

惠州市精神文明建设委员会文件

惠文明委〔2017〕15号



惠州市关于2017年度推进志愿服务制度化的实施意见

各县（区）文明委，市直和驻惠各有关单位：

为深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，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，促进社会文明进步，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号文件）和市文明委《惠州市关于推进志愿服务制度化的实施意见》（惠文明委〔2014〕10号文件）的有关要求，结合全国文明城市测评体系（2017年版）和我市实际，特提出2017年度实施意见。

一、指导思想和工作目标

(一) 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，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，坚持把开展志愿服务与创新社会治理结合起来，与学雷锋活动结合起来，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神和“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿服务理念，建立完善长效工作机制和活动运行机制，着力构建具有世界视野、中国特色、岭南风格、东江气质的惠州志愿服务组织体系，积极构建惠州特色志愿服务制度，推动志愿服务活动经常化制度化，营造我为人人、人人为我的良好社会风尚。

(二) 工作目标。以城乡社区为重点，以关心关爱为主题，以积德行善为动力，以完善机制为保障，以培育和发展志愿服务组织为重点，与学雷锋相结合，着力实现志愿者、服务对象、活动项目有效衔接，用制度化实现常态化，推动志愿服务活动持续健康开展，力争到 2017 年，全市实现注册志愿者人数占居民人口比例达到 13%以上，建成区（包括惠城区、惠阳区、大亚湾开发区、仲恺高新区）实现注册志愿者人数占常住人口 15%以上，志愿服务组织 100%全覆盖，城市社区、公共文化设施、景区景点、公园、窗口单位建有志愿服务站点并能正常提供服务，形成“10 分钟志愿服务圈”，努力使志愿服务做到人人可为、处处可为、时时可为、事事可为，“志愿之城”创建取得阶段性成果，志愿服务制度

化测评指标高分通过 2017 年全国文明城市测评，助力我市高水平夺取全国文明城市“四连冠”。

二、建立健全志愿服务制度

(三) 健全志愿者招募注册制度。强化信息平台建设，提升管理水平，为实现志愿服务规范化科学化管理打好基础。倡导智慧志愿，积极探索“互联网+志愿服务”，进一步推进全市志愿服务“一张网”建设，加强惠州志愿服务网“全国志愿服务信息系统”建设，扩大“全国志愿服务信息系统”使用覆盖面。加快扩大注册志愿者队伍，以党政机关、国有企事业单位、高等院校、中职学校、中学为重点，积极倡导党员干部、国有企事业单位员工、大学生、中职生、中学生注册成为志愿者。要将注册志愿者人数比例逐步纳入文明城市、文明村镇、文明单位、文明校园测评，激励各级各类文明创建发挥示范带动作用。

责任单位：市文明办、市委组织部、市直机关工委、市民政局、市教育局、团市委、市妇联、市国资委、市志愿服务联合会，各县（区）

(四) 健全志愿者培训管理制度。加强对志愿者和志愿服务组织的培训，各级志愿服务联合会争取同级文明办的全力支持，协调推动有关部门、有关机构，面向注册志愿者、志愿者骨干、组织管理者分级分类开展培训，不断提升队伍素质和服务水平。继续采取“请进来、走出去”，开展志愿服务课程化培训。2017 年计划在国内城市举办一期志愿服务培训班。办好志愿服务组织负责人培训班、志愿者骨干培训班、

志愿服务项目化运作培训班等，开展与文化、教育、生态、旅游等领域联合培训，提升行业志愿服务水平。加大志愿服务培训基地建设力度，在巩固与惠州电大合作的志愿服务培训基地的基础上，探索与惠州城市职业学院合作创办惠州志愿服务学院，加强师资队伍建设，进一步推进惠州志愿服务培训制度化、常态化，提高志愿服务培训工作档次和水平，全面建设彰显惠州特色、满足社会需求、符合人才培养规律的惠州志愿服务培训体系。

责任单位：市文明办、团市委、市教育局、市民政局、市志愿服务联合会，各县（区）

（五）健全志愿者服务记录制度。所有注册志愿服务组织和志愿者要严格按照《惠州市志愿服务管理暂行办法》要求，依托惠州志愿服务网“全国志愿服务信息系统”平台，进行网上项目发布和服务时长记录。按照《关于规范志愿服务记录证明工作的指导意见》（民发〔2015〕149号）要求，规范开具志愿服务记录证明，科学开展志愿者星级认定，建立健全全市统一、规范的志愿服务记录制度和志愿服务时间储蓄制度。

责任单位：市文明办、市民政局、团市委、市志愿服务联合会，各县（区）

（六）支持和发展志愿服务组织。认真落实中央和省《关于支持和发展志愿服务组织的意见》，出台《惠州市支持和发展志愿服务的实施意见》。通过降低准入门槛、提供场地设施、政府购买服务、设立项目资金等措施，重点扶持发展

社区志愿服务组织、专业性强的志愿服务组织、需求量大的志愿服务组织。以道德模范、南粤楷模、身边好人为核心组建志愿服务团队，探索专业社工加义工的模式，重点打造一批活动规范有序、作用发挥明显、社会影响力强的示范性、品牌型志愿服务组织。探索建立孵化机制，市志愿服务联合会要办好市志愿服务孵化创新中心，各县（区）也要创造条件建设孵化基地，支持志愿服务组织的启动成立和初期运作。积极引导符合登记条件的志愿服务队伍规范登记注册，形成注册登记、记录时间、关系转接、兑换服务、褒奖激励等一系列制度，对注册志愿服务组织要在活动场地、活动资金、人才培养等方面提供优先支持，激发志愿服务队伍依法登记的积极性与主动性。重点推进扶弱助残、社区矫正、应急避险、医疗卫生、法律服务、文化艺术等行业志愿服务队伍标准化、规范化建设，培育和发展一批行业志愿服务骨干队伍、品牌项目和示范点。

责任单位：市委宣传部、市文明办、市民政局、市教育局、市财政局、市总工会、团市委、市妇联，各县（区）

（七）加大志愿服务站点建设力度。站点是学雷锋志愿服务向基层延伸的依托，集聚组织动员、服务对接、宣传展示等多种功能。“建有学雷锋志愿服务站点，能够正常提供服务”已纳入全国文明城市测评体系（2017年版）。继续推进“站、岗、点、室”四位一体层级工作平台，有效推进学雷锋志愿服务阵地化，加快形成“10分钟城市学雷锋志愿服务圈”。以城乡社区、公共文化设施、景区景点、窗口单位为重

点，优先把学雷锋志愿服务站点建到人流最密集、与人们生活最密切的地方，让广大群众在需要的时候、需要的地方都可以找得到，就近就便参与学雷锋志愿服务、获得志愿服务。各级公共图书馆、博物馆、文化馆、美术馆、科技馆和革命纪念馆必须按照《关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见》的要求，率先设立学雷锋志愿服务站点，招募志愿者，策划开展志愿服务项目，推进学雷锋志愿服务制度化、常态化。文明城市、文明村镇、文明单位、文明校园要带头开展学雷锋志愿服务站点建设。所有城市社区要建立学雷锋志愿服务站，有条件的城镇社区、行政村要积极建立学雷锋志愿服务站，其它行政村要创造条件设立学雷锋志愿服务点。公园、景区、文体广场、医院、机场、火车站、长途汽车站、少年宫等公共场所必须设立学雷锋志愿服务站点。政务大厅等服务窗口必须设立学雷锋志愿服务岗。主要交通路口要设立文明交通引导志愿服务岗。要加强对站点的规范管理，统一标准、统一标识，明确服务项目、提高使用效率，防止一些站点建好后热闹一阵就“人去楼空”。继续开展以道德模范、好人、领军志愿者为命名的志愿服务工作室建设工作，市及各县（区）要建设一批示范型工作室。

责任单位：市纪委监委、市文明办、团市委、市科协、市民政局、市财政局、市住建局、市交通局、市文广新局、市卫计局、市旅游局、市城管执法局、市园林局，各县（区）

（八）探索社区（村）志愿服务体制机制改革。贯彻落实《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》

提出的“除国家另有规定外,所有以社区居民为对象的公共服务、志愿服务、专业社会工作服务,原则上在城乡社区综合服务设施中提供”精神,整合社区公共服务资源,将社区(村)志愿服务站整合到社区(村)综合服务中心(社工站)中,采取“社工+志愿者”模式来运行。支持和鼓励志愿服务组织走进社区、走进楼道、走进家庭,了解和征集群众需求,结合自身能力特点,有针对性地做好志愿服务规划,设计服务项目,发展业主志愿者,开展服务活动,使服务对象受益。

责任单位:市民政局、市财政局、市文明办、团市委,各县(区)

(九)推进“志愿家庭”“志愿校园”建设。要利用好家庭和学校这两个重要教育阵地,把志愿精神融入青少年的学习生活,让他们从小养成积极参与志愿服务的生活习惯和生活方式。一是开展“志愿家庭”创建活动。与市妇联等部门联合开展“志愿家庭”创建活动,把志愿服务和文明家庭创建活动结合起来,将中国志愿精神融入现代家庭理念和家风文化,倡导以家庭为单位参与学雷锋志愿服务活动,以家庭的“微志愿”带动社会的“大志愿”。鼓励家长带领子女就近就便参加力所能及的学雷锋志愿服务,在为他人送温暖、为社会做贡献的过程中培育美好心灵、强化责任意识、提高实践能力。二是开展“志愿校园”创建活动。将“志愿校园”创建活动与文明校园创建活动结合起来,将志愿精神作为未成年人思想道德建设和大学生思想政治教育的重要内容,融入课堂教学、课外活动和社会实践中,不断强化广大青少年的志愿服务意

识。落实《学生志愿管理暂行办法》，推动各级各类学校广泛开展学雷锋志愿服务活动，协调教育部门探索将志愿服务纳入学生评价考核的制度体系。

责任单位：市妇联、团市委、市教育局、市文明办，各县（区）

（十）切实推行项目化运作。一是抓好项目设计和实施。加强对各类志愿服务组织在项目策划上的指导引导，着力推动志愿服务供给和需求的精准对接，有效采集群众现实需求，有针对性地确定服务对象、服务内容和形式载体，设计形成具体服务项目。按照中央要求，引导志愿服务组织把学雷锋志愿服务的重点放在扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学方面。各志愿服务组织要定期设计推出一批服务社会发展、贴近百姓生活的重大志愿服务项目，着力打造成为示范性强、影响力大的项目品牌，吸引广大志愿者和志愿服务组织共同参与。二是增强组织造血功能。积极探索通过志愿服务交流会、志愿服务项目大赛等有效举措，指导志愿服务组织牢固树立项目意识、品牌意识，不断提升战略谋划、项目运作和宣传推广能力，通过优秀的服务项目和服务品牌争取各方资源，吸引资助者。积极支持志愿服务组织承接文明创建、市委市政府中心工作、大中型活动的志愿服务。探索用政府购买服务的方式激活志愿服务组织实施项目化运作的积极性，开展2017年“善行惠州365”志愿服务项目支持计划活动，并围绕大赛举办专题培训班；出台《惠州市志愿服务组织参与文明创建经费暂行办法》，

对入选年度与季度惠州市“最佳志愿服务项目”的项目补助一定的项目建设经费，调动志愿服务组织实施项目化运作的积极性。

责任单位：市文明办、市民政局、市财政局、团市委、市妇联，各县（区）

（十一）健全志愿服务激励机制。根据中央文明办今年将出台的全国志愿服务褒奖制度指导性文件，修订完善我市的试行办法；根据国家及省有关文件，与市40多个部门和单位联合印发《关于实施惠州志愿者守信联合激励加快推进志愿者信用体系建设的行动计划》，让诚实守信的志愿者享受到更多公共服务；开展好“关爱优秀志愿者行动”，加强对志愿服务先进典型的关爱和激励；建立公益众筹平台，探索市慈善总会关爱好人慈善基金募集善款渠道，为关爱困难星级志愿者提供物质保障；做好惠州志愿服务卡的发放和管理工作，探索建立“诚信爱心商家联盟”，实行激励回馈“一卡通”；注重将社区资源优势与激励回馈制度建设相结合，彰显好人好报、德者有得的价值导向，着力打造注册志愿者的“10分钟社会礼遇圈”。

责任单位：市直及驻惠有关单位，各县（区）

（十二）健全政策和法律保障。建立政府推动、社会参与的多渠道经费筹集模式，不断完善支持和发展志愿服务组织的多元投入机制。各级各地要逐步扩大财政资金对志愿服务组织发展的支持规模和范围，加强对志愿服务组织的财政政策支持，落实各项财税优惠政策。积极推进政府购买服务，

支持志愿服务组织立足自身优势，承接相关服务项目。单位领导机构和基层群众性自治组织对单位、社区内部志愿服务组织开展志愿服务活动，要给予经费支持。引导各类慈善基金购买和扶持学雷锋志愿服务项目，积极搭建爱心企业、爱心人士与志愿服务组织之间的桥梁，引导社会资金参与支持志愿服务组织发展。推动县（区）与保险企业合作共建等多种方式，为本行政区域内的注册志愿者提供必要的保险服务。鼓励多渠道筹资为志愿者购买保险，鼓励保险公司与志愿服务组织合作，设计开发符合志愿服务特点、适应志愿服务发展需要的险种，为学雷锋志愿服务活动承保，为志愿服务组织健康持续发展提供有力保障。

责任单位：市财政局、市发改局、市文明办、团市委、市民政局，各县（区）

三、加强对志愿服务制度化的组织推动

（十三）健全志愿服务领导体制。坚持党委政府领导，贯彻落实《志愿服务条例》，贯彻落实中央、省和市文明委工作部署，文明办要发挥好牵头作用，各级文明办要通过设立志愿服务工作调度中心、在同级志愿服务联合会加挂中心牌子（两块牌子一套人马），加强对本行政区域学雷锋志愿服务工作统筹指导、协调调度、管理服务和督促检查；民政部门要切实履行行政管理职能，与相关部门、人民团体和群众团体共同推进志愿服务组织发展，形成“文明委统筹指导，文明办牵头抓总，志愿服务联合会调度管理，职能部门齐抓共管，群团组织参与运作”的志愿服务领导体制和工作机

制。各地各有关部门要注重研究、规划和推动学雷锋志愿服务事业，建立志愿服务组织工作协调会议制度，细化政策措施，加大激励保障力度，推动志愿服务组织工作经常化制度化。各级党政领导干部要充分发挥示范带头作用，参与学雷锋志愿服务活动。

责任单位：市委组织部、市委宣传部、市文明办、市民政局、市教育局、市财政局、市总工会、团市委、市妇联，各县（区）

（十四）大力培育志愿服务文化。继续深入挖掘惠州志愿服务文化内涵，培育个性鲜明、特质彰显的惠州志愿服务文化。加大典型选树力度，创新宣传形式，探索用动漫、移动媒体、户外广告等讲述志愿服务故事，制作公益广告，宣传志愿服务知识，弘扬志愿精神和服务理念。办好《东江时报·善行惠州》版，对惠州志愿服务网改版，办好联合会“两微一端”，深入挖掘报道志愿服务典型的先进事迹，营造向善向上的舆论氛围。加强惠州志愿服务理论研究。积极参加中国志愿服务联合会主办的第二届中国志愿服务论坛论文征集活动。继续加强与广东社工与志愿者促进会、广东青年职业学院志愿服务研究中心合作，尝试与惠州城市职业学院等本地院校合作，推出一批理论研究成果。抓住《志愿服务条例》今年将出台的有利契机，加强宣传解读，抓好贯彻落实。积极参加中国志愿服务联合会主办的以“志愿服务·共筑中国梦”为主题的征文和宣讲等活动，引导人们见贤思齐、崇德向善。把志愿精神渗透到人们的日常生活和交往之中，转化为

社会群体意识，使参与志愿服务成为一种时尚，成为人们的生活态度、生活方式和生活习惯。

责任单位：市委宣传部、市文明办、惠州报业传媒集团、惠州广电传媒集团、市民政局、市教育局、市志愿服务联合会，各县（区）

各县（区）文明委、市直和驻惠各有关单位，要按照本实施意见精神，结合实际，制定贯彻落实的具体措施。

惠州市精神文明建设委员会

2017年7月24日

