**湛江市精神文明建设委员会办公室**

**湛江市民政局**

**共青团湛江市委员会**

**湛江市志愿服务联合会**

湛文明办〔2018〕31号

关于印发《关于推进湛江市社区志愿服务

制度化建设实施方案》的通知

各县（市、区）文明办、民政局、团委、志愿服务组织，市各有关单位：

现将《关于推进湛江市社区志愿服务制度化建设实施方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

附件：1.关于推进湛江市社区志愿服务制度化建设实施方案

2.XXX社区志愿服务站点管理制度

3.XXX社区志愿服务站领导小组

4.XXX社区志愿服务站招募注册制度

5.XXX社区志愿服务站服务运行机制

6.XXX社区志愿服务站义工守则

7.XXX社区志愿服务站工作流程图

湛江市精神文明建设委员会办公室　 湛江市民政局

共青团湛江市委员会 湛江市志愿服务联合会

2018年4月9日

（联系人：陈思宇，联系电话：3991212；15766634939）

附件1

关于推进湛江市社区志愿服务

制度化建设实施方案

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，全面落实湛江市精神文明建设委员会《关于加快发展湛江志愿服务事业的实施意见》（湛文明委〔2016〕17号）精神,进一步加强我市志愿服务工作，提升社会文明程度,现就我市社区志愿服务制度化建设提出如下工作方案。

一、指导思想

全面贯彻党的十九大精神，坚持以习近平总书记新时代中国特色社会主义思想为指导，以“四个走在全国前列”为总纲，以推进我市志愿服务制度建设为目标，以拓展志愿服务的范围和领域为重点，坚持以社会主义核心价值观为引领，认真践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务理念，加强志愿服务站点建设，引领更多的湛江市民参与到社区志愿服务，推动社区志愿服务活动常态化、制度化，促进社会文明进步，营造“我为人人、人人为我”的良好社会风尚。

1. 全面加强社区志愿服务站点建设

加强志愿服务站点是推进社区志愿服务制度化的基本要求，也是我市志愿服务工作存在的突出问题。今年11月底前，我市所有社区都要完成一个志愿服务站点建设的任务。各社区志愿服务站点建设要坚持以“五有”为标准：

（一）有服务场所。社区根据场地实际科学选点，可以依托社区服务中心、办公场所设立站点，并设有独立的志愿服务岗位，配备必要的办公室设备。

（二）有统一标识。制定整齐划一的志愿服务标识，放有“志愿服务台”牌。服务期间，志愿者须按要求统一穿着志愿者服装。

（三）有志愿队伍。通过志愿者招募、社区自建，发掘发展有固定时间、有常态化活动、符合站点定位的社区志愿服务队伍。

（四）有管理制度。社区志愿服务站根据自身实际制定站点相关工作制度，并实现上墙，严格按照管理制度的条例进行日常管理。包括组织领导、招募注册、服务项目、义工守则、工作流程等，切实加强志愿服务站的制度化建设。

（五）有工作台账。社区志愿服务站应建立志愿服务活动台账。制作详细的活动记录，建立电子档案，对志愿者的服务进行及时、完整、准确记录，注明服务时长、服务内容和服务质量等，为表彰激励提供依据。社区应把志愿者的服务记录统一录入“i志愿”系统，实现互联互通，使服务记录能够异地转移和接续。

1. 工作流程

（一）采集需求、设计项目。坚持以需求为导向，组织社区工作人员、业主委员会成员到空巢老人、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。

（二）发布信息、招募注册。志愿服务活动项目确定后，社区通过“i志愿”系统及时发布招募信息，明确志愿服务所需的条件和要求，吸纳社区居民、社会人员报名参加。依托“i志愿”系统，指导志愿者进行登记注册。登记注册时，志愿者需按社区要求，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等，由社区审核后予以登记在册，作为资料归档保存。

（三）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。社区志愿服务站点负责人要不定期跟踪反馈，及时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。

（四）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、消防应急等社区服务内容，广泛开展形式多样的志愿服务活动，力争覆盖社区困难群众所需的各种服务。加强“社工+义工”联动机制，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。

（五）做好记录、建立台账。志愿服务活动结束后，社区按照创文指标，建立志愿服务台账，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《志愿者服务情况登记册》上，注明服务时间、服务内容和服务质量等。同时，把志愿者的服务记录统一汇总在“i志愿”系统上，实现互联互通，使服务记录能够异地转移和接续。

（六）激励嘉许、适度回馈。社区应严格按照星级志愿者评定标准，准确对星级志愿者进行验证，根据服务时长依次认定为一至五星级志愿者。社区可根据自身实际，建立社区志愿者嘉许制度，对本社区优秀志愿者进行褒扬和嘉奖，授予荣誉称号，为推选为市级以上优秀志愿者提供依据；建立社区志愿服务回馈制度，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。

四、活动项目

（一）关爱孤寡老人、空巢老人志愿服务。组织志愿者以结对帮扶的形式，到社区为孤寡老人提供送餐、购物、清洁等生活照料服务，提供拉家常、生日问候、节日探访等亲情陪伴服务，为经济困难老人提供帮助。

（二）关爱留守、孤残儿童志愿服务。依托市、区残联，招募组建社区助残志愿服务队，对社区留守、孤残儿童进行生活照料和亲情关爱；向家长宣传普及家庭教育科学知识，提升留守儿童家长教育子女的意识和能力。依托社区公共服务设施，组织大学生志愿者为放学孩子提供课后辅导、托管服务等，化解小学生下午下课后看管难的问题。

（三）文化推广志愿服务。依托市、区文联，老年大学学校，组建社区文艺志愿服务队，举办社区广场舞大赛、体育比赛、棋艺会等形式多样的社区文化活动，丰富社区精神文化生活。

（四）专业志愿服务队伍进社区开展志愿服务。社区要参照“五有”标准为开展志愿服务活动协调场地，与文化部门、卫计部门、司法部门、环保部门、消防局等部门通力合作，组织文化、医疗卫生、法律、环保、消防等专业志愿服务队伍，在社区定期开展志愿服务活动。

五、工作要求

（一）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。

（二）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。

（三）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。

附件2

XXX社区志愿服务站管理制度

(仅供参考)

为了加强XXX社区志愿服务站的管理，以社区居民为主要服务对象，坚持志愿服务与社区服务相结合，坚持员工志愿者与社区居民志愿者相配合，特制定本制度：

1. 以社区党支部、街道办和社区服务中心为主的“三位一体”管理机构、加强沟通协调，实现信息共享、资源共享、成果共享。
2. 站点以社区专员为主、通过“i志愿”平台等方式向社会公布志愿服务活动的时间、地点、内容和联系方式，广泛招募志愿者参与社区志愿服务。
3. 志愿服务站点应设置明显志愿服务标识（志愿服务台、志愿服务牌匾等），挂牌上岗，专人处理社区日常事物。
4. 实现制度上墙，包括组织领导、招募注册、活动项目、义工守则、工作流程等
5. 每月组织2-3次社区志愿服务活动，主要参与和配合社区志愿服务活动，志愿服务活动要及时上报，并做好记录台账，作为推选志愿者个人或团体参加各类评选及年度表彰的依据。

六、加强社区志愿服务理念和专业服务技能的学习培训，提升志愿服务者的综合素质，适当提供各类指导和服务。

七、严格按照“i志愿”系统为志愿者记录服务时长，建立社区志愿服务时间累计和绩效评价制度，加强社区志愿者工作的考核，引导志愿者尊章守纪，文明服务。

附件3

XXX社区志愿服务站领导小组

（仅供参考）

组 长:XXX (XXX社区居委会党总支书记居委会主任)

副组长:XXX (XXX社区居委会副主任)

副组长:XXX (XXX志愿服务组织及团体骨干)

组 员:

XXX (XXX社区居委会委员)

XXX (XXX社工组织负责人)

XXX (XXX志愿服务组织及团体会员)

XXX (XXX业主委员会成员)

XXX (XXX物业公司经理或爱心商家经理)

成 员:

XXX (XXX社区专职工作人员)

XXX (XXX志愿服务组织及团体志愿者)

XXX (XXX社工组织成员)

XXX (XXX爱心企业员工)

XXX （常驻社区志愿者骨干或社区居民）

附件4

XXX社区志愿服务站招募注册制度

（仅供参考）

为规范社区志愿者招募注册工作，推动志愿服务工作持续健康发展，根据《关于湛江市加快推进志愿服务工作实施意见》精神，制定XXX社区志愿服务站志愿者招募注册制度。

第一条 XXX社区志愿服务站面向社会公开招聘志愿者，长年（或定期）接受社会报名，并依托“i志愿”系统登记注册。

第二条 报名要求：年满18周岁，具有完全民事行为能力；未满十八周岁的在校学生申请注册的，限制民事行为能力人经其监护人同意或者由其监护人陪同，可以参加与其年龄、智力相适应的志愿服务。

第三条 凡符合报名要求者，填写本站志愿者信息登记表，统一在“i志愿”上注册成为志愿者；遵守志愿者守则，服从工作安排，具有奉献精神，富有责任心，热爱志愿服务工作。

第四条 根据服务时间长短，本站分为“流动志愿者”和“志愿者骨干”。凡每年在本社区服务时长达48小时以上，归入“志愿者骨干”登记注册，享有参加社区组织的各类志愿者培训活动资格。志愿者骨干可以依据个人志愿服务时长兑换社区提供的爱心回馈。

第五条 志愿者出现下列情形之一的，本站可以对其劝退，行为加重者，报上级志愿服务组织备案。

（一）无正当理由多次不服从社区志愿服务工作安排；

（二）严重违反社区志愿服务站管理规定；

（三）造成服务对象损失且其行为给社会、服务对象造成严重不良影响；

（四）利用志愿者的名义从事营利性活动或非法活动。

附件5

XXX社区志愿服务站运行机制

（仅供参考）

一、XXX社区志愿服务站简介

XXX社区志愿服务站，于2018年X月X日设立并运行，是志愿服务最靠近群众的一线服务阵地，服务站集便民利民服务、社会服务宣传、志愿服务体验招募、志愿骨干培育、志愿组织孵化、城市文明形象推广等功能为一体，是XXX社区志愿者的温情家园，是志愿活动的专属阵地。

二、XXX社区志愿服务站对外开放时间

**周一至周五:**

早上：08:30—11:30

下午：15:00—18:00

**周六、周日:**

早上: 09:00—11:30

下午：15:00—18:30

三、XXX社区志愿服务站服务项目

（一）文明创建：向社区居民发放市民文明手册、环保宣传手册等宣传资料，组织社区志愿者开展文明交通、文明旅游、文明上网、文明餐桌等文明创建宣传活动；

（二）便民服务：提供应急药品、免费饮水、雨伞租借、手机充电、失物招领、免费借阅、爱心物资接收、解决社区纠纷、维护社区周边卫生、楼道整洁等服务。

（三）公共服务：联系有关单位和社团组织，开展专业化志愿服务项目，定期或不定期进社区开展医疗卫生、法律咨询、心理咨询、环保宣传、税务知识宣传、消防知识宣传、义务维修等志愿服务活动。

（四）特殊服务：根据需求，对社区孤寡老人、留守儿童、残障人士等特殊人群提供志愿服务项目；

（五）义工培育：指导社区居民学会注册及使用广东i志愿系统。通过培训，培养一批活跃、热心、可持续的志愿服务队伍。

附件6

XXX社区志愿服务站义工守则

（仅供参考）

（一）倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，以服务市民为己任，以“服务人民，奉献社区”为宗旨，努力做好社区志愿者服务工作。

（二）认真开展志愿者招募注册与审核管理工作，确保志愿者、志愿服务组织信息真实可靠，使用快捷。

（三）了解周围环境情况，充分听取市民意见，在调查研究的基础上确定服务站服务项目。

（四）有计划性的组织志愿者学习和掌握志愿者服务工作的相关技能，以市民的需求为出发点，开展各项便民利民工作。

（五）建立健全志愿者服务资料，定期进行总结；积极推广志愿者服务精神。

（六）做好对志愿服务站设施的管护，按要求妥善做好岗位设施的摆放、收存等工作。若所需物品出现短缺，志愿者应及时联系负责人，提醒其及时补充。

（七）努力挖掘志愿服务中涌现出的感人事迹和典型个案，做好各级各类志愿者评选表彰推荐上报工作。

（八）加强与各新闻媒体的日常联络和协作，负责本社区志愿者重点工作和重大活动的宣传报道。

（九）志愿者上岗时，应穿着统一的社区志愿者服装、帽子（或志愿者胸牌、袖章、绶带），党员志愿者应佩戴胸章，标明党员身份。

（十）志愿者应该遵守工作时间，坚守工作岗位。因工作、学习或其它原因未能及时提供预定的服务，应提前通知站长。在岗期间不得随意处理个人事务，不得无故离岗、脱岗；因个人原因暂时离岗，须告知岗站内其他志愿者。

（十一）志愿者服务时热情大方、态度和善、耐心细致、严格律己。活动时间内不得有吸烟、玩耍、打闹、围观等不良行为。

（十二）志愿者不得轻易作出承诺，已承诺的服务应尽力完成，如因客观原因，确实无法履行承诺的，应做好解释工作；不得向服务对象借钱、借物；不得接受服务对象赠送的钱物、礼品。

（十三）禁止以任何名义在本站开展与志愿服务无关的活动。

附件7

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。

依托“i志愿”，评定星级志愿者，享受志愿者优待。

建立XXX社区志愿服务活动记录登记表。

依托“i志愿”，准确记录志愿者服务信息，实现志愿服务记录关系转接。

推动企业、机关、学校、医院等成立志愿服务队进社区服务，开展环保、医疗、法律、消费志愿服务活动。

依托志愿服务站，开展志愿服务培训。

依托“i志愿”，指导志愿者登记注册，做好社区统计工作。

有针对性开展关爱空巢老人、留守儿童、残疾人等志愿服务活动。

搭建志愿服务平台，以需求为导向，组织志愿者设计志愿服务项目。

建立社区“社工+义工”联动机制，开展社区特色志愿服务活动。

依托“i志愿”注册“XXX社区志愿服务队”。

为评定市级以上优秀志愿者提供依据。

建立社区志愿服务回馈制度，对社区优秀志愿者进行褒扬和嘉奖，授予荣誉称号。

发布信息、招募注册

开展活动、提供服务

做好记录、建立台账

组织培训、加强管理

开展活动，提供服务

采集需求、设计项目

激励嘉许、适度回馈

X

X

X

社区志愿服务

站

XXX社区志愿服务站流程图