霸文明〔2020〕2号

霸州市精神文明建设委员会

印发《关于加强新时代文明实践志愿服务

机制建设的实施方案》的通知

各乡镇（区、办），市文明委有关成员单位：

现将《关于加强新时代文明实践志愿服务机制建设的实施方案》印发给你们，请结合实际认真抓好落实。

霸州市精神文明建设委员会

2020 年4月27日

关于加强新时代文明实践志愿服务

机制建设的实施方案

根据省委办公厅印发的《河北省建设新时代文明实践中心试点工作实施方案》和省委宣传部、省文明办印发的《关于加强新时代文明实践志愿服务机制建设的若干工作措施》，现就我市加强新时代文明实践志愿服务机制建设制定如下实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持“两手抓、两手都要硬”的战略方针，着眼新时代文明实践志愿服务“谁来干、干什么、怎么干”，调动各方力量、整合各种资源，创新方式方法，依托新时代文明实践中心，围绕学习实践科学理论、宣传宣讲党的政策、培育践行主流价值、丰富活跃文化生活、持续深入移风易俗五大内容，把握“传、评、帮、乐、建”（传播创新理论、评树好人好事、帮解困难问题、乐享文化生活、建设文明乡风）的五条实践路径，广泛开展新时代文明实践志愿服务，凝聚群众、引导群众，以文化人、成风化俗，用中国特色社会主义文化、社会主义思想道德牢牢占领农村思想文化阵地，更广泛、更有效地动员和激励广大农村群众积极投身创新发展、绿色发展、高质量发展，为新时代加快建设经济强市、生态新城、美丽霸州而努力奋斗。

新时代文明实践志愿服务，既要重视针对性，又要增强开放性吸引力，突出思想内涵，真正寓宣传群众、凝聚群众于志愿服务之中。要让群众有参与其中的体验感、乐在其中的幸福感、受惠其中的获得感，激发农民群众积极参与、自觉投身中华民族伟大复兴和实现乡村振兴的内生动力。

二、主要内容

**（一）建强组织体系。**在市域内，构建以市级志愿服务总队为中心，横向覆盖各行业系统、纵向贯通市乡村的志愿服务组织体系：横向为“市级总队和单位分队、社会分队”，纵向为“市级总队、乡镇（区、办）支队和村街（社区）级大队”。

**一是做实建强市级总队。**总队长由市党政主要负责同志担任，带领各级负责人履职尽责，提高志愿服务的组织化程度。总队负责研究制定阶段工作计划和中长期规划，协调指导各单位各行业开展志愿服务活动，总结推广经验，表彰奖励先进。在新时代文明实践中心挂牌成立市级志愿服务促进中心（或文明实践指导中心，或志愿服务调度中心），具体负责制定项目清单、调配各类资源、组织志愿服务等。

**二是优化配置单位分队和乡镇（区、办）支队。**单位分队在市直属单位和驻市单位组建，分队长由单位党政主要负责同志担任；乡镇（区、办）支队在乡镇（区、办）直属单位和驻乡镇（区、办）单位组建，支队长由乡镇（区、办）党政主要负责同志担任。分队、支队按“8+N”模式设置队伍。即：组建理论政策宣讲、文化文艺服务、助学支教、医疗健身、科学普及、法律服务、卫生环保、扶贫帮困等8支常备队伍；根据部门职责职能和自身优勢，组建N个特色队伍。

**三是整合组建社会分队。**建立健全市级志愿服务联合会，由其以社会组织的形式吸纳社会各类志愿服务组织，形成社会分队。市级志愿服务联合会由市委宣传部（文明办）主管、按章程运作。要广泛吸纳已有民间志愿服务组织成为团体会员；同时利用本地志愿服务孵化基地、培训基地、实践基地，培育发展新的志愿服务组织和带头人，积极引进外地组织和人才。鼓励更多具有专业知识、专业技能的志愿者和志愿服务组织加入联合会。

**四是发展壮大农民身边的志愿服务队伍。**以行政村为单位，根据条件组建志愿服务大队，村“两委”主要负责人担任大队长。组织“两委”干部、党（团）员及村民代表和乡土文化人才、科技能人、“五老”人员、先进人物、创业返乡人员、退休文化工作者、退役军人以及农村其他志愿人员等，组建若干“群众身边不走”的志愿服务队伍，常态开展邻里守望、扶弱济困、帮老护幼、文体活动、清洁家园等志愿服务。

志愿服务队伍以党员干部为核心，以基层群体为主体，各级领导干部带头参加，党员志愿者发挥示范带动作用，发动各方面人员广泛参与。在职党员文明实践志愿服务活动参与率力争达到80％，人均每年志愿服务时间不少于20小时。倡导企业积极履行社会责任，以项目资助、结对帮扶、技术援助、市场对接等方式参与志愿服务。倡导全民志愿、全域志愿，动员群众自我服务、自我提高，努力使基层群众参与文明实践志愿服务的人数达到本地常住人口的13％。

市文明委有关成员单位，特别是涉农部门、宣传部门、教育和体育部门、民政部门、文化和旅游部门、科技部门、卫生健康部门、生态环境部门、司法部门、住房城乡建设部门和党校以及工会、共青团、妇联、科协、文联等群团组织，要组织青年、巾帼和文化、文艺、体育、科技、医疗、环保、法律等重点领域志愿服务力量，积极投入文明实践，为基层开展志愿服务提供智力支持和人力支撑。积极探索实施“新时代宣讲师”计划，从党校、科研机构和市级以上党政机关，遴选一批适宜的同志，派驻试点地方服务一段时期，主要从事理论宣讲、政策宣传，推动习近平新时代中国特色社会主义思想深入人心、落地生根。

**（二）把握服务内容。**根据新时代文明实践中心建设的五项“工作内容”（学习实践科学理论、宣传宣讲党的政策、培育践行主流价值、丰富活跃文化生活、持续深入移风易俗），

把握“传、评、帮、乐、建”（传播创新理论、评树好人好事、帮解困难问题、乐享文化生活、建设文明乡风）的五条实践路径，做好主题性、共需性、差异性和特殊性四大类文明实践志愿服务。

**一是做好主题性志愿服务。**通过深入宣传宣讲习近平新时代中国特色社会主义思想，宣传解读党的十九大和十九届三中、四中全会精神，引导农民群众更好地维护核心、拥戴领袖；通过开展中国特色社会主义和中国梦宣传教育，开展生动活泼的形势政策教育、爱国主义教育，更好地团结群众、凝聚人心；通过广泛宣传阐释党中央大政方针和省委省政府决策部署，宣传解读党的为民利民惠民政策，引导农民群众更好地感党恩、听党话、跟党走。

**二是做好共需性志愿服务。**突出加强社会主义核心价值观宣传教育，推动社会主义核心价值观走进农村群众、融入日常生活。加强法治精神、科学精神宣传教育，普及科学、卫生、环保知识，传播文明理念，倡导健康文明的生活方式；推动开展群众乐于参与、便于参与的文体娱乐活动，让群众在多姿多彩、喜闻乐见的文化活动中获得精神滋养、增强精神力量；推动开展文明村镇和文明家庭、星级文明户创建活动，引导农民群众自觉移风易俗、破除陈规陋习，建设文明乡风。

**三是做好差异性志愿服务。**主要是在满足广大农民群众普遍的、共性的现实需求的同时，针对每个人、每个家庭在日常工作学习、生产生活中涉及到的情感生活、邻里关系、社会关系、家庭变故等不同的个性需求，根据服务对象年龄、地域和思想特点、接受习惯的差异，采用“私人订制”的方式，确定不同的服务内容，努力满足其个性化、差异性需要。

**四是做好特殊群体的志愿服务。**主要是围绕特殊群体开展专门的常态服务。针对空巢老人，开展好生活帮办、心理疏导、情感慰藉等服务；针对留守儿童、孤残儿童等困境儿童，开展好助学支教、四点半课堂、亲情陪伴、知识技能学习等服务；针对其他困难群众，开展好扶贫帮困为主题的志智双扶、心理疏导、卫生保洁、生活帮办等服务；针对长期在外务工人员，利用春节返乡等重要时间节点，开展集中性文明宣讲、法律援助、感知家乡等服务，引导他们感受家乡新变化，为家乡发展做贡献。

**（三）完善运行流程。**依托“新时代文明实践中心（总队）统筹规划、志愿服务促进中心（调度中心）组织实施、志愿服务队伍各展所长、志愿服务站点（志愿者）承接落地”的工作体系，按照需求引领、项目在先、因事找人、人随事走、方式优选、平台调度的思路，坚持共性与个性统筹、线上与线下结合、城乡力量联动，不断完善新文明实践志愿服务的运行流程。

**一是精准把握群众需求。**差异性、特殊性服务要精准，主题性和共需性的服务也要增强针对性。要通过多种方式摸准需求：在乡村招募网格员、信息员，动态了解农民需求信息；利用微信群、QQ群、微信公众号、手机APP、网站等现代信息手段，及时了解共性、个性需求；组织志愿者走村入户，收集群众在思想认识、政策法规、生产生活、卫生健康、情感心理等方面的需求。

**二是精心设计服务项目。**根据群众需求及时策划出贴近百姓贴近生活的志愿服务项目。设计文明实践志愿服务项目，一般把握“定服务对象、制定项目目标和实施计划、提出实施方法、盘点资源和做好预算”等4个步骤。注意将自发、零散的志愿服务活动整合，把活动效果好的服务固化，形成稳定团队，打造主题突出、特色鲜明的高质量的志愿服务项目，做到可重复、能持续、见实效。

**三是对应选择服务方式。**根据不同的项目内容，统筹采取不同的服务方式。注意利用节庆、节日等重要时间节点，按照当地历史文化传统和民情习俗，组织丰富多彩、形式多样的志愿服务活动注重根据群众的文化层次和生产生活习惯，开展有针对性的志愿服务活动，让广大群众看得见、易接受、愿参与；对于有个性化需要的群众，通过“点单十配送”方式服务；根据特殊群体的实际情况，采取“一对一”“多对一”等形式，组织志愿者或志愿服务组织做好常态服务。

**四是建好用好线上平台。**文明实践志愿服务信息化平台以县城为主建设，实现4种功能：（1）志愿服务的日常管理；（2）动态发布供需信息、志愿服务项目和活动安排；（3）确保需求或项目流程可见、双向互动、精准对接，实现“群众（所、站）点单——中心派单——志愿服务组织（志愿者）接单”功能；（4）对项目和需求的统计分析和考核评估。目前，依托微信公众号、手机APP、其他网站发挥平台作用的，要尽快在市级融媒体中心加载志愿服务功能，改造形成文明实践志愿服务信息平台；已依托“燕赵志愿云”、市级融媒体中心建成志愿服务信息平台的，要对照4种功能进行升级、完善；尚未建设平台的，要直接利用市级融媒体中心建设文明实践志愿服务信息平台。

**五是发挥线下站点作用。**文明实践中心、所、站，要经常举办群众性志愿服务活动，打造宣传科学理论、培育文明新风的“红色殿堂”，打造开展文明实践、凝聚农民群众的“精神家园”。有条件的地方，要依托现有阵地资源，在居民聚集区、公共服务设施、窗口单位及其他公共场所，设立“学雷锋志愿服务站”，构建点多面广、功能完备的“15分钟志愿服务圈”，围绕群众日常需求，开展常态志愿服务。

**六是做好服务绩效评估。**按照设计项目时确定的目标、要求和进度，认真实施、加强跟踪，实现可评估、可考核。尤其要建立效果反馈制度，通过问卷调查、事后回访等方式征求群众的意见建议，或者通过项目实施前后变化对比，评估志愿服务效果。

文明实践中心、所、站对于本地、本级满足不了的志愿服务要求，要向上一级寻求支持，中心（所）要统筹调配，各级都要重视支持。其中，市一级推动市属优质资源向乡镇下沉；乡镇一级侧重具有地方特色的惠民服务；村街（社区）依托基层志愿服务队伍，发动群众广泛参与。

三、实施步骤

**（一）宣传发动（2020年4月）。**制定实施方案，层层召开会议进行安排部署，利用各级各类媒体进行广泛宣传发动。

**（二）组织实施（2020 年4月—10月）。**各地各单位在 4月底完成志愿服务组织体系建设。根据新时代文明实践中心建设的五项“工作内容”，广泛开展文明实践志愿服务。

**（三）督导考核（2020 年11月）。**将新时代文明实践志愿服务机制建设作为意识形态考核的重要内容，市委宣传部、市文明办对各乡镇（区、办）工作推进情况进行中期评估、总结评估，评估结果作为意识形态考核的依据。

四、保障措施

**（一）建立健全管理培训制度。**教育引导志愿者和志愿服务组织认真贯彻志愿服务相关法律法规，实行规范管理。加强志愿者培训，使之了解任务、要求，掌握技能、方法。市委宣传部（文明办）要制订、落实培训计划，并协调有关单位为开展文明实践志愿服务培训提供帮助。市级层面加强工作指导，将文明实践志愿服务纳入市级培训计划。

**（二）建立健全嘉许激励制度。**坚持以精神鼓励为主，増强志愿者的成就感和荣誉感。推行志愿者星级认证制度，建立完善以志愿服务时长为基础、服务评价为补充的志愿服务评价体系，采取相应激励和回馈办法。鼓励各地探索设立志愿服务“时间银行”、积分超市等，落实星级评定、优先公共服务等礼遇措施。阶段性宣传表彰优秀志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者，培育志愿文化。

**（三）建立健全权益保障制度。**依法落实志愿服务组织的保障责任，对志愿服务项目实行风险管理。文明实践中心要依法维护志愿者和志愿服务组织的合法权益，并为志愿者提供必要的保险、交通等保障。党政机关、国有企事业单位，为本部门、本单位开展文明实践志愿服务工作提供必要经费、资源和条件。

**（四）建立健全综合评价制度。**探索将文明实践志愿服务纳入社会信用体系建设的具体措施。支持将在职人员参与文明实践志愿服务，纳入个人年度考核和绩效考核。本地文明实践志愿服务开展情况纳入试点工作中期评估和总结评估。

（此页无正文）

霸州市精神文明建设委员会办公室 2020年4月30日印发