关于推进全省志愿服务制度化的实施意见

豫文明[2014]5号

各省辖市、省直管县（市）文明委，省直文明委，省文明委各成员单位：

为深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神，建立健全志愿服务制度，进一步壮大志愿者队伍，完善社会志愿服务体系，推动志愿服务活动经常化制度化，根据中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》（文明委[2014]3号），结合我省实际，提出如下实施意见。

一、   推进志愿服务制度化的重要意义和指导思想

**1、充分认识推进志愿服务制度化的重要意义**。开展志愿服务，是创新社会治理的有效途径，是培育和践行社会主义核心价值观的有力抓手，是大力推进文明河南建设的生动实践。近年来，全省广大志愿者围绕扶危济困、应急救援、大型活动等，广泛开展形式多样的志愿服务活动，志愿精神日益深入人心，志愿者队伍不断发展壮大，志愿服务阵地建设不断加强，志愿服务的热潮在城乡基层蓬勃兴起。但从整体上看，我省志愿服务还处于起始阶段，存在着活动开展不够经常、体制机制不够完善、服务针对性和实效性不够强等问题。解决这些问题，关键在于健全志愿服务制度。推进志愿服务制度化，对于进一步鼓励和规范志愿服务活动，推动志愿服务持续健康发展；对于进一步加强社会主义思想道德建设，形成我为人人、人人为我的社会氛围；对于更好地凝聚人心、汇聚力量，加快实现中原崛起、河南振兴、富民强省的奋斗目标，具有十分重要的意义。

**2、推进志愿服务制度化的指导思想。**深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神，贯彻落实习近平总书记系列讲话精神，贯彻落实省委省政府重大决策部署，以文明河南建设为统领，以形成“做文明人、办文明事”社会风尚为目标，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，建立完善长效工作机制和活动运行机制，推动志愿服务制度化常态化，促进志愿服务活动广泛持久深入开展，提高全社会的思想道德素质，努力形成良好的社会风尚和融洽的人际关系。

二、加强志愿服务制度建设

**3、规范志愿者招募注册制度。**要坚持以需求为导向，根据群众的实际需要，由城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，及时发布志愿者招募信息，根据标准和条件，吸纳公民参加志愿服务活动。依托各省辖市志愿服务注册平台，搭建全省志愿服务信息平台，为有意愿的群众进行登记注册。鼓励实名注册，便于志愿者多地服务时长的汇总和志愿服务数据的异地转移及接续。鼓励各单位就近就便到所在社区进行注册，开展志愿服务活动。

**4、建立志愿者培训管理制度。**城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，要坚持培训和服务并重的原则，根据志愿服务需求项目，制定年度培训计划，通过集中辅导、座谈交流、案例分析等方式，开展志愿服务文化培训和文明交通引导、救援救护、心理辅导、赛会礼仪等相关知识的培训，不断提高志愿者的服务能力和服务水平。加强社区志愿服务管理，主要采取“社会工作者带志愿者”的活动方式，组织志愿者在社会工作者的带领和安排下开展志愿服务。

**5、规范志愿服务记录制度。**要坚持及时、完整、准确、安全原则，由城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，以纸质和电子数据记录志愿者参加志愿服务的信息（包括志愿者的个人基本信息、志愿服务信息、培训信息、表彰奖励信息、被投诉信息等）。同时安排专门人员对志愿服务记录进行确认、录入、储存、更新和保护，并接受登记管理机关或者业务主管部门对志愿服务记录工作的监督管理。志愿者需要查询本人志愿服务记录或者因升学、入伍、就业等原因需要出具本人参加志愿服务证明的，志愿服务组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当及时如实提供。

**6、健全志愿服务激励制度。**要建立志愿服务星级认定制度、嘉许制度和回馈制度。参照国家民政部关于志愿服务记录时长和星级评定的标准，对志愿者给予相应的星级认定。对优秀志愿者进行表彰、褒扬和嘉奖，授予荣誉称号。鼓励有关单位在招生、招聘时，同等条件下优先录取、录用、聘用有良好志愿服务记录的志愿者，并作为评先创优的重要条件。鼓励博物馆、公共图书馆、体育场馆等公共文化体育设施和场馆，对有良好志愿服务记录的志愿者免费或者优惠开放。鼓励医疗卫生部门对有良好志愿服务记录的志愿者给予优惠或优待。各地各有关部门要研究制定志愿服务激励和嘉奖措施。回馈要适度，充分体现志愿服务自愿、无偿、利他的特点，不能搞成等价交换。

**7、完善政策和法律保障。**各有关部门要制定具体政策措施，把志愿服务的要求融入各项经济、社会政策之中，体现到市民公约、村规民约、学生守则、行业规范之中，提倡和鼓励志愿服务的行为，维护志愿者的正当权益，形成崇尚志愿服务的社会氛围。要把志愿服务活动纳入文明城市、文明村镇、文明单位创建活动，作为考核的重要指标。要研究制定学生志愿服务管理办法，鼓励在校学生人人参加志愿服务，可将大学生志愿服务活动折算成社会实践学分。根据志愿服务活动的需要，为志愿者购买必要保险、提供基本保障。加快推进全省志愿服务组织相关地方性法规建设。

三、加强志愿服务队伍建设

**8、建立健全党（团）员志愿服务队伍。**充分发挥广大党（团）员干部在志愿服务活动中的表率作用，发挥个人优长，带头参与活动，带头服务群众，带头弘扬正气，通过参与志愿服务活动，进一步树立群众观念，培育宗旨意识，密切党群干群关系；在开展志愿服务活动中，修炼个人品格、提升思想境界、丰富人生阅历；在为群众多办实事好事中，树形象、转作风、带民风，促进社会和谐，推动科学发展。

**9、健全文明单位志愿服务队伍。**依托各级各类文明单位，层层建设志愿服务队伍。发挥部门优势，突出窗口行业，建立各种志愿服务组织，负责规划本单位的年度志愿服务活动，组织本单位志愿者的注册、管理和活动记录，为单位职工开展活动、奉献爱心搭建平台。要把文明单位志愿服务队伍建设，与单位职工思想道德建设、机关文化建设、企业文化建设、校园文化建设等结合起来，通过开展志愿服务活动，不断提升职工文明素质和单位文明形象。

**10、建立社区志愿服务队伍。**组织社区老党员、老干部、老教师、老战士、老模范等“五老”人员和物业服务企业，建立社区志愿服务队伍。明确专兼职志愿服务管理人员，负责社区志愿服务的管理。充分发挥社区居民的主体作用，培育一批社区志愿服务热心人和骨干力量，分门别类成立帮扶、支教、家政、文艺、书法等多种志愿服务队。以“邻里守望”为主题，以空巢老人、残疾人、农民工子女等为重点服务对象，广泛开展社区家政、心理疏导、医疗保健、法律援助等多种志愿服务活动。鼓励签约一批文艺专家、文化名人等为“文明使者”，深入社区志愿服务站开展文艺和文化服务活动。深化红十字应急救护志愿服务进社区活动。

**11、组建一批文化和文艺志愿服务队伍。**以服务基层群众为目的，依托惠民工程、重要节日纪念日等，运用多种文化艺术形式，动员社会各方力量，开展形式多样的文化志愿服务活动，丰富基层公共文化产品和服务供给。扎实推进“双百名艺术家走基层、进社区、到校园”活动，通过文艺志愿者深入校园、社区、企业、村镇等，开展艺术支教、文艺培训、文艺演出等活动，活跃城乡基层文化生活，满足群众多方面的精神文化需求。

**12、健全青年、巾帼、助残、红十字等志愿服务队伍。**充分发挥团委、妇联、残联、红十字等群团组织的优势，把志愿服务做到各自联系的人群中，壮大力量，深化活动，巩固品牌，产生更多更大影响。

**13、大力发展各类志愿服务组织。**重视发挥各类民间组织特别是慈善机构和非营利性社会团体的作用，推动志愿服务组织之间的合作和交流。通过各级志愿服务协会和联合会等组织，把分散的志愿服务力量整合起来。鼓励和引导公益慈善类、城乡社区服务类社会组织到社区开展志愿服务。

四、加强对志愿服务制度化的组织推动

**14、加强志愿服务组织领导。**各级党委和政府要把志愿服务融入城乡社区治理，作为加强精神文明建设的重要任务，摆上议事日程，切实抓紧抓好。各级文明委要加强总体规划、协调指导、督促检查。要抓紧健全工作机构，配备专职人员，设立专项经费，保障志愿服务各项工作有效推进、持续开展。要在各级文明委领导下，成立由文明办牵头，民政、文化、卫生、工会、团委、妇联、文联、残联、科协、红十字会等共同参加的志愿服务活动领导协调小组。文明办要发挥好牵头作用，加强与各方面的联系沟通，认真做好组织协调工作，推动志愿服务制度化发展。各有关部门要发挥自身优势，制定相关政策措施，各负其责，密切配合，形成共同推进志愿服务制度化的良好局面。

**15、营造志愿服务浓厚氛围。**要大力弘扬中华传统美德，赋予志愿服务深厚的传统文化内涵。要发挥新闻媒体传播社会主流价值的主渠道作用，发挥精神文化产品育人化人的重要功能，以公益广告、新闻报道、影视创作、讲座论坛、手机报等形式，积极营造有利于志愿服务的舆论文化环境。要通过组织开展演讲比赛、征文、研讨会、座谈会等活动，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，广泛普及服务他人、奉献社会的志愿服务理念，培育全社会志愿服务文化自觉，使讲道德、尊道德、守道德成为人们基本生活方式。

**16、加强“文明使者”志愿服务站建设**。“文明使者”志愿服务站是推进志愿服务制度化、常态化的重要平台，必须进一步加大建设力度。要在车站、广场、医院、游园、旅游景点等人群密集的公共场所和窗口单位，普遍建立“文明使者”志愿服务站（点）。对于已经建成的“文明使者”志愿服务站，要加强管理，健全运行机制，充分发挥作用。同时，要按照有统一标识、有办公场所、有志愿者队伍、有管理制度、有工作台账、有服务项目，落实志愿服务活动的“六有一落实”要求，在城乡社区全面推进“文明使者”志愿服务站建设，实现全覆盖。

**17、加大对志愿服务活动投入。**要采取政府投入、社会捐助、联合会（协会）募集资金等多种方式，加强志愿服务阵地建设，做好对各级各类志愿服务队伍的培训；采取政府购买公益岗位等形式，推动社区志愿服务活动有人对接、有人管理、有人记录。对志愿服务活动实行项目化管理，加大培育引导和支持力度，保障各项志愿服务活动正常开展。

各地各有关单位要根据本意见的精神，结合实际，制定贯彻落实的实施方案和具体措施。

 河南省精神文明建设指导委员会

                          2014年4月17日