洛阳市精神文明建设指导委员会办公室文件

洛文明办〔2017〕22号

关于下发《洛阳市社区学雷锋志愿服务实施意见》的通知

各县（市）区文明办，市直文明办，市文明办各成员单位:

为贯彻落实中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》和省文明办《关于进一步加强我省学雷锋“文明使者”志愿服务站建设管理工作的通知》等指示精神，进一步推进我市社区学雷锋志愿服务活动制度化、常态化、规范化，结合我市实际，现将《洛阳市社区学雷锋志愿服务实施意见》印发你们，望认真贯彻落实。

洛阳市文明办

2017年6月16日

洛阳市社区学雷锋志愿服务实施意见

为大力培育和践行社会主义核心价值观，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务精神，深入贯彻落实中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》和《河南省“邻里守望”社区志愿服务活动实施方案》，进一步规范学雷锋“文明使者”志愿服务站建设，健全我市社区学雷锋志愿服务制度，完善社会志愿服务体系，扎实推动文明洛阳持续发展，结合我市实际，现将《洛阳市社区学雷锋志愿服务实施意见》有关要求明确如下:

一、总体思路

以培育和践行社会主义核心价值观为根本，以推进学雷锋志愿服务制度化为着力点，以空巢老人、留守儿童、农民工和残障人士为服务重点，把开展社区学雷锋志愿服务与创新社区治理结合起来，完善社区学雷锋志愿服务工作机制，加强学雷锋“文明使者”志愿服务站阵地建设，壮大志愿服务队伍，广泛开展志愿服务活动，推进社区学雷锋志愿服务制度化、常态化、项目化，在全社会营造“有时间做志愿者，有困难找志愿者”的良好社会风尚，为推进文明洛阳建设提供强大精神动力和道德支撑，为全面推进中原经济区副中心城市建设创造良好的社会环境。

二、主要目标

2017 年底前，社区学雷锋志愿服务组织机构健全，严格按照

省文明办学雷锋“文明使者”志愿服务站“六有一落实”建设标准，规范学雷锋志愿服务活动流程，社区至少建成6支以上专业素质高、服务能力强、居民满意的志愿服务队伍，社区居民参与志愿服务活动注册志愿者占常住居民人口16%以上;注册志愿者年均活动时间不低于25小时，社区学雷锋志愿服务活动常态长效。

三、工作重点

1.严格志愿服务站建设标准。依据省文明办《关于进一步加强我省学雷锋“文明使者”志愿服务站建设管理工作的通知》精神，严格落实学雷锋志愿服务站“六有一落实”建设标准（见附件一），根据群众需求，明确服务项目，建立服务网络，打造社区学雷锋“文明使者”志愿服务亮点品牌。

2.规范志愿服务活动流程。完善社区学雷锋志愿服务运行机制，推广“社工+志愿者”活动方式，严格按照采集需求、设计项目，发布信息、招募注册，组织培训、加强管理，开展活动、提供服务，做好记录、建好台帐，激励嘉许、适度回馈等规范流程，夯实社区学雷锋志愿服务活动根基。（见附件二）

3.充分发挥共产党员的示范带动作用。学雷锋志愿服务是“两学一做”教育实践活动的重要载体，贯彻落实《关于组织全市共产党员广泛参与志愿服务活动的实施意见》（洛宣发〔2014〕21号），积极动员和组织开展“双报到、双服务”（在职党员所在党组织到承包社区报到，党员个人到所居住社区报到；党员参加社区志愿服务队并参加志愿服务活动)工作，实行“一方隶属、双

重管理”，构建党员“工作在单位、活动在社区、奉献双岗位”的新机制。

4．深入开展社区“邻里守望”志愿服务活动。充分发挥社区的主导作用和居民的主体作用，以“空巢老人、留守儿童、农民工及其子女、残障人士”等特殊群体为重点服务对象，动员广大志愿者从关爱做起、从身边做起、从你我做起、从日常做起，围绕家政服务、文体活动、心理疏导、医疗保健、法律援助等接地气的项目，整合社区资源，完善服务机制，通过“对口包户”、“结对子”等制度化活动，吸引居民积极参与。

四、服务内容

遵循以人为本、就近便捷、公益主导、自愿参与和社会倡导相结合等原则，开展形式多样的社区学雷锋志愿服务活动。

1．关爱空巢老人志愿服务活动。弘扬扶弱济困、助人为乐的传统美德，依托社区（村）学雷锋“文明使者”志愿服务站，以满足空巢老人多层次、多样化、全覆盖的养老服务需求为目标，以空巢老人的基本权益为重点，注重发挥老年互助志愿队的优势，采取“一对一”、“一对多”、“多对多”的结对帮扶等方式，以包户、定期、接力的方式积极开展送温暖、献爱心活动，为空巢老人提供生活救助、情感陪护、爱心捐赠等服务。实施“空巢老人·关爱进行时”和社区学雷锋志愿服务接力计划，积极为他们排忧解难。

2．关爱留守儿童志愿服务活动。主要从关心孩子生活、帮助

孩子学习、注重亲情关爱和心理抚慰等方面着手，通过亲情陪伴、心理疏导、困难帮扶、日间照料、课业辅导等多种形式开展留守儿童关爱服务活动。引导留守儿童树立积极向上、健康快乐的成长习惯，培养留守儿童自强自立、自尊自信的性格，让他们“向下扎根、向上生长”，做品学兼优的好孩子。特别要抓住以传统节日、“六一”儿童节等契机，组织志愿者对留守儿童进行慰问，使他们时刻感受到社会的关爱，广泛开展留守儿童帮教助学志愿服务活动。

3. 关爱农民工及其子女志愿服务活动。大力开展关爱农民工“邻里帮”志愿服务活动，以技能培训、权益维护、情感关怀、文化服务、素质提升等为重点，组织志愿服务力量和动员社会各界积极为农民工及子女送温暖、献爱心，增强他们融入城市生活的幸福感；依托村、社区党支部，收集、建立农民工信息档案，组织党员志愿者摸清他们的生活状况，为农民工及其子女提供不同形式的志愿服务，建立完善农民工及子女公共服务体系，推动关爱农民工及子女志愿服务行动持续健康发展，促进社会和谐稳定。

4. 关爱残障人士志愿服务活动。紧贴残障人士的愿望和需求，以生活救助、潜能开发、缺陷补偿等为重点，组织有专业特长的志愿者，及时对残障人士提供力所能及的学雷锋志愿服务。引导人们正确认识残障人士，正确对待、处理残障人士问题。充分整合社会资源，募集社会资金，用于残障人士事业，使广大残障人

士真切感受到人间真情和社会温暖，积极面对人生、融入社会。号召社会加大对孤残儿童的关爱力度，采取结对帮扶的方式，组织志愿者定期联络、看望结对儿童，及时提供力所能及的关爱和帮助。

5．便民利民志愿服务活动。以改善民生、促进社区文明、建立和谐人际关系、提升群众幸福指数等为重点，依托社区学雷锋志愿服务工作站，组织社区学雷锋志愿者广泛开展社区教育、法制宣传、法律援助、医疗卫生、群众文化、文明倡导、低碳环保、科学实践、就业与再就业以及中小学校外社会实践等志愿服务，将社区学雷锋志愿服务工作站打造为传递爱心、传递文明的重要平台和洛阳城市文明的微笑名片，积极发挥为居民提供生活便利的助推作用。

6．活跃文化志愿服务活动。充分利用广场、 社区文化中心等阵地，组织有文化艺术特长的志愿者组建合唱团、腰鼓队、书画社等队伍，为社区居民学唱红歌、诵读经典、联谊联欢、才艺展示等搭建平台，深入社区学雷锋志愿服务站开展文艺和文化服务等多种形式的文化活动，进一步丰富群众精神文化生活、传播文化志愿服务理念。

7．和谐稳定志愿服务活动。组织志愿者深入社区、公共场所等人群集聚地，协助专职人员维护秩序。组织开展文明风尚学雷锋志愿服务，引导群众重礼仪、讲道德、守诚信、相互助，弘扬文明新风。组织志愿者参与社会治安、交通安全、法制宣传、矛

盾调解、人防（民防）、隐患排查等志愿服务，促进社区平安建设，构建和谐社区。

五、工作要求

1．加强领导，注重结合。各单位要高度重视社区学雷锋志愿服务工作，切实强化组织领导，认真做好组织协调和服务工作，把社区志愿服务工作与组织建设、平安建设及文明城市持续提升工作结合起来，作为服务群众打通最后一公里的有效途径，促进社区和谐稳定。

2．精心部署，务求成效。各单位要周密谋划、精心组织、认真实施。坚持高标准、严要求，立足实际，着眼长远，扎实抓好社区学雷锋志愿服务活动，所有社区每周至少组织一次活动，并及时上报活动信息，真正实现志愿服务活动常态长效，使志愿服务工作融入百姓的日常生活。

3．广泛宣传，营造氛围。各单位要充分利用报刊、广播、电视、网络、手机、微信、微博、社区宣传栏等媒体媒介，广泛宣传社区学雷锋志愿服务工作的意义，积极培育树立先进典型，推广社区学雷锋志愿服务的好经验、好做法，激发更多的社会公众积极参与社区学雷锋志愿服务，推动学雷锋志愿服务事业蓬勃发展。

市文明办、创建办将建立考核奖惩机制，每月对各县（市区）开展的活动进行检查、评比，作为思想文化建设考评的重要依据。

附件 1

学雷锋“文明使者”志愿服务站建设标准

学雷锋“文明使者”志愿服务站要严格落实“六有一落实”的建站标准，管理责任明确、制度健全、措施得力、常年开展活动。

1.有办公场所和统一标识：在公共场所、窗口单位，设立站点、岗亭或固定柜台。社区服务站有独立办公房，配备电脑、打印机、电话、档案柜、办公桌椅等。每个站统一规范使用中央文明办发布的“爱心放飞梦想”图案，配有“文明使者”和“河南学雷锋志愿服务”文字标识。志愿者统一佩戴小红帽和袖标。

2.有志愿服务信息管理平台:有志愿服务信息管理平台，实现志愿者电子注册、志愿服务时长记录、与省市平台连通等基本功能。

3.有志愿者队伍：主要由党员志愿者、青年志愿者、巾帼志愿者和文明单位志愿者、社区志愿者等组成。

4.有管理制度：有一套完整的规章制度，包括组织领导、招募注册、培训管理、服务流程、考核激励等。

5.有工作台账：有准确详细的活动记录，建立电子档案，对每个志愿者的活动时间、服务质量和效果进行评价。

6.有服务项目：具有符合实际的志愿服务项目，如指路问询、

茶水充电、扶贫济困、法律咨询、课业辅导、文体活动、环境保护等。

7.落实活动：组织党员志愿服务队、青年志愿服务队、巾帼志愿服务队、助残志愿服务队和社区志愿服务队、文明单位志愿服务队等，扎扎实实开展学雷锋志愿服务活动。

附件 2

学雷锋志愿服务活动流程

1．规范机构、明确职责。学雷锋“文明使者”志愿服务站由站长、组织委员、宣传委员和服务队队长组成，产生初期由社区居委会任命，以后可逐步过渡到志愿者民主选举产生。各岗位职责如下:

站长：主持工作站日常全面工作，主要是提出工作站发展思路、指导各服务队制定全年工作计划、重点活动的组织协调等。（可另设一名副站长）

组织委员：主要负责工作站的日常管理工作，包括志愿者的招募、培训、表彰工作，工作站各种档案建立。

宣传委员：负责工作站的对外宣传，向居委会及上级志愿服务组织报送信息。

服务队队长：负责服务队的全面工作，包括提出服务队发展思路、制定工作计划、组织日常服务活动。做好志愿者日常服务情况记录，协助做好本队志愿者的招募、培训、表彰工作，建立好本队有关档案。

2．采集需求、确定项目。坚持以需求为导向，组织社区工作人员、楼组长到空巢老人、留守儿童、农民工和残障人士等困难群众家中，了解他们的志愿服务需求，并以此为依据，召开专题会议，邀请社区居委会有关领导参加，充分征求社区居委会意见，

确定服务项目。

3．发布信息、招募注册。志愿服务活动项目确定后，社区及时在“志愿洛阳”信息平台（http://luoyang.zhiyuanyun.com）或各单位文明网、社区网站、论坛、QQ 群、微信微博等媒介发布招募信息，明确志愿服务所需的条件和要求，吸纳社区居民报名参加，为有意愿、能胜任的居民进行登记注册。登记注册时，由居民提供个人基本信息，包括姓名、性别、年龄、身份证号、服务技能、服务时间和联系方式。由社区审核后予以登记注册，并发放《志愿者证》。

4．组织培训、加强管理。坚持培训与服务并重的原则，由社区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。培训工作要定期进行，特别要重视志愿者骨干的培养。依托社区综合服务设施建立学雷锋志愿服务站点，跟踪掌握志愿者接受培训、参加服务的情况，合理安排服务时间和服务任务，实现志愿者、服务对象和活动项目的有效衔接。

5．开展活动、提供服务。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，广泛开展形式多样的学雷锋志愿服务活动，力争覆盖困难群众所需的各种服务。采取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。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

组织到社区开展学雷锋志愿服务。

6．做好记录、建立台帐。社区建立学雷锋志愿服务台帐，学雷锋志愿服务活动结束后，志愿服务站要及时按确定的内容、格式和记录方式，对志愿者的服务进行及时、完整、准确记录，注明服务时间、服务内容和服务质量等，为表彰激励提供依据。并把志愿者的服务记录汇总在信息平台上，并做到互联互通，使服务记录能够异地转移和接续。

7．激励嘉许、适度回馈。参照国家民政部相关标准，志愿服务记录时间累计达到 100 小时、300 小时、600 小时、1000 小时和 1500 小时的志愿者，向社区申请依次评定为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级志愿者。以志愿者日常服务记录、团队评价、服务对象评价为主要考评依据，定期对社区学雷锋志愿者工作绩效进行考评，评选优秀学雷锋志愿服务组织和优秀学雷锋志愿者。