

郑 州 市 民 政 局
中 共 郑 州 市 委 组 织 部
中 共 郑 州 市 委 宣 传 部
中 共 郑 州 市 委 城 乡 社 区 发 展 治 理 委 员 会
郑 州 市 精 神 文 明 建 设 指 导 委 员 会 办 公 室
郑 州 市 财 政 局
郑 州 市 教 育 局
郑 州 市 总 工 会
共 青 团 郑 州 市 委
郑 州 市 妇 女 联 合 会

文件

郑民文〔2019〕78号

关于印发《郑州市关于加快推进志愿服务发展促进社会治理创新的意见》的通知

各县（市、区）民政局、组织部、宣传部、城乡社区发展治理委员会、文明办、财政局、教育局、总工会、团委、妇联：

现将《郑州市关于加快推进志愿服务发展促进社会治理创新的意见》印发给你们，请结合本地本单位实际，认真贯

彻执行。



郑州市关于加快推进志愿服务发展促进社会治理创新的意见

为贯彻落实国务院《志愿服务条例》和《河南省志愿服务条例》的有关要求，建立健全我市志愿服务制度，完善社会志愿服务体系，推动志愿服务常态化、制度化，进一步壮大志愿者队伍，促进社会文明进步，创新社会治理，推动我市志愿服务事业健康有序发展，结合我市实际，制定本意见。

一、总体要求

（一）指导思想

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，认真落实习近平总书记有关志愿服务的重要指示精神，坚持以人民为中心的发展思想，认真实施国务院《志愿服务条例》和《河南省志愿服务条例》，坚持党建引领，以能力建设为基础，以建立健全政策制度、完善体制机制、增强法律保障为重点，加快推进全市志愿服务发展，为创新社会治理、加强社会主义现代化国家建设、推动社会文明进步、完善国家治理体系的奋斗目标凝聚力量。

（二）基本原则

党建引领，社会参与。坚持党建引领，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员志愿者的先锋模范作用，引导志

愿服务组织按照法律法规和章程参与志愿服务，发挥志愿服务在基层社会治理创新中的作用，扩大社会参与，凝聚社会力量参与志愿服务。

健全机制，提供保障。健全完善志愿者招募、注册、培训、保障、褒奖激励、服务记录证明机制，完善跟踪管理机制和反馈评估机制，促进志愿服务制度落地落实，为志愿者、志愿服务组织提供保障，推进我市志愿服务常态化、制度化。创新发展，多方协同。着力推进志愿服务组织、志愿者和志愿服务活动共同发展，鼓励国家机关、群团组织、企事业单位、其他社会组织和城乡基层自治组织建立志愿服务队伍，引导公共服务机构、社会服务机构积极招募、培养志愿者，形成志愿服务工作合力。

（三）主要目标

到 2025 年，注册志愿者人数达到全市常住人口的 15%，基本建成与经济社会发展相适应，布局合理、管理规范、服务完善、充满活力的志愿者队伍和志愿服务组织体系。志愿组织发展环境得到优化，志愿服务范围不断扩大，服务设施不断完善。推进志愿服务组织依法登记，健全志愿服务组织孵化机制，积极推进志愿服务组织承接公共服务项目，完善志愿服务组织监督管理，形成有社会影响力和示范效应的志愿服务品牌。

二、健全完善志愿服务机制

（一）健全完善志愿者招募与注册机制

全面推行志愿者注册登记制度，鼓励参与志愿服务人员

在全国志愿服务信息系统或“志愿郑州”登记注册。志愿服务组织、社会服务机构和公益慈善类组织应配备专职人员开展志愿者登记注册。志愿者招募要坚持以需求为导向，依托全国志愿服务信息系统或“志愿郑州”发布志愿者招募信息，规范志愿者招募工作流程，建立经常性招募与应急性招募相结合、线上招募和线下招募并举的招募机制，引导广大群众积极参与志愿服务。

（二）健全完善志愿服务培训机制

按照“谁招募谁培训”的原则，将志愿服务基础知识和专业知识技能培训相结合，鼓励和支持教育、卫生、农业农村、环保、群团等部门在专业服务领域开展专业志愿服务活动。重点加大脱贫攻坚、为老服务、困境儿童、留守儿童、扶幼助残等基础领域和医疗救护、法律援助、减灾救灾等专业领域志愿者培训力度，逐步提高志愿者专业服务水平。探索建立志愿者分级分类培训体系，积极培养志愿者骨干讲师，通过专题培训、座谈交流、案例分析等形式，对志愿者进行知识和技能培训。

（三）健全完善志愿者保障机制

志愿服务组织方、志愿服务组织应当为志愿者参与志愿服务提供必要条件，解决志愿者在志愿服务过程中遇到的困难，具备条件的可以为志愿者发放志愿服务补贴。志愿服务组织方安排志愿者参与可能发生人身危险的活动前，应当为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。志愿者在志愿服务过程中遭到个人或单位侵害的，志愿服务组织方、志愿服务组

织应当协助志愿者追究侵权人的法律责任。

（四）健全完善褒奖激励机制

志愿者褒奖激励要以精神激励为主、物质奖励为辅。健全完善志愿者星级评定机制，鼓励引导有关部门、群团组织、社会组织和企事业单位对优秀志愿者和优秀志愿服务组织进行通报。健全志愿服务回馈机制，探索将志愿服务纳入征信体系，探索建立“时间银行”，记录志愿者服务时长，志愿者利用参加志愿服务的时长，可换取一定的社区服务，同时就在学、就业、就医等方面享受优惠或优待。

（五）健全完善志愿服务记录证明机制

通过全国志愿服务信息系统和“志愿郑州”进行注册和服务记录的志愿者，可直接下载打印志愿服务记录证明，到志愿活动组织方申请核实相关情况并加盖公章。未在全国志愿服务信息系统或“志愿郑州”进行注册的志愿者，需开具志愿服务证明的，由志愿活动组织方核实志愿服务信息并如实开具志愿服务证明。志愿服务信息包括志愿者的个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、褒奖激励情况、评价情况等。志愿服务记录证明应加盖出具主体（活动主体）公章，并做好证明的编号、登记等工作，妥善保管好相关档案。出具主体因合并、分立、解散或其他原因无法开具证明的，承接其工作的单位或其上级单位（主管部门）可以作为主体接续办理相关事宜。

三、积极培育和发展志愿服务组织

（一）积极培育孵化志愿服务组织

加快推进志愿服务组织孵化培育。社会组织(社会工作)孵化基地要支持志愿服务组织的登记成立和初期运作,通过志愿服务交流会、公益创投、项目大赛等形式,指导志愿服务组织打造优秀服务项目和知名品牌;链接慈善组织、基金会、爱心企业资源,不断提升项目运作和宣传推广能力,通过推广志愿服务组织培育和管理经验、建设志愿服务资源库和优秀志愿服务项目库等方式,引领带动其他志愿服务组织科学化、规范化发展。鼓励有条件的地方建立专门的志愿服务组织孵化基地,在项目开发、能力培养、合作交流、业务支持、志愿培训等方面开展培育孵化,培育一批活动规范有序、作用发挥明显、社会影响力强的示范性志愿服务组织

(二) 加快推进政府支持志愿服务

通过政府扶持志愿服务等方式,支持志愿服务运营管理,并依照国家有关规定向社会公开购买志愿服务的项目目录、服务标准、资金预算等相关情况。大力推进志愿服务组织承接公共服务项目,积极支持志愿服务组织承接扶贫济困、助残救灾、助医助学等领域的志愿服务,及时发布政府安排由社会力量承担的服务项目,为志愿服务组织获取相关信息提供便利。

四、加快贯彻落实志愿服务法规政策

(一) 加快贯彻落实国务院《志愿服务条例》、《河南省志愿服务条例》

要采取研讨会、报告会、培训班、座谈会等多种形式,有计划地组织志愿服务管理人员、志愿者骨干和志愿服务组

织负责人开展学习培训。通过全面系统的学习培训，准确把握国务院《志愿服务条例》、《河南省志愿服务条例》的政策文件要求，加快推进郑州市志愿服务条例立法工作。要充分运用传统媒体、新兴媒体，广泛深入开展国务院《志愿服务条例》、《河南省志愿服务条例》的宣传普及，大力弘扬志愿服务精神，积极传播志愿服务文化，为推动志愿服务政策的贯彻落实营造良好氛围。

（二）全面推行“社区党建+志愿服务”工作模式

社区党组织要科学整合志愿服务力量，积极引导社区自有党员志愿者、到社区报到的党员志愿者和群团志愿服务组织参与志愿服务活动，强化基层党组织在社区志愿服务中的资源整合作用。发掘党员志愿者先进典型，组建社区党员志愿服务队，健全群团志愿服务队伍，强化优秀党员志愿者在社区志愿服务中的示范带动作用。

（三）建立社工与志愿者联动工作机制

充分发挥专业社工在组织策划、项目运作、资源链接等方面专业优势，形成“社工引领志愿者，志愿者协助社工”的运行机制。鼓励志愿服务组织吸纳专业社工，提升志愿服务水平。加强志愿服务组织与社工组织的交流合作，采取社工与志愿者联动联谊会、座谈会和工作坊等形式，定期组织交流合作活动，促进志愿服务组织与社工组织区域联动、资源共享、协同服务。

五、保障措施

（一）加强组织领导，明确部门职责

县级以上人民政府要将志愿服务事业纳入国民经济和社会发展规划，促进志愿服务事业发展。组织部门要加强基层党组织在志愿服务中的引领作用。宣传部门负责协调新闻媒体开展志愿服务宣传活动，传播志愿服务文化。城乡社区发展治理委员会负责抓好城乡社区志愿服务活动开展。精神文明建设指导机构负责建立志愿服务工作协调机制，加强对志愿服务工作的统筹规划、协调指导、督促检查和经验推广。民政部门负责做好志愿服务行政管理工作。财政部门要将政府支持志愿服务及志愿服务培训经费列入财政预算。教育部门要将大、中学生参与志愿服务活动纳入实践学分管理及综合素质评价。工会、共青团、妇联在各自的工作范围内做好相应的志愿服务工作。

（二）加大经费支持，健全保障机制

志愿服务经费来源包括政府财政支持、依法获得的社会捐赠和资助、志愿服务基金收益以及其他收入。要逐步扩大财政资金对志愿服务组织发展的支持规模和范围，合理安排志愿服务所需资金，积极推进政府支持志愿服务，支持志愿服务组织立足自身优势，承接相关服务项目。用于社会福利事业的彩票公益金，要逐步提高志愿服务使用比例。鼓励和支持企业事业单位、基层群众性自治组织和其他组织开展志愿服务提供场所和其他便利条件。

（三）加强政策宣传，营造良好环境

要在全社会大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，培育学雷锋志愿服务文化。组织报刊、广播、

电视等传统媒体和网络新媒体，加强志愿服务活动和先进事迹的宣传报道，大力宣传志愿服务文化，推介志愿服务优秀经验，在全社会营造有利于志愿服务发展的良好氛围。