联合国 DP/2016/15

联合国开发计划署、
联合国人口基金和
联合国项目事务厅
执行局

Distr.: General
5 April 2016
Chinese
Original: English

2016 年年度会议

2016 年 6 月 6 日至 10 日，纽约

临时议程项目 9

联合国志愿人员组织

联合国志愿人员组织

署长的报告

摘要

本 2014-2015 两年期报告介绍了联合国志愿人员方案在执行《2014-2017 年战略框架》方面取得的成果和成就，而且列示了《战略框架》的中期审查，反映了取得的进展、面临的挑战和机遇以及联合国志愿人员组织对未来的看法。按照执行局第 2014/13 号决定，本报告在结构上采用了 2014-2017 年联合国志愿人员组织《综合成果及资源汇总》。以下附件公布在执行局网站上：(a) 联合国志愿人员组织统计数据；(b) 财务报表；(c) 《综合成果及资源汇总》的报告与中期调整；以及(d) 关于志愿服务和 2030 年可持续发展议程的讨论文件。本报告可与 2014 和 2015 年的联合国志愿人员组织年度报告一并阅读，这两份报告着重介绍了联合国志愿人员组织各项成果的具体内容。

决定要点

执行局不妨：(a) 注意到署长以成果为导向的两年期报告；(b) 表示赞赏所有联合国志愿人员和联合国在线志愿人员，在 2014-2015 两年期期间，在联合国志愿人员组织的动员下，在全球范围为和平与发展所做的杰出贡献，特别是来自全球南方国家的志愿人员，他们占联合国志愿人员组织的 83%，做出了重大的南南贡献；(c) 赞扬联合国志愿人员组织《2014-2017 年战略框架》取得的中期成果和成就；(d) 欢迎联合国志愿人员组织支持方案国和联合国组织通过整合志愿人员

16-05528 X (C) 250416 260416

请回收

和志愿服务，努力促进和平与发展；(e) 请联合国志愿人员组织在寻求具有前瞻性、创新性并且以南南合作为重点的办法与伙伴关系方面取得的进展的基础上，制定应对 2030 年可持续发展议程可持续发展挑战的志愿人员方案，包括与学术界、民间社会、私营部门等非传统合作伙伴合作；(f) 赞扬联合国志愿人员组织根据大会 2015 年 12 月 17 日第 70/129 号决议，积极参与制定 2030 年议程，特别欢迎联合国志愿人员组织在执行将志愿服务纳入今后十年及其以后的和平与发展政策及方案的行动计划方面发挥的作用；(g) 请联合国志愿人员组织为会员国制定行动计划磋商机制，以确保利用多方利益攸关方的努力，使更多的人以志愿服务为载体参与执行可持续发展目标；(h) 欢迎联合国志愿人员组织在中期采取的方针继续以雄心勃勃的做法实现战略目标，注意到尽管全部实现所有成果目标是一个巨大挑战，但是这些目标经过提高继续在战略上引导联合国志愿人员组织，对联合国志愿人员组织的长期发展影响和财政可持续性均具有重要意义；(i) 注意到联合国志愿人员组织 2014-2015 年中期财务分析和成果，特别是各会员国通过开发署向联合国志愿人员组织提供的经常资源对于联合国志愿人员组织完成核心任务所需可支取基数的重要性；(j) 重申特别志愿基金作为联合国志愿人员组织资源不可或缺的组成部分的重要作用，为创新项目提供种子基金，并呼吁全体有能力的发展伙伴为基金捐款；以及(k) 呼吁开发署继续为联合国志愿人员组织提供一切必要的行政、财政和法律支持，以执行其任务。

目录

章次 页次

一. 导言 4

二. 2014-2017 年战略框架：中期成果和成就 5

A. 成果 1. 通过将得到充分支助的优质联合国志愿人员和志愿服务纳入各自的方案，联合国各实体交付成果的实效得到提高…… 6

B. 成果 2. 各国更为有效地将志愿服务纳入国家框架内，促使人们更好地参与到发展进程中…… 12

C. 机构实效：联合国志愿人员组织的组织实效和效率得到提高，制度和业务做法及流程得到改善，资源管理良好，工作人员工作投入…… 15

三. 财务结果与分析 18

四. 中期总结：挑战、机遇及对未来的展望 19

附件（见执行局网站）

1. 联合国志愿人员组织统计概要
2. 2014-2015 年联合国志愿人员组织财务报表
3. 2014-2017 年联合国志愿人员组织《综合成果及资源汇总》
4. 联合国志愿人员组织讨论文件

一. 导言

1. 本 2014-2015 两年期报告介绍了联合国志愿人员方案在执行《2014-2017 年战略框架》方面取得的成果和成就，并且列示了《战略框架》的中期审查，反映了取得的进展、面临的挑战和机遇以及联合国志愿人员组织对未来的看法。按照执行局第 2014/13 号决定，本报告在结构上采用了 2014-2017 年联合国志愿人员组织《综合成果及资源汇总》，展示了向加强联合国志愿人员组织成果导向与问责的转变。

2. 在世界各地，年轻社会与日俱增，需求不断扩大，它们得到的回应受到全球经济危机的限制。2014-2015 年期间，旷日持久的叙利亚危机和埃博拉病毒疫情爆发等事件，证明发展方面取得的收获是脆弱的，也证明了需要个人、社区、国家和全球各级具有复原力。差异和不平等现象不断扩张，导致产生脆弱社区这种新生现象，即使是在通常一直稳定的国家也是如此。在此期间，来自世界各地的行动者从不同的角度并在不同的环境下加入各种进程——包括 2015 年后辩论，这使发展形势发生了结构性转变。

3. 2030 年可持续发展议程和新的发展形势将塑造联合国志愿人员组织的战略方向。2030 年议程承认需要动员一切可以利用的资源，确认发展挑战的普遍性及其解决方案，从而明确了志愿人员与志愿服务的相关性。志愿人员和志愿服务在促进人们享有发言权并释放其创造能力方面发挥着不可缺少的作用，因此，重振对人们加大参与发展的渴望，是联合国志愿人员组织授权任务的核心。

4. 2014-2015 年，越来越多的联合国志愿人员和联合国在线志愿人员奔忙在全世界和平与发展的最前沿。通过五项全球方案，志愿服务展示了产生转型影响的潜力，形成了 30 个基于国家的新一代联合国联合方案和项目。通过动员全球公民，联合国志愿人员组织正在改变联合国志愿人员的体验，最大限度实现个人成长和职业发展，同时重视志愿人员为联合国的效率和实效所做的贡献。

5. 在这两年期，联合国志愿人员组织成功地推动了志愿人员和志愿服务对发展所起的作用和所做的贡献，特别是在通过 2030 年议程的筹备阶段。联合国志愿人员组织支助了一个广泛的国际志愿人员派遣和动员组织网络，以参加关于可持续发展目标的政府间讨论。联合国志愿人员组织和各国政府、民间社会、私营部门及其他合作伙伴倡导承认，志愿服务是国家和地方动员人们参与发展的关键机制。它调动志愿人员小组和民间社会伙伴网络支持“我的世界”运动。联合国千年运动估计，在近 1 000 万个回应中，至少有一半来自经常在边远地区保障外联工作的志愿人员。这种伙伴关系和宣传工作使联合国和政府间进程承认，志愿人员和志愿服务是执行 2030 年议程全面而有力的工具。联合国志愿人员组织提交了以志愿服务的影响和志愿人员对改革治理所做贡献为重点的第二份《世界志愿服务

状况报告》。该报告指出，联合国志愿人员组织是促进和平与发展志愿服务领域的思想领袖。

6. 在财政方面，联合国志愿人员组织为该两年期直接提供和通过联合国合作伙伴提供的服务的总价值为 4.02 亿美元。捐助者为联合国志愿人员组织的直接方案活动捐款 3 250 万美元；对持续创新至关重要的对联合国志愿人员组织特别志愿基金捐款则比上一个两年期减少 11%。

7. 在资源基础不稳定（核心资金减少、具有挑战性和不断变化的发展形势）的情况下仍然交付了上述关键成果，与此同时，联合国志愿人员组织把重点放在采取积极的内部改革上。它重新构建了大量的战略思想和政策，强化内部治理，寻求加大成果导向和部署新的合作伙伴动员战略，强调南南合作以及增强与会员国和联合国机构之间的伙伴关系。在重新以合作伙伴和用户为导向的过程中，联合国志愿人员组织执行了一项旨在使伙伴基础多样化的新的伙伴关系战略，包括企业部门协作。在中期，联合国志愿人员组织的重点是继续调整，以与使联合国系统内部的志愿人员机会最大化的目的保持一致，以及为 2030 年议程提供志愿人员和志愿服务问题的解决方案。

二. 2014-2017 年战略框架：中期成果和成就

8. 通过《综合成果及资源汇总》，联合国志愿人员组织能够在对照中期阶段性目标系统衡量方案和机构业绩方面进行步骤上的转变。2014-2015 年联合国志愿人员组织的方案成果和产出业绩如下：

(a) 经评定，11 项指标符合/超过预期，绿色（业绩在 5%以内，或高于阶段性目标）；

(b) 经评定，6 项指标低于预期，黄色（业绩在 5%以上或低于阶段性目标）；

(c) 2 项指标无中期数据 灰色。

有近三分之二的有效指标（17 项中有 11 项）符合或超过业绩，联合国志愿人员组织在中期交付了重要而积极的成果基础。附件 3 根据《综合成果及资源汇总》，进一步提供了关于指标基线、目标和业绩的数据。

A. 成果 1. 通过将得到充分支助的优质联合国志愿人员和志愿服务纳入各自的方案，联合国各实体交付成果的实效得到提高。

成果业绩		对照中期阶段性目标的指标业绩	
1.1	报告联合国志愿人员和志愿服务所做实际贡献的联合国合作伙伴	无[1]	
1.2	受到联合国志愿人员组织积极影响的受益者	96%	

9. 部署全球公民作为联合国志愿人员和切实把志愿服务纳入联合国系统方案编制工作，在很大程度上依赖于联合国志愿人员组织与联合国合作伙伴之间的密切关系。2014 年，这些合作伙伴中有 69%报告联合国志愿人员和志愿服务为其方案交付做出了实际贡献。联合国志愿人员组织一直寻求与外地和总部各级联合国合作伙伴持续开展对话，作为在联合国系统内提高自身影响力的一种推动力量。受到联合国志愿人员组织积极影响的受益者数量达到 570 万，达到中期目标的 96%。

产出1.1. 通过加强预测作为伙伴的联合国各实体的需要以及响应和创新的联合国志愿人员解决方案促进交付，使联合国志愿人员的动员得到改善。

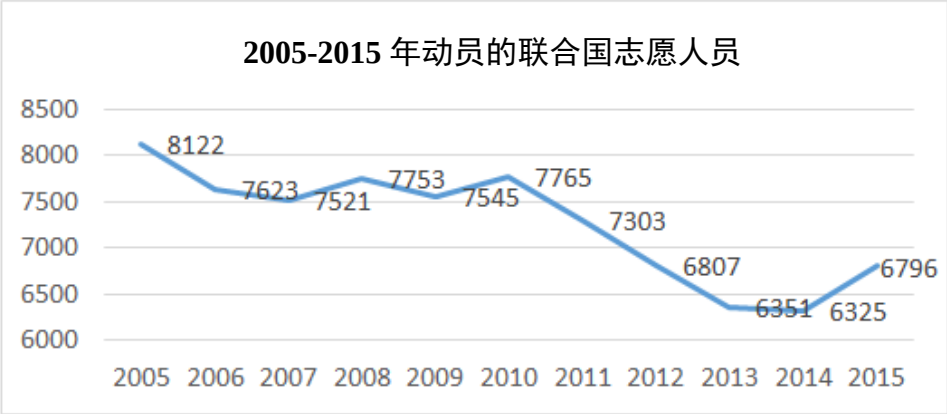
产出业绩		对照中期阶段性目标的指标业绩	
1.1.1	已动员的联合国志愿人员	85%	
1.1.2	已动员的联合国在线志愿人员	69%	
1.1.3	持有创新、需求驱动的联合国志愿人员动员方案协议的联合国实体	67%	
1.1.4	联合国志愿人员模式和倡议	100%	

联合国志愿人员的动员

10. 为支持联合国系统国家一级的活动对联合国志愿人员进行动员，是 2014-2015 年期间联合国志愿人员组织的一项主要成就。自 2010 年以来，2015 年动员的联合国志愿人员人数首次上升，增加到 6 796 人。[2]

[1] 2014 年的一项调查设定的基线为 69%；2016 年的调查结果将在下一次两年期报告中报告。

[2] 另见附件 1。



11. 联合国志愿人员的平均年龄（2015 年）为 37 岁，职业经验为 12 年。30 岁以下的联合国志愿人员所占比例从 2013 年的 14%增至 2015 年的 23%，有 6%的志愿者是通过青年志愿者模式专门签约的。女性在联合国志愿人员中所占比例从 2013 年的 40%增至 2015 年的 43%。不带家属的工作地点发生了显著变化，同期的女性比例从 30%增至 37%。联合国志愿人员组织明确寻求并向联合国合作伙伴，特别是对通常以男性为主导的维持和平特派团提供非常合格的女性候选人进行选拔。全部联合国志愿人员中有近 83%、全部国际联合国志愿人员中有 58%来自全球南方。后一项数字说明联合国志愿人员组织为南南合作做出了重大贡献，它使南方人民团结一致，通过交换和转让技能、知识和良好做法，寻找应对发展挑战的解决方案。

12. 对国家联合国志愿人员需求的上升，是 2014-2015 年期间联合国志愿人员组织最为重要的趋势之一，比例从 2013 年的 28%增至 2015 年的 34%。这有助于增强国家自主权和提高能力。联合国志愿人员组织预测各个数字将进一步上升，并且正在重新定位国家志愿者模式，以确保它继续支持国家能力发展。

13. 2014-2015 年，联合国志愿人员组织战斗在联合国合作伙伴应急工作的最前沿，包括西非爆发埃博拉病毒疫情、菲律宾发生台风“海燕”和尼泊尔发生地震。在几内亚、利比里亚和塞拉利昂抗击埃博拉的联合国志愿人员表现出志愿人员在极具挑战性的环境下矢志奉献的精神。70 多名联合国志愿人员服务于联合国埃博拉应急特派团，由开发署招募的联合国志愿人员进行患者跟踪、预防措施和宣传能力建设以及粮食分配协调。联合国志愿人员和世界粮食计划署（粮食署）一道，在接触塞拉利昂逾 600 000 名受影响者方面起了关键作用，并且动员社区和青年志愿人员与疫情作斗争。在几内亚，联合国志愿人员联合各种青年组织，动员 2 500 多名本地青年志愿人员开展宣传运动。

14. 2015 年，联合国志愿人员人数增至 6 796 人，占 8 000 人中期目标的 85%，目标没有实现的原因是，联合国合作伙伴的需求低于预期。联合国志愿人员组织主要是联合国合作伙伴的服务供应方，志愿人员人数随着官方发展援助趋势的变化而变化。

15. 针对这一趋势，联合国志愿人员组织于 2015 年底推出了联合国志愿人员动员和管理战略，列举了增加志愿人员人数必须采取的行动，包括加强联合国志愿人员组织的外地存在，开发加强伙伴关系的工具和促进营销。联合国志愿人员组织正在动员联合国合作伙伴审查，通过备用和快速部署能力，志愿人员和志愿服务可以如何支持执行 2030 年议程以及如何更好地把志愿人员用于人道主义应急和恢复工作。联合国志愿人员组织正在制定新的合作伙伴和营销办法，动员越来越多的青年成为联合国青年志愿人员，增强他们的参与、职业发展和就业能力。联合国志愿人员组织认识到促成合作伙伴交付的必要性，继续审查和改进已提供的志愿人员解决方案和模式，现在包括国际、国内、青年、大学生、短期、外雇及联合国在线志愿人员。

联合国在线志愿人员的动员

16. 联合国在线志愿人员服务持续增长，注册用户超过 480 000 人，遍及 180 多个国家，通过因特网提供志愿人员机会和志愿服务。联合国在线志愿人员人数从 2013 年的 11 328 人增至 2015 年的 11 800 人，任务指派数量增至 19 000 件，为 28 个联合国合作伙伴和 1 700 个非政府组织量身定制各种灵活的解决方案。总人数的 59%是女性，60%是青年。有近 40%的联合国在线志愿人员通过其他方式参与私营部门的专业工作，并且利用业余时间将其专门知识和技能用于促进和平与发展。

17. 2014 年的一项服务评价突显了它是如何在全球，特别是为残疾人、妇女和来自发展中国家的志愿人员扩大在线志愿服务和拓展志愿人员机会的。2014-2015 年，已动员的联合国在线志愿人员中有 2%是残疾人。该评价突显了联合国在线志愿人员提供民间社会组织缺乏的技术专长并为实现和平与发展目标做出贡献。总体而言，志愿人员和各组织的在线协作获得的满意度为 94%。

18. 11 800 名联合国在线志愿人员在 16 700 人的中期目标中占 69%。通过新的营销战略和业务计划，联合国志愿人员组织把服务扩大到传统受益者以外，正在开展与私营部门公司发展伙伴关系的试点，同时还有新的技术性解决方案。这将使服务工作成为企业社会责任的一个渠道，并且为受益的发展组织提供新资源。

产出1.2. 通过在四个优先领域执行联合国志愿人员组织-联合国联合伙伴方案/项目，把志愿服务纳入联合国各实体的方案编制中：青年；建设和平；基本社会服务；以及社区的环境复原力和减少灾害风险。

产出业绩		对照中期阶段性目标的指标业绩	
1.2.1	联合国志愿人员组织在联合国志愿人员组织-联合国联合伙伴方案/项目中的财政总量	131%	
1.2.2	涉及青年、和平、基本社会服务及社区环境复原力和减少灾害风险领域的联合国志愿人员组织-联合国联合伙伴方案/项目中动员的其他志愿人员	52%	
1.2.3	纳入性别平等和增强妇女权能的联合国志愿人员组织-联合国联合伙伴方案/项目	110%	

19. 联合国志愿人员组织制定了全球方案，以更好地利用志愿人员和志愿服务在基本社会服务、社区环境复原力和减少灾害风险、建设和平以及青年等优先领域为实现可持续发展目标取得成果。特别志愿基金是联合国志愿人员组织对这些方案和相关项目的投资，对落实相关的创新解决方案的新伙伴关系至关重要。

20. 在国家一级制定新的联合国联合方案和项目（编审中）使联合国志愿人员组织能够重新参与联合国的方案编制进程。它还与各国政府和民间社会磋商，确定了志愿人员和志愿服务在应对可持续发展挑战和提供解决方案方面可以发挥的作用。到现在为止，通过在合作伙伴的承付款中动员近 9 000 万美元的财政总额，有 50 份项目概念说明已获得批准，通过战略性地发挥巨大的 18 倍倍增效应的杠杆作用，把来自特别志愿基金的 500 万美元投资于联合项目。预计在执行这些项目以后，联合国合作伙伴能够更好地认识到纳入志愿人员和志愿服务的价值，并相应地按比例增加和进行复制。

21. “青年全球方案”正在帮助年轻人克服排斥现象，减少青年激进化倾向，灌输一种增强权能和目的感。青年志愿服务为了提高就业能力而培养个人和职业技能。联合国志愿人员组织青年志愿人员模式是该方案的一项重要内容，2014 年，在人口基金和联合国儿童基金会（儿基会）进行试点之后，联合国粮食及农业组织（粮农组织）、联合国人权事务高级专员办事处、开发署和粮食署开始效仿。此外，在非洲、亚洲、拉丁美洲和加勒比以及阿拉伯国家建立起 18 个联合项目。联合国志愿人员组织与越南政府和联合国合作，成立了越南志愿人员中心。该项目扩大了包含 300 个志愿者俱乐部的越南志愿人员中心志愿者网络。越南志愿人员中心支持包括项目提案设计与制定、谈判技能、资源调动以及推进可持续发展目标和增强志愿人员领袖的能力方面的培训在内的各项举措。

22. “基本社会服务全球方案”动员志愿人员在国家和社区各级交付和改进基本社会服务。通过该方案，联合国志愿人员组织加强了与开发署、人口基金、儿基

会、联合国促进性别平等和增强妇女权能署以及印度、肯尼亚、巴基斯坦和乌兹别克斯坦政府等的伙伴关系。联合国志愿人员组织正在与保健 4+机构伙伴关系和肯尼亚政府合作，通过产科护理保健服务提供者的能力建设、扩大孕妇就医、培训和支助社区卫生工作者及保健供应商以及提高无障碍获取性健康和生殖健康信息，使该国一直高居不下的孕产妇死亡率实现持续降低。凭借独特的动员大量社区志愿人员并通过联合国志愿人员使其与联合国系统建立联系，联合国志愿人员组织提供了一个确保干预措施具有包容性（通过有意动员弱势人群代表）和影响力（通过以社区标兵为目标产生行为变化）的关键机制。

23. “建设和平全球方案”特别与作为和平推动力量的妇女和青年一起，通过提高公民参与，支持联合国维持和平的努力。各种干预措施以 20 多年与维持和平行动部合作获得的机构经验为基础，与建设和平支助办公室合作制定创新倡议，动员了 3 000 多名联合国志愿人员将其部署在脆弱环境下，扩大动员国家联合国志愿人员支持社会凝聚力和建设和平举措。合作伙伴兴趣深厚，促成在布隆迪、哥伦比亚、刚果民主共和国、几内亚、洪都拉斯、肯尼亚、马里和科索沃的联合项目[3]以及一些区域项目。在马里，联合国志愿人员组织动员青年志愿人员从事建设和平、社会凝聚力、裁军和人权活动。

24. “社区环境复原力和减少灾害风险全球方案”在利用环保做法推动志愿服务以促进可持续发展，包括环境管理和减少灾害风险方面的土著或本地知识。联合国志愿人员组织强化了与粮农组织、开发署、儿基会以及玻利维亚、几内亚比绍、缅甸、尼泊尔、菲律宾、卢旺达和斯里兰卡政府等的伙伴关系。联合国志愿人员组织推出了一个框架，能够在 2015 年 4 月对尼泊尔带来毁灭性破坏的地震中快速调动广泛的响应，其中包括 84 名国家志愿土木工程师和负责按照与开发署和尼泊尔政府的联合项目管理地震废墟及拆除危险结构的青年志愿人员。联合国志愿人员还培训了 200 名社区工作者进行建筑评价。这些工作者又相应地领导了几个团队，每个团队由十几名工作者组成，这是开发署“以现金支付工资”方案的组成部分，从而使成千上万的人参与了安全拆除工作。

25. 2013 年开展的基线分析表明，有 57 372 名未经联合国志愿人员组织直接签约的“其他志愿人员”因各项联合国志愿人员组织-联合国联合方案被动员起来，这是把志愿服务纳入项目和方案的工作取得成功的一项关键标准。尽管 2014 年有 40 519 名、2015 年有 46 263 名“其他志愿人员”被动员起来，占中期阶段性目标的 52%，但是，在 2014 年方法发生改变之后，联合国志愿人员组织正在对数据的可信度和可靠性进行分析，以确保数据收集过程准确无误。

26. 联合国志愿人员组织恪守对性别平等和促进妇女作为和平与发展努力的动力的作用这一承诺。明确纳入性别平等和增强妇女权能的所有联合国志愿人员组

[3] 本报告中凡提及科索沃，应理解为以联合国安全理事会第1244（1999）号决议为背景。

织-联合国联合伙伴方案和项目所占百分比从2013年的44%上升到2015年的88%，比阶段性目标高出 8%。所有全球方案包括具体的性别平等和增强妇女权能的产出和指标，有15%的资源用于这一目的。最近，联合国志愿人员组织推出了性别平等标码系统，确保规划和预算编制对性别问题做出响应。

产出1.3. 通过有效的支持，包括培训和学习，改善联合国志愿人员的指派/体验

产出业绩		对照中期阶段性目标的指标业绩	
1.3.1	报告积极的志愿人员体验的联合国志愿人员	98%	
1.3.2	报告所提供的指派和学习机会对个人和职业发展有益的即将离职的联合国志愿人员	99%	

27. 2015 年，全体联合国志愿人员中有 92%报告了积极的志愿人员体验，表明业绩优异，接近 94%这一中期目标。艰苦工作地点辞职率下降了 10%，可以归因于联合国志愿人员的福利有了改善。报告志愿人员指派和学习机会对其个人和职业发展有益的即将离职的联合国志愿人员仍高达 95%，达到占中期目标业绩的 99%。

28. 取得这些成就的部分原因是，为加强整个派任期间的能力发展和学习出台的联合国志愿人员学习战略。作为该战略的一部分，能力发展和学习设施在 2014-2015 年期间为 1 000 多名联合国志愿人员提供了基于需要的培训。

29. 2015 年，联合国志愿人员组织出台经过订正的国际联合国志愿人员、详尽审查过程结果和与联合国合作伙伴广泛磋商、涉及志愿人员的组织和联合国志愿人员的服务条件。新的服务条件更适合联合国合作伙伴和联合国志愿人员不断变化的需要，同时使联合国志愿人员组织作为一种具有吸引力的模式得到保留。它们通过简化全球的志愿人员管理程序使行政管理变得轻松，并推出新的行为守则。更新后的福利和权利也更有力地响应了所处地点复杂的联合国志愿人员的需要，新的“福利差别”认识到不带家属的工作地点承受着额外的健康、保障、气候和心理负担。

B. 成果 2.各国更为有效地将志愿服务纳入国家框架内，促使人们更好地参与到发展进程中。

产出业绩		对照中期阶段性目标的指标业绩	
2.1	国家平均志愿率	无[4]	
2.2	在执行国家志愿服务框架方面取得了进展的国家数量	103%	

30. 2014-2015 年，联合国志愿人员组织与各国合作，加大把志愿服务纳入国家框架的力度，作为动员和使人们参与实现和平与发展成果的手段。联合国志愿人员组织的召集作用以及与涉及国际志愿人员的国家和国际组织的伙伴关系对把志愿服务置于新的发展议程至关重要。在政府间一级，联合国志愿人员组织确保将志愿人员团体纳入可持续发展目标成果文件。[5]这样即可将志愿人员团体纳入国家一级的框架磋商中。

31. 以南南合作与三角合作为特别重点、履行作为能力发展动力的职责，是联合国志愿人员组织在 2014-2015 年取得的一项重要成就。联合国志愿人员组织加强了同各区域组织，包括西非国家经济共同体（西非经共体）和非洲联盟委员会的伙伴关系，制定联合项目动员南南志愿人员。83%的联合国志愿人员来自全球南方国家，联合国志愿人员组织是联合国系统内南南合作的最有力表现之一。通过 2015 年与中国北京志愿服务联合会共同主办“国际志愿服务交流会议”，有 18 个会员国出席了会议，联合国志愿人员组织进一步深化其南南合作参与。随后创建新的平台，供中等收入国家就志愿服务开展南南知识共享和信息交换。会议产生了一份在南方部署由来自南方的志愿人员组成的联合人道主义应急团队的协议。此外，联合国志愿人员组织还通过中国和中国香港特别行政区（香港特区）对将要部署在全球南方的足额供资的联合国志愿人员提供资金，同中国和香港特区建立三角和南南合作。

产出2.1. 以志愿服务对于和平与发展成果的价值/贡献为基础的知识得到了扩大。

产出业绩		对照中期阶段性目标的指标业绩	
2.1.1	发表《世界志愿服务状况报告》	100%	
2.1.2	受联合国志愿人员组织支助的关于和平与发展中的志愿服务的研究	123%	

[4] 成果指标 2.1 有方法方面的挑战，附件 3 对此做了进一步概述。

[5] A/70/L.1。

32. 2015 年，联合国志愿人员组织编写了第二次《世界志愿服务状况报告》，此次重点特别放在“转变治理”上，对志愿服务在改善公民治理和动员的方式上发挥的作用进行了全球审查。报告在纽约、内罗毕、新德里、巴林、东京和巴拿马城发布，提供了来自世界各地的、证明正式和非正式志愿人员与治理行动者一道如何加强参与、问责和响应以促进和平与发展工作的证据。报告推进了联合国志愿人员组织的定位，为联合国志愿人员组织提供了宣传和建立伙伴关系的工具。

33. 联合国志愿人员组织加强并深化了与学术界、研究机构、民间社会以及志愿服务专家和研究人员的接触。2014-2015 年，联合国志愿人员协调了在华盛顿特区和内罗毕举办的活动，聚集了近 80 个利益攸关方，共商如何在可持续发展目标背景下衡量志愿服务。活动之后举办了题为“促进 2015-2030 年可持续发展的志愿服务全球研究的战略方向”的讲习班，大约 70 个利益攸关方前往伯恩出席。这些接触工作促进了全球志愿服务研究议程，其中包括：（a）发表后续的《世界志愿服务状况报告》；（b）共同解决关于志愿服务在和平、发展和可持续发展框架中的关键作用的循证研究的差距；以及（c）落实相关政策改革和长期发展影响的宣传工作。

34. 联合国志愿人员组织推进了 16 项志愿服务研究，包括与涉及志愿人员的组织、学术界、各国政府和私营部门合作开展国别研究。在秘鲁，联合国志愿人员组织支助了关于“评估志愿服务对发展的贡献的参与式方法”的讲习班，又被称为“V-方法”（由联合国志愿人员组织首创）。该讲习班和后续研究得出了志愿服务基础设施对发展的贡献的证据，并帮助强化了区域网络。在斯里兰卡，关于青年志愿服务的“V-方法”讲习班作为 2014 年世界青年会议的一部分促进了更大的研究与宣传议程。

产出2.2. 国家促进国家和全球两级志愿人员参与的能力得到提升（各国政府、民间社会和涉及志愿人员的组织）。

产出业绩		对照中期阶段性目标的指标业绩	
2.2.1	提及志愿服务价值/贡献的大会决议	150%	
2.2.2	与联合国志愿人员组织合作的涉及志愿人员的组织	99%	

35. 联合国志愿人员组织的支助对于召集和促进涉及志愿人员的国际和国家组织参与 2015 年后发展进程非常重要，包括关于 2030 年议程的国家对话和关键的联合国磋商。联合国志愿人员组织在将志愿服务写进 30 多份关于 2015 年后国家磋商的国家报告方面发挥了重要作用。在全球一级，在联合国志愿人员组织的支助下，2015 年后志愿服务小组把志愿服务置于新的发展议程。

36. 大会 2015 年 12 月 17 日第 70/129 号决议批准了将志愿服务纳入下一个十年及以后的和平与发展政策和方案的行动计划，这是针对志愿服务和发展的重要政府间协定。该行动计划是由联合国志愿人员组织经与各种利益攸关方磋商后制定的，它阐明了从 2016 年到 2025 年为了将志愿服务纳入和平与发展将要采取的全球性行动（见第四章）。

37. 联合国志愿人员组织就参与企业志愿服务积极寻求与私营部门加强合作。把工商界的能力、创新技能和技术专长同志愿服务结合起来，将加速和推进联合国系统执行 2030 年议程。在 2014 年“国际志愿人员日”，联合国志愿人员组织联合宣布与私营部门开展一项新的协作，即“IMPACT 2030”。这是一个有志于扩大企业和员工志愿服务活动的私营部门领袖和其他利益攸关方的全球联盟，以支助实现可持续发展目标为己任。联合国志愿人员组织已经开始动员私营部门参与其在线志愿服务，并将在 2016-2017 年进一步扩大伙伴关系，以发挥其在经验丰富、技术熟练的专门知识的“供给”（私营部门企业志愿人员）与对发展挑战的创新解决方案的“需求”（联合国系统针对方案国的项目）之间的独特地位的杠杆作用。

产出2.3.国家和区域一级制定或加强的志愿服务计划。

产出业绩		对照中期阶段性目标的指标业绩	
2.3.1	联合国志愿人员组织支助的国家/区域志愿服务计划	67%	
2.3.2	联合国志愿人员组织支助的通过国家/区域志愿服务计划动员起来的志愿人员	27%	

38. 2014 年的一项评价表明，联合国志愿人员组织成功支助了会员国的志愿人员基础设施，特别是通过制定和加强国家志愿人员计划、志愿人员网络、协调机构和志愿人员的能力。随后，于 2015 年底发起了“志愿人员基础设施全球方案”，将援助扩大到启动和强化国家和国家以下各级志愿人员计划。2015 年，联合国志愿人员组织支助了 12 个国家和区域志愿人员基础设施计划，实现了中期目标的 67%，并将其设定为 2016-2017 年的主要增长领域。

39. 由联合国志愿人员组织向西非经共体志愿人员方案提供的技术和业务支持是其志愿人员基础设施工作的适当典范。到 2015 年底，在几内亚和塞拉利昂部署了 76 名来自 11 个西非经共体成员国、年龄在 18-35 岁之间的青年志愿人员，他们以志愿人员身份担任中学教师、护士、助产士、医生和青年动员专家。一项独立评价显示，该方案使早孕情况减少，改善了生育间隔，降低了孕产妇死亡率，提高了国家考试通过率，并极大地促进国家能力建设。该项目使该区域各国达到基本的社会服务需要，还通过推进该区域的对话与合作，帮助遏制冲突和经济贫穷的不利后果。

40. 2014-2015 年还执行了与青年志愿服务交叉的志愿人员基础设施项目。在多哥，政府资助的 5 000 名志愿人员被安排到农村地区的民间社会和政府组织，增强了社会凝聚力，推进了向边缘化群体提供社会服务，提高了应届毕业青年的就业能力。在斯里兰卡，青年志愿服务大力促进了和平与发展，同时促使青年成为积极的领袖和公民，并且提供了职业技能。斯里兰卡设立了“志愿人员奖”，对为社会做出杰出贡献的志愿人员给予祝贺和褒奖，并激励其他人成为志愿人员。志愿人员工作队（V-工作队）是联合国志愿人员组织集结每一个热心参与斯里兰卡志愿服务的人的一项举措，注册人员上了 5 000 名的台阶，已动员起来 1 000 名。

C. 机构实效：联合国志愿人员组织的组织实效和效率得到提高，制度和业务做法及流程得到改善，资源管理良好，工作人员工作投入

41. 联合国志愿人员组织落实了七大支柱的机构实效，在这七大支柱内制定了指标基线和目标并付诸实施（见附件 3）。本节介绍了 2014-2015 年期间联合国志愿人员组织机构实效四个主要重点领域取得的成果。

战略重新定位、内部调整和加强成果管理制

42. 《2014-2017 年战略框架》的出台，是联合国志愿人员组织战略思想、成果和定位发展迈出的第一步。为了贯彻落实《战略框架》和《综合成果及资源汇总》，制定了综合次级战略和政策，于 2014 和 2015 年进行磋商并出台。从方案角度来看，其中包含 11 个项目、方案和（或）战略，包括联合国志愿人员动员和管理战略、五项全球方案及联合国志愿人员学习战略。从制度上看，这包含另外七份战略性文件，包括综合预算、人力资源、传播、伙伴关系及信息和通信技术（信通技术）。联合国志愿人员组织采取了近似开发署的新的企业规划程序，最终形成 2014 和 2015 年年度组织业务计划，使组织的长期战略目标与个人的年度业绩衡量有机地统一起来。

43. 这一战略重新定位进程将在今后几年、《战略框架》现阶段以后投入大量时间和人力资源。迄今为止，它使规划、监测和成果报告工作更有重点、更加有效，并促成对联合国志愿人员组织内部治理和决策过程需要统一、调整和（或）简化的认识，这是 2014 年启动、2015 年执行的一项变革进程。这一点使内部管理结构更加连贯地和组织的成果结构保持一致。2014-2015 年期间还对志愿人员知识和创新科、伙伴关系科、成果管理支助科以及方案协调科开展了变革管理进程，同时对新的区域办事处和实地工作组进行合并与强化，这一切表明了对新的组织优先事项进行的内部调整。

44. 在德国政府的支助下，联合国志愿人员组织着手进行成果管理制强化演练，强化上述多项工作。2015 年，全面评估联合国志愿人员组织的成果管理制，相应地，完全符合计划署标准监测程序的联合国志愿人员组织项目和方案从 2013 年

的 21%增至 2015 年的 60%，联合国志愿人员组织评价管理反应的执行率有了提高。2014-2015 年期间开展的企业评价涵盖在线志愿服务、志愿人员基础设施和联合国志愿人员组织参与 2015 年后进程。在《战略框架》期间的最后两年，联合国志愿人员组织将进一步开展评价和战略审查，为制定 2018-2021 年的下一个《战略框架》提供依据。

加强伙伴关系和传播

45. 2014-2015 年期间，联合国志愿人员组织战略性地调整了与会员国、联合国合作伙伴、企业部门、民间社会和基金会的伙伴关系。2014 年，开展伙伴关系调查，首次制定联合国志愿人员组织的伙伴关系战略。2014 年 10 月，该组织以“志愿行动创新”为主题召开第一次“伙伴关系论坛”，100 多名合作伙伴齐聚一堂，共同讨论《战略框架》下的新项目和服务。2013 年，资源动员目标全部实现；2014 年，有 10%的目标未实现。但是，在 2015 年，由于捐助者条件普遍不利、汇率波动以及若干主要供资伙伴变更优先级，有 1 030 万美元（42%）的目标未实现。2016 年，联合国志愿人员组织正在开展第二次调查和“合作伙伴论坛”，继续努力扩大捐助者基础，特别是以新兴和非传统合作伙伴为目标。

46. 发展伙伴、特别是各国政府为联合国志愿人员的指派工作提供足额资金，是联合国志愿人员组织方案资金的主要来源。在该两年期内，联合国志愿人员组织与比利时、巴西、捷克共和国、丹麦、芬兰、法国、德国、爱尔兰、意大利、日本、卢森堡、挪威、大韩民国、西班牙、瑞典、瑞士和香港特区建立了足额供资的伙伴关系。2014 年对足额供资方案的捐款为 1 060 万美元，2015 年为 820 万美元。得到足额供资的联合国志愿人员指派的数量保持相对稳定，即每年大约 500 项。2014 年瑞士政府开展的一项独立审查表明，在指派两年后，前联合国志愿人员有 30%以上在联合国系统内工作。联合国志愿人员组织特别建立了新的足额供资伙伴关系，例如与中国和香港特区建立三角和南南合作。在与日本和西班牙政府等长期合作伙伴顺利实施足额供资的联合国大学志愿人员计划的基础上，同大韩民国和香港特区建立起新的伙伴关系。

47. 为特别志愿基金提供的捐款对通过提供种子基金把志愿人员和志愿服务纳入联合国合作伙伴的持续创新以及对生产制定规范的知识产品至关重要，2014-2015 两年期，捐款下降了 11%。联合国志愿人员组织与巴林、孟加拉国、不丹、捷克共和国、中国、德国、印度、爱尔兰、以色列、老挝人民民主共和国、摩洛哥、瑞士、瑞典和泰国建立了特别志愿基金伙伴关系。其他战略伙伴关系也在特别志愿基金以外提供重要的资源，使联合国志愿人员组织得以开展创新并按规定比例采纳成熟的创新。这些举措主要包括：北京志愿服务联合会支持“国际志愿者服务交流会议”；德国政府支持马里的青年联合方案和在线志愿服务；日本政府关于为建设和平开发人力资源的伙伴关系以及为携手非洲联盟致力于青年倡议、通过第五届东京非洲发展国际会议向联合国志愿人员组织提供的支助。

48. 通过在总部、区域和外地各级的战略传播倡议，联合国志愿人员组织以越来越多的利益攸关方为目标，进一步定位联合国志愿人员组织和志愿服务。联合国志愿人员组织的社交媒体渠道和网站“点击量”超过《战略框架》的目标，支持者达到 400 多万。传统媒体报道，包括电视/印刷媒体访谈和网络文章，也因为围绕发表 2015 年《世界志愿服务状况报告》、联合国志愿人员组织新品牌和“国际志愿人员日”战略性投资于传播和伙伴关系而有所增加，这些活动于 2014 和 2015 年由联合国志愿人员组织和通过与联合国志愿人员组织合作在全世界的 80 多个国家举办。2015 年，有 112 000 名志愿人员在 volunteeractioncounts.org 网站上分享了他们的体验。

联合国志愿人员管理流程、政策和制度得到改善

49. 联合国合作伙伴在首次提交的文件中接受的联合国志愿人员候选人（不包括足额供资志愿人员）的比例有了上升，实现了《战略框架》的目标。从合作伙伴确认之时起算，联合国志愿人员组织部署联合国志愿人员平均所用时间从 50 天缩短到 48 天，仅提高了 4%。对部署“周期”进行的全面大检查正在使志愿人员管理程序的效率和实效得到改进；特别是在 2015 年，部署国家联合国志愿人员新的标准作业程序使效率得到提高。联合国志愿人员组织正投资于将缩短处理时间、提高透明度和问责的信通技术工具，同时通过分散职能使效率得到提高。

改进人力资源和业务

50. 2015 年，联合国志愿人员组织推出新的人力资源战略，重新定义了“联合国志愿人员组织人员”一词，即，指供职于联合国志愿人员组织实地单位和区域办事处、致力于实现联合国志愿人员组织特定成果的联合国志愿人员组织工作人员和联合国志愿人员。根据这一新定义，联合国志愿人员组织正在进行改组，为联合国志愿人员组织所有人员提供相同的机会和支持。该战略阐述的一个关键性战略转变是，联合国志愿人员组织正在从总部机构转变为一个在区域和国家两级加强存在的全球组织。2014-2015 年联合国志愿人员组织迈出的重要一步是，在内罗毕、达喀尔、巴拿马城和曼谷建立了四个区域办事处，以加强其在区域一级的能力，并且为联合国志愿人员组织实地单位提供商业情报、方案咨询和伙伴关系能力。因此，现在部署在国家一级的联合国志愿人员组织人员刚过一半。区域办事处对于使能力更接近联合国合作伙伴和支持实地单位编制方案和建设伙伴关系起着举足轻重的作用。此外，联合国志愿人员组织目前还在实施一项加强实地存在的计划，该计划将根据国家一级的需要和潜力使其实地能力得到巩固和加强。

51. 联合国志愿人员组织人员的性别均衡问题仍然是一个优先事项；60%的人员为女性，女性在高级管理级别（P5 及以上）上所占比例从 2013 年的 38%明显上升到 54%。在业务方面，联合国志愿人员组织的实效和效率得到提高。联合国志

愿人员组织批准了一项信通技术投资计划，以增强实地单位网络的职能，并强化内部管理流程。

三. 财务分析与结果[6]

战略目标和预算假设

52. 在按照《战略框架》交付成果方面，联合国志愿人员组织制定了 2014-2017 年预算战略，包括确保以下各点的具体目标：

(a) 资源以投资为重点，以实现《战略框架》的目标；

(b) 在经常资源日益减少的情况下实现财政可持续性；

(c) 组织加大对财政挑战的响应力度，加强监管和管理财务风险。

53. 为此，预算战略对联合国志愿人员组织的收入来源和水平进行了多种假设：（a）预计 2013-2015 年会员国削减通过开发署为联合国志愿人员组织提供的经常资源，但 2016 年保持稳定，预算净值为 1 070 万美元；（b）通过志愿人员动员和管理收到的收入每年将增长 12%；以及（c）2015 年为项目和方案调动的资源将增至全年 2 430 万美元。

财务业绩和可持续性举措

54. 2014-2015 年，联合国志愿人员组织采取的投资立场是，促进创新、新职能、新产品和权力下放。联合国志愿人员组织还采用了综合预算法（依照执行局第 2013/28 号决定）并改进对其提供的服务的成本回收。具体而言，它对动员和管理联合国志愿人员的费用进行了一次重要分析，目前在和联合国合作伙伴一起对影响进行审查。虽然采取了这些举措，但净经常资源减少到每年不足 1 000 万美元，比原计划低 8%。现在，经常资源只有联合国志愿人员组织业务预算的三分之一，比 2013 年的 47%低。在部署经常资源方面，联合国志愿人员组织保持 60 个实地单位的最低实地存在（按照执行局/开发署理事会以前各项决定），因为这对于联合国志愿人员组织动员和管理联合国志愿人员以支持联合国合作伙伴的实地活动至关重要。此外，联合国志愿人员组织管理其机构问责框架和提供基本的机构支助服务所必需的总部关键管理岗位也是由经常资源供资的。总之，经常资源对于维持最低的业务基础以便联合国志愿人员组织执行核心任务十分重要。

55. 尽管 2015 年志愿人员有了增加，但仍未达到中期增长目标。2015 年的资源动员净值为 1 400 万美元，低于目标 42%。联合国志愿人员组织通过把正式管理成本降低 43%，使这一总体上减少的收入问题得到解决，主要是通过对发展实效

[6] 另见附件 2。

征收适当费用，以及在较小范围内裁减总部工作人员并把职能外包给区域办事处和实地单位。联合国志愿人员组织一直利用其预算外准备金继续投资于未来回报，并且利用其特别志愿基金资源设计新产品和服务线及促进提高效率。联合国志愿人员组织打算经过当前下行的金融周期发展为一个极其简练精干、重点更为突出的组织，不断努力发掘新的非传统资源动员机会和激活产品线，在执行 2030 年议程的过程中为联合国系统的需要服务。

四. 中期总结：挑战、机遇及对未来的展望

执行大会批准的志愿服务行动计划是建设转换型伙伴关系、执行解决方案的重大机遇。

56. 2030 年议程承认志愿人员和志愿服务对于执行可持续发展目标的重要意义。为了激发进一步思考和讨论，联合国志愿人员组织编写了一份关于 2030 年议程中的志愿服务的文件（见附件 4），该文件概述了志愿服务如何为可持续发展目标面临的挑战提供解决方案。该文件是在经大会第 70/129 号决议批准、旨在将志愿服务纳入今后十年及以后（即 2016-2030 年）的和平与发展政策和方案的行动计划的指导下编制的。该行动计划代表着联合国志愿人员组织面对的一个重大机遇，其三大战略目标是：（a）通过扩大公民参与，强化人民对发展议程的自主权；（b）将志愿服务纳入国家和全球执行可持续发展目标的战略；以及（c）衡量志愿服务。各国政府、学术界、联合国系统、民间社会、涉及志愿人员的组织和私营部门之间坚定的承诺和伙伴关系是该计划顺利实施的关键。

57. 在决议中，大会呼吁各会员国、联合国机构、私营部门和其他利益攸关方支持并为计划提供资源，由联合国志愿人员组织协调其执行工作。联合国志愿人员组织完全有能力通过动员地方、国家和全球各级以及来自各个部门的人民，利用该行动计划加强多方利益攸关方的协作。为此，联合国志愿人员组织建议为会员国建立一项磋商机制，作为一个适时的论坛，确保利用多方利益攸关方的这种努力，动员人们作为志愿人员参与执行和监测可持续发展目标。联合国志愿人员组织正在寻求执行局一致同意，以区域代表制为基础，建立这样一种机制。这将是开展定期磋商、为执行工作提供指导和监督的高效而又切实的机制。

联合国志愿人员组织的战略调整在不断演变的发展形势下继续将其重新定位为一个以合作伙伴和创新为重点的组织，已做好准备在 2016-2017 年交付更大的成果和回报。

58. 在制定《2014-2017 年战略框架》的过程中，联合国志愿人员组织认识到组织发展的必要性。然而，执行工作导致联合国志愿人员组织发生了战略性转变。联合国志愿人员组织重新定位的程度意味着，《战略框架》最初两年的主要重点在于对未来进行投资。该组织投资于发展必要的战略基础，包括近 20 项新战略、

简化各个进程以及以国家一级为重点针对合作伙伴、成果和创新开展内部能力建设。联合国志愿人员组织已经并且还将继续加强创新和战略投资，在外通过与联合国系统和企业部门合作以及通过南南合作，在内通过支持实地存在、增强合作伙伴的能力、提高效率和实效以及大胆开展成果管理制投资。随着 2014-2015 年的成果开始“萌芽”，预计联合国志愿人员组织将在下一个两年期继续出现积极和加速的趋势。

联合国志愿人员组织对未来雄心勃勃，特别是在联合国志愿人员动员和资源调动方面，这两方面对联合国志愿人员组织的长期发展影响和财政可持续性均十分重要。

59. 虽然取得了中期成果和成就，但是，联合国志愿人员组织仍有一些领域需要改进，其中包括中期 17 项方案业绩指标中尚有 6 项低于预期。到 2017 年底，两项关键指标是：（a）每年动员联合国志愿人员 10 000 名；以及（b）每年调动资源 5 000 万美元。组织对加速这些领域的业绩所做的反应已得到详细阐述；必须注意的是，鉴于每项指标取得的中期业绩，联合国志愿人员组织不大可能全部实现这两项关键目标。联合国志愿人员组织将继续保持并做出切实努力，以实现这些目标，而不是在中期下调这些目标，因为这两项目标对于联合国志愿人员组织的长期发展影响和财政可持续性至关重要。

执行《战略框架》是加强联合国志愿人员组织成果管理制的一个学习过程。

60. 因为新的《战略框架》和《综合成果及资源汇总》，联合国志愿人员组织必须在成果管理制方面进行措施调整，特别是在生成数据和采集成果方面。联合国志愿人员组织已经稳步开始出台启动方案、项目和核心职能的制度与工具，以连贯、高效、切实交付成果。最大挑战是确保联合国志愿人员组织有能力采集其在发展成果方面产生的影响——这是成果管理制项目的主要重点以及全球方案的成果框架。这一关键转变所取得的进展将在下一个《战略框架》中详述。

61. 以成果为重点非常依赖数据，若干涉及数据方法的问题随之而来。这就涉及到组织学习问题，中期调整详见附件 3。联合国志愿人员组织渴望得到及时而准确的数据并将其投入到学习过程，以推进执行工作。这是开始使用《综合成果及资源汇总》和成果管理制之后的首次审查，需要予以改进，以确保其充分代表联合国志愿人员组织采取并努力争取实现的变革。

在联合国志愿人员组织制定下一个《2018-2021 年战略框架》的同时，联合国志愿人员组织的战略转型将继续进行。

62. 联合国志愿人员组织是联合国系统最初的共同服务之一，为积极性高、技能熟练的全球公民提供在联合国系统内提供志愿服务的机会。随着联合国发展体系根据 2030 年议程对业务模式进行调整，联合国志愿人员组织将继续在战略上不断改进。它正在调整其业务种类和服务，以确保为联合国系统和世界提供切实可

行的志愿人员解决方案。志愿人员和志愿服务作用独特，在社区一级的动员起来的情况下能够影响可持续发展目标的本地化。

63. 联合国志愿人员组织的战略转变已经起航，在进一步与2030年议程的各项要求保持一致的情况下，在评价和审查中不断学习的支持下，它将为制定下一个《2018-2021年联合国志愿人员组织战略框架》提供重要的信息资料。