



联合国开发计划署、
联合国人口基金和
联合国项目事务署
执行局

Distr.: General
6 April 2020
Chinese
Original: English

2020 年第二届常会

2020 年 8 月 31 日至 9 月 4 日，纽约

临时议程项目 10

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

联合国志愿人员方案为积极进取、技能高超的全球公民提供了在联合国系统提供志愿服务的机会。本报告介绍了 2019 年联合国志愿人员组织业绩和 2018-2021 年战略框架中期审查(DP/2018/6)。报告反映了联合国志愿人员组织的组织转型，在成果总表中提出了拟议调整，并强调了 2020 年和可持续发展目标行动十年的优先事项。

执行局网站上公布的六个附件是本报告的补充：(a) 接纳联合国志愿人员的联合国实体；(b) 2019 年统计概览；(c) 财务概览；(d) 2019 年年度业绩指标；(e) 中期业绩指标；(f) 成果总表：基于中期审查的拟议调整简编。

决定要点

执行局不妨：(a) 表示注意到署长报告所述的联合国志愿人员组织在 2019 年取得的成果；(b) 表示感谢所有联合国志愿人员在 2019 年为《2030 年可持续发展议程》所作的杰出贡献；(c) 核准附件 6 概述的《战略框架》成果框架的拟议调整；(d) 重申特别志愿人员基金对于执行《2018-2021 年联合国志愿人员组织战略框架》的关键作用，并呼吁所有有能力的发展伙伴向基金捐款；(e) 如中期审查所强调，赞扬联合国志愿人员组织通过组织转型在《2018-2021 年战略框架》头两年取得的成果；(f) 请联合国志愿人员组织继续发扬在寻求创新的志愿人员解决方案方面取得的进展，使联合国系统能够加快为《2030 年议程》作出贡献。

* 由于 2019 冠状病毒病对会议造成影响，本文件重发。



目录

	页次
一. 导言	3
二. 2019 年成果摘要	3
A. 成果 1. 以志愿服务作为一种有效的执行手段和民众参与方式，支持会员国努力实现《2030 年议程》	3
B. 成果 2. 通过联合国志愿人员组织的参与和纳入志愿服务，支持联合国系统实现《2030 年议程》	7
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、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.....	13
三. 联合国志愿人员组织 2018-2021 年战略框架中期审查	15
四. 联合国志愿人员组织对未来的展望.....	17
附件(见 执行局网站)	
1. 2019 年接纳联合国志愿人员的联合国实体	
2. 2019 年联合国志愿人员统计概览	
3. 2019 年联合国志愿人员组织财务概览	
4. 2019 年年度绩效指标	
5. 2018-2019 年累计战略框架中期业绩指标	
6. 战略框架成果汇总表：基于中期审查的拟议调整简编	

一. 引言

1. 依照执行局第 2018/8 号决定,这是联合国志愿人员组织的第二次年度报告。本报告介绍联合国志愿人员组织根据《2018-2021 年战略框架》在 2019 年实现的组织业绩。第二章介绍年度成果,其依据是外部和内部投入、报告和财务数据,并在可能的情况下使用了原始数据,根据成果总表衡量进展情况。第三章总结战略框架中期审查结果,第四章概述前进方向。

二. 2019 年成果摘要

2. 根据执行局第 2014/13 号决定,本章与《联合国志愿人员组织战略框架》成果总表保持一致。附件 4 提供关于基线、目标和业绩的更多数据。

3. 2019 年成果和产出指标绩效记录如下:

(a) 绿色  (业绩达到战略框架里程碑的 100%或以上), 9 项指标被评为达到或超过预期;

(b) 黄色  (业绩达到战略框架里程碑的 60%至 99%), 5 项指标被评为低于预期;

(c) 红色  (业绩低于战略框架里程碑的 60%), 没有指标被评为未达到预期;

(d) 灰色  (数据不可用), 没有指标的数据不可用。

A. 成果 1. 以志愿服务作为一种有效的执行手段和民众参与方式,支持会员国努力实现《2030 年议程》

成果指标	2019 年 目标	2019 年 结果	得分 (%)	业绩
1.1 在关于可持续发展目标实现进度的自愿国别报告中,报称志愿服务对可持续发展目标作出积极贡献的国家占比	45%	53%	118%	 (绿色)
1.2 在联合国志愿人员组织支助的区域/本国志愿人员计划下动员的其他志愿人员数目	147 500	493 811	335%	 (绿色)

4. 联合国志愿人员组织促进将志愿服务纳入国家和全球战略,作为执行《2030 年议程》的一种手段,并应请求就可可持续发展目标执行情况自愿国别评估与会员国接触。在上述背景下,在 2019 年可持续发展高级别政治论坛期间提交的 47 项自愿国别评估中,有 28 项肯定了志愿服务对可持续发展目标的贡献。¹

¹ 下列国家在其自愿国别评估中肯定了志愿服务:阿塞拜疆、布基纳法索、柬埔寨、喀麦隆、中非共和国、智利、科特迪瓦、克罗地亚、斐济、加纳、危地马拉、圭亚那、冰岛、印度尼西亚、伊拉克、以色列、哈萨克斯坦、莱索托、列支敦士登、蒙古、新西兰、巴基斯坦、菲律宾、塞拉利昂、东帝汶、汤加、土耳其和联合王国(粗体国家报称志愿服务对可持续发展目标作出了明显的积极贡献)。

5. 会员国在其 2019 年自愿国别评估中通过两种方式反思了志愿服务的作用：

(a) 志愿人员是创新和包容的关键伙伴。柬埔寨指出了 3 600 名志愿医生向 240 000 人提供医疗服务的作用，称不然这些人将无法获得此类服务。在土耳其，志愿培训员参与的“我的姐妹”项目向妇女提供知识和技能，增强她们参与经济生活的权能；包括 537 名难民妇女在内的 11 429 名妇女接受了金融意识、通信、信息技术和创业培训。在圭亚那，民防委员会志愿人员接受了有效灾后需求评估培训。莱索托肯定了志愿人员对促进更广泛的国家自主权、基于人权的方法、性别平等、参与、包容和可持续发展的作用。伊拉克的目标是将志愿服务纳入发展规划流程。

(b) 扩大公民对数据收集、协商和结果验证的参与。在塞拉利昂，一个民间社会平台汇集志愿人员，帮助偏远地方社区进行数据收集、验证和协商。在巴基斯坦，青年志愿大使接受了向社区宣传可持续发展目标的培训，同时学术机构正在支助大学生开展可持续发展目标优先事项的研究。在智利，一个全国志愿人员网络正将可持续发展目标纳入五个大区的计划和方案。在新西兰，由志愿人员发起的“重要讲述”倡议为人们提供了参与可持续发展目标的平台，将对话范围扩大到政府政策顾问之外。哈萨克斯坦提及志愿服务和社区工作对促进公民身份和社会责任文化的作用。

6. 2019 年，通过联合国志愿人员组织在喀麦隆、柬埔寨、中国、几内亚、印度、斯里兰卡和乌干达支助的国家和区域计划，以及西非国家经济共同体(西非经共体)，共有 493 811 名当地非联合国志愿人员参与了志愿服务。值得一提的实例包括印度尼赫鲁青年中心联盟和全国服务计划的青年参与方案招募了 463 140 名志愿人员，以及 19 000 名志愿人员为在秘鲁举行的泛美和巴拉潘美洲运动会提供了支持。

产出 1.1. 支助会员国拟定促进志愿服务和志愿行动的方案、政策和立法

成果指标	2019 年 目标	2019 年 结果	得分 (%)	业绩
1.1.1 联合国志愿人员组织支助的志愿人员计划(在线、现场、区域、国家、次区域、青年)数目	13	11	85%	 (黄色)
1.1.2 与联合国志愿人员组织合作，制定志愿服务政策和立法的会员国数目	4	5	125%	 (绿色)

7. 依照其《2018-2021 年战略框架》，联合国志愿人员组织为会员国将志愿服务纳入为实现《2030 年议程》所作努力提供了技术援助。

8. 2019 年，联合国志愿人员组织提供了技术和知识支助，帮助喀麦隆、科特迪瓦、几内亚比绍、斯里兰卡和乌干达制定志愿服务政策和立法。因此，喀麦隆通过了创建国家志愿服务机构的法案，斯里兰卡核准了关于志愿服务的国家政策，而几内亚比绍的类似政策处于最后协商阶段。

9. 在这一年里，联合国志愿人员组织重点利用其技术知识帮助柬埔寨、喀麦隆、中国、科特迪瓦、厄瓜多尔、埃及、几内亚比绍、印度、哈萨克斯坦、墨西哥、摩洛哥、斯里兰卡、土耳其和乌干达加强志愿服务机构，并协助西非经共体开展区域能力建设。

(a) 在国家一级，联合国志愿人员组织支助了科特迪瓦的国家志愿人员服务机构，该机构在国民议会和参议院通过包含志愿服务的公民服务法后生效。在厄瓜多尔，联合国志愿人员组织支持建立了厄瓜多尔志愿服务网络，这是一个创新的开放空间，所有通过志愿服务促进可持续发展的国内和国际组织均可参与和加入。在突尼斯，联合国志愿人员组织及其伙伴在该国所有 24 个省提供了志愿服务培训。在哈萨克斯坦，联合国志愿人员组织与政府协作制定了 2020 年全国志愿服务年行动计划，在土耳其，联合国志愿人员组织支持将国家志愿服务基础设施纳入了第 11 个国家发展计划。在摩洛哥，联合国志愿人员组织和开发署同青年与体育部合作开展研究，帮助青年志愿人员参与社会融合、移民和失业等国家优先事项，而在埃及，联合国志愿人员组织支持编制了关于志愿服务的国家手册，内容涵盖志愿人员管理、权利和义务。

(b) 在区域一级，联合国志愿人员组织继续支助西非经共体志愿人员方案，来自 13 个西非经共体成员国的志愿人员通过这一方案在教育、卫生、青年、项目管理、通信、监测和评价领域向布基纳法索、利比里亚和塞拉利昂提供了支持。在阿拉伯区域，联合国志愿人员组织和人口基金协助制定了阿拉伯国家联盟志愿服务区域战略(目前正在协商之中)。在拉丁美洲和加勒比地区，联合国志愿人员组织支持了泛美和巴拉潘美洲运动会志愿人员方案，并协助在秘鲁建立了第一个国家志愿人员平台。

(c) 南南合作。联合国志愿人员组织与中国宋庆龄基金会合作开发了青年志愿服务培训和交流国际平台，该平台于 2019 年年底举办了第一次联合国青年志愿人员培训。在柬埔寨，联合国志愿人员组织、教育、青年与体育部以及联合国南南合作办公室在印巴南减缓贫困和饥饿机制下实施了一个项目，提高柬埔寨青年通过志愿服务建立技能以找到体面工作的能力。该项目接收了来自中国、印度、大韩民国和泰国的志愿人员，并在当地动员了 1 450 多名柬埔寨志愿人员，以建设他们在沟通、解决问题、协同工作、演示、领导、时间管理和资源调动方面的能力。

10. 2019 年，更多的会员国寻求联合国志愿人员组织的咨询服务，以制定关于志愿服务的扶持政策 and 立法，帮助实现规模化国家成果。这促成了相关战略框架目标超额完成 25%。相比之下，自从该组织不再执行独立项目以来，支持具体志愿者计划的直接干预措施数量减少。这导致 2019 年距离实现这一目标尚有 15% 的差距。

11. 展望未来，联合国志愿人员组织将在 2020 年建立一个向会员国提供按需支助的专家名册。它还将就志愿服务扶持环境对《2030 年议程》的影响进行关键分析，以加强对会员国的咨询服务。

产出 1.2. 通过动员会员国、民间社会和学术界参与研究、公共对话、制作文件记录和传播信息，进一步宣传志愿服务及其价值

成果指标	2019 年 目标	2019 年 结果	得分 (%)	业绩
1.2.1 向行动计划提供研究和知识产品的会员国数目	13	8	62%	 (黄色)
1.2.2 参加全球和国内技术会议和协商的行动计划伙伴数目	75	87	116%	 (绿色)

12. 将志愿服务纳入《2030 年议程》的行动计划² 呼吁会员国、联合国实体、民间社会、学术界和私营部门进一步肯定和接纳志愿服务，将其作为强有力的执行手段，并为 2020 年志愿服务全球技术会议建立实证。为此，联合国志愿人员组织与联合国各区域经济委员会合作，2019 年与可持续发展年度区域论坛同步举行了五次区域协商。

13. 各区域的利益攸关方确认，志愿服务与解决从规划到实施的广泛发展问题相关。与此同时，志愿服务的扶持环境、差距和挑战因区域背景而异。

(a) 在欧洲经济委员会区域，有充分证据表明志愿服务对青年发展、公民参与和应急措施作出了贡献；为明确的目标而采取的志愿行动遇到的明显障碍减少。

(b) 在联合国西亚经济社会委员会区域，需要加强相关法律框架，并将利用志愿服务培养青年技能作为一个关键优先事项。

(c) 在联合国非洲经济委员会区域，最迫切的需要是通过与民间社会和私营部门的伙伴关系，将志愿服务定位为获得服务的差距和不平等的综合资源。

(d) 在亚洲及太平洋经济社会委员会区域，利益攸关方强调需要将志愿服务纳入国家部门发展战略。

(e) 在拉丁美洲和加勒比经济委员会区域，协商呼吁私营部门、学术界、民间社会及志愿人员参与的组织开展合作，进行研究并优先考虑志愿服务促进可持续发展。

(f) 作为协商的成果，志愿服务在《2030 年议程》下的贡献首次被列入区域论坛成果文件，包括呼吁将志愿服务纳入国际发展战略和国家“路线图”的主流，以实现可持续发展目标。

14. 联合国志愿人员组织带头研究志愿服务对可持续发展的贡献。2019 年，联合国志愿人员组织发表了一篇关于性别平等在志愿服务促进社区复原力中作用的研究论文，建议会员国制定志愿服务立法、政策和方案，促进性别平等、包容和赋权。在印度，联合国志愿人员组织和青年事务与体育部组织了一次志愿服务研究论坛，重点讨论志愿工作经济价值的数据和衡量、志愿服务的社会影响、志愿

² A/RES/70/129 和 A/70/118。

人员认证框架以及志愿服务的创新做法。联合国志愿人员组织与非洲联盟协作，在卢旺达召开了一次利益攸关方会议，审查志愿服务的区域实证和差距。

15. 考虑到安全和人道主义局势，联合国志愿人员组织 2019 年支持了利用志愿服务促进萨赫勒地区的和平与发展。联合国志愿人员组织和伙伴就志愿服务的贡献召集了萨赫勒国家圆桌讨论会。圆桌会议建议肯定当地志愿人员的作用，从宣传联盟转向影响联盟，丰富志愿人员动员战略，解决志愿人员支助措施，并确定志愿人员能力建设的整体方法。

16. 2019 年，联合国志愿人员组织和国际劳工组织(劳工组织)在志愿服务贡献统计衡量方面支助了 9 个成员国，比 2018 年的 5 个国家有所增加。对厄瓜多尔、印度、尼泊尔、巴拉圭、塞内加尔、南非、斯里兰卡、乌克兰和阿拉伯联合酋长国的支助包括将志愿人员计量纳入人口普查和劳动力调查，以及测试新工具和志愿人员调查以了解不同背景下志愿人员工作的多样性。联合国志愿人员组织和劳工组织出版了关于在人口普查中计量志愿人员的指南；汇编和处理了来自 60 个国家的劳动力调查中的志愿人员数据；并使用志愿服务数据提供了关于妇女无偿工作的性别平等分析和见解。

17. 在国际志愿人员日年度活动期间，15 个联合国伙伴加入了联合国志愿人员组织的全球“志愿人员促进包容性未来”活动。秘书长、开发署署长、联合国儿童基金会(儿基会)执行主任和其他联合国高级官员作了特别发言，肯定志愿人员对实现可持续发展目标的贡献。

18. 联合国志愿人员组织在将志愿服务纳入《2030 年议程》方面继续取得进展，途径是与会员国接触并与联合国区域经济委员会协作，以及对研究和衡量进行投资以向决策者提供志愿服务实证。联合国志愿人员组织正从传统的项目执行转向促进规模化成果的咨询服务。2020 年 7 月拟与纽约高级别政治论坛一起举行志愿服务促进《2030 年议程》全球技术会议，这将提供与会员国和其他发展伙伴共同测试新想法和方法的机会。

B. 成果 2. 通过联合国志愿人员组织的参与和纳入志愿服务，支持联合国系统实现《2030 年议程》

成果指标	2019 年 具体目标	2019 年 成果	得分(%)	业绩
2.1 报告联合国志愿人员组织对任务作出了积极贡献的联合国伙伴占比	93%	93%	100%	 (绿)
2.2 请联合国志愿人员组织参与的联合国伙伴数量	37	54	146%	 (绿)

19. 与联合国伙伴的持续战略和业务协作是联合国志愿人员组织参与和将志愿服务有效纳入联合国系统的基础。³ 作为对联合国系统的一项共同服务，联合国志愿人员组织在 2019 年期间促成与 54 个联合国实体完成了 8 282 次联合国志愿

³ 附件 4，2019 年接待联合国志愿人员组织的联合国伙伴名。

人员派任，这些实体中有 16 个实体是新的联合国伙伴，这要归功于系统的宣传和外联。⁴

20. 联合国志愿人员组织在 154 个国家提供服务，比 2018 年增加 7%。在非洲提供服务的联合国志愿人员人数最多，其次是亚洲和太平洋区域、拉丁美洲和加勒比区域、阿拉伯国家以及欧洲和独立国家联合体(独联体)。2019 年联合国志愿人员服务的新国家有：巴林、朝鲜民主主义人民共和国、丹麦、日本、基里巴斯、马绍尔群岛、瑙鲁、帕劳、巴拉圭、新加坡、土库曼斯坦和阿拉伯联合酋长国。2019 年期间，在拉丁美洲和加勒比区域部署的志愿人员增加了 58%，亚洲和太平洋增加了 18%，欧洲和独联体增加了 13%，非洲增加了 8%，阿拉伯国家增加了 4%。

21. 作为支持小岛屿发展中国家的特别努力的一部分，联合国志愿人员组织对多国办事处和联合国系统的支持包括扩大联合国在小岛屿发展中国家和次区域的存在，例如由联合国志愿人员组织牵头，从开发署萨摩亚多国办事处在托克劳实施方案；在新出现的优先领域提供灵活和创新的能力，例如在斐济多国办事处的开发署“加速器实验室”的关键职位部署联合国志愿人员；以及促成能力建设和南南合作，例如来自乌干达的国际志愿人员在图瓦卢的一个全球基金项目下提供服务，为受结核病影响的人提供护理、支持和适当的治疗。2019 年，联合国志愿人员组织向小岛屿发展中国家和多国办事处部署了 334 名志愿人员，比 2018 年增加了 23%。51%的志愿人员是女性，45%是国家志愿人员。

22. 2019 年，联合国志愿人员组织对联合国合作伙伴进行了调查，以验证志愿服务和志愿人员对联合国系统优先事项的影响。93%的合作伙伴报告对他们完成任务作出了积极贡献。大多数受访者表示，他们之所以部署联合国志愿人员，是因为联合国志愿人员组织全球人才库提供了他们所需的人才，增加了他们工作人员队伍的性别、能力、地域来源、年龄和语言等多样性，其中还包含了一个具有成本效益的人才解决方案。91%的受访者会向其他人推荐志愿人员方案组织，87%的受访者对志愿人员组织在动员和管理联合国志愿人员方面提供的服务感到满意。

23. 联合国志愿人员通过志愿人员报告应用程序，报告了他们对《2030 年议程》的贡献。⁵ 2019 年，大多数志愿人员为下列目标作出了贡献：关于和平、正义和强有力的机构的可持续发展目标 16(43%)；关于性别平等的目标 5(21%)；关于促进目标实现的伙伴关系的目标 17(17%)；关于健康和福祉的目标 3(16%)；以及关于减少不平等的目标 10(15%)。联合国志愿人员组织报告的对各个目标的贡献与 2018 年保持一致，对关于气候行动的目标 3 和目标 13 的贡献增加了 1%。

⁴ 2019 年新的和回头的联合国实体包括：各驻地协调员办公室；政治和建设和平事务部；埃博拉应急办公室；促进对达伊沙/伊黎伊斯兰国所犯罪行追究责任的调查组；《防治荒漠化公约》；南南合作办公室；西非和萨赫勒办事处；和平行动部；拉丁美洲和加勒比经济委员会；国际海底管理局；管理战略、政策和合规部；建设和平支助办公室；中亚地区预防外交中心；原子辐射影响问题科学委员会；联合国地雷行动处(地雷行动处)；联合国受害人权利倡导者办公室。

⁵ 2019 年，4 927 名正式的联合国志愿人员(占当年全部志愿人员的 59%)通过志愿人员报告应用程序报告了他们的派任情况。

24. 2019 年，开发署接待了 2 671 名联合国志愿人员，他们为包容型可持续发展成果做出了贡献，比 2018 年增加了 17%。

(a) 在巴基斯坦，35 名本国联合国青年志愿人员支持开发署加强选举和立法进程。他们邀请了社区、青年团体和学术界的大约 4 万人参与其中，分享关于公民权利、选民教育和相关问题的知识。

(b) 在赞比亚和津巴布韦，全球环境基金的联合国志愿人员站在缓解和应对气候变化以及建设应对危机能力的最前线。

(c) 在摩尔多瓦和亚美尼亚，联合国志愿人员组织和开发署致力于制定促进可持续发展目标的创新解决方案，包括使用大数据和区块链来应对发展挑战。在巴勒斯坦国，五名志愿人员(均为妇女)在开发署的“解决方案中心”服务，这是援助巴勒斯坦人民方案“加速器实验室”的一项举措，其重点是为东耶路撒冷的巴勒斯坦人提供教育、创业和法律服务方面的创新。

(d) 在巴布亚新几内亚，11 名联合国志愿人员与开发署一道，在后勤、外联和外地协调等关键领域支持布干维尔的全民投票。在布基纳法索，39 名志愿人员与开发署一起实施了地方经济发展、青年、公民参与、权力下放和地方发展等项目。在也门，11 名联合国志愿人员护士和 1 名医生在开发署服务，以此作为应对该国危机的努力的一部分。

25. 2019 年，2 055 名联合国志愿人员为联合国维持和平和政治特派团作出了贡献，比 2018 年减少 4%。包括 791 名妇女在内的约 1 921 名国际志愿人员和 138 名本国志愿人员被派往 17 个联合国特派团。

(a) 2019 年，520 名联合国志愿人员在联合国南苏丹特派团服务，通过民政、人权、卫生和新闻以及空中行动和交通运输等职能领域，为建设和平做出了贡献。刚果民主共和国稳定特派团仍然是联合国组织的第二大特派团，接待了 480 名联合国志愿人员。

(b) 在中非共和国，与 2018 年相比，2019 年联合国多层面综合稳定特派团的联合国志愿人员人数大幅增加(21%)，使总人数达到 307 人。他们的性别比例有所改善，从 2018 年的 33%提高到 2019 年的 38%。

(c) 在哥伦比亚，联合国核查团的 129 名联合国志愿人员监测和平进程，促进和平文化。在几内亚比绍，联合国建设和平综合办事处的 10 名志愿人员支持其具有里程碑意义的立法和总统选举。

(d) 联合国难民事务高级专员公署(难民署)的大多数联合国志愿人员在南苏丹(66 名)、刚果民主共和国(62 名)和喀麦隆(58 名)服务。志愿者为确定难民身份、难民保护、报告和其他关键职能做出了贡献。

(e) 在四个国家(阿尔巴尼亚、布基纳法索、哥伦比亚和肯尼亚)成功实施试点项目后，联合国志愿人员组织和难民署共同创建了一种专门的联合国难民志愿人员模式，使难民能够成为其社区中积极的变革推动者，而不是被动的援助受益

者。联合国难民志愿人员最常见的派任称谓包括社区工作者、就地安置推动者、生计联络助理和翻译。

26. 2019 年，有 641 名联合国志愿人员在儿基会服务，比前一年增加了 52%。这一伙伴关系得到了加强，为此签署了一项新的全球谅解备忘录和联合行动计划来指导全球协作。

(a) 在厄瓜多尔，2019 年，联合国志愿人员组织和儿基会合作开展了“社会捍卫者”试点倡议，联合国志愿人员在社区一级领导了面对面的筹款活动。在为期六个月的试点中，“社会捍卫者”志愿人员的筹款成果比其他面对面筹款人员的筹款成果高出 24%。2020 年，该试点将扩大到整个拉丁美洲。

(b) 儿基会和联合国志愿人员组织加强了人道主义应急协作。联合国志愿人员协助儿基会在中非共和国、约旦、特立尼达和多巴哥以及委内瑞拉的紧急情况下应对危机，支持儿童保护、营养、青年和青少年、采购和协调。

27. 2019 年，人口基金邀请 377 名联合国志愿人员参与工作(比前一年增加 46%)，为促进性别平等的性健康和生殖健康措施作出了贡献。

(a) 2019 年，联合国志愿人员组织和人口基金合作开展青年创新者研究金方案，让年轻人参与为移动保健、性健康和生殖健康、伙伴关系和筹资找到新的解决方案。

(b) 联合国志愿人员组织和人口基金启动了“人口数据研究员”倡议。这一伙伴关系旨在发展人口数据专业人员的人才管道，以提高各国在民事登记和生命统计方面的能力，而这些登记和统计对于衡量实现可持续发展目标的进展情况至关重要。

28. 2019 年期间，有 272 名联合国志愿人员在妇女署提供服务，比 2018 年增加了 18%。这些志愿人员中有 63%是本国志愿人员，75%是妇女，他们为增强妇女权能、参与和获得机会作出了贡献。

29. 世界粮食计划署(粮食署)在 2019 年接待了 198 名联合国志愿人员，比前一年增加了 71%。在西非和中部非洲，所动员的志愿人员几乎增加了两倍，从 2018 年的 52 名志愿人员增加到 2019 年的 135 名。例如，在贝宁，37 名志愿人员(59%为妇女)支持学校供餐方案。

30. 2019 年期间，155 名联合国志愿人员为 57 个国家的联合国驻地协调员办事处提供支持。志愿人员为沟通、监测和评价发展成效作出了贡献。联合国志愿人员方案与联合国发展协调办公室共同制定了两项新的服务提案，一项旨在支持经过振兴的驻地协调员办公室，另一项为联合国国家工作队制定和实施可持续发展目标联合基金下的项目提供支持。此外，90 名联合国志愿人员为人道主义事务协调厅(人道协调厅)提供人道主义应急协调服务。在人道协调厅和驻地协调员办公室之间，有 244 名志愿人员(其中 60%是妇女)支持人道主义和发展协调，每天为联合国发展系统改革作出贡献。

产出 2.1. 使更多人有更多机会对联合国的发展、和平与人道主义努力作出贡献

产出指标	2019 年 具体目标	2019 年 成果	得分	产出指标
2.1.1.a 通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的月数(现场)	57 827	65 014	112%	 (绿)
2.1.1.b 通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的月数(在线)	2 440	2 198	90%	 (黄)
2.1.2.a 通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的人数(现场)	7 000	8 282	118%	 (绿)
2.1.2.b 通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的人数(在线)	14 637	13 186	90%	 (黄)

31. 2019 年, 整个联合国系统的现场本国和国际联合国志愿人员人数达到 8 282 人, 创历史新高, 比 2018 年增长 15%。由于联合国系统的联合国志愿人员派任平均期限从 7.6 个月延长到 7.9 个月, 因此每年志愿服务的总月数从 53 194 个月增加到 65 014 个月, 即 22%。

32. 2019 年继续保持对本国联合国志愿人员需求增加的长期趋势, 这反映出方案国的人力资源质量稳步提高, 同时使联合国合作伙伴能够加强执行《2030 年议程》的国家能力。国家志愿人员的比例从 2018 年的 45% 提高到 2019 年的 48%。

33. 2019 年, 67% 的国际联合国志愿人员来自全球南方。这代表联合国志愿人员组织对南南合作的重大贡献, 使南方人民能够根据自己的经验、知识和良好做法, 应对发展挑战。

34. 2019 年, 联合国志愿人员的平均年龄是 34 岁。30 岁以下志愿人员的占比从 2018 年的 30% 增至 2019 年的 35%。相比之下, 60 岁以上的志愿人员比例从 2018 年的 2% 降至 1%。大多数 60 岁以上的联合国志愿人员在非洲服务。

35. 2018 年, 为应对联合国系统不断变化的人才需求, 并与联合国合作伙伴协作, 联合国志愿人员组织以试点模式推出了新的志愿人员类别: 联合国社区志愿人员、专家志愿人员和难民志愿人员。2019 年, 新采用类别的志愿者总数为: 593 名社区志愿者、88 名专家志愿者和 35 名难民志愿者。

36. 联合国志愿人员组织继续积极主动地请残疾人进入联合国系统。2019 年, 部署了 45 名联合国残疾人志愿者; 其中 31 名为开发署服务, 14 名为其他 8 个联合国实体服务。⁶ 在联合国志愿人员组织人才库登记的残疾候选人人数已增至 3 315 人。在 2019 年国际组织职业发展圆桌会议上, 联合国志愿人员组织和开发署凭借他们面向残疾青年专业人员的联合人才方案, 赢得了征聘创新奖。

性别多样性

37. 经过多年的重点努力, 志愿人员组织在 2019 年实现了志愿人员性别均等, 其中妇女占志愿人员的 51%。联合国志愿人员组织继续寻找并向其联合国合作伙伴推荐高素质的女性候选人, 并针对女性专业人员进行了有针对性的人才外联,

⁶ 联合国各特派团、人权高专办、联合国环境规划署、联合国管理战略、政策和合规部、人口基金、难民署、儿基会和联合国毒品和犯罪问题办公室。

导致人才库中新登记的女性人数增加了 156%，从 2018 年的 22 717 人增加到 2019 年的 58 254 人。

(a) 在阿富汗，29 名本国联合国青年志愿人员(全部为妇女)在本国女性青年联合国志愿人员项目下为联合国阿富汗援助团服务。通过她们的派任，新的阿富汗女性志愿者干部支持和平、正义、强有力的机构和性别平等；增强阿富汗妇女的权能，使她们能够影响到积极的社会变革；并为国家的和平与发展作出贡献。

(b) 联合国志愿人员组织、建设和平支助办公室和妇女署正在支持由德国在中非共和国、哥伦比亚、危地马拉、吉尔吉斯斯坦、利比里亚、尼日尔、巴布亚新几内亚、塞拉利昂、南苏丹和斯里兰卡资助的促进性别平等项目。由妇女署、人口基金、粮食署、人权事务高级专员办事处(人权高专办)和人居署接待的志愿人员支持妇女的培训和提高政治认识活动，并促进妇女团体参与建设和平进程。

38. 在体制上，联合国志愿人员组织性别平等行动网络小组监测本组织将性别平等观念纳入主流以及执行联合国志愿人员组织性别平等行动计划等承诺。

39. 联合国志愿人员组织认识到，全球平均水平往往掩盖受当地现实情况影响的区域差异。除非洲外，所有区域的女性联合国志愿人员比例都超过 50%，而在非洲，只有 43%的联合国志愿人员是妇女。联合国志愿人员组织不会止步于全球性别均等的桂冠，而是将进一步磨砺其有针对性的办法，在所有区域、志愿人员模式和联合国合作伙伴等方面都实现性别均等。

在线志愿者

40. 2019 年，13 186 名在线志愿人员通过联合国志愿人员组织提供服务，共计 2 198 个志愿服务月。他们向 33 个联合国实体和国际组织以及 183 个民间社会组织和公共机构远程提供志愿服务。最受欢迎的任务是翻译、写作以及编辑、设计和研究。大约 58%的在线志愿人员是妇女，5%是残疾人。

41. 2019 年动员的在线志愿人员大幅度减少，主要原因是在线志愿服务平台采用了付费接入办法，以及停止登记新的非政府组织。鉴于人数下降，并考虑到本组织的积极财务结果，志愿人员组织管理层决定从 2020 年起为所有符合条件的合作伙伴免费提供这项服务。新的非政府组织的登记已重新开放，并加强了尽职调查程序。预计对在线志愿人员的需求将恢复增长。

有利于动员志愿人员的伙伴关系

42. 志愿人员组织继续与会员国建立伙伴关系，通过为派任提供全额资助来动员联合国志愿人员。合作伙伴通过在 2019 年赞助志愿人员派任来促进志愿服务，以此作为实现可持续发展目标的一个机制，同时为其国民提供分享和获得专门知识的机会。

43. 2019 年，联合国志愿人员组织部署了 607 名全额资助的联合国志愿人员。澳大利亚、中国、捷克共和国、芬兰、法国、爱尔兰、日本、挪威、大韩民国、俄罗斯联邦、瑞典和瑞士政府，以及中国特别行政区香港志愿服务署和泰国通武里

国王科技大学都向该方案提供了捐款。与澳大利亚、中国和哈萨克斯坦签署了关于全额资助联合国志愿人员派任的新伙伴关系协议。

44. 2019 年，瑞典国际开发合作署支持了联合国开发计划署-联合国志愿人员组织的残疾青年专业人员人才方案，从而增加了德国政府在 2018 年提供的初步支持，而德国政府许诺向联合国志愿人员组织关于数字转型的旗舰倡议提供更多资源，目的是将联合国志愿人员组织定位为联合国内在数字卓越方面的领先实体。

产出 2.2. 动员了干劲十足、能力充分的志愿人员对联合国的和平、人道主义与发展努力作出贡献

产出指标	2019 年 具体目标	2019 年 成果	得分	产出指标
2.2.1 报称派任有助于本人的个人发展和职业发展的联合国志愿人员占比	94%	92%	98%	 (黄)
2.2.2 对自己的志愿工作经验感到满意的联合国志愿人员占比	93%	95%	102%	 (绿)

45. 报称派任有助于本人的个人发展和职业发展的联合国志愿人员占比仍然很高，为 92%，男女分布均等。⁷ 95% 的志愿者报告称，他们对自己的志愿服务经历感到满意，男性报告的满意度略高。

46. 2019 年，联合国志愿人员组织向所有联合国志愿人员提供了学习和职业发展支持。对学习产品进行了调整，以包括入职和职业过渡支持，并调整了重点，以更密切地满足志愿者的学习需求。做出了一些调整，以确保残疾志愿人员能够获得学习机会。

47. 志愿人员组织的“电子校园”为 24 940 名已登记的候选人提供学习机会，并为联合国志愿人员提供服务，每天有 200 多名用户访问在线学习资源。志愿人员方案与 LinkedIn Learning、Coursera、联合国训练研究所和 Rosetta Stone 的伙伴关系使志愿人员得以完成 35 481 门关于商业、生产力和语言技能的课程，并将知识转移到联合国工作场所。2019 年泛美运动会学习平台的实施使当地志愿人员和工作人员完成了超过 10 万门电子课程，为运动会的成功做出了贡献。

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、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

财务绩效和可持续性⁸

48. 2019 年，联合国志愿人员组织活动的财务价值总额达 2.213 亿美元，比 2018 年的 2 亿美元增加了 2 130 万美元。

⁷ 2019 年，4 927 名正式的联合国志愿人员(占当年全部志愿人员的 59%)通过志愿人员报告应用程序报告了他们的派任情况。

⁸ 联合国志愿人员组织 2019 年财务概览见附件 3。

49. 联合国志愿人员组织继续降低成本，使其与财政资源和未来预测保持一致。与 2018 年相比，2019 年核心、预算外、费用回收基金和特别志愿人员基金的总费用减少了 5%。通过遏制成本、加强财务管理和改进志愿人员动员，联合国志愿人员组织在 2019 年将其预算外准备金增至 3 800 万，符合执行局核准的开发署关于保持至少 12 个月准备金的政策。

50. 2019 年，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达 860 万美元，与过去 4 年的水平相似，此前，2009 年(1 960 万美元)至 2016 年(840 万美元)出现大幅下降。

51. 联合国志愿人员组织收到了对特别志愿人员基金的捐款，数额为 450 万美元，与 2018 年的 520 万美元相比减少了 14%，主要原因是 2018 年收到瑞典政府的多年捐款，该笔捐款涵盖了 2018 年和 2019 年。2019 年，对该基金的捐款来自 11 个捐助国：孟加拉国、中国、捷克共和国、法国、德国、印度、爱尔兰、哈萨克斯坦、瑞典、瑞士和泰国。该基金对于执行《战略框架》和继续创新使志愿人员和志愿服务与联合国伙伴和国家发展框架相结合仍然至关重要。

52. 如本报告前文所述，2019 年，联合国志愿人员组织收到了对全额供资方案的 2 240 万美元捐款，其中包括利息和多年捐款。这大大高于 2018 年收到的全额供资捐款，主要是由于新的收入确认政策自 2019 年起生效，该政策计入了协议总额。

53. 2019 年，联合国志愿人员组织与德国政府续签了协议，继续为波恩联合国大院的现代化供资，联合国志愿人员组织代表 20 个联合国实体管理该大院。

业务流程再造

54. 联合国志愿人员组织继续精简业务流程，以提高志愿人员征聘和合同管理的效率。与 2018 年相比，2019 年志愿人员征聘时间减少了 4 个工作日，从批准联合国志愿人员的任务说明到志愿人员入职平均需要 51 个工作日。

55. 2019 年，联合国志愿人员组织进行了一系列系统简化工作，在志愿人员管理应用模块中为联合国志愿人员和申请者推出了自助服务解决方案。纸质合同被电子合同取代，包括自动翻译成法文和西文。

56. 联合国志愿人员组织通过试行机器人流程自动化，减少了人工输入时间。这包括用于一次性薪资录入的新工具、新的家属健康保险自动扣除以及启程前医疗付款。在阿特拉斯人力资本管理工具中输入和更新供应商和银行信息的流程外包给设在吉隆坡的开发署全球共享服务股，并通过志愿人员管理应用模块以数字方式发送请求。

57. 联合国志愿人员组织改进了其公共网站和志愿人员管理应用模块的功能和交汇之处，使申请者更容易找到和申请相关的志愿人员任务。

数字化转型

58. 2019 年，联合国志愿人员组织在数字化转型方面取得了重大进展。该组织设立了一个企业服务台，在那里，由人工智能驱动的“聊天机器人”每月答复来自潜在的志愿人员申请者和其他人的 1.5 万多项查询，其中不到 5% 的查询会升级为由人工关注。相比之下，联合国志愿人员组织以前每月收到约 10 000 项查询，所有这些查询都要人工处理。联合国志愿人员组织将继续投资于机器学习，以进一步改善服务提供情况。

59. 联合国志愿人员组织继续致力于将于 2021 年初启动的统一志愿人员平台，该平台将把几个现有系统整合成一个系统。该系统将包括一个征聘模块，该模块使用人工智能、机器人流程自动化和其他创新来简化志愿人员的动员和管理流程。

60. 2019 年，联合国志愿人员组织完成了将于 2020 年下半年推出的客户关系管理平台的原型系统设计。通过该平台，联合国志愿人员组织将全面数字化合作伙伴情报、志愿人员部署及需求和机遇管理、伙伴关系、外联和宣传工作。

61. 由于通过数字化转型改善了业务流程和升级了系统，联合国志愿人员组织用户报告的满意度提高。该组织投资于对工作人员的认证和培训，以确保工作人员的数字技能与这些创新保持一致。

62. 开发署正在启动自己的数字化转型进程，这将影响到志愿人员方案业务的核心系统。联合国志愿人员组织与开发署密切合作，规划和实施数字化转型，并分享迄今从联合国志愿人员组织转型进程中吸取的经验教训。联合国志愿人员组织是开发署数字治理小组的成员。

三. 联合国志愿人员组织 2018-2021 年战略框架中期审查

概览

63. 在 2018-2019 两年期，联合国志愿人员组织的重点是为联合国系统动员志愿人员，以此建设一个蓬勃发展、财务状况良好的组织。联合国志愿人员组织完成了组织转型进程，其中包括区域化、全球一级的结构改革、国家一级能力的微调 and 专业化以及更加注重客户。伴随这一转变的是，通过新的志愿人员类别向联合国合作伙伴提供多样化服务，通过国家志愿人员数据库加强志愿人员人才库，以及重新设计和精简业务流程。这使得联合国志愿人员组织更有效率和效力，可专注于支持国家志愿服务基础设施的比较优势(成果 1)，并使联合国系统内的联合国志愿人员动员达到历史最高水平(成果 2)。按指标分列的成就详情载于附件 5。括号中的数字显示了 2018 年和 2019 年实现的目标的百分比。

成果 1

64. 志愿人员宣传对联合国志愿人员组织的任务至关重要。这需要加强多利益攸关方伙伴关系、尖端研究和知识产品，以及开展基础广泛的志愿人员宣传活动，如国际志愿人员日。所作宣传和表现出来的灵活性使志愿人员方案得以超过两年期目标，许多会员国在自愿国家报告中报告了志愿服务对可持续发展目标的积极

贡献(108%),并报告了通过联合国志愿人员组织支持的区域或国家志愿人员计划动员的志愿人员人数(253%)。对志愿人员计划(89%)和志愿服务政策或立法(146%)的支持主要是通过数量有限的国家一级的项目实现的。过去,联合国志愿人员组织资助和实施了所参与的大多数项目,而在本两年期,其重点是通过由联合国伙伴组织实施或资助的项目,向会员国提供志愿服务和可持续发展目标方面的技术咨询和专门知识。过去两年,联合国志愿人员组织超过了为《将志愿服务纳入 2030 年议程的行动计划》提供研究和知识产品的会员国数目(165%)及参与技术会议和协商的伙伴数目(108%)方面的目标。

成果 2

65. 在这个两年期,联合国志愿人员组织取得的积极成果在很大程度上得益于四个变革驱动因素:权力下放、靠近合作伙伴在各区域的工作地点以及将国家一级的劳动力专业化和本国化;将重点放在联合国志愿人员组织的核心任务上,即部署技术熟练、积极性高的志愿人员,为联合国伙伴的任务提供支助;管理层明确沟通,并将决策权下放给区域一级;最重要的是组织转变,将重点放在联合国系统业务所需的人才需求、客户服务和循证解决方案。

66. 在这方面,联合国志愿人员组织大幅增加了可以部署联合国志愿人员的联合国合作伙伴的数目(增加了 59%),并与国际移民组织、粮食及农业组织、难民署、儿基会和联合国秘书处签署了新的谅解备忘录,同时促进联合国伙伴更加重视志愿服务,如人口基金关于志愿服务的整体战略、儿基会全球志愿人员办公室以及难民署关于包括志愿人员在内的附属工作人员的政策。联合国伙伴的满意度继续提高,达到 93%。此外,联合国志愿人员组织实现了联合国志愿人员、特别是国家志愿人员人数的强劲增长。

67. 该组织推出了志愿服务方式(2019 年有 593 名联合国社区志愿人员),并试行了新的志愿服务方式(35 名联合国难民志愿人员)。联合国志愿人员的满意度仍然很高(95%),但不同工作地点的满意度有所不同。

68. 2019 年在线志愿者动员大幅下降,主要原因是采用了付费订阅方式访问在线服务,以及暂停了对非政府组织的新注册。这导致联合国伙伴发布的在线志愿服务机会减少了 77%,非政府组织则减少了 40%。由于响应有限,考虑到该组织的财务结果良好,决定继续补贴这些服务。从 2020 年起,在线志愿服务将恢复向所有符合条件的合作伙伴提供免费服务,新的非政府组织的登记已重新开放,并加强了尽职调查程序。

机构实效

69. 考虑到本两年期期间联合国志愿人员组织转型所涉范围,中期审查对目前的成就做出了积极的评估。重大成就包括调整了人员配置结构;降低了成本并使支出与现有财政资源保持一致;并对未来几年作了预测。联合国志愿人员组织 2018 年费用比 2017 年减少了 11%(250 万美元),2019 年比 2018 年减少了 5%(180 万美元)。在财务可持续性方面,联合国志愿人员组织 2018 年将预算外准备金增至 2 800 万美元,2019 年增至 3 800 万美元,达到了一年业务准备金的目标。目前

正在巩固、简化和规范程序、服务条件和授权。数字化转型第一阶段全面铺开，系统利用数据帮助提高了透明度、问责和知情决策水平。数字化转型的主要内容将在未来 12-18 个月内推出，可有机会澄清和完善参与程序。

70. 开发署提供的核心资源过去五年基本保持不变；其他资源，如特别志愿人员基金，略有增加。

71. 联合国志愿人员组织的管理效率在本两年期大幅提高，比率从 10%降至 7%，主要原因是提高了动员水平和相关费用回收，再加上适度削减了费用。其他与管理有关的成效向量，如外地单位能力、个人和组织学习以及知识管理，已开始得到更多考虑。

72. 审查建议，对战略框架成果总表中的某些指标进行调整，既包括制定方面，也包括针对已实现 2021 年目标的指标所涉相关修订基线和目标。审查还建议在机构效力支柱下重新采用针对性别的指标。供执行局审议的拟议调整详见附件 6。

四. 联合国志愿人员组织对未来的展望

73. 考虑到中期审查的结果和其他关键优先事项，联合国志愿人员组织为其当前战略框架的第二个两年期和可持续发展目标行动十年开篇的工作确定了五个战略重点。

74. 联合国志愿人员组织将继续促进志愿服务，将其作为可持续发展目标的变革性加速器，并将促进在会员国、联合国和参与的志愿组织之间分享最佳做法方面的知识。该组织将继续与劳工组织合作，建设国家统计局的能力，以计量志愿人员的工作在支持实现 2030 年议程方面的贡献。联合国志愿人员组织将编写三年一度的旗舰出版物《2021 年世界志愿服务状况报告》。

75. 联合国志愿人员组织在 2018-2019 年成就的基础上，将在联合国系统内保持志愿服务的势头。促进志愿服务将继续是联合国志愿人员组织增值的核心，而为该系统动员志愿人员则是财务可持续运作的关键。联合国志愿人员组织将致力于积极应对，利用联合国志愿人员的各种模式，加强志愿人员类别、区域和联合国伙伴的性别均等。

76. 数字化转型将使联合国志愿人员组织的业务方式发生重大变化和改进。整合了人工智能、机器学习和自动化的统一志愿人员平台将改变确定、征聘联合国志愿人员和将其部署到合作伙伴的流程，联合国志愿人员组织将同时审查其机构设置，以适应新的业务流程现实。

77. 对联合国志愿人员组织服务条件的审查将于 2020 年完成，此前会开展全面协商进程，包括与管理问题高级别委员会主持的联合国人力资源网协商，并将与统一志愿人员平台的发布同步进行。审查的重点是简化志愿人员管理，确保注意义务，并澄清模棱两可的领域。

78. 采用新的服务条件、数字化和减少业务流程后，联合国志愿人员组织将继续精简和下放业务，以确保志愿人员人数的增加不会造成扩大业务结构的情况。

79. 联合国志愿人员组织将继续支持联合国改革，为此与建设和平支助办公室和其他机构合作，利用新一代联合国可持续发展合作框架，与联合国发展系统在国家一级开展协作，对驻地协调员办公室和人道协调厅提供直接支持，并通过有针对性地部署联合国志愿人员来支持人道主义-发展与和平-发展之间的联系；向多国办事处提供特别服务；在国家、区域和全球各级积极参与联合国全系统其他伙伴关系机制。

80. 如过去几年的证据所示，志愿人员行动对实现可持续发展目标至关重要。联合国志愿人员组织认识到自己的力量，并在现行战略框架第一个两年期取得的成果的基础上，做好了支持行动十年的准备。
