续计划 |
| 利益攸关各方/伙伴 | 具有重要战略和财务影响的管理机构决策 | 中等 | 中等 | -与成员尽早接触（通过总部和各区域代表处开展工作） |
| 人力资源 | 劳动力缺乏适应不断变化的需求的才能、灵活性和准备 | 低 | 高 | - 人力资源战略规划的实施，涉及培训、职业晋升、临时或永久空缺职员/人才的填补 |
| 财务 | 资源的低效管理 | 低 | 中等 | - 内部控制体系/机制，《内部控制说明》 |
| 成员拒缴会费 | 低 | 中等 |  |
| 成员国会费等级大幅下调 | 中等 | 高 | - 与成员尽早接触（通过总部和区域代表处开展工作） |
| 大量成员退出 | 低 | 高 |
| 成本回收收入显著下降 | 低 | 中等 | - 实施监督和评估制度 |

# 5 实现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）。以2014年数据为基准，报告了2015年和2016年数据并酌情包含2020年的目标。

## 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 | 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2020年目标：33%）： 2014年：P5及以上职等：申请16%、初选27%、进入短名单29%、入选36% 2015年：P5及以上职等：申请28%、初选35%、进入短名单27%、入选（如无候选者入选）  2016年：P5及以上职等：申请20%、初选25%、进入短名单28%、入选63% | 人力资源管理部（HRMD）数据 |
| 监督预算实施： 2014、2015年、2016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、2015年、2016年：得到外部审计认证  执行采购和差旅服务导则： 2014、2015年、2016年：已有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%；2015年：<2%；2016年：<2% | 事故数据率 |
| 在联合国DSS旅行系统内登记公差的利益攸关方/客户数量： 2014年：1642次公差、1427次旅行登记、合规率86.9% 2015年：1183次公差（10个月）、1063次旅行登记、合规率89.8%  2016年：1528次公差、1381次旅行登记、合规率90.3% 2020年目标：100%进行旅行系统登记并完成安全培训 | 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 – 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 | 用户对以下各项活动的满意度： 针对WTSA-16[[2]](#footnote-2)大会会址和设施质量（包括坐席安排）、国际电联大会服务人员的礼貌和专业化水平、文件可用性、文件质量调查、笔译和口译进行了调查。约144位代表回复了问卷调查表（占抽样的20%）  用户对出版物的满意度： 2015年底被调查用户中90%认为国际电联出版物的议题有益或非常有益  对国际电联出版物总体质量的满意度（根据2016年国际电联成员国年度调查）：  2016年底被调查成员中90%以上认为国际电联出版物的质量很好或非常好。 | 用户满意度调查 |
| ICT服务的可用性和功能性： 2014年：所有ICT服务可用性99%；2015年：99.86%；2016年：99.65%；2020年目标：保持并超过99%的可用性） | ICT服务目录 |
| 用户对ICT服务的满意度： 总体情况：优秀到良好88%、一般到较差11%、无意见1% 2020年目标：到2020年，满意度提升5% | 用户满意度调查 |

## 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：部门成员、部门准成员和学术成员 2014年：参加的TIES用户满意/非常满意93%； 2015年：回复者满意/非常满意95%；  2016年：回复者满意/非常满意95%； 2020年目标：每年保持满意的成员超过90% | 成员调查 |
| 成员数量： 2014年：873个部门成员、166个部门准成员、87个学术成员，总计1126个； 2015年：881个部门成员、173个部门准成员、109个学术成员，总计1163个；  2016年：856个部门成员、169个部门准成员、132个学术成员，总计1157个； 2020年目标：成员总数增加15%；状态：2015年比2014年增加3% | SPM数据 |
| 媒体对国际电联的报道量： 2015年：正面56.3%/中立41.7%/负面2%  2015年与数字渠道的接触： 在线新闻64%、博客20%、15篇新闻稿、推特0.1% | 媒体监督工具  业务智能分析 |
| 部门成员、部门准成员和学术成员的总收入： 2014年：1680万瑞郎 2015年：1670万瑞郎  2016年：1640万瑞郎  国际电联总收入： 2014年：1.584亿瑞郎 2015年：1.58亿瑞郎  2016年：1.577亿瑞郎 | 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： 截至2015年底，58%经衡量的连通2020年目标走入正轨；截至2016年底，为64% | 战略规划实施报告/SPM数据 |

## 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： 经PP-14通过/修改的、需要通过年度报告每年向理事会汇报的决议%： 2015年：97.0%；2016年：100%（每年目标：100%） 至少需要通过报告向理事会报告一次的决议累积%： 2015年：55.0%；2016年：65%（PP-18之前的目标：100%） | SPM数据 |
| 内部审计结果和建议： 内部审计员向管理层提出的建议完成情况%：  2015年：进行中47%；完成：53%；或拖延0%  2016年：进行中91%；完成：0%；或拖延0% | 内部审计数据 |

# 6 2016-2019年规划周期内跨部门目标、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 | 所代表的国家/利益攸关方数量/代表层面（WSIS进程/电信展）： 出席WSIS相关会议的的国家数量：2014年：140；2015年：150；2016年：150；2020年目标：160 出席电信展的国家数量：2014年：111；2015年：128；2016年：128；2020年目标：170 WSIS论坛与会者数量：2014年：1500；2015年：1800；2016年：1800；2020年目标：5000 电信展参加人数：2014年：3494；2015年：3971；2016年：8764；2020年目标：8000 WSIS论坛高层与会者数量：2014年：75；2015年：100；2016年：85；2020年目标：150 电信展高层参展人数：2014年：237；2015年：221；2016年：338；2020年目标：300 | WSIS、Telecom数据 |
| 相关利益攸关方之间的协作水平指标： 电信展参展实体数量：2014年：169；2015年：239；2016年：250；2020年目标：500 | Telecom数据 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[3]](#footnote-3)（千瑞郎） | | | |
|  | **2018年** | **2019年** | **2020年** | **2021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）[[4]](#footnote-4) | 2,466 | 3,312 | 2,365 | 2,249 |
| 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）** | 147 | 99 | 73 | 79 |
| **部门目标I.1合计** | 2,612 | 3,411 | 2,438 | 2,328 |

## 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 | 国际电联达成的伙伴关系/合作协议或工作协议 比例： 与主管部门：2010-2014年：45.9%；2015年：51% 与政府间/区域性组织：2010-2014年：37.2%；2015年：37.1% 与其他实体：2010-2014年：16.95%；2015年：11.4% | 跨部门数据 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[5]](#footnote-5)（千瑞郎） | | | |
|  | **2018年** | **2019年** | **2020年** | **2021年** |
| **I.2-1** 知识共享、交流及合作伙伴关系 | 2,287 | 2,107 | 2,813 | 2,510 |
| **I.2-2** 谅解备忘录（MoU） | 145 | 148 | 144 | 144 |
| 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）** | 145 | 67 | 91 | 93 |
| **部门目标I.2合计** | 2,577 | 2,322 | 3,049 | 2,748 |

## 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 | 自2010年以来ITU-T焦点组的成果： 3个新的课题、1个新的研究组、1个新的工作组、49项工作/43个获得批准、其他工作成果：92  有关大视野活动的文稿： 自第一期活动以来提交文稿超过700份，介绍和发表的文稿超过250份。20多份文稿发表在IEEE通信杂志上。 | 国际电联数据 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[6]](#footnote-6) （千瑞郎） | | | |
|  | **2018年** | **2019年** | **2020年** | **2021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》 | 2,534 | 2,658 | 2,771 | 2,785 |
| 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）** | 151 | 79 | 85 | 98 |
| **部门目标I.3合计** | 2,685 | 2,737 | 2,856 | 2,883 |

## 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ICT促发展的文件包括： *i)* 经社理事会决议： 2016年：大量提及：25.0%；提及：14.0%；未提及：61.0%  2015年：大量提及：14.3%；提及：54.3%；未提及：31.4% 2014年：大量提及：28.9%；提及：18.4%；未提及：52.6%  *ii)* 联大决议： 2016年：大量提及：25%、提及：32%、未提及42%  2015年：大量提及：5%、提及：23%、未提及72%  *iii)* 联合国系统的重要文件（分会）等和联合国各委员会的报告： 2015年：大量提及：47%、提及：53% | SPM数据 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[7]](#footnote-7)（单位：千瑞郎） | | | |
|  | **2018年** | **2019年** | **2020年** | **2021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 | 1,262 | 1,386 | 1,331 | 1,496 |
| 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**） | 75 | 41 | 41 | 53 |
| **部门目标I.4合计** | 1,337 | 1,427 | 1,372 | 1,549 |

## 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 | ITU-T技术出版物（建议书、增补、技术文稿）数量： - 具有ICT无障碍获取的核心内容： 2010年-2014年：4；2015年：4；2016年：不适用  - 加强无障碍获取或提出无障碍获取要求或内置功能： 2010-2014年：30；2015年：10；2016年：不适用 | 国际电联建议书中的参考 |
| **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 | 为通过参加各项活动（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残疾人进行宣传的组织（成员或非成员）数量：2014年：6；2015年：5 采用手语的会议数量：2014年：4；2015年：9；2016年：5 采用字幕的会议数量：2014年：16；2015年：11；2016年：7 电信标准化局资助的残疾专家数量：2014年：7；2015年：9；2016年：14 电信标准化局为字幕、手语翻译和专家差旅提供5万瑞郎的资金 | ITU-T数据 |
| **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： 2015年：（在所调查的98个国家中）40个国家宣布具有确保残疾人ICT无障碍获取性的监管框架。 | ITU-D数据（监管调查） |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 输出成果 | 财务资源[[8]](#footnote-8)（千瑞郎） | | | |
|  | 2018年 | 2019年 | 2020年 | 2021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 | 378 | 391 | 398 | 401 |
| **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 | 72 | 64 | 73 | 74 |
| **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 | 42 | 44 | 37 | 39 |
| **I.5-4** 在联合国范围内以及区域和国家层面开展宣传 | 45 | 72 | 46 | 72 |
| 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**） | 32 | 17 | 17 | 21 |
| **部门目标I.5合计** | 570 | 588 | 571 | 606 |

# 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。各区域代表处将参加本运作规划的落实。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，各部门正在确定、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2018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 | | 2,612 | 277 | 2,353 | 32 | **再分配** | | 15% | 15% | | 15% | | | 55% | | |  | | 392 | | | 392 | | | 392 | 1,437 |
| **I.2**跨部门目标2 | | 2,577 | 596 | 1,978 | 2 | 15% | 15% | | 15% | | | 55% | | | 387 | | | 387 | | | 387 | 1,417 |
| **I.3**跨部门目标3 | | 2,685 | 830 | 1,853 | 2 | 10% | 10% | | 10% | | | 70% | | | 268 | | | 268 | | | 268 | 1,879 |
| **I.4**跨部门目标4 | | 1,337 | 67 | 1,268 | 1 | 0% | 50% | | 50% | | | 0% | | | 0 | | | 668 | | | 668 | 0 |
| **I.5**跨部门目标5 | | 570 | 63 | 335 | 172 | 0% | 100% | | 0% | | | 0% | | | 0 | | | 570 | | | 0 | 0 |
| **合计** | | **9,781** |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | | |  | |  | | | **1,047** | | | **2,285** | **1,715** | **4,733** | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **10.7%** | | | **23.4%** | | **17.5%** | **48.4%** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **国际电联2019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 | | 3,411 | 581 | 2,797 | 32 | **再分配** | | 15% | 15% | | 15% | | | 55% | | |  | | 512 | | | 512 | | | 512 | 1,876 |
| **I.2**跨部门目标2 | | 2,322 | 485 | 1,835 | 2 | 15% | 15% | | 15% | | | 55% | | | 348 | | | 348 | | | 348 | 1,277 |
| **I.3**跨部门目标3 | | 2,737 | 718 | 2,017 | 2 | 10% | 10% | | 10% | | | 70% | | | 274 | | | 274 | | | 274 | 1,916 |
| **I.4**跨部门目标4 | | 1,427 | 38 | 1,388 | 1 | 0% | 50% | | 50% | | | 0% | | | 0 | | | 714 | | | 714 | 0 |
| **I.5**跨部门目标5 | | 588 | 50 | 363 | 174 | 0% | 100% | | 0% | | | 0% | | | 0 | | | 588 | | | 0 | 0 |
| **合计** | | **10,485** |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | | |  | |  | | | **1,134** | | | **2,435** | **1,847** | **5,069** | |
|  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **10.8%** | | | **23.2%** | | **17.6%** | **48.3%** | |

# 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

2018年：



图中文字：总秘书处支撑成本、文件制作成本、行政服务、支撑服务、跨部门、合计

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。

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. 详情见C17/35号文件第7节“推动因素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” [↑](#footnote-ref-2)
3. 以2020-2021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-3)
4. 电信展览部和WSIS的预算外资源未包含在内。 [↑](#footnote-ref-4)
5. 以2020-2021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-5)
6. 以2020-2021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-6)
7. 以2020-2021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-7)
8. 以2020-2021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-8)