

第八章 青年志愿者工作

1. 什么是志愿者、志愿精神、志愿服务、志愿者组织？

志愿者是指不以物质报酬为目的,利用自己的时间、技能等资源,自愿为社会和他人提供服务帮助的人。志愿者的英文表述是 Volunteer,在我国香港、澳门和大陆个别地区也把志愿者称为“义工”。“志愿者”的基本概念包含五个方面。(1)自愿。(2)不图物质报酬。(3)服务于社会弱势群体与公益事业。(4)奉献自己力所能及的时间、技能等。(5)非本职职责范围内。

志愿精神是志愿者、志愿服务的内在精神特质,团中央将其概括为“奉献、友爱、互助、进步”。“奉献”是志愿服务的基础,“友爱”是志愿服务的内因,“互助”反映了志愿服务的实质,“进步”是志愿服务的目的。

志愿服务是指志愿者、志愿者组织服务社会公众生产和促进社会发展进步的行为。

志愿者组织是指由志愿者、关心和支持志愿服务的个人和单位自愿组成的,依照章程开展志愿服务的非营利性、公益性的社会团体。

2. 青年志愿者行动的发展历程是怎样的？

1993年12月初,共青团十三届二中全会通过《在建立社会主义市场经济体制进程中我国青年工作战略发展规划》,决定把实施“跨世纪青年文明工程”和“跨世纪青年人才工程”作为新时期共青团工作的重点。青年志愿者行动作为“跨世纪青年文明工程”的重要组成部分和先行启动项目,正式进入实施阶段。

青年志愿者行动是共青团组织适应改革开放与建设社会主义市场经济新形势发起实施的一项新型社会事业。胡锦涛总书记在2006年接见中国青年志愿者赴老挝服务队全体队员时指出:青年志愿者事业是一项崇高的事业。2008年,中央政治局常委、国家副主席习近平在北京奥运会、残奥会志愿者

誓师大会上指出: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。团中央书记处第一书记陆昊在2010年全团志愿者工作会上提出:志愿服务创造了一种新的有效的组织化与社会化动员相结合的机制和方式,志愿服务创造了一种新的经济社会变革条件下精神文明建设的有效载体,志愿服务创造了一种为当代中国青年所喜爱和接受的新的精神时尚。当前,青年志愿者行动已成为共青团服务党政中心工作、服务经济社会全面发展的重要载体,成为服务“两个全体青年”目标的重要手段,成为服务青年成长发展的重要途径。

实施16年多以来,青年志愿者行动大体经历了三个大的发展阶段。

一是发起实施阶段(1993年至1998年)。阶段特点:借助团的组织网络,突出地树立了“服务”理念,大型活动多,每次活动人数多,注重面上发动,通过集中活动将志愿服务理念不断推向社会,逐步建立青年志愿者组织网络。

1993年12月19日,2万铁路青年职工在京广线第一次亮出“青年志愿者”大旗。1994年1月,青年志愿者“一助一”长期结对服务计划开始实施。1994年春季前后,团中央、全国学联开展中国大中学生志愿者“94新春热心行动”,全国330多所大专院校的近3万名大学生志愿者和全国4200多所中学的近百万名中学生志愿者,在150多个省会城市和中心城市开展了志愿服务活动。自1994年起,青年志愿者为国内国际大型赛会提供了优质高效的服务。同时,青年志愿者在帮助灾区群众重建家园、恢复生产中发挥了积极作用。1995年,共青团和学联组织开展“大中学生志愿者扫盲与科技文化服务行动”,帮助青年农民学习文化基础知识和农村实用技术。1994年12月5日国际志愿者日,中国青年志愿者协会成立。1995年,社区青年志愿者服务站创建工作开始试点。1998年,团中央青年志愿者行动指导中心挂牌成立。

二是项目化推进阶段(1998年至2008年)。阶段特点:共青团组织坚持服务大局、服务社会、服务青年,坚持着眼发展、着力建设,服务领域不断拓展,服务项目日益多元,社会影响日益广泛,参与人员日益增加,推动建立“党政支持、共青团承办、项目化管理、社会化运作”的工作格局,引导广大青年为经济社会发展、和谐社会建设贡献力量。

(1)以实施青年志愿者扶贫接力计划为起点,青年志愿者行动突出项目化建设,探索公开招聘、自愿报名、定期轮换、接力服务的长效性、持续性工作机制。1996年,中国青年志愿者扶贫接力计划试点,1998年全面实施,迄

今累计选派了上万名志愿者到中西部地区的数百个贫困县从事每期半年到两年的志愿服务工作。

(2)2001年国际志愿者年前后,青年志愿者项目化推进迅速,在社会生活的多个领域推出了工作项目,将志愿服务触角不断延伸,并结合社会关注热点和全团中心工作做了长期、不间断而日益广泛的探索。现在,很多项目都成为各类志愿服务组织常态开展的工作,也推动志愿服务形成了扶贫开发、环境保护、社区服务、大型赛会、应急救援和海外服务等六大领域。如:团中央在全国层面陆续推出了支教、支医、支农扶贫接力计划、“保护母亲河”青年志愿者绿色行动营计划、中国青年志愿者社区发展计划、志愿者为老服务金晖行动、百万青年志愿者助残行动、法律援助志愿者服务计划、“爱心助成长”志愿服务计划、中国消防志愿者行动等一系列工作项目。2001年,在全国率先推出志愿者注册制度。

(3)志愿服务项目化推进的跨越式发展和国际化发展。2003年,项目化推进实现跨越式发展。以实施大学生志愿服务西部计划为标志,志愿服务项目纳入国家规划。2003年6月,国务院常务会议决定支持团中央等部委实施大学生志愿服务西部计划,将组织青年志愿者更大范围服务西部基层经济社会发展与鼓励引导高校毕业生面向西部基层就业创业相结合,志愿服务深层次介入高校毕业生就业工作等事关国家发展稳定的重要领域。8月,首批6000名应届高校毕业生赴西部基层开展为期1—2年的教育、卫生、农技、扶贫等方面的志愿服务工作。同时,在志愿服务国际交流与合作日益广泛的基础上,以启动和不断推进中国青年志愿者海外服务计划为标志,项目化推进凸显国际化发展。2002年5月,志愿服务国际会议在北京举行,来自29个国家和地区的170名代表参加会议,中央领导同志出席会议并代表中国政府致辞,会议通过了《北京宣言》。2002年5月,中国青年志愿者首次走出国门服务;2005年3月,18名中国青年志愿者赴东南亚海啸灾区,首次参与国际救援;同年8月,12名中国青年志愿者首次前往非洲服务;2007年5月,9名中国青年志愿者首次前往拉丁美洲国家服务。2006年,胡锦涛主席在中非合作论坛北京峰会上宣布“3年向非洲派遣300名青年志愿者”。

三是志愿服务进入新格局阶段(2008年至今)。阶段特点:社会各界广泛参与抗击雨雪冰冻灾害、汶川特大地震抗震救灾、服务北京奥运会、残奥会成功举办等志愿服务,世博会、亚运会志愿者工作引起巨大社会关注,志愿

服务理念日益深入人心,志愿服务成为当代青年和社会公众的生活时尚、生活方式乃至生活状态。2008年10月,中央文明委印发《关于深入开展志愿服务活动的意见》,提出要进一步完善社会志愿服务体系,积极培育文明风尚,对深入开展志愿服务活动作了总体部署,形成了志愿服务新格局。

2009年、2010年全国青年志愿者工作会议上,陆昊同志和团中央书记处提出和强调了这样一个认识:党中央把团的创造上升为党的一项重要工作,是对我们共青团组织极大的肯定和褒扬。在共青团历史上,由团组织创造倡导的重大工作直接转化为党的事业中的一部分和工作载体的情况也不能说没有,但也不是很多,青年志愿者工作就是我们的一项重要贡献。同时,也要看到,当前的志愿服务工作,在组织体系、专业结构、实施规模等方面都发生了新变化,形成了新格局。各级团组织要牢牢树立大局观念,重新审视和思考青年志愿者工作,找到我们新的切入点,要善于在结合点当中有新创造,实现新发展。当前,全团集中力量,重点抓好共青团关爱农民工子女志愿服务行动、大学生志愿服务西部计划两个品牌项目和中国青年志愿者海外服务计划的工作。

党和国家领导同志十分关心和支持青年志愿者工作。1994年12月5日,时任中央政治局常委的胡锦涛同志向中国青年志愿者协会成立大会发来贺信;2005年7月,胡锦涛总书记对大学生志愿服务西部计划作出重要指示;2009年11月,胡锦涛总书记参加首都防治艾滋病志愿者活动。1997年12月,江泽民同志为“中国青年志愿者”题名,2000年1月,又对青年志愿者行动作出重要批示;中央政治局常委、全国人大常委会委员长吴邦国,中央政治局常委、国务院总理温家宝,中央政治局常委、全国政协主席贾庆林,中央政治局常委李长春等中央领导同志分别接见了在塞舌尔、老挝、津巴布韦和突尼斯服务的中国青年志愿者。2008年7月,温家宝总理在赴四川地震灾区服务的西部计划志愿者的来信上作出重要批示,2009年8月出席第三届中非青年联欢节开幕式暨中国援非青年志愿者出征仪式并为援非青年志愿者授旗。2008年5月,中央政治局常委、国务院副总理李克强在四川接见了参与抗震救灾的青年志愿者。

3. 青年志愿者行动已经实施的重点项目和工作有哪些?

青年志愿者行动在全团层面已经实施的重点项目和工作主要有:

(1)扶贫开发领域。从2003年开始,团中央联合教育部、财政部、人事部启动实施“大学生志愿服务西部计划”。按照公开招募、自愿报名、组织选拔、集中派遣的方式,每年招募一定数量的普通高等学校应届毕业生到中西部地区2068个县的乡镇一级,开展为期1—3年的教育、卫生、农技、扶贫等方面的志愿服务工作。志愿者服务期满后,鼓励其扎根基层,或者自主择业和流动就业。截至2009年年底,已实施支教、支医、支农、全国农村党员干部现代远程教育(简称农村现代远程教育)、西部基层检察院、西部基层法律援助、西部基层人民法院、开发性金融、西部农村平安建设、灾后重建(原抗震救灾)、基层青年工作和新疆双语教学等12个专项行动。2003年至2009年,全国项目累计年度在岗服务总人次为71296人,其中扎根中西部基层就业的为8000余人,中央财政安排专项经费6.78亿元;加上辽宁、江苏等地实施的地方项目派遣的4.45万名志愿者,志愿者服务总规模超过10万人。从1996年开始,团中央先后联合中央文明办、教育部、卫生部、科技部、人事部、国务院西部办共同实施“青年志愿者扶贫接力计划”,采取公开招募、定期轮换、长期坚持的接力机制,选派志愿者到中西部的贫困县开展为期半年至2年的基础教育、医疗卫生、农业科技推广等方面的志愿服务。截至2009年,累计选派19035名志愿者赴中、西部20个省(区、市)的240个贫困县开展志愿服务。团中央、教育部共同组织的研究生支教团,从1999年起已从全国83所重点高校选派11届、共4172名志愿者到中西部20个省(区、市)的78个贫困县、近300所中小学开展为期1年的支教服务。

(2)社区建设领域。从2000年开始实施“青年志愿者社区发展计划”,以社区群众的服务需求为导向,以推行志愿者注册制度为核心,以助老、助残、维护治安、法律援助等为工作重点,以“共建、互助、共享”为主题,动员广大青年及其他社会公众以志愿服务方式参与社区建设。从2002年开始,分别联合全国老龄办、中国残联、公安部、司法部启动实施“志愿者为老服务金晖行动”、“百万青年志愿者助残行动”、“维护社会治安志愿者筑城行动”、“法律援助志愿者服务计划”等社区志愿服务专项行动。2006年5月起,启动实施“社区志愿服务和谐行动”,以此为统揽,整合社区各类志愿服务工作,以推行志愿者注册制度为切入点,大力加强基层志愿者组织能力建设,推动构建社区居民就近就便、经常性参加的基层实施网络,推进社区志愿服务工作的集成创新和跨越式发展。

(3)海外服务领域。2002年5月,团中央、中国青年志愿者协会开始实施中国青年志愿者海外服务计划,选派5名青年志愿者赴老挝服务。2005年,团中央会同商务部将这项工作纳入国家对外援助工作实施范围,共同开展援外青年志愿者工作。2009年11月,圆满完成2006年11月胡锦涛主席在中非合作论坛北京峰会上宣布“3年向非洲派遣300名青年志愿者”的派遣任务。截至目前,共向亚洲、非洲、拉丁美洲的19个国家派出了460名青年志愿者,在汉语教学、体育教学、武术教学、中医治疗、农业科技、计算机培训等多个领域,开展为期6个月至1年的志愿服务。

(4)环境保护领域。每年有数以百万计的青年志愿者积极参与“保护母亲河行动”、节能减排等环保志愿服务活动。从1999年6月开始,团中央联合有关部委共同实施“保护母亲河”青年志愿者绿色行动营计划,以“劳动、交流、学习”为主题,通过建设绿色行动基地,集中组织青年志愿者在重点区域开展植树造林、沙漠治理、水污染整治、清除白色垃圾等环保服务。

(5)大型活动领域。近年来,按照服务主体专业化、服务内容科学化、服务方式规范化的原则,共青团组织进一步推动了服务大型活动的志愿服务,由共青团组织倡导和组织实施的大型活动志愿服务得到蓬勃发展,组织青年为大型活动提供志愿服务已逐步成为全国通行的做法。数百万青年志愿者先后为第三届远南残疾人运动会、第四届世界妇女大会、昆明世界园艺博览会、APEC上海年会、第21届世界大学生运动会、第十一届全国运动会等国际、国内大型活动提供了优质的志愿服务。特别是2008年,12万名赛会志愿者、40万名城市志愿者、上百万社会志愿者、20多万名拉拉队志愿者提供的高素质志愿服务成为北京奥运会、残奥会成功举办的重要保障。

(6)应急救援领域。近年来,青年志愿者在宣传和普及抢险救灾知识、应急监控、应急救援、灾后重建等方面做了大量工作,发挥了独特作用。如2003年抗击“非典”的斗争中,先后动员1200多万人次的青年志愿者,集中开展了为医护人员捐赠爱心包、科普宣传、热线咨询、助耕帮困等活动;2008年“5·12”汶川特大地震发生后,各级团组织和青年志愿者组织积极组织动员广大青年志愿者参与抗震救灾、灾后重建等工作。2008年,公安部、团中央等13个部委、单位共同启动实施“中国消防志愿者行动”,广泛开展消防宣传教育、火灾预防、消防安全救助等志愿服务。此外,团中央组织专家完成了国务院应急办委托的“应急志愿者管理课题”。

4. 中国青年志愿者的标志是什么？国际志愿者日和中国青年志愿者服务日是哪一天？



中国青年志愿者标志(左图)的整体构图为心的造型,也是英文“志愿者”的第一个字母“V”,为红色。图案中央是手的造型,也是鸽子的造型,同时也是“青年”英文的第一个字母“Y”,为白色。标志寓意为中国青年志愿者向社会上所有需要帮助的人们奉献出一片爱心、伸出友爱之手,表达“爱心献社会,

真情暖人心”和“团结互助、共创和谐”的志愿者主题。

国际志愿者日为每年的12月5日。1985年12月17日,第四十届联合国大会通过决议,从1986年起,每年的12月5日为“国际促进经济和社会发展志愿人员日”(简称:国际志愿者日,英文缩写IVD),其目的是敦促各国政府通过庆祝活动唤起更多的人以志愿者的身份从事社会发展和经济建设事业。

中国青年志愿者服务日为每年的3月5日。从2000年起,共青团中央将每年3月5日的传统学雷锋活动日确定为“中国青年志愿者服务日”。

5. 青年志愿者行动的组织网络是怎样的？

青年志愿者行动的组织网络由两部分组成。一是由团中央青年志愿者工作部、各省(区、市)团委志愿者专门工作机构、部分地市和高校团委志愿服务专门工作机构组成的全国性志愿服务规划、协调、指导、组织、实施工作网络。二是由中国青年志愿者协会、35个省级志愿者协会、90%以上的地市、80%以上的区县志愿者协会、近2000个高校志愿者协会以及14万个志愿者服务中心、服务站、服务基地组成的志愿服务基层实施网络。

6. 如何建立青年志愿者基层组织？

青年志愿者基层组织包括县级青年志愿者协会(志愿者协会)、服务中心和服务站、服务队等,青年志愿者组织是共青团组织网络的重要组成部分。

(1)青年志愿者协会(志愿者协会)。青年志愿者协会是在共青团指导下,整合社会资源,吸纳青年和社会公众有效参与的一个平台。协会是一级独立的社会团体法人,按照《社会团体登记条例》的规定,需要有专门的办公地点、章程、不低于3万元的注册经费等,并在当地民政等部门注册登记。

(2)青年志愿者服务中心或服务站。乡镇或街道可以建立青年志愿者服务中心或服务站,在乡镇或街道团委的指导下,独立建立或依托社区阵地、公益机构等建立,支持、协调本区域内青年志愿者工作的开展,接受志愿者注册。服务中心、服务站应有适于开展工作的场所并配备办公设备、有专(兼)职的志愿服务管理人员、有规范的组织管理制度。

(3)青年志愿者服务队。服务队是开展志愿服务最基本的组织,是由志向或兴趣、爱好相同的志愿者组成的一个团队。服务队应有一个主要的服务方向,有1—3名骨干志愿者,负责联络、协调、组织服务队的成员开展志愿服务活动。服务队可以根据实际情况,分成几个服务小组开展活动。

7. 如何开展志愿者注册工作?

团中央颁发的《中国注册志愿者管理办法》(中青发[2006]55号)对志愿者注册工作规定如下。

具备以下条件可以申请成为注册志愿者:年满18周岁或16—18周岁以自己劳动收入为主要生活来源者;14—18周岁者,须经其法定代理人同意;具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质;遵守国家法律法规和注册机构的相关规定。

市(地、州、盟)、县(市、区、旗)、乡(镇、街道)以及大中专院校团组织、志愿者组织为志愿者注册机构。社区和机关团体、企事业单位、中学的团组织、志愿者组织(含志愿者服务站、服务队、服务团队等),经所在地注册机构同意可以开展志愿者注册工作。

申请人直接到开展志愿者注册工作的团组织、志愿者组织提出申请或通过网络、电话等方式提出申请,填写《志愿者注册登记表》。注册机构对申请人进行审核。审核合格,注册机构向申请人颁发“中国注册志愿者证”、“中国志愿者”胸章。注册证上标注全国统一的注册号(即注册志愿者的身份证号);注册机构可根据实际需要,为注册志愿者编制本地管理服务号码。

8. 如何开展志愿者招募工作?

招募适合的志愿者,并将志愿者的精神、热情、专长和服务时间有机结合起来,对开展好志愿服务至关重要。

(1)明确招募需求。在招募前,通过调研确定志愿者的需求和条件,确定服务岗位、需要的志愿者人数、工作时间、对志愿者素质和能力的具体要求等。

(2)发布招募信息。通过各类媒体发布招募信息,公布招募电话,或通过组织程序下发招募通知,必要时还可以举办项目推介会、新闻发布会等发布招募信息,同时公布志愿者享有的保障和激励机制等。

(3)申请人报名。根据项目岗位需求情况,接受申请人通过网络或直接报名。

(4)审核选拔。根据项目和岗位需求审核申请人的相关材料,审核合格后通过笔试、面试等程序选拔所需要人员。

9. 如何开展志愿者培训工作?

志愿者在正式上岗之前,应该通过培训使志愿者对志愿服务的相关知识、岗位情况等有充分的了解。

(1)培训内容。主要涵盖通用知识培训、专业技能培训、素质拓展培训等内容。通用知识培训主要有:服务机构及有关政策简介,志愿服务基本理念,具体工作项目情况。专业技能培训是建立在通用培训知识基础上的,对当次活动所需的特殊技能所作的培训。素质拓展培训主要包括解决基本问题的技巧、沟通聆听的技巧、建立关系的技巧、社会资源的运用、自我了解及自信心提升等内容。对参与管理的志愿者可进行管理方法培训。

(2)培训方式。志愿者的培训可采取讲课、小组讨论、技巧示范、实地参观、个案研究等多种方式进行。培训中要坚持实践和理论培训相结合,一般与专项培训相结合、长期和短期培训相结合等原则。

10. 如何开发志愿者岗位和做好岗位对接?

岗位开发,是志愿者组织进行社会需求调查,发现并确定志愿服务任务及职责的过程。志愿者组织应进行社会需求调查,将调查数据进行整理与分类,并与本组织业务和资源进行匹配,找到开展志愿服务的目标;将确定的

目标分解为具体的工作任务，并依据任务确定需要的志愿者类型和素质要求，然后依此确定岗位和撰写岗位说明书；岗位说明书是志愿者招募、选拔和考核的依据，通常包括岗位名称、服务地区和工作条件，岗位目标和指标、具体职责、志愿者资质和能力要求、组织提供的支持和保障、志愿者的收益和机会；依据岗位说明书的要求，对照志愿者的特点、特长和服务经历等进行岗位对接。

11. 如何对志愿者进行管理？

志愿者的管理主要包括对志愿者的注册管理、志愿者的督导管理和志愿者的风险管理等。志愿者的注册管理是“志愿者在实施志愿服务时通过相关志愿者组织机构的确认并登记注册，同时领取志愿者注册登记证和相应的徽章，成为有注册档案的服务者”。注册管理的一般程序是：登记申请——划分服务队或小组——面试、签订协议——志愿服务手册——岗前培训。志愿者的督导，指的是在志愿服务过程中针对每个活动的组成部分进行经常性的沟通和指导。志愿服务的风险管理主要包括以下内容：签订志愿服务协议——为志愿者购买保险——制定风险管理制度——严密的过程监督。

12. 如何为志愿者参与志愿服务提供必要的保障？

(1)开展培训。把服务的基本情况、交流沟通技能、组织技能、专业知识和技能，安全意识和应对措施等作为培训的范围和内容，根据活动的性质和特点开办相关培训。

(2)提供必要的资金支持。提供合理、必要的资金支持有助于保护志愿者的热情，对参加长期项目的志愿者一般应给予生活、住宿、交通等补贴。

(3)实行健康和安全管理。志愿者在参与志愿服务活动的过程中可能会遇到与人身健康和安全管理有关的各种问题，应该制定较为完善的志愿者健康和安全管理制，免去志愿者的后顾之忧，以保障志愿服务活动的顺利进行。一般应与志愿者签定服务协议，长期志愿者应办理人身意外伤害和住院医疗等保险。

(4)提供成长发展服务。记录志愿者服务时间、成效，开展志愿服务绩效评估和表彰激励。积极争取党政政策和社会支持，努力对长期项目志愿者提供就业、升学等帮扶。

13. 如何对志愿者进行考核、表彰和激励?

志愿者考核主要是评价志愿者的工作效率及服务质量。一是根据不同的服务内容确定具体的考核指标;二是记录志愿者的服务时间;三是收集服务对象的评价;四是综合考察志愿者的参与动机、服务态度和服务技能等。志愿者考核可以通过组织调查、访谈、收集反馈信息等,也可以通过对志愿者进行询问以及结合志愿者的总结报告等方式进行。

对志愿者进行表彰和激励可以激发志愿者的荣誉感和责任感,使他们更好地投入服务,同时引导更多的公众参与志愿服务。各级志愿者组织可按照相关规定,定期开展评选表彰活动,并通过组织表彰大会、事迹报告会,颁授奖章和荣誉证书等扩大表彰活动的社会影响;积极开展星级评价认证工作,探索时间储蓄和道德银行的激励模式,力争把参与志愿服务与升学、就业、晋级、职称评定、机关和企事业单位人员录用以及公民诚信评价等社会评价和认证机制相结合,不断健全志愿服务的社会评价和激励机制。

中国青年志愿者行动自1993年开展以来,曾举办了中国青年志愿者十杰百优评选和中国青年志愿服务金、银、铜奖颁授活动。从2010年开始,团中央每两年开展一次“中国青年志愿者优秀个人奖、组织奖、项目奖评选表彰活动”。

14. 如何实施志愿服务项目?

项目是指以目标和目的为导向创造特定产品和服务的一项有时限的任务。项目运行的特点是在立项、资金筹措、执行、管理、评估等每一个环节、每一个步骤上都可以制定具体的标准,进行量化评估,并明晰项目分工和责任。

实施志愿服务项目要注意以下几个环节。

(1)开发和立项。开展服务对象需求调查,对调查结果进行整理与分析,开发适应需求和自身能力的志愿服务项目。通过撰写项目策划书,明晰工作目标、工作内容,制定志愿者招募、资金筹资、项目宣传等方案。

(2)项目运行。建立和严格执行信息发布、招募选拔、岗位对接、管理考核等制度和志愿者应急突发事件的应对机制。

(3)项目评估。项目实施过程中和结束后,及时收集各种数据进行评估,

总结项目成效和存在的问题,并对志愿者进行表彰激励。

15. 如何实施“共青团关爱农民工子女志愿服务行动”?

“共青团关爱农民工子女志愿服务行动”是共青团组织动员青年志愿者围绕中心、服务大局的重要载体,是新格局下提升青年志愿者品牌影响力的重要举措,是活跃团的基层组织、扩大共青团影响力的重要手段。2010年五四青年节,在全国集中启动实施。

第一,服务对象。

随父母进入城市的农民工子女,留在农村的农民工子女。

第二,服务内容。

(1)学业辅导。组织青年志愿者在课余时间对农民工子女进行学习和功课辅导,举办音乐、美术、文化、体育等活动,帮助他们提高学习成绩和综合素质。在城市依托街道社区活动场所、农民工子弟学校、大中专院校或农民工聚居地等,在农村依托寄宿制中小学校、乡镇活动场地等,结合实际开展“四点半学校”、“七彩课堂”、“爱心小课桌”、“爱心家教”等形式的学业和兴趣辅导。

(2)亲情陪伴。组织青年志愿者陪同留在农村的农民工子女做游戏、聊天交流等,和他们交朋友、做伙伴,倾听他们的诉说、心声和愿望,帮助他们与父母进行电话、视频等沟通,促进他们保持良好的心态、培养健全的人格。

(3)感受城市。组织青年志愿者带领进入城市的农民工子女,利用课余时间就近就便参观城市,参观爱国主义教育基地、博物馆、纪念馆、科技馆,参观高校、企业等,帮助他们充分感受和体验城市生活、了解和融入城市。

(4)自护教育。组织青年志愿者到社区、乡镇、学校,为农民工子女讲授安全、自护和健康、卫生等知识,提高他们的安全意识和自护能力,促进他们养成健康的生活习惯。

(5)爱心捐赠。发挥团组织和青年志愿者的杠杆作用,形成“多位一体”的农民工子女帮扶网络,联络协调社会各界支持,开展图书、玩具、文体用品、生活用品、亲情电话卡、教学设备等物资、资金捐助,为农民工子女创造更好的学习、生活条件。

各地在重点做好以上项目的志愿服务外,可结合当地农民工子女的实际需要,开展其他内容的志愿服务活动。

第三,工作机制。

(1)领导协调机制。建立团内各级联动工作机制。全国层面的工作由团中央书记处统一负责,机关各部门共同参与,办公室设在青年志愿者工作部;省、市两级的工作,由省、市两级团委党组负责,各部门参与,办公室设在志愿者专门工作机构或负责志愿者工作的部门;县级团委负责实施工作的具体安排和协调,联合学校、企事业单位等参与支持项目;街道社区和乡镇团组织负责掌握农民工子女情况及需求,对接志愿者开展经常性活动。

(2)长效服务机制。按照“青年志愿者小组(或团队)+农民工子女+接力”的项目实施模式,组织青年志愿者小组(或团队)与农民工子女建立结对关系,进行结对服务,并建立接力机制,形成长期有效帮扶。同时,按照项目化运作方式,把志愿者来源、服务内容、服务方式、服务对象、工作目标具体化,确保工作务实推进。

(3)保障支持机制。在志愿者队伍上,重点依托当地大中专院校以及机关、企事业单位等,吸引和联合社会志愿者组织共同参与,建设关爱农民工子女志愿者专门队伍;在阵地依托上,充分利用社区活动中心、青年志愿者服务站、爱国主义教育基地、青少年活动阵地等开展活动,同时不断地建立新的关爱农民工子女志愿服务站点;在资金支持上,面向社会多渠道募集资金,推动建立共青团关爱农民工子女专项志愿服务基金。

16. 如何实施“大学生志愿服务西部计划”?

第一,工作流程(见第 112 页)。

第二,招募省项目办的工作。

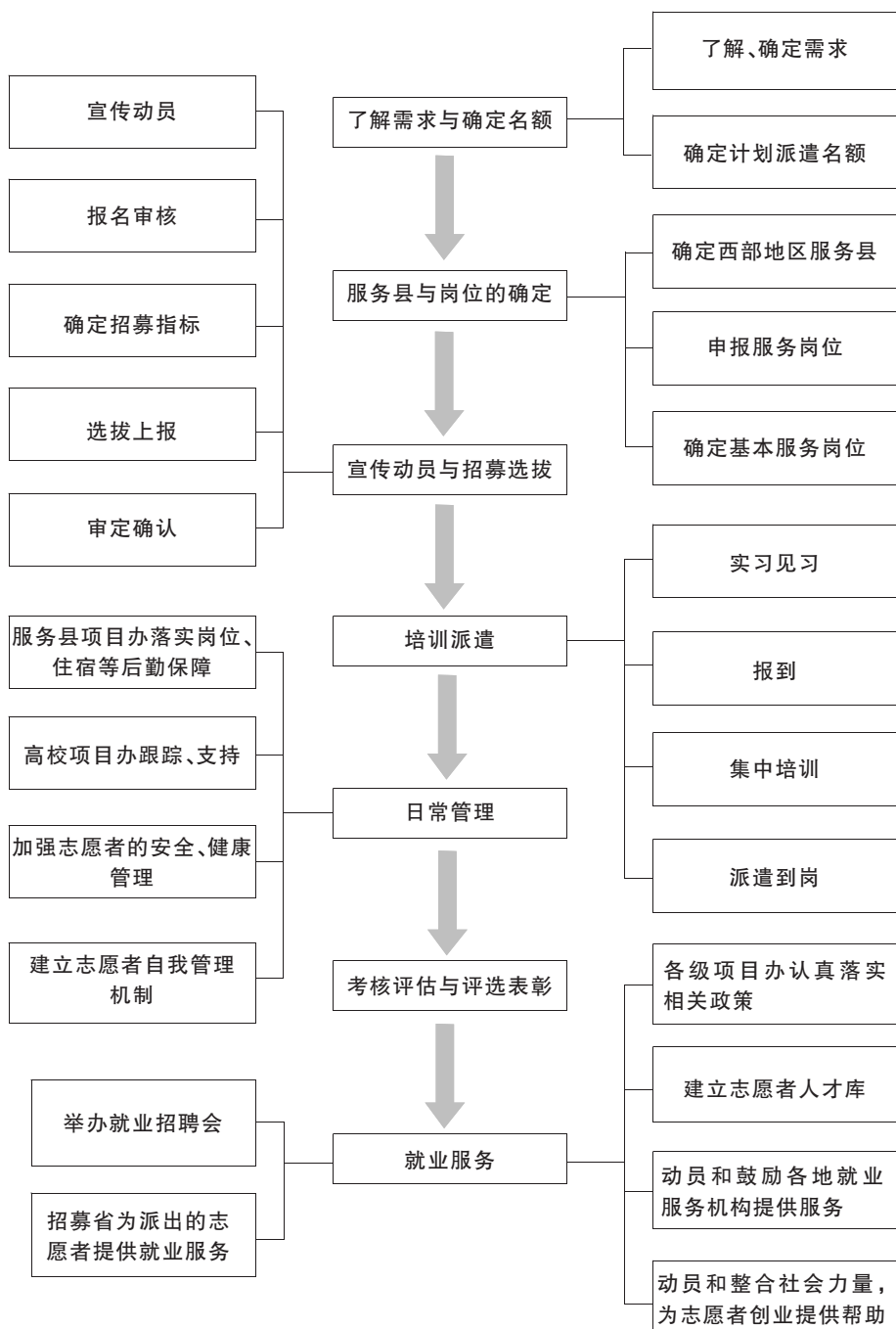
(1)制定本省(区、市)年度工作方案并报全国项目办审定。

(2)制定本省(区、市)招募计划,确定各高校招募指标,做好宣传动员和招募选拔工作,并与服务省协调做好人员选拔、补录等工作。

(3)组织西部计划的高校毕业生进行集中体检。

(4)与入选志愿者签订招募协议书,发放《确认通知书》。指导高校项目办,组织本校入选志愿者在毕业离校前,进行志愿服务有关政策法规的学习和服务理念、服务技能等内容的培训,并积极开展与之相关的实习、见习活动,做好志愿者的户籍、档案管理和党团关系的转接工作。

(5)根据实际情况制定西部计划本省高校项目办、县(市)项目办考核办



“大学生志愿服务西部计划”工程流程图

法,按年度进行考核。

(6)安排专人统一组织志愿者赴服务省报到,参加培训、派遣工作。做好本省(区、市)派出志愿者的跟踪培养、管理服务和就业服务等工作,帮助志愿者解决遇到的困难和问题,协助服务省项目办处理本省(区、市)派出的志愿者安全、健康等方面的重大事件。

(7)切实协调落实西部计划相关政策,积极争取有关部门出台地方鼓励政策。

(8)积极做好宣传、表彰工作。

(9)积极组织并推荐优秀项目办和志愿者参加评选表彰活动。

(10)切实为服务期满的志愿者提供就业创业服务。

(11)建立西部计划志愿者信息档案。

(12)积极推进西部计划地方项目的实施,规范西部计划地方项目的管理。

(13)总结本省(区、市)实施工作,撰写年度项目实施工作报告,并报全国项目办。

(14)依据法律法规和相关规定,维护西部计划志愿者的权益。

第三,服务省项目办的工作。

(1)制定本省(区、市)年度工作方案并报全国项目办审定。

(2)按全国项目办制定的原则,指导服务县落实服务需求、申报服务岗位。

(3)制定本省(区、市)派遣计划,确定各服务县及派遣名额,并与招募省协调做好人员选拔、补录等工作。指导服务县做好岗位对接及调整等工作。

(4)制定本省(区、市)培训计划,组织集中培训和派遣工作。

(5)指导服务县项目办做好保险理赔工作;协助做好志愿者生活、交通补贴的发放工作;做好重大节假日志愿者慰问工作。

(6)协调、督导服务地市、县项目办做好日常管理和服务工作;建立健全安全、健康等管理制度,协调、处理志愿者安全、健康等方面的重大事件,及时上报全国项目办。

(7)做好西部计划志愿者服务延期申报等相关工作,并于每年3月底上报全国项目办备案。

(8)组织并推荐优秀项目办和志愿者参加相关评选表彰活动。

(9)收集、整理志愿者先进事迹,定期向全国项目办上报相关信息。

(10)积极争取本省(区、市)组织、人事、编制等相关部门支持,协调当地政府落实相关鼓励政策,为志愿者就业创业创造有利条件;动员社会力量,切实为服务期满志愿者就业创业提供帮助。

(11)审核县级人民政府提出设立西部计划服务县的资格条件,报全国项目办批准。

(12)建立健全督导制度,审定服务县项目办制定的西部计划志愿者考核办法。根据全国项目办和服务省项目办制定的服务县考核评估考核办法,对服务县进行年度考核,根据考核结果,实行服务县末位淘汰制。

(13)建立西部计划志愿者信息档案。

(14)积极推进西部计划地方项目的实施,规范西部计划地方项目的管理。

(15)总结本省(区、市)实施工作,撰写年度项目实施工作报告,并报全国项目办。

(16)依据法律法规和相关规定,维护西部计划志愿者的权益。

第四,高校项目办的工作。

(1)制定本校年度工作计划并报本省(区、市)项目办审批,认真做好招募报名的宣传动员工作。

(2)认真做好资格审查、笔试面试、公示等招募工作。

(3)做好本校入选毕业生的体检工作。

(4)协助招募省项目办与志愿者签订招募协议。

(5)在毕业生离校前,对入选志愿者开展基层工作方法、志愿服务理念、安全健康、就业创业等基本内容的培训。

(6)落实志愿者在服务期间户籍、档案保留在学校,党、团组织关系转移至服务地等事宜。

(7)积极争取出台校内优惠政策,为志愿者就业提供帮助,办理发放就业报到证。

第五,服务地(市)项目办的工作。

(1)督促、指导服务县项目办做好日常管理和服务工作。

(2)协调、指导服务县项目办、服务单位及时妥善处理志愿者安全、健康等方面的重大事件,向省级项目办上报相关信息。

(3)积极协调相关部门落实鼓励政策,为志愿者服务期满后扎根西部创

造有利条件,通过整合各类资源为志愿者就业创业提供有效帮助。

(4)协助服务省项目办对服务县项目办进行考核。

(5)积极争取项目管理配套经费。

第六,服务县项目办的工作。

(1)制定本地年度工作计划并报省(区、市)项目办审批。

(2)确定服务单位及需求人数,向服务省项目办申报。

(3)与服务单位、志愿者共同签订三方服务协议,明确志愿者岗位职责,做好岗前的县情、业务培训及上岗服务工作。

(4)协同服务单位做好志愿者日常管理和服务工作,遇重大事件及时妥善处理并同时上报上级项目办。

(5)制定本县服务单位、志愿者考核办法,实习服务单位末位淘汰制,对服务单位、志愿者进行年度考核。

(6)推荐优秀志愿者参加评选表彰活动。搜集、整理、上报志愿者典型事迹和管理案例。

(7)定期看望、慰问志愿者,开展形式多样的联谊活动。

(8)严格执行全国项目办制定的志愿者生活补贴,交通补贴发放制度,积极争取地方政府经费支持。

(9)争取地方党政以及相关部门的政策支持,积极为志愿者落实就业单位,为志愿者扎根当地就业创业创造有利条件。

(10)志愿者离岗时,须对志愿者进行服务鉴定,填写服务证书,为志愿者办理离岗手续。

第七,如何成为西部计划志愿者。

(1)报名并接受审核。普通高校应届毕业生(以下简称“毕业生”)登陆西部计划网站和中国志愿者网站查看有关情况,填写报名信息。完成网上报名后,从西部计划信息系统下载打印《报名登记表》,上交辅导员或院系团委负责人签字,由本人所在院(系)党组织盖章后,交至本校项目办,接受学校审核。

(2)参加选拔考试。毕业生报名审核通过后需参加高校项目办统一组织的笔试、面试。考试成绩综合政治思想素质、学习成绩、志愿服务经历等情况,由高校项目办择优录取。

(3)参加集中体检。每年5月下旬至6月上旬,招募省项目办统一指定

时间和医院,由各高校项目办组织本校入选的报名毕业生进行集中体检。

(4)公示名单并审定。每年6月中旬,入选志愿者名单由高校项目办在校园网公示3天,若无异议,报招募省项目办审核;招募省项目办在团省委网站公示3天,若无异议,通过“西部计划信息系统”报全国项目办审定,审定无误,向社会公布。

(5)录取并签订协议。入选志愿者与省级项目办签订协议,领取确认通知书,正式被录取为西部计划志愿者。

(6)参加实习见习。录取志愿者在离校前参加基层工作和群众工作方法、志愿服务理念、安全健康、就业、创业服务等内容的培训,并根据岗位专业要求,参加相关见习、实习。

(7)报到并集中培训。录取志愿者统一派遣去往服务地报到。在服务地参加集中培训,主要内容为志愿者自我管理,强化志愿者的组织纪律观念、安全意识和团队精神等。

(8)到岗并开始工作。录取志愿者到达服务地后,登陆西部计划信息系统,填写确认有关服务信息,开始志愿服务工作。

17. 如何实施“中国青年志愿者海外服务计划”?

“中国青年志愿者海外服务计划”由共青团中央、商务部、中国青年志愿者协会组织实施,以向国外派遣青年志愿者开展志愿服务为形式,旨在服务我国党政外交大局,服务我国软实力提升,增进中外友好、培养优秀青年人才。

第一,已经派遣的受援国家。

亚洲:老挝、缅甸、泰国等3个国家;非洲:埃塞俄比亚、津巴布韦、塞舌尔、突尼斯、毛里求斯、厄立特里亚、利比里亚、加纳、贝宁、多哥、肯尼亚、尼日尔、塞拉利昂、马拉维、博茨瓦纳等15个国家;美洲:圭亚那。

第二,服务情况。

服务领域:汉语教学、体育教学、计算机培训、中医诊治、农业科技、艺术培训、工业技术、社会发展、国际救援等多个领域。服务单位:学校、医院、政府机关、农场、科研院所等。服务时间:1年。

第三,实施方式。

坚持“着眼发展、着力建设”的工作思路,不断加强招募选拔、培训派遣

和管理服务工作,形成“党政主导、共青团承办、外事化管理、项目化推进”的运行模式。

(1)注重精神引领,营造浓烈氛围。在招募赴海外服务志愿者时,始终把志愿者的国家意识、责任意识和奉献意识放在首位,引导志愿者在服务中树立文明友好形象。每一批志愿者出发前都要举行隆重的出征仪式,志愿者服务期满回国后召开总结表彰会议,不断增强志愿者的使命感和荣誉感。同时,充分发挥宣传引导和典型示范作用,营造浓烈的“做海外志愿者、服务和谐世界”的氛围。

(2)坚持按需招募,形成建制派遣。商务部指派驻外经商处负责按照受援国的需求确定援非青年志愿者岗位,团中央制定“一个省(区、市)团委组建20名队员的‘中国援非青年志愿服务队’对应非洲一个国家”的派遣方式。按照优中选优的招募选拔原则确定人员,经综合培训后派遣,并专派工作组赴非对接协调有关工作。同时为确保招募质量,制定了海外青年志愿者的初审、笔试、面试、入库、考察、公示等一系列招募选拔程序。

(3)强化过程管理,完善规章制度。志愿者派出前,承办省(市)团委集中对志愿者就语言沟通、文化风俗、外事纪律等进行严格培训。志愿者在海外期间,由使馆经商处、承办单位及服务队内部组织机构三方相结合进行管理。同时,制定了《援外青年志愿者选派和管理暂行办法》和《援外青年志愿者招募、培训(暂行)办法》;制定了《处理突发事件预案》,建立了《志愿者信息每月反馈制度和重大事故及时上报制度》,保障志愿者工作生活安全有序。

(4)落实待遇保障,解决后顾之忧。为了保障志愿者在海外顺利地开展工作,团中央、商务部为志愿者提供相应生活和工作保障。为每位志愿者提供往返交通费,购买保险,提供培训,以及每月生活补贴。部分承办省份还结合地方实际,积极出台了增加补贴、配备设备、保留原单位待遇等更加优惠的政策保障措施,使志愿者全身心投入到服务工作当中。

18. 大中专院校如何组织开展志愿服务活动?

大中专院校师生是当前青年志愿者行动的主力军和生力军。大中专院校开展志愿服务工作可从以下几个方面展开。

第一,建立各级志愿者组织,组建各类志愿者队伍。在大中专院校可以

广泛建立由各级团组织指导的志愿者社团(协会或服务队)。志愿者组织可通过志愿者招募、注册等形式,建立服务内容丰富、适合大中专学生特点的各类志愿者队伍。

第二,策划开展志愿服务活动 and 项目,并长期坚持。在调研服务对象和志愿者需求后,志愿者组织要结合自身能力和资源设定项目目标,并在此基础上策划出一批可经常性开展的活动和项目。积极争取学校和社会资源,为开展活动和项目提供必要的经费保障。

第三,注重与社会需求相结合,加强校地合作。大中专院校团组织、志愿者组织要积极主动与邻近的街道社区、贫困地区建立起对口联系,形成长期结对和接力帮扶的长效服务机制,开展社区服务、扶贫开发、环境保护等方面的志愿服务。

第四,积极争取学校党政支持,注重政策引导。力争将志愿服务纳入学生实践类课程和思想道德培养考核、社会实践环节。

19. 如何开展志愿者“一助一”结对工作?

“一助一”结对服务主要是通过志愿者组织牵线搭桥,由一名青年志愿者或一个青年志愿者小组(或团队)与一个服务对象结成对子,建立长期服务关系,提供经常性服务。第一,充分掌握受助人的服务需求,把受助人的服务需求和志愿者的服务能力有机结合起来。第二,根据就近就便、力所能及、持续接力、务求实效的原则,制定服务规划,签订服务协议,落实服务措施。第三,结合服务对象的长期需求,形成服务接力机制,在上一个志愿者或志愿者小组(或团队)履行服务协议、完成服务期限之前,及时招募下一个志愿者或志愿者小组(或团队),做到定期轮换、长期坚持。

20. 如何做好志愿服务宣传和理念传播工作?

志愿服务宣传和理念传播工作要注意以下几个环节。

第一,挖掘内涵,弘扬理念。把握志愿服务对青年内心需求、对青年自主选择的尊重,通过歌曲、动漫、公益广告、宣传片等青年喜闻乐见的艺术、情感载体来诠释志愿服务的深刻内涵,培育志愿文化,普及志愿服务理念。

第二,把握社会、媒体的关注点、感知度。要从社会的关注点和媒体的感知度找准宣传志愿服务的切入点,打提前量、打主动仗,做好宣传策划。

第三,利用新兴媒体手段,体现时代特征。既要通过广播、电视、报纸等新闻媒体做好志愿服务活动、工作的常规性宣传,更要发挥互联网、手机等新媒体的作用,用时尚、方便、快捷的元素引领青年、影响社会。有条件的基层组织要建立专门的志愿者网站。

第四,发挥典型示范作用。挖掘和培育志愿者优秀典型,突出典型示范和引领的作用;积极争取社会知名人士参与各类宣传活动。

第五,围绕重大节日、重大活动和重大事件进行集中宣传。

第六,注重体现共青团。把志愿服务与团的中心工作有机结合起来进行宣传动员,注重体现共青团在志愿服务中的作用,将开展志愿服务与扩大团组织的吸引力、凝聚力、影响力有机结合。

21. 志愿服务经费如何筹集和使用?

志愿服务活动的开展需要经费保障。志愿服务筹资对象主要有:一是政府,主要以购买服务、项目委托、减免税扶持为主;二是企业,主要以捐赠、赞助为主;三是基金会或基金,主要以项目委托为主;四是个人,主要以捐赠财物为主;五是国际援助和非营利组织,主要以项目委托为主。其中,政府、企业和基金会或基金是基层志愿者组织的主要筹资对象。志愿服务筹资要注重提高组织的公信力,主动与潜在的资助者建立联系,争取支持;既满足志愿服务组织的发展需要,也要注意满足捐赠者自身的需要;在筹资活动中应提供真实、可靠的信息,并与组织的宗旨、使命、方向保持一致,才能提高筹资成功率。

部分地方可依照地方立法规定争取经费支持。目前全国已有17个省(区、市)和11个城市颁布了志愿服务地方性法规,其中明确规定了政府应对志愿服务给予资助,并规定多种资助模式:(1)规定政府对志愿服务的资助责任;(2)规定将志愿服务经费列入政府年度财政预算;(3)规定成立志愿服务基金会;(4)规定将志愿服务列入政府购买公共服务范围;(5)规定鼓励社会各界捐赠资助志愿服务的税收优惠政策。

志愿服务经费管理和使用要遵循财务透明、非营利、专款专用、及时反馈资助者等原则。所有指明用途的限定性资助都要按规定专款专用,应按照每笔专项赠款进行独立的会计核算。如果项目或机构有变化,需要调整时,必须和资助方商量。如果资助方不同意将资金改作他用,按照规定,应该将

剩余款项归还资助者。非限定性资助必须用于与志愿服务组织宗旨和工作相一致的领域。项目开展的过程中以及项目结束后,应及时向公众和捐赠者提供资金使用方面的专项财务报告。