



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 2021
Chinese
Original: English

2021 年年度会议

2021 年 6 月 7 日至 11 日，纽约

临时议程项目 11

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跨越联合国系统三大支柱发展、和平与安全及人权的志愿服务机会。本年度报告介绍了联合国志愿人员组织 2020 年在履行这一全系统任务方面的业绩，以及对其《2018-2021 年战略框架》的评价(DP/2018/6)。本报告还总结了志愿人员组织对联合国系统应对 2019 冠状病毒病(COVID-19)大流行疫情的努力的贡献。

作为补充，本报告附有以下附件(已在执行局网站上公布)：1. 接纳联合国志愿人员的联合国系统实体名单；2. 统计概览；3. 财务概览；4. 年度业绩指标；5. 战略框架成果总表和拟议调整。

决定要点

执行局不妨：(a) 回顾大会关于联合国系统发展方面业务活动四年度全面政策审查的第 75/233 号决议，鼓励为志愿服务和志愿人员创造有利环境，以增强发展成果的可持续性；(b) 在这方面，表示注意到联合国志愿人员组织在 2020 年取得的成果，包括署长报告着重指出的快速有效的 COVID-19 疫情应对措施；(c) 重申特别志愿人员基金对于执行联合国志愿人员组织《2018-2021 年战略框架》的关键作用，并呼吁所有有能力的发展伙伴向基金捐款；(d) 赞扬志愿人员组织对其《2018-2021 年战略框架》的独立评价所述，通过该战略框架取得了成果，进一步请志愿人员组织在其组织成果的基础上制定下一个战略框架，并使之与四年度全面政策审查完全一致；(e) 表示感谢所有联合国志愿人员在 2020 年为应对疫情、落实《2030 年可持续发展议程》作出杰出贡献。



目录

章次	页次
一. 导言	3
二. 2020 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，支持联合国系统落实《2030 年议程》	6
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.....	12
三. 2020 年 COVID-19 应对工作概况.....	13
四. 对联合国志愿人员组织《2018-2021 年战略框架》的评价	14
五. 联合国志愿人员组织对未来的展望.....	15

附件(可查阅[执行局](#)网站)

1. 2020 年接纳联合国志愿人员的联合国系统实体名单
2. 2020 年联合国志愿人员组织统计概览
3. 2020 年联合国志愿人员组织财务概览
4. 2020 年年度业绩指标
5. 战略框架成果总表——拟议调整

一. 引言

1. 根据执行局第 2018/8 号决定, 本报告涵盖联合国志愿人员组织在 2020 年根据其《2018-2021 年战略框架》实现的组织业绩。第二章对照成果总表介绍年度成果, 第三章介绍联合国志愿人员组织的 COVID-19 疫情应对措施。第四章总结对战略框架的评价结果, 终章第五章概述前进方向。

二. 2020 年成果摘要

2. 根据执行局第 2014/13 号决定, 本章根据战略框架成果总表概述了联合国志愿人员组织的年度成果; 更多详情见附件 4。

3. 2020 年业绩指标实现情况如下:

- (a) 达到或超过预期,  绿色(业绩达到战略框架里程碑的 100%或以上): 10 项指标;
- (b) 业绩低于预期,  黄色(业绩达到战略框架里程碑的 60%至 99%): 2 项指标;
- (c) 未达到预期,  红色(业绩低于战略框架里程碑的 60%): 零项指标;
- (d) 无数据,  灰色: 2 项指标。

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	2020 年 目标	2020 年 成果	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	47%	58%	123%	
1.2 联合国志愿人员组织自其战略框架启动以来通过区域和国家志愿人员计划动员的其他志愿人员累计人数	1 000 000	1 243 381	124%	

4. 联合国志愿人员组织支持会员国通过其自愿国家评估, 了解志愿人员对可持续发展目标的贡献。会员国在 2020 年可持续发展高级别政治论坛上提交了 45 项评估。其中, 58%的评估确认了志愿服务对可持续发展目标的积极贡献, 而 2019 年这一比例为 53%。

5. 志愿人员通过以下两种方式为实现可持续发展目标作出贡献:

(a) 志愿服务增强了主人翁意识和参与度。在阿根廷, 国家社区组织中心加强了省一级的公共政策, 并将志愿服务作为公民参与的一种手段加以促进。在芬兰, 志愿人员支持国家可持续发展报告系统, 对照指标审查可持续发展目标的进展情况。

(b) 志愿服务确保不让任何一个人掉队。在北马其顿，Everyone Fed 网络的志愿人员向弱势群体分发了 55 万份餐食。在萨摩亚，志愿人员通过协助开展大规模疫苗接种运动，帮助实现了 95% 免疫率，避免了麻疹疫情。

6. 2020 年，联合国志愿人员组织及其联合国伙伴通过各种国家志愿计划，在喀麦隆、中国、几内亚比绍、印度、科特迪瓦、哈萨克斯坦、科索沃(安全理事会第 1244 号决议)、秘鲁、斯里兰卡和土耳其动员了 493 649 名当地非联合国志愿人员。这使战略框架本期间动员的当地非联合国志愿人员累计人数达到 1 243 381 人。

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

产出指标	2020 年 目标	2020 年 成果	得分(%)	业绩
1.1.1 自战略框架启动以来联合国志愿人员组织支持的志愿人员计划(在线、实地、区域、国家、次区域、青年)累计数量	14	16	114%	
1.1.2 自战略框架启动以来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累计数量	10	11	110%	

7. 联合国志愿人员组织继续向会员国提供技术援助，帮助它们将志愿服务纳入各项方案、政策和立法，以落实《2030 年议程》。

8. 2020 年，联合国志愿人员组织提供了技术和知识支持，帮助喀麦隆、几内亚比绍、阿拉伯国家联盟、斯里兰卡、巴拉圭、赞比亚和津巴布韦制定志愿服务政策和立法。该组织协助肯尼亚、几内亚比绍、赞比亚和津巴布韦起草国家志愿服务法律、政策和战略，在喀麦隆和巴拉圭，志愿服务立法草案已在等待最后批准。

9. 联合国志愿人员组织协助加强国家一级志愿服务体制。在贝宁，该组织提供了技术援助，帮助各国制定国家志愿人员方案，并为有志愿人员参与的组织建立协调平台。在哈萨克斯坦，该组织支持设立比尔格米兹志愿人员办公室，以促进全国和整个中亚有志愿人员参与的组织之间的合作。在斯里兰卡，联合国志愿人员帮助建立了国家志愿服务秘书处，并开发了一个在线志愿人员管理系统。在巴勒斯坦国，开发署、人口基金、儿基会和联合国志愿人员组织帮助建立了国家志愿服务方案，使青年们有机会为其社区作出贡献，同时提高了其就业能力。

10. 联合国志愿人员组织和国际劳工组织(劳工组织)支持哥伦比亚、哈萨克斯坦、塞内加尔、斯里兰卡和乌克兰衡量志愿服务对可持续发展目标的贡献。在“ILOSTAT”在线数据库中纳入了一项关于志愿工作的指标，收录来自 48 个国家的数据；发布了新的全球指导意见，指导如何通过全国劳动力调查和 COVID-19 快速调查衡量志愿工作。联合国志愿人员组织和劳工组织共同发表了一份关于志愿工作如何影响青年劳动力市场体验的技术文件。

11. 联合国志愿人员组织通过这些活动努力促进方案国家之间的知识共享，并利用南南合作。为此，联合国南南合作办公室和联合国志愿人员组织通过《南南合作和三方合作促进可持续发展的良好做法》以及《南南合作志愿服务推动发展：亚太经验》，促成了全球关于志愿服务贡献的知识共享。这些出版物收集了柬埔寨、中国、泰国和西非国家经济共同体的前沿案例研究。

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，进一步宣传了志愿服务及其价值

产出指标	2020 年 目标	2020 年 成果	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四年累计数目	51	50	98%	
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	98	101	103%	

12. 将志愿服务纳入《2030 年议程》行动计划¹ 呼吁联合国志愿人员组织和红十字会与红新月会国际联合会在 2020 年可持续发展高级别政治论坛期间举行一次全球技术会议。全球技术会议审查了行动计划，确认该计划的主要成果如下：

(a) 为志愿服务促进可持续发展目标提供更有力的证据基础。2020 年，开发了以下知识产品：

- (一) 全球综合报告：将志愿服务纳入《2030 年议程》行动计划(审查对照行动计划目标取得的进展)；²
- (二) 21 世纪志愿服务实践的层面和类别更新框架；³
- (三) 衡量志愿服务及其对可持续发展贡献的论文选集；⁴
- (四) 知识门户网站，包含关于志愿服务的国家概况、法律、政策、计量数据和知识交流数据库。⁵

(b) 更广泛、更深入的多利益攸关方参与以及对关于将志愿服务纳入《2030 年议程》的证据、讨论和辩论的贡献。由于 COVID-19，联合国志愿人员组织和红十字会与红新月会国际联合会在 2020 年 7 月以虚拟方式举行了全球技术会议，有来自 60 个国家的 70 名发言者和 4 000 名与会者参加。喀麦隆、中国、塞浦路斯、埃及、几内亚、尼日利亚、挪威、巴拉圭、秘鲁和多哥通过提交良好

¹ 详细说明见秘书长关于将志愿服务纳入《2030 年可持续发展议程》行动计划的报告(A/73/254)和大会关于志愿服务促进《2030 年可持续发展议程》的决议(A/RES/73/140)。

² 全球综合报告：将志愿服务纳入《2030 年议程》行动计划。

³ 21 世纪志愿服务实践。

⁴ 衡量志愿服务的经济和社会贡献：行动计划创新挑战论文选集。

⁵ 联合国志愿人员组织关于志愿服务的知识门户网站。

做法、进行创新研究、提供关于将志愿服务纳入政策和规划的投入以及对全球综合报告的投入，并通过参加技术会议和协商的 100 个利益攸关方，为知识和证据的生成作出了贡献。

13. 行动计划进程最终促成了一项不具约束力的关于“行动十年”中的志愿服务的行动呼吁，鼓励各利益攸关方：

- (a) 确保志愿服务得到的支持超越正式、基于组织的支持；
- (b) 创建自愿行动的新模式，将想法转化为解决方案；
- (c) 衡量对志愿人员福祉和《2030 年议程》的影响；
- (d) 加强志愿工作与可持续发展目标现有差距和挑战之间的一致性。

14. 联合国志愿人员组织促进志愿服务、志愿人员在 COVID-19 应对工作中发挥作用，提高了人们对志愿服务作为落实《2030 年议程》的强有力跨领域手段的认识。四年度全面政策审查首次确认，有利于志愿服务的环境可以增强发展成果的可持续性。

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，支持联合国系统落实《2030 年议程》

成果指标	2020 年 目标	2020 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%	99% ⁶	106%	
2.2 请联合国志愿人员组织参与的联合国伙伴数量	53	60	113%	

15. 联合国志愿人员组织与合作伙伴的战略和业务协作可增加该组织参与和将志愿服务纳入联合国系统的机会。

16. 作为对《2018-2021 年战略框架》的评价的一部分，联合国志愿人员组织合作伙伴进行了一项独立调查，证实了志愿人员在联合国系统中的关键作用。所有联合国实体伙伴都报称联合国志愿人员对任务作出了积极贡献；96%的伙伴声称，联合国志愿人员对《2030 年议程》的方案执行作出了贡献；98%的伙伴申明自己打算继续征聘联合国志愿人员；93%的伙伴确认联合国志愿人员征聘过程是高效和及时的。

17. 2020 年，作为联合国的一项共同事务，联合国志愿人员组织部署了 9 459 名联合国志愿人员，比 2019 年增加 14%。志愿人员在 157 个国家和地区⁷ 为 60 个

⁶ 得出这一数字的依据是作为对《2018-2021 年战略框架》的评估的一部分进行的合作伙伴调查，其中共有 194 名受访者，分别代表 139 个联合国实体、28 个民间社会组织、9 个政府、6 个政府间组织、4 个学术机构和 6 个其他合作伙伴。

⁷ 2020 年新合作和再次合作的派驻国有：古巴、塞浦路斯、格林纳达、科威特、阿曼和联合王国。

联合国实体，⁸ 包括 7 个新伙伴和再次合作伙伴⁹ 提供了支持。联合国志愿人员人数最多的是在非洲(比 2019 年增加 15%)，其后依次是在亚洲和太平洋地区(增加 8%)、拉丁美洲和加勒比地区(增加 10%)、阿拉伯国家(增加 20%)以及欧洲和独立国家联合体(增加 21%)。

18. 根据 7 389 名联合国志愿人员提供的数据，¹⁰ 他们中的大多数在以下方面作出了贡献：

- (a) 目标 16：和平、正义与强大机构：39%；
- (b) 目标 5：性别平等：21%；
- (c) 目标 3：良好健康与福祉：21%，增加 16%(缘于 COVID-19)；
- (d) 目标 17：促进目标实现的伙伴关系：18%；
- (e) 目标 10：减少不平等：14%。

19. 在单个联合国实体中，2020 年在开发署任职的联合国志愿人员人数最多(3 232 人)，比 2019 年增加 17%。这其中有六分之一的人为开发署 COVID-19 应对工作提供了支持，在开发署任职的所有联合国志愿人员中有一半以上在非洲任职。派驻喀麦隆、乍得和尼日尔的志愿人员为关于乍得湖盆地稳定战略的跨境合作提供了支持。在亚洲和太平洋地区，开发署接纳了 763 名联合国志愿人员，占联合国系统在该地区(主要在阿富汗、孟加拉国和印度)任用志愿人员的一半以上。

20. 2020 年，1 880 名联合国志愿人员被派往联合国维持和平和政治特派团，减少了 9%。在南苏丹，463 名联合国志愿人员协助联合国南苏丹特派团(南苏丹特派团)建设和平，提供民政、人权、医疗卫生、公共信息、空中业务和运输方面的支持。联合国第二大特派团——联合国组织刚果民主共和国稳定特派团(联刚稳定团)在刚果民主共和国接纳了 380 名联合国志愿人员，而中非共和国多层综合稳定特派团(中非稳定团)接纳了 327 名志愿人员。在特别政治任务中，联合国志愿人员任职人数最多的(139 人)是在哥伦比亚，帮助在该国监督和平进程并促进和平文化。

21. 联合国难民事务高级专员公署(难民署)接纳了 882 名联合国志愿人员，支持难民保护、身份确定和其他重要职能。在哥伦比亚，60%的联合国志愿人员部署在与委内瑞拉和厄瓜多尔的边界沿线的难民署援助和指导点，对近 250 万移民进行关注并为其提供指导、保护和登记服务。在利比里亚，50 名联合国社区志愿人

⁸ 2020 年接纳联合国志愿人员的联合国伙伴完整名单见附件 1。

⁹ 2020 年新合作和再次合作的联合国实体有：联合国宣传小组、联合国区域间犯罪和司法研究所、泛美卫生组织、联合国业务支助部、联合国国际电子计算中心、联合国反恐怖主义办公室和联合国外层空间事务厅。

¹⁰ 2020 年，7 389 名联合国志愿人员(占所有在职志愿人员的 76%)通过志愿人员报告应用程序报告了他们的派任情况。

员担任难民署、开发署和国际移民组织(移民组织)COVID-19 应对工作边境监测联合项目的接触者追踪人和病例发现人。

22. 2020 年, 861 名联合国志愿人员在联合国儿童基金会(儿基会)任职, 比 2019 年增加 33%。联合国志愿人员组织向儿基会/开发署在几内亚开展的一个联合项目部署了 15 名联合国社区志愿人员, 帮助在 2020 年立法和总统选举之前向社区女性领导人提供预防冲突技能。为应对 COVID-19 引发的性别暴力, 在玻利维亚任职的联合国志愿人员支持建立了 Familia Segura(平安家庭)呼叫中心, 由 50 名志愿人员通过该中心将来电者转介给心理医生、精神科医生和警察。

23. 2020 年, 人口基金任用了 419 名联合国志愿人员, 年均增加 11%。人口基金和联合国志愿人员组织发起了关于女性生殖器切割数据和研究的的人口数据研究员新倡议, 通过该倡议, 联合国志愿人员正在缩小布基纳法索、埃及、埃塞俄比亚、肯尼亚、尼日利亚和塞内加尔的证据差距。人口基金恢复在伊拉克部署联合国志愿人员, 并成为在牙买加、利比亚、巴布亚新几内亚、塔吉克斯坦、土库曼斯坦、乌兹别克斯坦和瓦努阿图的新伙伴。

24. 去年, 282 名联合国志愿人员为联合国促进性别平等和增强妇女权能署(妇女署)提供了支持, 对妇女赋权和参与作出了贡献。在阿富汗, 伙伴关系的一个主要重点是性别赋权, 每 10 名在职联合国志愿人员中就有 9 名是女性。在肯尼亚, 22 名联合国志愿人员为加强妇女政治参与、将青年参与和性别平等纳入主流的努力提供了支持。

25. 在 COVID-19 疫情暴发之年, 在世界卫生组织(世卫组织)任职的联合国志愿人员人数几乎翻了一番, 达到 275 人, 显示保健干预和疫情应对措施的范围扩大。在这些人员中, 59%是女性, 59%是国家志愿人员。在埃及, 在世卫组织区域办事处任职的 12 名联合国志愿人员为 COVID-19 背景下的数据管理、监测和传播提供了支持, 并为紧急援助队提供了技术和行政援助。联合国志愿人员组织和世卫组织发起了非洲青年女性健康倡导者倡议。截至 2020 年底, 已有 15 名联合国志愿人员上任。

26. 世界粮食计划署(粮食署)在 2020 年接纳了 243 名联合国志愿人员, 比 2019 年增加 23%。这其中有 54%是女性, 72%是国家志愿人员, 14%是社区志愿人员。在莫桑比克, 54 名联合国志愿人员提供了粮食分配、学校供餐、营养、复原力和气候变化方面的支持。在贝宁, 30 名联合国社区志愿人员和 6 名专家监测学校食堂、管理粮食库存并促进预防措施。

27. 2020 年, 200 名联合国志愿人员为设在 57 个国家的联合国驻地协调员办公室提供支持, 比前一年增加 25%。这其中有 56 人直接参与了 COVID-19 应对工作。另外 129 名联合国志愿人员为人道主义事务协调厅(人道协调厅)提供了人道主义应急协调服务。

28. 在 2020 年期间, 联合国志愿人员组织与劳工组织、联合国艾滋病毒/艾滋病联合规划署(艾滋病署)、联合国训练研究所(训研所)、妇女署和粮食署签署了谅解备忘录。这些备忘录有助于将联合国志愿人员部署全系统协作进一步制度化。

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	2020 年 目标	2020 年 成果	得分(%)	业绩
2.1.1a 每年通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的月数(现场)	65 000	78 260	120%	
2.1.1b 每年通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的月数(在线)	2 553			
2.1.2a 每年通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的人数(现场)	8 500	9 459	111%	
2.1.2b 每年通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的人数(在线)	15 318			

29. 2020 年，部署在联合国系统的现场联合国志愿人员增加了 14%。与此同时，每年志愿服务的总月数增加了 20%，从 2019 年的 65 014 个月增加到 2020 年的 78 260 个月。这显示平均派任期限从 7.9 个月增加到 8.3 个月，表明联合国东道实体对联合国志愿人员的需求期限更长。

30. 在联合国志愿人员组织历史上，2020 年本国联合国志愿人员人数首次超过国际志愿人员人数(56%:44%)。这证明联合国志愿人员组织更加注重支持国家一级的国家能力和人才外联，并证明了与 COVID-19 疫情有关的旅行限制的影响。

31. 2020 年，有 66%的国际联合国志愿人员来自全球南方，反映这些国家的国民在联合国的代表性有所提高。

32. 2020 年，联合国志愿人员的平均年龄为 34 岁，其中 35%在 30 岁以下、1%在 60 岁以上。

33. 联合国志愿人员组织继续将新的志愿人员类别纳入主流。2020 年，有 902 名社区志愿人员、281 名专家和 12 名难民志愿人员，突显了对志愿人员，特别是社区志愿人员的巨大需求。这些努力有助于促进向偏远地区和边缘化人口提供志愿服务，以便帮助那些掉队掉得最远的人。

34. 联合国志愿人员组织在联合国系统内任用了 88 名残疾志愿人员，其中 47 人在开发署，41 人在其他 14 个联合国实体。¹¹ 人才库中自我报告罹患残疾的候选人增加了 38%，达到 4 590 人。

性别多样性

35. 2019 年，联合国志愿人员实现了性别均等，此后联合国志愿人员组织在 2020 年将妇女的比例提高到 52%。这一全球平均比例掩盖了区域差异：除非洲外所有

¹¹ 接纳残疾联合国志愿人员的联合国实体有：粮农组织、移民组织、人权高专办、联合国管理战略、政策和合规部、开发署、人口基金、人居署、难民署、儿基会、联合国各特派团(包括中非稳定团、联刚稳定团和南苏丹特派团)、联合国毒品和犯罪问题办公室、联合国驻地协调员办公室、联合国志愿人员组织、粮食署、世卫组织、妇女署。

区域的女性联合国志愿人员比例都超过 50%，但在非洲的联合国志愿人员中，妇女占 45%，这已高于 2018 年 40% 的比例，原因是联合国志愿人员组织和联合国区域伙伴协调一致地努力，以便在非洲大陆实现性别均等。

36. 联合国志愿人员组织对女性专业人员开展了有针对性的人才外联，其人才库的登记人数增加 29%，从 2019 年的 58 254 人增加到 2020 年的 75 281 人。

37. 2020 年，对联合国志愿人员组织支持德国资助的建设和平基金促进性别平等倡议的情况进行了独立评价。约 70% 的联合国接纳实体报称，联合国志愿人员帮助增加了参与建设和平对话的妇女人数，并加强了她们开展此项工作的能力，从而从更长期来看，增强了当地社区的权能。

在线志愿人员

38. 2020 年，COVID-19 引发的旅行限制和封锁导致对远程志愿人员服务的需求增加，潜在的在线志愿人员队伍也在扩大。这一点在联合国志愿人员组织 2020 年在线志愿服务平台上显而易见：

(a) 在线志愿服务机会增加 133%，从 2019 年的 887 个增加到 2020 年的 2 068 个；

(b) 来自潜在志愿人员的申请史无前例地增长 332%，从 2019 年的 15 795 份增加到 2020 年的 68 173 份；

(c) 派往联合国实体任职的比例从 2019 年占总数的 40% 增加到 2020 年占总数的 60%。

39. 在土耳其，专门研究机器学习和人工智能的数据科学家在开发署可持续发展目标人工智能实验室在线开展志愿服务，提供社交媒体分析和软件，以提高方案效率。在苏丹，人道协调厅利用在线志愿人员翻译 20 000 个学校名称，使儿基会和教育部得以有效规划教育方案并有效利用资源。

40. 在线志愿服务申请数目极大增加，暴露了该平台的技术限制，这一限制对联合国志愿人员组织报告可靠数据的能力产生影响。根据吸取的经验教训，联合国志愿人员组织提议改变在线志愿人员的指标(见附件 5)。

与会员国之间有利于动员志愿人员的伙伴关系

41. 通过为派任会员国本国国民和其他国家国民提供全额资助，联合国志愿人员组织继续在动员联合国志愿人员方面与会员国建立伙伴关系。

42. 2020 年，联合国志愿人员组织与澳大利亚、中国、捷克共和国、芬兰、法国、德国、爱尔兰、意大利、卢森堡、日本、哈萨克斯坦、挪威、大韩民国、俄罗斯联邦、瑞典和瑞士政府合作，部署了 635 名获全额资助的志愿人员。其中 96% 是国际联合国志愿人员，62% 是联合国青年志愿人员，76% 是妇女。与孟加拉国签署了一项关于全额资助联合国志愿人员派任的新伙伴关系协议，但 COVID-19 疫情导致执行工作推迟。除上述会员国外，联合国志愿人员组织还与其他合作伙伴，

如中国香港特别行政区香港志愿服务署、泰国通武里国王科技大学和思科系统公司，就全额资助志愿人员的派任开展了合作。

43. 2020 年，瑞典政府全额资助了罹患残疾的 3 名国际联合国志愿人员和 12 名本国联合国志愿人员，法国和芬兰各自全额资助了 1 名罹患残疾的国际联合国志愿人员。这些志愿人员在开发署、妇女署和儿基会以及联合国志愿人员组织服务，扩大了在联合国系统内推广包容志愿服务的规模，这种包容志愿服务始于促进包容性联合国系统以包容残疾人的联合国志愿人员组织人才和能力发展方案，该方案自 2017 年以来由德国政府资助。

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	2020 年 目标	2020 年 成果	得分(%)	业绩
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%	
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	94%	96%	102%	

44. 联合国志愿人员组织继续注重改善联合国志愿人员福祉并提高其积极性。作为联合国志愿人员组织关照义务的一部分，2020 年为接纳实体推出了联合国合作伙伴工具包，使联合国接纳实体得以增强志愿人员的权能，以便在志愿服务周期各阶段充分发挥其潜力。

45. 2020 年，尽管 COVID-19 带来挑战，联合国志愿人员组织确保为联合国志愿人员提供了专门的学习和职业发展机会：

(a) 联合国志愿人员组织通过 20 个虚拟讲习班与 700 名联合国志愿人员进行了互动，并与开发署、儿基会、世卫组织、联阿援助团和南苏丹特派团一起为 220 名联合国志愿人员举办了 9 个定制讲习班；

(b) 联合国志愿人员组织向超过 1 000 名联合国志愿人员提供了职业咨询和心理压力辅导课程，以应对 COVID-19 疫情背景下的精神健康挑战；

(c) 联合国志愿人员组织促成联合国志愿人员参加联合国语文资格考试，使 418 名候选人获得认证。

46. 2020 年，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%。¹² 报称对其志愿服务经历感到满意的联合国志愿人员比例超过目标，达到 96%。

¹² 2020 年，7 389 名联合国志愿人员(占当年全部志愿人员的 76%)通过志愿人员报告应用程序报告了他们的派任情况。

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

组织业绩和可持续性

47. 2020 年，联合国志愿人员组织活动的财务价值总额达 2.374 亿美元，与 2019 年的 2.213 亿美元相比增加 1 610 万美元，即 7%。

48. 联合国志愿人员组织继续监测其成本，使其与财政资源和未来预测保持一致。2020 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相应增加 8%，反映了年度通货膨胀和为支持志愿人员动员和管理工作而增加的人力资源能力。

49. 会员国的未指定用途捐款构成联合国志愿人员组织机构预算的基石。2020 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数额达 860 万美元。这与 2018-2021 年战略框架期间年均 867 万美元的数额一致，与前一个即 2014-2017 年战略框架期间的年均数额相比下降 15%。¹³

50. 联合国志愿人员组织继续依靠特别志愿人员基金推动志愿服务研究和宣传、快速反应和创新解决方案。2020 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、瑞典、瑞士、泰国和土耳其。捐款总额为 620 万美元，其中包括 2020 年的利息。超过 90% 的捐款来自最大的 4 个捐助国，即德国、瑞典、瑞士和法国，表明需要进一步使特别志愿人员基金捐助方群体多样化。

51. 对本报告第 42 段提及的联合国志愿人员组织全额资助方案的捐款在 2020 年达到 1 990 万美元。

52. 联合国志愿人员组织继续通过精简征聘程序和缩短部署时间努力提高组织效率，部署时间自 2019 年以来保持稳定，本国联合国志愿人员的部署时间略有增加。COVID-19 全球疫情、相关的国际旅行限制和国内封锁以及联合国和联合国志愿人员组织行政政策调整阻碍了在许多国家的征聘，但预计 2021 年 5 月推出的新的统一志愿人员平台将有助于提高质量和推进快速部署。

数字化转型

53. 2020 年，由于获得德国政府的财政捐助，联合国志愿人员组织在数字化转型方面取得显著进展，实现了新工作流程的效率，并改善了向合作伙伴和提供的服务：

(a) 联合国志愿人员组织继续采用机器人流程自动化，以减少各种系统所需的大量重复和人工操作。新的自动化流程每年消除超过 30 000 次人工运行，从而减少了事务性工作量，使工作人员能够专注于更有价值的任务。

(b) 联合国志愿人员组织推出了一个企业服务台，由人工智能、聊天机器人和其他案例解决工具以及自助服务知识项目提供支持。2020 年，人工智能驱动的

¹³ 联合国志愿人员组织 2020 年财务概览见附件 3。

聊天机器人全天候回复了超过 150 000 次问询，平均每天 400 次，其中大多数来自潜在或在职联合国志愿人员。

三. 2020 年 COVID-19 应对工作概况

54. 2020 年，联合国志愿人员组织支持其志愿人员、联合国接纳实体伙伴和会员国应对 COVID-19 疫情带来的前所未有的挑战。作为联合国的全系统服务平台，联合国志愿人员组织借鉴其应对突发医疗和卫生事件的经验，¹⁴ 确保了以下方面的工作：

(a) 对联合国志愿人员的关照义务。在整个 2020 年，联合国志愿人员组织对需要医疗后送和滞留机场的联合国志愿人员面临的挑战作出回应，并迅速更新了行政准则，以支持志愿人员、实现远程办公和采取特别应对措施。

(b) 扩大 COVID-19 防备和应对工作规模。联合国志愿人员组织在 105 个国家和 26 个联合国实体动员了 1 000 多名联合国志愿人员，其中 85% 是本国联合国志愿人员，54% 是妇女。其中一半的志愿人员在开发署服务，开发署是社会经济复苏努力的牵头技术机构，支持紧急状况减缓和应对措施。在肯尼亚，联合国志愿人员组织的 50 名医疗卫生专家通过联合国 COVID-19 联合应对方案帮助了 14 个最脆弱的县。在印度，联合国志愿人员组织的地区青年协调员在 58 个地区开展了提高认识运动，并生产了个人防护装备，还培训了社区志愿人员，以减轻前线医疗保健工作者的负担。

(c) 利用预先确定的当地专业人员。在联合国志愿人员组织的支持下建立的国家志愿人员计划推动了快速应对 COVID-19 疫情的努力。在布基纳法索，开发署、人口基金和儿基会利用联合国志愿人员组织支持的国家志愿人员计划，部署了 9 019 名志愿人员，开展 COVID-19 宣传工作。在乌兹别克斯坦，联合国志愿人员组织培训了 2 000 名社区保健志愿人员(通过一个提高对结核病和其他慢性呼吸系统疾病的认识的联合国联合方案)，通过提高对个人卫生的认识和提供心理支持，帮助了咸海地区的 200 000 人。

(d) 支持和激励全系统行动。联合国志愿人员组织支持了关于 COVID-19 的全系统行动，从特别志愿人员基金中拿出 200 万美元，用于动员 79 个国家的国家志愿人员，并与 18 个联合国实体合作。上述大多数志愿人员的部署是为了支持机构间协调、联合方案和公共卫生应对措施。

(e) 通过在线志愿服务最大限度地支持联合国伙伴。2020 年，联合国志愿人员组织发布了 320 次针对 COVID-19 应对工作的在线派任通知，并收到 10 528 份申请。在斐济的在线志愿人员支持了开发署的太平洋加速器实验室开展 COVID-19 相关数据可视化工作，以帮助卫生系统的应对工作和危机管理，同时评估 COVID-19 对小岛屿发展中国家的影响，确定创新解决办法和干预措施。

¹⁴ 见[联合国志愿人员组织关于动员志愿人员和志愿人员团体参与突发卫生事件的指导说明](#)。

55. 自 COVID-19 疫情暴发以来，联合国志愿人员组织系统地采取应对措施，处理联合国志愿人员、联合国伙伴实体和会员国等所有合作群体面临的问题。在此期间吸取的经验教训被用于不断适应，调整应对措施，并被用于向参与全球疫苗接种工作，包括推出 COVAX 机制的联合国实体提供有针对性的支持。

四. 对联合国志愿人员组织《2018-2021 年战略框架》的评价

56. 对《2018-2021 年战略框架》的独立评价展示了在该框架的规划、执行和成果方面对内部和外部利益攸关方负责的情况，并为编制下一个即《2022-2025 年战略框架》提供学习机会。

57. 下文所确定的评价结果根据 2018-2021 年评价小组和开发署评价标准编排，突出了迄今为止在执行方面的成就和差距，以及有利因素和遇到的挑战。

相关性和一致性

58. 联合国志愿人员组织的比较优势在于它为联合国带来多样性、包容性，使联合国能够接近基层，并使青年能够参与其事。联合国志愿人员组织通过一系列全面的志愿人员模式提供灵活、及时和成本效益高的志愿人员解决方案，从而直接为联合国各实体的工作作出贡献。尽管因 COVID-19 而面临挑战，联合国志愿人员组织发挥全球召集作用，从而得以与红十字会与红新月会国际联合会一道，根据将志愿服务纳入《2030 年议程》的行动计划，牵头召开一次包容各方的参与式全球技术会议。根据现行《战略框架》，联合国志愿人员组织制作了优质知识产品(例如《世界志愿服务状况》报告)，并支持会员国开发志愿人员基础设施，拟订法律框架和政策，促进南南合作。

效率

59. 此次评价发现，在促进《战略框架》所载成果和结果方面，人力和财政资源得到了有效利用。系统和流程得到了改进，以减少和控制成本，更好地与财政资源和未来预测保持一致。联合国志愿人员组织的管理效率年同比有所提高，从 2018 年的 8% 提高到 2020 年的 6%(《2014-2017 年战略框架》中的基线为 9.75%)。这主要归因于动员水平提高、相关费用回收增加，加之费用降低。

实效

60. 联合国志愿人员组织正在通过有效的执行机制实现《战略框架》的预期成果，取得了多项关键成就，而且重要证据显示进展顺利。在成果 1 下，联合国志愿人员组织在以下方面超过了目标：支持会员国将志愿服务数据纳入自愿国家报告以及非联合国志愿人员参与志愿服务。在产出层面，联合国志愿人员组织在以下方面超过了大多数目标：支助的志愿人员计划数目、获得支助制定志愿服务的政策和立法的会员国数目以及参加的行动计划伙伴数目。

61. 由于在《2018-2021 年战略框架》期间高度重视动员工作，联合国志愿人员组织超过了成果 2 下全部两项指标的以下目标：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和请联合国志愿人员组织参与的联合国伙伴

数量。在产出层面，联合国志愿人员组织超过了 2 项指标的目标，即通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的人数(现场)和通过联合国志愿人员组织参加志愿服务的月数(现场)。关于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的一项指标略低于 94% 的目标。联合国志愿人员组织合作伙伴积极评价了联合国志愿人员对以下方面所作贡献：提高对《2030 年议程》的认识(87%)、促成公民驱动的监测(83%)和推动《2030 年议程》方案执行工作(96%)。关于机构实效，联合国志愿人员组织提高了它在现行《战略框架》下活动的财务价值。联合国志愿人员组织从开发署获得经常资源，特别志愿人员基金和全额资助捐款年同比均有增长。通过在 2021 年推出新工具和新系统，联合国志愿人员组织雄心勃勃的数字化转型进程预计将加强该组织的整体实效。

可持续性

62. 此次评价认为，联合国志愿人员组织对《战略框架》成果的贡献今后可能会持续。制定该框架时的机构环境具备以下特点：储备不断减少、核心捐款呈下降趋势和下行的复苏预测。该框架的实施有助于恢复本组织的财务健康。侧重动员是实现这一目标的基础，但侧重成果 1 可能有利于联合国志愿人员组织更长期的可持续性，并确保在当前环境下继续保持组织相关性和比较优势。志愿服务方面的知识、证据和政策发展正在推动成果的可持续性。在《2018-2021 年战略框架》下，联合国志愿人员组织的高质量知识产品提高了该组织在志愿服务研究方面的可信度和地位，凸显了该组织的潜力，即可在志愿服务方面作为知识中间人发挥更大作用，推动实现可持续发展目标。

五. 联合国志愿人员组织对未来的展望

63. 根据 2020 年取得的成果和吸取的经验教训，在《2018-2021 年战略框架》的最后一年，联合国志愿人员组织将侧重于若干关键优先领域：

(a) 作为一项当务之急，继续与联合国伙伴合作，提供有技能和敬业的人才，以满足这些伙伴不断变化的需求，包括应对 COVID-19 疫情和在疫后重建得更好。

(b) 促进志愿服务，使其成为可持续发展的变革性加速器，并通过联合国伙伴关系努力以及 2021 年出版的下一个三年一度的旗舰出版物《世界志愿服务状况报告》，促进生成知识和证据。

(c) 通过以下活动继续支持联合国改革：在国家一级与开发署和联合国发展系统其他伙伴密切协作；提高效率；向多国办事处提供特别支持；在国家、区域和全球各级积极推动联合国协调机制。

(d) 通过启动统一志愿人员平台加速该组织数字化转型，同时加强在线志愿服务；修订联合国志愿人员的服务条件；进一步精简业务流程；逐步调整联合国志愿人员组织的机构设置。

(e) 根据联合国会员国通过四年度全面政策审查提供的战略指导和在现行《战略框架》期间吸取的经验教训，制定联合国志愿人员组织《2022-2025 年战

略框架》，这将加强该组织作为全系统的联合国服务机构和《2030 年议程》志愿服务全球倡导者的作用。

(f) 继续与联合国伙伴合作，特别是在非洲合作，提高女性志愿人员的比例，以便在所有区域的联合国志愿人员中实现性别均等。

64. 正如过去的证据所示，志愿行动对于应对和战胜危机、实现可持续发展目标至关重要，这一点在此次全球疫情期间变得更加明显。秘书长在 2020 年 12 月 5 日国际志愿人员日指出：“随着我们逐渐从疫情中恢复过来，志愿人员将在加速向绿色、包容和公正的经济转型方面发挥关键作用”。联合国志愿人员组织已做好准备，随时能够在 COVID-19 疫后恢复工作和行动十年中发挥作用。
