**中央文明办《社区志愿服务方案》**

（文明办﹝2014﹞2号）

　　为贯彻落实中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》，推进社区志愿服务活动经常化制度化，现就社区志愿服务提出如下方案。

　　一、总的思路

　 　坚持把开展志愿服务与创新社区治理结合起来，与学雷锋活动结合起来，大力培育和践行社会主义核心价值观，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精 神，以关爱空巢老人、留守儿童、残疾人为重点，广泛开展形式多样的志愿服务活动，建立完善长效工作机制和活动运行机制，推进社区志愿服务制度化，促进学雷 锋活动常态化，营造我为人人、人人为我的良好社会风尚。

　　二、工作流程

　　1、采集需求、设计项目。坚持以需求为导向，组织社区工作人员、楼组长到空巢老人、留守儿童、残疾人等困难群众家中，了解他们的志愿服务需求，并以此为依据，有针对性地设计志愿服务活动项目，为社区居民关爱他人、奉献社会搭建平台。

　 　2、发布信息、招募注册。志愿服务活动项目确定后，社区及时发布招募信息，明确志愿服务所需的条件和要求，吸纳社区居民报名参加。依托全国志愿者队伍建 设信息系统等志愿服务信息平台，为有意愿、能胜任的居民进行登记注册。登记注册时，由居民提供个人基本信息，包括姓名、性别、年龄、身份证号、服务技能、 服务时间和联系方式。由社区审核后予以登记注册，并发放《志愿者证》。

　 　3、组织培训、加强管理。坚持培训与服务并重的原则，由社区根据志愿服务项目的要求，通过集中辅导、座谈交流、案例分析等方式，对志愿者进行相关知识和技能培训。培训工作要定期进行，特别要重视志愿者骨干的培养。依托社区综合服务设施建立志愿服务站点，跟踪掌握志愿者接受培训、参加服务的情况，合理安排 服务时间和服务任务，实现志愿者、服务对象和活动项目的有效衔接。

　 　4、开展活动、提供服务。围绕家政服务、文体活动、心理疏导、医疗保健、法律服务等内容，广泛开展形式多样的志愿服务活动，力争覆盖困难群众所需的各种 服务。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，有针对性地开展服务。推动企业、机关、学校、医院等成立志愿服务队进社 区服务，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。

　 　5、做好记录、建立台帐。志愿服务活动结束后，社区按照民政部《志愿服务记录办法》确定的内容、格式和记录方式，对志愿者的服务进行及时、完整、准确记录，为表彰激励提供依据。服务记录要记录在《志愿者证》上，注明服务时间、服务内容和服务质量等。社区建立志愿服务台帐，把志愿者的服务记录汇总在统一的 信息平台上，并做到互联互通，使服务记录能够异地转移和接续。

　 　6、激励嘉许、适度回馈。建立志愿者星级认定制度，根据民政部确定的认定标准，志愿服务累计达到100小时、300小时、600小时、1000小时和 1500小时的志愿者，可依次认定为一至五星级志愿者。建立志愿者嘉许制度，对优秀志愿者进行褒扬和嘉奖，授予荣誉称号。建立志愿服务回馈制度，志愿者可以利用参加志愿服务的工时，适度换取一定的社区服务，同时在就学、就业、就医等方面享受优惠或优待。

　　三、工作要求

　　1、切实加强组织领导。要把社区志愿服务活动融入城乡社区治理，作为文明社区创建的重要任务，充分发挥社区的主导作用，加强协调指导和制度设计，推进社区志愿服务经常化制度化发展。

　　2、突出思想道德内涵。要把培育和践行社会主义核心价值观融入活动全过程和各方面，大力弘扬中华传统美德，切实加强公民道德建设，引导人们在参加志愿服务的实践中，深化对社会主义核心价值观的理解认同，成为人们的精神追求和自觉行动。

　　3、吸引居民积极参与。要立足群众乐于参与、便与参与，精心设计接地气的项目，广泛开展顺民意的活动，激发社区居民的参与热情，扩大活动的覆盖面，提高活动的实效性，推动志愿服务活动进社区、进家庭。