

云南省精神文明建设指导委员会文件

云文明委〔2014〕3号

关于推进云岭志愿服务制度化的实施意见

各州市精神文明建设指导委员会，省文明委各成员单位，省级有关部委办厅局，各人民团体，各大专院校，中央驻滇各有关单位：

为深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神，认真贯彻落实中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》（文明委〔2014〕3号）、中央文明办《关于印发〈社区志愿服务方案〉的通知》（文明办〔2014〕2号）和省文明委《关于深入开展“云岭”志愿服务活动的指导意见》（云文明委〔2013〕5号）精神，进一步推动全省志愿服务活动常态化、制度化，现提出如下实施意见。

一、推进云岭志愿服务制度化的重要意义和指导思想

1、充分认识推进云岭志愿服务制度化的重要意义。志愿服

务是社会文明程度的重要标志，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重要内容。我省集边疆、民族、贫困、山区为一体，在全省广泛深入开展志愿服务活动，推进云岭志愿服务制度化，有利于搭建更多公众传递爱心、奉献社会的有效载体和便利通道；有利于发挥群众的主体作用，激发群众的参与热情，提振全社会扶贫济困、做好事做善事做志愿者的积极性；有利于壮大志愿者队伍，提高公民道德素质，推动形成公益性、社会性、自愿性、经常性的志愿服务社会氛围，营造我为人人、人人为我的良好社会风尚，为谱写实现中国梦的云南篇章凝聚正能量。

2、推进云岭志愿服务制度化的指导思想。高举中国特色社会主义伟大旗帜，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神，坚持把开展志愿服务与创新社会治理、学雷锋活动结合起来，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，积极构建云南特色志愿服务制度，推动全省志愿服务活动广泛深入开展。

二、建立健全云岭志愿服务制度

3、规范志愿者招募注册。进一步建立健全志愿者招募、注册、登记等环节的制度，为加强队伍建设提供保障。要依托政府机关、企事业单位、高校、志愿服务机构、公益慈善社团、城乡社区、社会服务机构等，及时发布志愿者招募信息，列出标准和

条件，最大范围地吸收志愿者。要积极推进城乡社区、社会服务机构志愿服务站建设，进一步健全青年志愿服务站（点），积极依托全国志愿者队伍建设管理信息系统、云南青年志愿者等网络平台，在社区志愿服务站（点）开展志愿者、志愿服务组织实名注册登记，建立健全电子管理档案，并按照类别建立云岭志愿服务人才信息资源库。

4、**加强志愿者的培训和管理。**把做好志愿者培训，提升志愿者素质，培养志愿者骨干，作为志愿服务制度化建设的重要措施。坚持培训与服务并重的原则，突出行业分类和特长培训相结合的管理培训方式，根据志愿服务项目需求，由志愿服务机构、公益慈善社团、城乡社区、社会服务机构，以及民政、司法、环保、卫生、工会、共青团、妇联、红十字会、文联、科协、残联、老龄等部门，通过集中辅导、座谈交流、案例分析、岗前培训等方式，对志愿者进行志愿服务理念、精神、技能、方式方法等教育和培训，不断提高服务意识、能力和水平。同时，注重对志愿服务中坚力量的锻炼和培训，重点加强对骨干志愿者的选拔和培训，为建立高素质的志愿者队伍奠定基础。

5、**建立志愿者服务登记制度。**要认真总结前期志愿服务记录试点工作经验，及时制定出台《云南省云岭志愿服务记录办法》，健全志愿服务的记录标准、查询办法、证明渠道、回馈机制、监督措施等，确保志愿服务活动有章可循、有据可查。要组织城乡社区志愿服务站（点）、公益慈善社团、社会服务机构等，

围绕志愿服务记录重点环节，规范操作流程与记录格式，完善工作标准，对志愿者的服务进行及时、完整、准确记录，为评价和表彰激励提供依据。同时，要建立志愿服务记录转移共享制度，做好服务记录的异地转移和接续，保护好志愿者的积极性。

6、**建立志愿服务供需对接制度。**要以便民利民乐民为导向，积极通过网络、手机、广播、电视、社区宣传栏、公告牌等形式，健全志愿服务信息发布制度，定期公布服务项目信息，建立志愿服务供给信息源。要以需求为导向，通过社区志愿服务站（点），及时收集社区居民的志愿服务需求，建立民情信息（需求）源。通过各类志愿者、志愿服务组织的协调，实现信息共享、供需对接，为社区居民提供“菜单式”志愿服务。

7、**完善激励回馈机制。**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志愿者。建立志愿服务回馈嘉许制度，志愿者可利用参加志愿服务的工时，适度换取一定社区服务，同时在学习、就业、创业、就医等方面享受优惠或优待。要组织开展每两年一届的寻找“云岭最美志愿者”和评选“云岭最美志愿服务组织”活动，对先进个人和先进集体给予精神嘉奖和物质奖励。

8、**完善政策和法律保障。**要认真总结志愿服务工作经验，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、行业规范当中，提倡和鼓励志愿服务

行为，维护志愿者正当权益。要积极探索将志愿服务纳入学校教育试点，制定出台学生志愿服务活动管理办法。抓紧研究出台《云南省志愿服务条例》，为志愿服务制度化提供有力的法律保障。

三、推进社区志愿服务常态化

9、把社区作为志愿服务的重点。社区是社会的细胞，志愿服务重点在社区、基础在社区、关键在社区。要把城乡社区作为志愿服务活动的主要场所，作为创新社会治理的主战场，作为培育和践行社会主义核心价值观的重要平台，在社区开展经常性的志愿服务活动。要进一步加强社区基础设施建设和党组织建设，为社区志愿服务活动提供基础条件和组织保障。

10、把社区居民当作志愿服务的主角。居民是社区的主体，社区志愿服务活动必须围绕社区居民开展。要充分发挥社区居民的主体作用和主人翁精神，调动他们的积极性和参与热情，广泛开展志愿服务活动。坚持贴近实际、贴近生活、贴近群众的要求，以关爱社区失能老人、农民工、留守儿童、残疾人等为服务重点，积极推行“社工+志愿者”的社区志愿服务模式，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，精心设计群众乐于参与、便于参与的活动项目，提供人性化、个性化的服务，把志愿服务活动做进城乡基层、做进社区、做进家庭。

11、完善社区志愿服务工作流程。一是做好项目设计。以社

区居民需求为导向，收集居民志愿服务需求，有针对性地设计服务项目，为社区居民关爱他人、奉献社会提供平台。二是做好信息发布。志愿服务项目设计完成后，及时发布项目信息，列出招募标准和条件。三是做好招募注册。通过社区志愿服务站（点），依托网络平台，为有意愿、能胜任的居民进行注册登记，并核发《志愿者证书》。四是做好培训管理。根据志愿服务项目要求，依托社区学习室、图书馆、驻区公共单位等综合服务设施，定期对志愿者进行相关知识和技能培训。同时，要重视对志愿者骨干的培养。五是做好项目实施。采取社会工作者带志愿者的方式，组织实施好已确定的志愿服务项目。六是做好活动记录。志愿服务活动结束后，按照《云南省云岭志愿服务记录办法》，对志愿者的服务进行记录，建立台帐，为表彰激励提供依据。七是做好激励嘉许回馈。根据志愿服务记录标准，对达到星级标准的志愿者进行认定，评定星级；对优秀志愿者进行褒扬和嘉奖；对具备享受回馈条件的志愿者，用其参加服务的工时兑现适度的社区服务，保护志愿者的积极性。

四、发挥党员和公职人员志愿服务主力军的作用

12、发挥基层党组织的核心引领作用。要以加强基层服务型党组织建设为抓手，把志愿服务纳入党建范围，在志愿服务工作中，形成以党组织为核心、全社会共同参与的志愿服务工作格局。各级基层党组织要把共产党员志愿服务情况作为党的建设的重要内容，纳入基层党组织年度考核范围，认真研究谋划，统筹

安排部署，推动基层党组织、党员开展丰富多彩的志愿服务活动。各地各部门要培养和树立一批志愿服务先进基层党组织、优秀共产党员志愿者。要注重加强基层共青团组织建设，发挥青年志愿者队伍的生力军作用，使志愿精神薪火相传。

13、**发挥党员的骨干带动作用。**党员志愿服务是指党员干部在没有行使职务权力的情况下，以普通群众平等身份，有情有义地服务群众的活動。要进一步贯彻落实中央《关于加强基层服务型党组织建设》、《关于完善党员干部直接联系群众制度的意见》等文件精神，每一名共产党员要带头到所在社区的志愿服务站（点）注册登记成为社区党员志愿者，带头参与活动，深入基层、深入社区，转换角色、亮明身份，自愿、无偿地服务群众、奉献社会，树立党员的形象，扛起党员的旗帜。

14、**动员组织公职人员带头开展志愿服务。**要动员组织公职人员深入群众、服务基层，组织机关干部、企事业单位职工就近就便到社区志愿服务站（点）登记注册成为社区公职人员志愿者，与社区挂钩、与社区居民结对，积极开展社区志愿服务，弘扬社会正气，展示主流价值，充分发挥公职人员在志愿服务中的带头示范作用。

15、**推动党员、公职人员志愿服务活动常态化。**把每年3月5日“学雷锋纪念日”、6月“中国—南亚博览会”会期、12月5日“国际志愿者日”，确定为“云岭志愿者服务日”，动员组织全社会开展集中活动。倡导全省党员、公职人员每年从双休日和节

假日中拿出7天以上时间（服务时长累计不少于40小时），通过本单位组织动员或以个人、家庭参与等形式，主动参与志愿服务活动，随时、随地、随手传递爱心。

五、推进云岭志愿服务制度化的保障措施

16、健全志愿服务领导体制。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，摆上重要议事日程，切实抓紧抓好。进一步建立健全“文明委领导、文明办牵头、各有关部门各负其责齐抓共管”的领导体制和工作机制；各级文明委要加强志愿服务的总体规划、协调指导、督促检查，把党政各部门、社会各方面的力量调动起来，积极构建以党组织为核心、以党员为骨干、全社会共同参与的志愿服务工作格局；各级文明办要发挥好牵头协调作用，加强与各有关方面的联系沟通，扎实做好服务工作；各相关部门要发挥好职能作用，各负其责、各展所长，密切配合，形成工作合力。

17、培育志愿服务文化。要深入贯彻落实中央《关于培育和践行社会主义核心价值观的意见》，营造有利于弘扬社会主义核心价值观、培育志愿服务文化的良好氛围。要切实加大志愿服务的宣传力度，建立统筹规划、共同参与、协调推进的志愿服务宣传工作机制，推动志愿服务文化的普及。要总结推广“邻里守望”志愿服务活动的案例经验，宣传道德模范、身边好人和优秀志愿者的先进事迹，发挥典型的带动辐射效应，积极倡导存好心、做好事、当好人、有好报的社会风尚，引导人们向往和追求

讲道德、尊道德、守道德的生活。要发挥精神文化产品育人化人的重要功能，通过生动感人的文艺作品和丰富多彩的文化活动，吸引凝聚更多的人加入志愿服务行列，使志愿服务成为一种文化自觉。

18、加大投入，提供保障。各级各部门要进一步加大对志愿服务工作的人力、财力、物力投入。各级党委、政府要保证志愿服务工作必要的专项工作经费，要在志愿服务专项基金（或资金）的募集上发挥政府投入的引导作用，支持和鼓励企事业单位、公募性基金会、社会组织、公民个人等为开展志愿服务活动提供必要的资助。积极探索志愿服务活动经费的社会化筹资方式，形成多渠道、多元化的筹资机制，为志愿服务活动开展提供必要的保障。

云南省精神文明建设指导委员会

2014年7月17日

云南省精神文明建设指导委员会办公室 2014年7月17日印发

(共印 350 份)