

如何做好新形势下社区志愿服务

陈炳具
2016年7月7日

主要内容

01

新形势——重要性和紧迫性

02

我是谁——角色定位和职责

03

做什么——工作基本方法

04

怎么做——掌握一些技能

上头千条线，下面一张网



上面一张网，下头千条线

一、新形势：重要性和紧迫性

• 社区志愿服务

群众需求

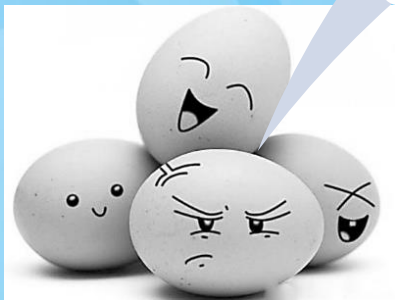
社区
职责

社会
期盼

文化
传统

党政
要求

• 直接关乎群众共享改革成果，受到实惠，有获得感



一、新形势：重要性和紧迫性

（一）党政要求

1.习大大对志愿服务多次作了重要指示

——2008.05.04 在北京奥运会、残奥会志愿者誓师大会上讲话指出：中国青年志愿者事业是我们党领导的共青团在新的历史条件下创新工作领域、服务社会需求的一大创举。

——2011.11 对中国青年志愿者研究生支教团工作作出批示：实施西部支教扶贫工作... ..是推动教育公共服务和教育资源均等化的重要举措，也是培养年轻人的有效途径，很有必要，富有成效，要长抓不懈、抓实抓好。

一、新形势：重要性和紧迫性

——2013.12.05 给华中农业大学“本禹志愿服务队”回信中指出：得知你们在徐本禹同志感召下，积极加入青年志愿者队伍，走进西部，走进社区，走进农村，用知识和爱心热情服务需要帮助的困难群众，坚持高扬理想、脚踏实地、甘于奉献，在服务他人、奉献社会中收获了成长和进步，找到了青春方向和人生目标，感到十分欣慰。

——2014.01.28 给患白血病大学生村官张广秀回信中指出：改变农村面貌，帮助农民群众过上好日子，推动广大农村全面建成小康，需要党和政府的好政策，也需要千千万万农村基层干部带领广大农民群众不懈努力。

一、新形势：重要性和紧迫性

——2014.03.04 给“郭明义爱心团队”回信中指出：雷锋精神，人人可学；奉献爱心，处处可为。积小善为大善，善莫大焉，当有人需要帮助时，大家搭把手、出份力，社会将变得更加美好。

——2014.07.11 给“南京青奥会志愿者”回信中指出：希望你们弘扬奥林匹克精神和志愿服务精神，热情参与、真诚奉献，提供细致周到的服务，积极传播中华文化、讲好中国故事，用青春的激情打造最美的“中国名片”。

——2014.05.03 给河北保定学院西部支教毕业生群体代表回信中，勉励青年人到基层和人民中去建功立业，在实现中国梦的伟大实践中书写别样的精彩人生。

一、新形势：重要性和紧迫性

2.相关政策法规及文件规定

——1986年，民政部开始倡导城市街道、居委会组织开展社区服务。

——1987年，民政部在武汉召开全国城市社区服务工作座谈会，提出“倡导民间的护足精神，以灵活多样的社会服务形式为居民，特别是有困难的人提供各类社会福利的社会服务”。

——1989年，民政部向全国推广广州“手拉手”热线电话服务、天津新兴街道社区志愿者协会、深圳市义务工作者联合会等经验，号召各地以成立志愿者组织的形式，探索社区志愿者队伍建设和社区志愿服务发展的路径。

一、新形势：重要性和紧迫性

——1993年，民政部、国家计委等14部门联合下发《关于加快发展社区服务业的意见》，明确提出要“不断壮大社区服务志愿者队伍和社区工作者队伍”。

——1994年，民政部等发出《关于进一步开展社区服务志愿者活动的通知》，要求各级政府切实对社区服务志愿者活动加强重视，并推动深入持久开展。

——1989年，民政部向全国推广广州“手拉手”热线电话服务、天津和平区新兴街道社区志愿者协会、深圳市义务工作者联合会等经验，号召各地以成立志愿者组织的形式，探索社区志愿者队伍建设和社区志愿服务发展的路径。

一、新形势：重要性和紧迫性

——1994年，民政部做出了“关于表彰全国社区服务先进集体和优秀社区服务志愿者的决定”。

——2000年，中央办公厅和国务院办公厅转发了《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》，实质性推动“街居制”向“社区制”转型，特别指出：“积极发展志愿者队伍，广泛动员社会力量参与社区建设。”

——2005年，民政部、团中央等9部门联合下发了《关于进一步做好新形势下的社区志愿服务意见》，提出要建立“与政府服务、市场服务相衔接的社区志愿服务体系”。

一、新形势：重要性和紧迫性

——2006年2月，民政部、中组部、中宣部等发布了《关于在农村基层广泛开展志愿服务活动的意见》，引导地方在农村基层推行了志愿服务活动，推动志愿服务活动由城市向农村延伸。

3月，《中华人民共和国国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》明确指出：将支持志愿服务活动并实现制度化作为健全社会保障体系的重要内容。

4月，国务院下发《关于加强和改进社区服务工作的意见》，从全局高度对社区志愿服务提出了进一步要求，推进了社区志愿服务的规范化发展。

一、新形势：重要性和紧迫性

——2007年，党的十七大报告指出，要完善社会志愿服务体系。

——2008年，国务院机构改革，第一次明确将推进相关志愿者队伍建设职能赋予了民政部。中央文明委下发了《关于深入开展志愿服务活动的意见》（文明委[2008]6号），从加强社会主义精神文明建设的战略高度来推动社会的志愿服务工作。

——2010年6月，民政部民政部下发了《关于进一步推进志愿者注册工作的通知》。

——2012年10月，民政部下了《关于〈志愿服务记录办法〉的通知》。

一、新形势：重要性和紧迫性

——2014年，中央文明委下发了《关于推进志愿服务制度化的意见》。

——2013年，党的十八届三中全会《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》指出：激发社会组织活力。支持和发展志愿服务组织。

——2015年8月，中央文明办、民政部、教育部、共青团中央下发了《关于规范志愿服务记录证明工作的指导意见》。

一、新形势：重要性和紧迫性

——2014年，中央文明委下发了《关于推进志愿服务制度化的意见》。

——2013年，党的十八届三中全会《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》指出：激发社会组织活力。支持和发展志愿服务组织。

——2015年8月，中央文明办、民政部、教育部、共青团中央下发了《关于规范志愿服务记录证明工作的指导意见》。

——2016年3月19日，全国人大十二届四次会议审议通过了《中华人民共和国慈善法》，其中明确涉及了志愿服务内容。

——2016年5月20日，中央深改组第24次会议审议通过了《关于支持和发展志愿服务组织的意见》。

一、新形势：重要性和紧迫性

3.中国志愿服务联合会成立

2013年12月18日，在中央文明委领导、中央文明办指导下，中国志愿服务联合会正式成立，由中央政治局原委员、中央文明委原副主任、北京市原市委书记刘淇同志担任会长。

在2013年12月19日召开的全国志愿服务工作座谈会上，中国志愿服务联合会向全国志愿服务组织发出了开展“邻里守望”志愿服务活动的倡议。北京、百步亭、吉林立足社区、需求导向，党员带头、典型示范，制度先行、文化引领。

一、新形势：重要性和紧迫性

（二）文化传统

中华民族素来有着与人为善、以邻为伴、扶危济困、助人为乐的优良传统。
——传播中华文化



孔子的“仁者爱人”主张

“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼。”

——战国时期《孟子·梁惠王上》

“今但愿守陋巷，教养子孙，时与亲旧叙阔，陈说平生，浊酒一杯，弹琴一曲，**志愿**毕矣。”

——三国魏嵇康《与山巨源绝交书》

一、新形势：重要性和紧迫性

（三）社区职责

在政府有关部门指导下，社区居委会作为群众性自治组织，主要职责有四：

- 1.管理职责：组织动员居民进行自治管理。
- 2.服务职责：进行便民服务，为特殊群体提供福利性服务。
- 3.教育职责：开展教育引导、职业培训、文体娱乐等，增强社区成员的归属感和凝聚力。
- 4.监督职责：对政府有关部门和其他社会组织履行社区服务的职责进行监督和反馈。

一、新形势：重要性和紧迫性

（四）社会期盼

期盼有更好的教育、更稳定的工作、更满意的收入、更可靠的社会保障、更高水平的医疗卫生服务、更舒适的居住条件、更优美的环境，

（五）群众需求

期盼着孩子们能成长得更好、工作得更好、生活得更好。

二、我是谁：角色定位



我们是社区志愿服务领袖

二、我是谁：和志愿者关系



社区工作者



志愿者

一个好汉两个帮，一个篱笆三个桩

二、我是谁：应知应会

志愿服务

自愿性 无偿性 公益性



二、我是谁：应知应会

志愿者

不以物质报酬为目的



二、我是谁：应知应会

社区志愿者



二、我是谁：应知应会

形象标识



二、我是谁：应知应会

公益歌曲、公益广告



搭把手

Give me a hand

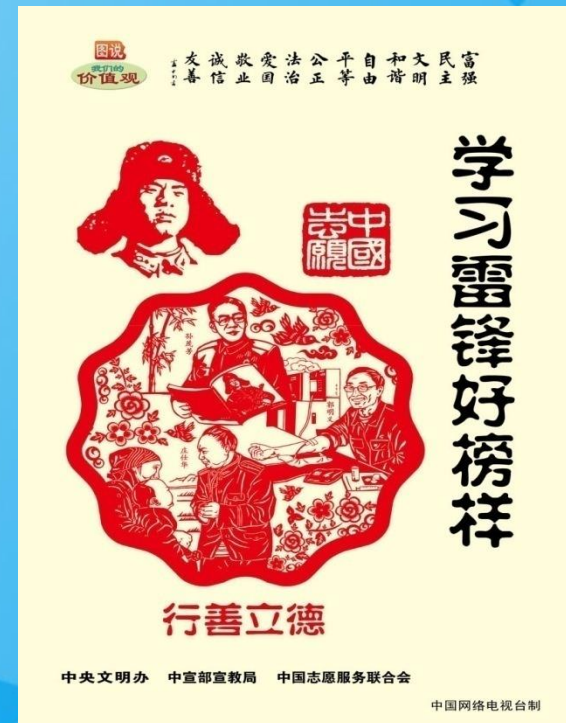
封面题字：刘 滇

曲 目：1、搭把手（独唱版）
2、搭把手（合唱版）
3、搭把手（伴奏版）

作词：张和平
作曲：舒楠
演唱：孙楠

就像寒冬腊月的暖流
是久旱甘霖的雨后
不以善小而不为
一滴水
也能映出四海五洲
搭把手
搭上一把手
人生旅途 一起走

崇中
德立善行



图说核心价值观
富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善

崇中
德立

学习雷锋好榜样

行善立德

中央文明办 中宣部宣教局 中国志愿服务联合会
中国网络电视台制

二、我是谁：应知应会

志愿文化要素

理念：奉献、友爱

素养：善良、诚信

原则：平等、正义

态度：开放、包容

体验：快乐、充实

效果：凝聚、成长

三、做什么：工作基本方法

社区志愿服务总任务

通过志愿服务做好社区工作

通过社区工作推动志愿服务

三、做什么：工作基本方法



坚持立足社区



坚持围绕需求



坚持党员先行



坚持典型示范

三、做什么：工作基本方法

建队伍

队伍是基础



三、做什么：工作基本方法

（一）如何组建队伍



组织化+社会化动员
传统媒体+新技术手段

三、做什么：工作基本方法

（二）如何管理队伍



培养核心骨干

提高专业水平

典型示范引领

三、做什么：工作基本方法

立项目

项目是关键



三、做什么：工作基本方法



调设宣

注招培

管保激

评记转

三、做什么：工作基本方法

统资源

资源是保障

政策支持、资金资助、人才培养、
办公场地、活动阵地、登记协助、
表彰激励，等等

三、做什么：工作基本方法

（一）政策资源

党的十八大、十八届三中全会等提出的明确要求

《慈善法》、《志愿服务条例》、
《关于支持和发展志愿服务组织的意见》

各地出台的有关政策文件

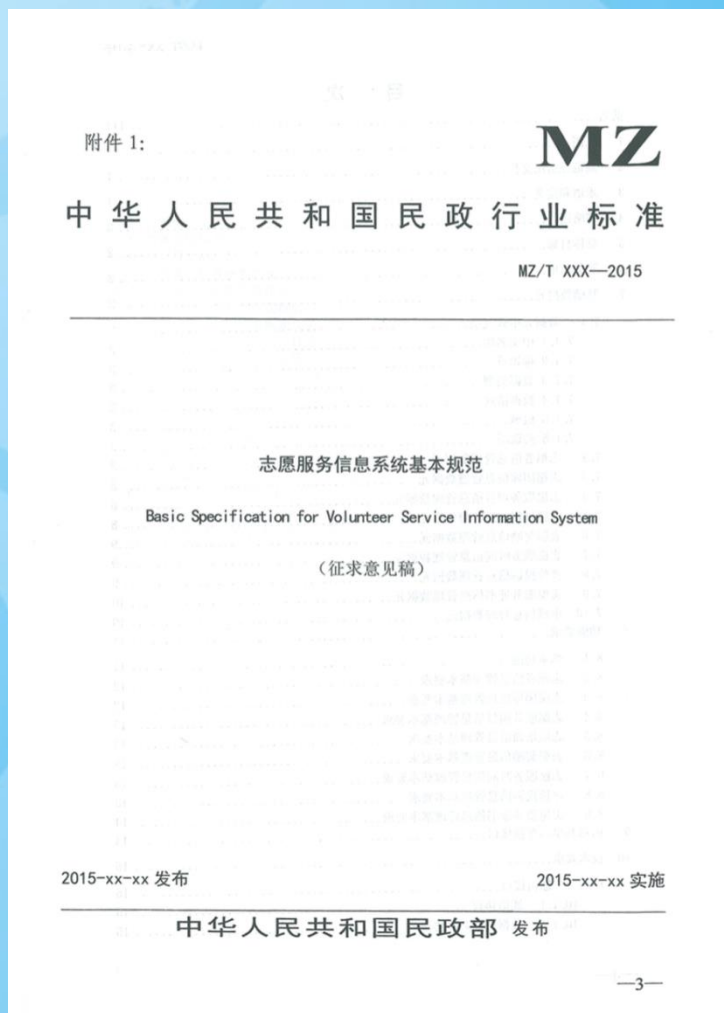
三、做什么：工作基本方法

（二）“志愿云”信息平台



三、做什么：工作基本方法

(二) “志愿云”信息平台



受民政部、全国社会工作标准化技术委员会邀请，参与《志愿服务信息系统技术规范》制定工作。

三、做什么：工作基本方法

（三）志愿服务终端平台



四、怎么做：掌握一些技能

抓关键



四、怎么做：掌握一些技能



关键是人

民主管理

成人成事

竞争机制

四、怎么做：掌握一些技能

讲顺序



四、怎么做：掌握一些技能

重要+紧急

优秀管理者此项为零

重要+不紧急

社区志愿服务计划
问题发现及对策
志愿者培训

不重要+紧急

志愿服务突发事件等

不重要+不紧急

优秀管理者此项为零

请属下或志愿骨干处理

四、怎么做：掌握一些技能

用真心



四、怎么做：掌握一些技能

将心比心

换位思考

思考：

- 1、我怎么帮助志愿者
- 2、志愿者需要什么帮助
- 3、周围的人怎么看待我们的帮助
- 4、我真正能带给志愿者什么帮助

志愿语



志愿者是最美的“中国名片”

志愿语



予人玫瑰 手有余香

谢谢

关于志愿服务请随时联系我

手机：13911993133

微信：iceca1

邮箱：58389309@qq.com