

关于推进志愿服务制度化的意见

各省、自治区、直辖市精神文明建设委员会，中央精神文明建设指导委员会各成员单位：

为深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神，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，现提出如下意见。

一、推进志愿服务制度化的重要意义和指导思想

1、充分认识推进志愿服务制度化的重要意义。开展志愿服务，是创新社会治理的有效途径，是加强新形势下精神文明建设的有力抓手。近年来，广大志愿者围绕扶危济困、应急救援、大型活动，广泛开展形式多样的志愿服务活动，志愿精神日益深入人心，志愿者队伍不断发展壮大，志愿服务的热潮在城乡基层蓬勃兴起。但总体而言，我国的志愿服务还处在初始阶段，活动开展不够经常、体制机制不够完善、服务水平不够高等问题，在一些地方不同程度地存在。解决这些问题，关键在于健全志愿服务制度。推进志愿服务制度化，对于推动志愿服务持续健康发展、促进学雷锋活动常态化，对于培育和践行社会主义核心价值观、在全社会形成向上向善的力量，具有十分重要的意义。

2、推进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，贯彻落实习近平总书记系列讲话精神，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，建立完善长效工作机制和活动运行机制，积极构建中国特色志愿服务制度，推动志愿服务活动广泛深入开展，营造我为人人、人人为我的良好社会风尚。

二、建立健全志愿服务制度

3、规范志愿者招募注册。志愿者的招募和注册，是组织引导人们参加志愿服务的重要环节。要坚持以需求为导向，根据群众的实际需要，由城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，及时发布志愿者招募信息，根据标准和条件吸纳社区居民参加志愿服务活动。依托全国志愿者队伍建设信息系统志愿服务信息平台，为有意愿、能胜任的社区居民进行登记注册。

4、加强志愿者培训管理。做好志愿者的教育培训和日常管理，是提高志愿者素质和志愿服务水平的前提和基础。要坚持培训与服务并重的原则，由城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，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，提高服务意识、服务能力和服务水平。要加强志愿者骨干的培养，使他们成为志愿服务的中坚力量。

5、建立志愿服务记录制度。志愿服务活动结束后，由城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，根据统一的内容、格式和记录方式，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。要实行服务记录的异地转移和接续，使志愿者的服

务记录不因工作岗位和居住地的变动而失效，把志愿者的积极性保护好、发挥好。

6、健全志愿服务激励机制。城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，要按照有关规定建立志愿者星级认定制度，根据志愿者的服务时间和服务质量，对志愿者给予相应的星级认定。建立志愿者嘉许制度，褒扬和嘉奖优秀志愿者，授予荣誉称号。建立志愿服务回馈制度，志愿者利用参加志愿服务的工时，换取一定的社区服务，同时在学习、就业、就医等方面享受优惠或优待。回馈要适度，充分体现志愿服务自愿、无偿、利他的特点，不能搞成等价交换。

7、完善政策和法律保障。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、行业规范之中，提倡和鼓励志愿服务的行为，维护志愿者的正当权益，形成崇尚志愿服务的社会氛围。把志愿服务纳入学校教育，研究制定学生志愿服务管理办法，鼓励在校学生人人参加志愿服务，可将大学生志愿服务活动折算成社会实践学分。根据志愿服务活动的需要，为志愿者购买必要保险、提供基本保障。认真总结推广志愿服务地方性立法的经验，加快全国志愿服务立法进程。

三、加强对志愿服务制度化的组织推动

8、切实加强志愿服务领导。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。各级文明委要加强总体规划、协调指导、督促检

查，文明办要发挥好牵头作用，推动志愿服务制度化发展。各有关部门要发挥自身优势，制定相关政策措施，各负其责、密切配合，形成共同推进志愿服务制度化的良好局面。要支持和发展各类志愿服务组织，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。

9、大力弘扬志愿服务文化。志愿服务是美好的道德行为和重要的道德实践。要大力弘扬中华传统美德，结合时代条件深入挖掘和阐发，进行创造性转化、创新性发展，赋予志愿服务深厚的传统文化内涵。大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，广泛普及服务他人、奉献社会的志愿服务理念，培育全社会志愿服务文化自觉，使讲道德、尊道德、守道德成为人们基本生活方式。要发挥新闻媒体传播社会主流价值的主渠道作用，发挥精神文化产品育人化人的重要功能，积极营造有利于志愿服务的舆论文化环境。

10、搭建拓宽志愿服务平台。要充分发挥社区在志愿服务中的主导作用，依托社区综合服务设施，建立志愿服务站点，搭建志愿者、服务对象和服务项目对接平台。把空巢老人、留守儿童、残疾人作为服务重点，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，设计接地气的项目，有针对性地开展顺民意的活动，力争覆盖群众所需的各种服务。充分发挥社区居民的主体作用，精心培育植根群众的活动载体，把志愿服务活动做进城乡基层、做进社区、做进家庭。大力推广社会工作者带志愿者的活动方式，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。要立足经济社会发

展和人民群众愿望，积极搭建志愿服务活动平台，不断拓展志愿服务领域，扩大志愿服务覆盖面，为百姓分忧，为政府助力。

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团文明委，中央文明委各成员单位，要按照本意见的精神，结合实际，制定贯彻落实的具体措施。

中央精神文明建设指导委员会

2014年2月19日