

## 民政部、共青团中央关于在全国推广“菜单式”志愿服务的通知

民发〔2013〕177号

各省、自治区、直辖市民政厅（局）、团委，新疆生产建设兵团民政局、团委：

近年来，根据《中央精神文明建设指导委员会关于深入开展志愿服务活动的意见》（文明委〔2008〕6号）和民政部、团中央有关文件要求，各地结合实际情况，在推进志愿服务广泛深入开展方面进行了积极探索。针对当前志愿服务在一定范围存在的供需脱节、服务盲目无序现象，山东省泰安市探索开展了“菜单式”志愿服务，取得了明显的成效，对各地加强志愿者队伍建设、推进志愿服务具有重要借鉴意义。经研究，民政部、共青团中央决定在全国推广泰安市“菜单式”志愿服务经验，现将有关事项通知如下。

### 一、泰安市“菜单式”志愿服务的主要做法

泰安市“菜单式”志愿服务是将具有一定专业特长的志愿者信息汇集成册，向社会公开，让居民像进饭店点菜一样选择志愿者为自己提供服务。具体做法分为“备菜”、“点菜”、“送菜”、“评菜”四个流程：“备菜”，即建立“菜单式”志愿服务志愿者名录，并向社会公开，作为居民“点菜”的“菜单”；“点菜”，即社区或居民根据自身志愿服务需求，对照“菜单”，以“点菜”的方式选取志愿服务；“送菜”，

即志愿服务站或志愿服务联合会的工作人员从“菜单”中选择符合条件的志愿者，该志愿者在社区志愿服务站登记后，按照居民需求，在指定时间段和指定地点，为居民提供所需的志愿服务；“评菜”，即志愿服务结束后，由居民填写《志愿服务评价卡》，对志愿者的服务质量作出评价，提出建议。为推进并不断完善“菜单式”志愿服务，泰安市主要采取了五方面做法：

（一）领导高度重视。泰安市专门成立了志愿服务工作领导协调小组，定期召开协调会议，研究部署志愿服务工作。在每年开展的主题性大型志愿服务活动中，市委书记、市长等领导干部带头作志愿者。泰安市所辖新泰市形成了“党委政府统一领导、文明办牵头指导、民政部门具体负责、各有关部门和组织密切配合，社会广泛参与”的工作格局；新泰市市直机关的主要负责人全部加入了志愿者队伍。

（二）夯实服务平台。泰安市先后成立了“泰山文明使者”志愿服务协会、泰安市志愿者联合会，专门负责统筹、协调全市“菜单式”志愿服务活动开展；新泰市成立了志愿服务联合会，加强了各类志愿组织的有机融合。同时，泰安市市、县、乡、村层层建立了志愿服务站（点）；新泰市在各个乡镇、街道成立了志愿者协会，在每个村、居设立了志愿服务站。泰安市还成立了社会组织服务中心和青年社会组织服务中心，为民间志愿服务组织和青年公益组织提供办公场所、技术指导、资金支持、项目扶持、理论指导等服务。

（三）强化工作保障。泰安市各级财政逐年加大对志愿服务的投入，2013年共投入200万元，用于对志愿者活动的通信、交通、资

料等进行补贴和对活动组织好的社区和优秀志愿者组织、志愿者进行奖励，专项支持“菜单式”志愿服务工作。泰安市还出台了《志愿服务考核试行办法》、《“菜单式”志愿服务站建设标准》等文件，聘用了专职人员对“菜单式”志愿服务的热线电话和网络平台进行管理。

（四）广泛发动动员。泰安市广泛动员党政机关各个部门、单位成立志愿服务队，每年召开 2-3 次新闻发布会，对志愿服务重要活动、重要项目、重要举措面向社会发布，利用各种媒体集中报道志愿者的感人事迹，公布志愿服务组织的服务“菜单”和联系电话；新泰市通过出动宣传车、悬挂宣传条幅、开通网络志愿者 qq 群等方式，扩大志愿服务社会知晓度。

（五）主动融入全局。泰安市将志愿服务开展和志愿服务记录与文明创建、综合治理、创先争优等全局性重大工作有机结合起来，纳入考核测评体系。党的群众路线教育实践活动开展以来，新泰市将志愿服务活动与教育实践活动相结合，乡镇街道、市直机关及事业单位在编人员全部加入志愿者队伍，组成了 916 支驻村志愿者队伍，每个周末在全市 916 个村、居开展志愿服务活动。

## 二、学习借鉴“菜单式”志愿服务经验，全面提升志愿服务水平

泰安市“菜单式”志愿服务将志愿者队伍中专业素质较高的人员汇集起来，通过“你点我供”的精细化运作模式，为志愿者和求助者之间搭建了服务的平台，实现了志愿资源的有效整合和志愿服务的供需对接，促进了志愿服务规范有序、优质高效，在实现志愿服务常态化、制度化方面进行了卓有成效的探索。各地要认真学习借鉴泰安市

“菜单式”志愿服务的有益经验，并结合本地实际不断创新、不断完善，逐步建立起志愿服务供需有效对接机制和服务长效机制，推动志愿者队伍建设再上新台阶、志愿服务再上新水平。

（一）加强组织领导，形成工作合力。各地民政部门、团委要充分认识推广“菜单式”志愿服务的重要性，将其摆上重要议事日程。要将志愿服务融入到当地经济社会发展大局，与社会建设和社会体制改革有机结合，不断创新服务模式、丰富服务内容、拓展服务领域、强化服务效能。要进一步健全工作机制，形成推广“菜单式”志愿服务的合力。

（二）培育枢纽组织，统筹志愿资源。各地要积极培育志愿者协会、联合会等枢纽型志愿者组织，发挥业内自我管理、自我服务的作用，切实摸清本地志愿服务“供”、“需”双方的基础情况，按照“志愿者组织备菜”、“群众点菜”、“社区送菜”、“多方评菜”的制度流程，建立志愿服务供需对接机制，实现求助者与志愿者在时间、空间和服务内容上的无缝对接。

（三）建设服务平台，夯实服务基础。志愿者服务站和信息化平台是“菜单式”志愿服务的重要基础。各地要借鉴泰安市“菜单式”志愿者服务站建设经验，在城乡社区和社会服务机构普遍设立志愿者服务站，建设有专职人员负责、管理制度完善、志愿者信息库完整、方便志愿者参与志愿服务和群众接受志愿服务的基础平台。要不断提升志愿服务管理信息化水平，为实现志愿服务供需有效对接、志愿服务管理信息有机衔接提供技术支撑，推进志愿服务资源的科学合理配

置。

（四）加大资金投入，健全筹资机制。各地要努力探索建立政府资助志愿服务项目制度，将志愿服务经费纳入地方财政预算，为志愿者提供必要的激励和保障，将志愿服务组织纳入政府购买公共服务对象。要制定实施社会资金支持志愿服务的优惠政策，鼓励企事业单位、公益慈善组织和公民个人等对志愿服务活动进行资助，形成社会化、多渠道的筹资机制。

（五）加强培训宣传，营造良好氛围。各地民政部门、团委要不断加大志愿者培训力度，提升志愿服务的专业化水平，更好地满足社会志愿服务需求。要加强志愿服务宣传载体建设，充分发挥社会舆论宣传作用，不断提高志愿服务的社会认同度，在全社会形成崇尚志愿服务、尊重志愿者的氛围，营造关心、支持和参与志愿服务事业的良好环境。

各地推广“菜单式”志愿服务情况请及时报民政部社会工作司和共青团中央青年志愿者工作部。

民政部 共青团中央

2013年11月14日