渭南市社区志愿服务工作内容及流程

开展社区志愿服务是创新基层社会治理的有效途径，是提高居民思想道德素质，增加社区居民幸福指数、建设美好生活的主要体现，是新形势下精神文明建设的有力抓手。为深入推进社区志愿服务工作，进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，不断提升社区治理水平，根据陕西省文明办、民政厅《关于进一步加强社区志愿服务工作的意见》精神，现制定我市社区志愿服务工作的内容及流程。

一、指导思想和工作目标

1、指导思想。深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神和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区治理结合起来，紧紧围绕建设和谐社区主题，以城乡社区为平台，以居民需求为导向，建立社区、社会组织、社会专业人才，社区志愿者联动服务机制，健全社区志愿者服务工作体系和运行机制，推进我市社区志愿者服务事业蓬勃发展。

2、工作目标。到2020年，全市社区都要建立志愿服务站，每个社区要培育孵化1－2个社区志愿服务组织，每个社区志愿者注册率要占社区常住人口的1５%以上，注册志愿者人均参与志愿服务活动的时间不少于25小时。要积极探索社区“社工+志愿者”服务模式，不断提升服务的专业化、规范化水平。

二、社区志愿服务工作内容

1、加强社区志愿服务站规范化建设。社区志愿服务站要按照有专(兼)职志愿服务管理工作者、有经常性志愿服务项目、有稳定的志愿服务组织、有适于开展工作的场所并配备办公设备、有规范的组织管理制度、有必要的资金投入和运行经费的建站标准进行建设，建立志愿服务活动台账，制定切合本社区实际的志愿服务活动方案，积极培育和孵化社区志愿服务组织，广泛发展社区志愿者，打造符合社区居民需求、适合志愿服务组织生存发展、融合社区特色文化的社区志愿服务活动阵地。

2、大力培育社区志愿服务组织。积极为社区志愿服务组织创造条件，在活动场地、活动资金、人才培养等方面提供支持，引导和鼓励其直接登记。对规模小、注册资金不足、缺乏场地和专职人员的社区志愿服务组织，在不违背社会组织管理法律法规精神基础上，可以适当放宽成立志愿服务组织所需条件。对未达到登记条件的社区志愿服务组织，可在本社区内部开展志愿服务活动，或加入已登记的社区志愿服务组织，获得管理与服务方面的规范指导。

3、探索社区“社工+志愿者”服务模式。建立社区志愿服务组织与社区社工服务机构的常态化合作模式，鼓励社区志愿服务组织依托社区平台招募和使用社工，鼓励社区社工服务机构在公益活动中使用社区志愿者，充分发挥社会工作者的专业优势，形成优势互补的“社工引领志愿者，志愿者协助社工”服务模式，不断提升服务的专业化、规范化水平。

4、大力开展社区志愿服务活动。广泛动员党员、团员、公务员、专业技术人员、教师、青少年学生以及身体健康的离退休人员投身社区志愿服务，鼓励在社区居住的外来务工人员注册成为志愿者。以社区空巢老人、留守儿童、困难职工、残疾人、帮教对象等为重点服务对象，围绕家政服务、文化艺术、心理疏导、医疗保健、教育培训、法律服务等内容，积极开展志愿服务活动，为困难群众提供所需服务。

5、规范社区志愿服务记录制度。要充分发挥全国志愿服务信息网的作用，进一步规范志愿者注册、招募和志愿服务计时，继续完善志愿服务记录制度，建立并完善专人负责、流程规范、监管严格、责任追究的志愿服务记录工作机制。将志愿服务记录贯穿于社会诚信体系，将志愿服务记录与志愿者升学、就业、信贷、医疗、政治待遇、社会公共服务等挂钩，完善志愿服务记录运用机制。

6、完善社区志愿服务评价机制。贯彻执行《陕西省志愿服务记录办法实施细则》有关规定，完善以志愿服务时间和服务质量为重要指标的志愿服务评价制度，加强评估结果应用，促进志愿服务规范有序发展。鼓励各有关部门、企事业单位、社会组织按照精神奖励为主、物质奖励为辅的志愿服务表彰奖励机制，对优秀志愿服务团队、志愿者进行表彰。推动建立志愿者保险制度，为志愿者参与活动免除后顾之忧。探索建立志愿服务“时间银行”储蓄回馈制度，形成志愿服务互助循环发展机制。

三、社区志愿服务工作流程

1、志愿者注册登记。“全国志愿服务信息系统”网站(http://weinan.zhiyuanyun.com)为统一的志愿者注册网络平台。依托“全国志愿服务信息系统”网，个人、单位、社区等都可进行志愿者和志愿服务组织实名注册，管理系统为每个注册志愿者和志愿服务组织提供志愿服务电子管理档案，并按服务领域、服务专业、服务地域进行分类，建立志愿服务人才库，实现志愿者和志愿服务组织互联互通、信息共享。

2、采集需求。坚持以需求为导向，组织社区工作人员、社工、志愿服务组织负责人到空巢老人、留守儿童、残疾人、优抚对象、特困户等困难群众家中，了解他们的需求，建立需求台账。

3、明确服务对象、设计服务项目。根据社区群众需求台账，选定服务对象，并有针对性地设计志愿服务项目。

4、招募志愿者。明确志愿服务所需条件和具体要求，及时发布志愿服务要求信息和志愿者招募信息，招募志愿者。

5、组织培训。坚持培训与服务并重的原则，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。

6、开展志愿服务活动。围绕家政服务、文体活动、文明劝导、心理疏导、医疗保健、法律服务、美化绿化等内容，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。

7、填写志愿服务记录。志愿服务活动结束后，按照相关规定在网上做好记录。要把志愿者的服务记录及时、完整、准确的录入到全国志愿者队伍建设管理信息系统或志愿云信息管理系统，做到互联互通，使服务记录能够异地转移和接续。

8激励嘉许、适度回馈。建立以服务时间和服务质量为主要内容的志愿者星级评定制度。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，同时在升学、就业、就医、使用社会公共设施等方面享受优惠或优待政策。

四、工作要求

1、加强领导，精心组织。各县（市、区）、各有关部门要把社区志愿服务融入城乡社区治理，作为和谐社区创建的重要任务抓紧抓好，推动形成以社区为平台、以社会组织为载体、以社会工作专业人才为支撑、以社区志愿者为补充的“四社联动”机制。要加强对社区志愿服务活动的总体规划、统筹协调、督促指导，推动社区志愿服务向规范化、制度化发展。相关部门要发挥自身优势，各负其责，密切配合，形成共同推进社区志愿服务的良好局面。

2、完善投入机制。要充分发挥政府投入的引导作用，通过政府购买社区志愿服务等形式为开展社区志愿服务活动提供必要的经费支持。积极鼓励企事业单位、公募性基金会、各类社会组织和公民个人对社区志愿服务活动进行资助。鼓励各类社区志愿服务组织依法通过义演、义诊和义卖等活动募集义款义物，形成多渠道、社会化的筹资机制。

3、注重宣传推广。要充分利用社区资源加大宣传力度，在社区信息栏、宣传栏、电梯间、道路广告位等设立志愿服务宣传专区，有条件的社区可以利用网站开辟社区志愿服务专栏，大力宣传社区志愿服务的基本理念、活动项目和先进典型，激发更多的社区群众积极参与社区志愿服务。

4、调查摸底，选准项目。社区要通过发放调查表、召开座谈会等方式广泛征求社区居民的服务需求，分类统计确定适合本社区开展的服务项目，并积极主动与社区志愿者进行沟通协商，有针对性地组织好社区志愿者服务活动。

5、自我规范，树立形象。社区志愿者在开展服务活动时要积极践行“服务群众、奉献社会、保持先进、提升自我”的宗旨，热心服务，树立良好形象。要发挥自己的业务优势和职能作用，推进社区志愿者服务活动的深入开展。社区志愿者在开展服务活动时佩带统一标志，积极践行“自愿、奉献、友爱、互助、进步”的宗旨，热心服务，树立良好形象。

6、动员广泛参与。通过群众喜闻乐见的方式，搭建便于参与的平台，激发群众的参与热情，扩大活动的覆盖面和影响力，提高群众支持服务、享受服务、参与服务的自觉性，推动志愿服务活动做在身边、做在基层、做在社区。