

# 中共广州市委文件

穗字〔2011〕23号



## 中共广州市委 广州市人民政府 关于进一步发展广州志愿服务事业的意见

(2011年12月4日)

为积极转化广州亚运会、亚残运会志愿服务工作成果，进一步健全我市志愿服务长效机制，更好地发挥志愿服务在加强社会服务管理改革创新和幸福广州建设中的积极作用，依照《广州市志愿服务条例》相关规定，现就进一步发展广州志愿服务事业提出如下意见。

### 一、进一步明确发展志愿服务的重要意义、指导思想和工作目标

1. 发展广州志愿服务事业的重要意义。志愿服务是我市参与面最广、参与度最高、影响力最大的公益事业，是塑造广州城市精神和构筑城市文化的重要组成部分，是新时期依靠群众、发动群众、服务群众的新模式。进一步发展广州志愿服务事业，有利于提高市民文明素质和城市文明程度，促进增强城市文化软实力，促进提升社会主义精神文明建设水平；有利于引导市民群众积极有序参与社会服务管理改革创新，促进加快社会发展转型升级，促进提升人民群众幸福指数。

2. 发展广州志愿服务事业的指导思想。坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，紧紧围绕“率先加快转型升级、建设幸福广州”的目标，把加强和改进广州志愿服务工作作为一项战略任务，普及志愿服务理念，弘扬志愿服务精神，壮大志愿服务队伍，丰富志愿服务内容，加强志愿服务信息化、专业化建设，完善志愿服务常态化、社区化、规范化运行体系，努力推动志愿服务事业快速健康发展。

3. 发展广州志愿服务事业的工作目标。坚持以人为本、立足民生、政府主导、公众参与、市级统筹、层层发动的原则，不断适应常态化志愿服务、重大活动志愿服务和应急性志愿服务的发展要求，力争经过三至五年的努力，全市公众志愿服务参与率达到20%，注册志愿者总数不少于200万人，志愿者平均每人每年提供志愿服务时间不少于60小时。力争在全国范围内率先建

立组织化动员、社会化参与、项目化运行、信息化管理、事业化发展的志愿服务体系，将广州建设成为志愿服务人人可为、处处可为的“志愿者之城”。

## 二、进一步健全志愿服务组织运行体系

4. 健全志愿服务组织体系。建立在市文明委领导下，由市发展志愿服务事业指导委员会统筹协调，市文明办牵头，市志愿者行动指导中心、市志愿者协会具体组织实施，全市联动、横向互动的工作协调机制。强化市级统筹力度，提升辖区运作水平，充分发挥各级共青团组织、民政等相关部门的作用，倡导社会各界积极参与，各职能部门密切配合，形成市、区（县级市）、街（镇）、社区（村）四级志愿服务组织协同联动，广州青年志愿者协会、市义工联、妇女志愿者协会、红十字会等各类志愿服务组织参与实施的志愿服务工作格局。（注：按照《广州市志愿服务条例》规定，本《意见》所称志愿者是指在志愿服务组织登记，不以获得报酬为目的，自愿帮助他人和服务社会的个人，包括党员（团员）志愿者、青年志愿者、义工、红十字会志愿者、巾帼志愿者等；所称志愿服务组织，是指依法成立，从事志愿服务活动的非营利性社会组织，包括专门从事志愿服务活动的青年志愿者协会、义务工作者联合会等非营利性社会组织和组织志愿服务活动的总工会、妇女联合会、残疾人联合会、红十字会等社会团体。以下同。）各区（县级市）要加强志愿者行动指导工作机构和人员队伍建设，确保有专人负责辖内志愿者队伍及志愿服

务组织工作。建立全市各街（镇）、社区（村）志愿服务工作领导小组，不断壮大城乡社区基层志愿者组织。加强机关团体、大中专院校、企事业单位和民间团体的志愿者组织建设。依法加强各级各类志愿者组织的规范化、专业化、多元化、系统化发展。

5. 规范志愿者的招募和注册工作。全面推行志愿者注册登记制度，大力推进全市统一的志愿者信息化综合管理平台——“志愿时”系统的建设、深化和推广应用。坚持普遍号召与重点发动相结合、组织招募和社会招募并举的原则，不断丰富和完善经常性招募和应急性招募的方式和手段，建立统一、规范、便捷的志愿者招募和注册管理体系。大力开展志愿者宣传工作，开发潜在志愿者资源，广泛吸纳港澳台同胞、海外侨胞及在广州生活的国内外友好人士加入志愿者队伍，形成广泛性、多元化的志愿者队伍。

6. 建立健全志愿服务认证激励机制。研究制定基于“志愿时”系统的志愿者及志愿服务组织评价认证制度，提升志愿服务工作的规范化水平。依托“志愿时”系统全面记录各级各类志愿者及其队伍注册、服务、培训、奖惩等有关信息，形成“志愿者信息化档案”，强化志愿者登记“志愿时”的积极性和主动性，推动“志愿时”成为志愿者的身份象征和荣誉标识。研究制定以“志愿时”为核心标准的广州志愿者激励政策，设立志愿服务政府奖，定期开展“年度十大杰出志愿者”评选表彰活动，将志愿服务作为各机关、学校和企事业单位优秀共产党员

员（共青团员、少先队员、学生干部、公务员等）评选的优选条件，鼓励机关、学校和企事业单位，在同等条件下优先录取和聘用有志愿服务经历且表现突出者。把开展志愿服务活动作为创建文明单位、文明社区、文明村镇的重要内容和考核的重要指标。

7. 加强志愿者的培训工作。各级各类志愿者组织要加强志愿者培训和管理工作，建立志愿者培训跟踪反馈机制。实施“百千万”志愿者培养计划，重点培养300名志愿者领袖、3000名志愿者讲师、30000名志愿者骨干，形成示范带动市民参与志愿服务的核心力量。加强广州志愿者学院建设，不断完善其经费、人员、硬件设施等教学资源保障，面向全市各级各类志愿服务组织开展团队运行、组织发展、活动策划等专题培训，着力提升志愿服务组织的自我运转与可持续发展能力。各区（县级市）、各部门及各类志愿服务组织应结合本辖区（领域）志愿服务活动开展情况，制定具体培训计划，采取灵活多样的形式有针对性地开展培训。

8. 加强志愿者队伍的常态化建设。保留转化广州亚运会、亚残运会志愿者队伍，依据志愿者服务领域，将广州亚运会、亚残运会志愿者转化为社会治安、街道社区、公园景区、公交站场等专项志愿服务队伍。将广州亚运会、亚残运会城市志愿服务站（西关小屋）整体保留并转化为广州城市志愿服务站，开展常态化志愿服务，把服务站打造成为城市文明形象的推广中心、政府

公共服务的便民窗口、市民奉献爱心的集散平台和青年社会参与的实践基地。在全市各级党政机关、人民团体、国有企业、事业单位、非公有制经济组织和社会组织等建立常态化志愿服务队伍，并建立由各职能部门具体对接管理的工作模式，鼓励、支持、引导机关干部和共产党员、共青团员积极加入各类志愿者队伍。各级文明单位要全员注册成为志愿者，全员参与志愿服务。全面开展学校志愿服务工作，鼓励在职、退休教师积极参与助学、助教等志愿服务；进一步完善学生常态化志愿者队伍建设，在全市大学、高中、中等职业学校（含技工学校）以院系、班级为单位成立志愿服务队伍，在全市初中、小学建立中小学生志愿服务学习和体验机制，组织学生定期参与志愿服务活动。

### 三、进一步完善志愿服务工作内容体系

9. 坚持把社区志愿服务作为发展城市志愿服务的基础和关键。加强志愿服务在社区的常规阵地覆盖，整合利用社区资源，通过与社区家庭综合服务中心共用场地或划定专属场地等形式建立社区志愿服务站。全面推行“社工+志愿者”模式，培育发展社区志愿服务组织，建立相对稳定的社区志愿者队伍。建立以“志愿时”系统为核心的社区志愿服务对接管理体系，围绕提升社区居民幸福感发展一批文化卫生、扶老助残、帮教安置、心理辅导等常态化社区志愿服务项目，提高社区志愿服务的有效性和便捷性。组织动员大中小学生、青年公务员、青年员工等各类青少年群体深入社区参与志愿服务，通过社区志愿服务加强对青少

年的教育引导。

10. 进一步活跃公共文明创建志愿服务。广泛开展创优美环境志愿服务，大力宣传生态文明观念和环境保护知识，动员市民广泛参与河涌整治、环境清洁、低碳生活志愿服务，全力推动广州城市综合治理取得新突破。广泛开展创优良秩序志愿服务，组织志愿者到各类公共场所开展秩序维护、倡导文明出行、排队礼让等公共秩序维护志愿服务。广泛开展平安志愿服务，动员居民积极参与社会治安综合治理。广泛开展公益互助志愿服务，以关爱空巢老人、农民工、残疾人为重点，坚持从群众急需、力所能及的事情做起，大力营造敦睦和谐、守望互助的社会氛围。

11. 进一步完善应急志愿服务。切实把应急救援志愿服务纳入政府应急管理体系，依托有关职能部门、行业协会和专门学会，组织有相关知识、经验和资质的志愿者成立专业救援服务队，提高应急救援志愿服务的专业化水平，组织动员志愿者参与防灾避险、消防安全、疏散安置、急救技能等应急处置知识普及宣传，参与重大自然灾害和突发事件的抢险救援、卫生防疫、群众安置、设施抢修和心理安抚等工作，促进提高市民群众和城市整体应急处置能力。

#### 四、进一步优化志愿服务工作保障体系

12. 切实加强组织领导。各级党委和政府要把进一步发展志愿服务事业纳入地区经济社会发展总体规划，列入党委和政府工作的重要议事日程，强化对全市志愿服务工作的组织领导和统筹

指导，以党员团员志愿者、公务员志愿者为示范，带动民间、社会力量积极参与，推动志愿服务深入机关、企业事业单位、社区、学校和家庭等各类领域，形成全社会共同推进志愿服务事业发展的良好局面。

13. 加大志愿服务资金、场地、人才保障力度。进一步完善项目资助运作机制，市财政每年根据财力和工作实际安排羊城志愿服务基金专项补助资金，推动我市志愿服务组织长期、稳定发展。各级政府应将志愿服务工作经费纳入公共财政预算保障范围，各区（县级市）每年根据辖区注册志愿者实际人数安排志愿者工作专项经费。各级政府应为本辖区志愿者行动指导中心聘任专职工作人员、协调落实独立的办公场地，为各类志愿服务项目的实施提供场地便利，为街（镇）志愿服务中心落实专门场地、专项经费、专职人员，为社区（村）志愿服务站落实专项经费支持。加快转变政府职能，通过政府出资购买志愿服务或委托志愿服务组织承担项目运作的形式为志愿服务提供资金支持。引入社会资金，定期开展志愿服务基金公益募捐活动，鼓励企事业单位、公募性基金会和公民个人以现金或实物形式对志愿服务活动进行资助、捐赠，形成多渠道、社会化的筹资机制。广泛吸纳、整合社会资源，鼓励各类志愿者组织引入外脑资源，建立志愿服务工作“智囊团”；引入各类专业机构参与志愿者培训、管理、项目研发等工作，形成志愿服务社会化运行机制。

14. 建立健全志愿者权益及信用保障机制。针对志愿者开展

志愿服务时的意外伤害、意外医疗等风险保障需求，通过与保险企业合作共建等多种方式，为注册志愿者提供更优质的保险服务，建立健全志愿者服务保险体系。畅通志愿者权益保护渠道，按照《广州市志愿服务条例》规定，及时受理志愿者在志愿服务中遇到的各种问题，保障志愿者合法权益。建立健全业务部门、政府专门机构、媒体、公众、第三方机构等共同参与的志愿服务监督、评估、考核体系，加强志愿服务绩效评估，不断提升志愿服务效果，并将志愿者的志愿服务情况纳入信用体系，与诚信系统相衔接，系统提升志愿服务的社会公信力。

15. 加强志愿服务文化推广及社会氛围营造。做好广州亚运会、亚残运会志愿服务文化遗产转化，将3月5日设为广州志愿服务行动日，广泛传播“一起来、更精彩”的志愿服务口号，持续推广戴志愿彩、行志愿礼、唱志愿歌、记志愿时等广州志愿服务特色文化，提高广州志愿者标识形象的知晓率。组织动员各领域艺术家以志愿者为主题创作生动感人的文化作品，传播志愿服务精神，展现广州志愿者的良好形象。各级党委、政府应充分整合力量，协调城市围墙工地、公交车站、地铁站、火车站、机场、书报亭等的相关主管单位提供一定的广告位，用以长期固定投放志愿者公益广告。各级广播、电视、报纸、杂志、网络媒体应开辟志愿者专栏，加大对志愿服务的宣传报道力度。充分发挥广州志愿者学院作用，重视志愿服务工作经验总结、理论研究和对外交流，不断提高志愿服务工作的科学化、规范化、国际化水

平，营造“人人参与志愿服务，各方支持志愿服务”的良好社会氛围。

各区（县级市）、各部门、各单位根据具体工作实际，按照本意见精神，制定具体实施办法。

**主题词：发展 志愿服务△ 意见**

---

发：各区、县级市党委和人民政府，市直局以上单位。

---

中共广州市委办公厅

2011年12月5日印发

（共印480份）