

# 健全志愿服务体系 助力满足人民美好生活需要

## ——推进学雷锋志愿服务工作电视电话会议发言摘登

编者按

党的十八大以来,中国特色志愿服务开创了新局面。“有时间做志愿者,有困难找志愿者”已经成为很多人的一种生活方式,遍地开花的学雷锋志愿服务项目让“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神深入人心,学雷锋志愿服务在服务发展大局、增进民生福祉、引领文明风尚等方面发挥着越来越重要的作用。3月31日,中央宣传部、中央文明办召开推进学雷锋志愿服务工作电视电话会议,强调要深入学习贯彻习近平总书记关于学雷锋志愿服务系列重要指示精神,聚焦庆祝中国共产党成立100周年,广泛开展学雷锋志愿服务关爱行动,健全志愿服务体系,为团结凝聚亿万群众追求美好生活、实现奋斗目标作出更大贡献。本报特摘登部分会议发言,以飨读者。

## 大力发展卫生健康志愿服务 更好满足人民群众健康需求

国家卫生健康委党组成员、副主任、直属机关党委书记 于学军

近年来,国家卫生健康委高度重视志愿服务在满足群众健康需求、引领行业文明风尚、推动事业改革发展等方面的重要作用,切实加强领导,建立长效机制,推动卫生健康志愿服务深入发展。

一是加强党建引领,发挥青年优势,做好卫生健康志愿服务事业的制度化保障。2018年,中共中央办公厅印发《关于加强公立医院党的建设工作的意见》,要求推进医院精神文明建设,开展文明单位、青年文明号创建和志愿服务活动。同年,我委发布《进一步改善医疗服务行动计划(2018—2020年)考核指标》,首次将医务社工制度和志愿服务由之前的二级指标单独列为一项指标,明确要求医疗机构每年的志愿服务时长累计达4000人次×小时。经过多年的探索和实践,卫生健康志愿服务呈现出党委(文明办)牵头、团青组织落实、以医务青年为主力的鲜明行业特点。

为充分发挥医务青年在志愿服务中的生力军作用,2018年,我委成立了全国卫生健康行业青年志愿服务联盟,吸纳155家公立医疗机构成为团体会员;举办两届全国卫生健康行业青年志愿服务项目大赛,搭建起行业志愿服务交流平台,遴选、培育和孵化了一大批优秀志愿服务项目。在国家卫生健康委文明办带领下,全国近2/3的省(区、市)成立省级卫生健康志愿服务组织。

二是整合社会资源,拓展服务领域,提升人民群众的健康获得感和幸福感。国家卫生健康委着力把握社会发展的新变化、人民群众的新期待,积极应对人民群众日益增长的健康需求,以志愿服务为切入点,以新时代文明实践中心为平台,助力“以治病为中心”向“以人民健康为中心”的服务模式转变。近年来,我委深入实施健康天使青年志愿服务行动计划,除了开展以医疗服务质量提升、构建和谐医患关系为主要内容的恤病助医类志愿服务项目外,还深入拓展了健康促进、健康扶贫、疾病防控、心理援助、家庭关爱、应急救援、无偿献血、为老服务等10个领域的志愿服务新类型。

三是不畏艰险,冲锋在前,广大卫生健康志愿者积极投身新冠肺炎疫情防控工作。在疫情防控的严峻斗争中,卫生健康领域广大志愿者和志愿服务组织勇于担当、主动作为,在应急救援、心理援助、健康促进、社区服务等各领域贡献力量,为有效开展疫情防控工作提供专业支持和队伍保障。如,卫生健康行业应急救援类志愿服务项目普遍采取“平战结合”模式,“平”时主要走进政府机关、企事业单位、学校社区等提供健康急救知识宣教和急救技能培训,“战”时尤其在疫情期间积极开展疫情舆论引导、隔离病房物资配送、门诊患者疏导等应急志愿服务。

通过多年的探索与实践,我们深刻认识到做好卫生健康行业志愿服务工作要充分发挥党建引领和行业青年优势,将党的组织化引领力和群团组织的社会动员力相结合;要紧紧围绕健康中国建设和积极应对人口老龄化国家战略,发挥行业专业优势,满足群众健康需求;要着力加强组织化、制度化、专业化建设,将志愿服务工作纳入公立医院党的建设和行业精神文明建设。

国家卫生健康委将积极履行全国志愿服务工作协调小组成员单位工作职责,引领卫生健康系统积极参与新时代文明实践中心建设,在行业指导、制度建设、项目培育、队伍建设等领域统筹发力,推动卫生健康行业志愿服务健康发展。

## 以文明实践引领志愿服务高质量发展

江苏省委常委、宣传部部长 张爱军

江苏紧紧抓住建设新时代文明实践中心这一重大契机,聚焦“传播新思想、引领新风尚”的目标任务,着力深化拓展志愿服务工作,机制日趋完善,队伍迅速壮大,内涵更加深厚,阵地不断拓展,志愿服务事业焕发出旺盛的生命力和创造力。

一是健全工作机制,牵住志愿服务“牛鼻子”。将志愿服务纳入“强富美高”新江苏建设的战略规划,列入“十四五”经济社会发展总体规划,明确“志愿服务”建设的目标要求。修订施行《江苏省志愿服务条例》,大力推动志愿者、志愿服务组织依托新时代文明实践中心(所、站)开展文明实践志愿服务,融合推进志愿服务与新时代文明实践中心建设。省委宣传部、省文明办牵头成立由23个部门组成的省级志愿服务工作协调小组,整合部门条线力量,定期召开工作例会和专题会议,在平台搭建、组织培育、活动开展、典型推选等方面加强协作,构建各负其责、各展所长、联动高效的工作格局。

二是壮大组织力量,拓展志愿服务“朋友圈”。发挥省志愿服务联合会的引

## 汇聚“星火”力量 弘扬志愿精神

复旦大学《共产党宣言》展示馆“星火”党员志愿服务队副队长 许亚云

马克思诞辰200周年之际,在上海市委和复旦大学党委的支持下,老校长陈望道先生的旧居被打造成《共产党宣言》展示馆。一批复旦青年师生党员自发组建“星火”党员志愿服务队,立足展馆,做好志愿讲解服务。团队现有注册志愿者64名,累计志愿服务时长超过3600小时。“星火”寓意“星星之火,可以燎原”,我们在成立之初就确立了“星火”品牌,我们在《共产党宣言》展示馆发展成了上海市志愿服务基地和新时代文明实践站,希望通过每一位志愿者的讲解服务,向大众积极宣讲陈望道首言首行、追寻真理的故事,传播马克思主义理论。

“星火”志愿服务队从成立开始,一直践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,致力于成为一支信仰坚定、服务专业、引领示范的党员志愿服务队。2020年,收到习近平总书记回信后,我们作为牵头单位之一,联合上海各大高校成立了上海市学生红色文化传播志愿服务队,和上海学校红色文化传播育人联盟,积极推动红色文化传播志愿服务。在我们的实践探索中,有三点体会。

最好的教材是历史——学深悟透党的光辉历程是我们做好服务的基石。在学习党的光辉历程、老一辈革命家的感人故事后,志愿者们们的信仰更坚定,做好奉献服务的决心更强了。“星火”志愿服务队所有队员需要通过一轮集体学习、两轮专家领学和三轮测试方能上岗。我们开办寒假读书班、重访陈望道老校长足迹、同新四军老兵座谈、访谈老科学家等,学习感受老一辈革命家的精神。我们还建设了一个线上题库,将党史基本知识、常见问题作为队员们自测的依据。

最好的学习是讲述——全面提升专业水平是我们做好服务的保障。讲好中国共产党的故事是“星火”志愿服务队的主责主业。将党的故事、党的理论讲深、讲透、讲活是检验我们服务水平

的关键。至今,“星火”志愿服务队各界参观者超过6.5万人次,年均讲解700多场。我们还联合学校理论类社团开发50

余门马克思主义理论和“四史”课程,组建“宣言精神”宣讲团、建党百年宣讲团,参与党的十九届五中全会精神宣讲,为校内校外各界群众开展主题宣讲500多场,听众逾2.3万人次。2020年,队伍获“全国基层理论宣讲先进集体”称号。

最好的服务是引领——持续扩大引领效应是我们做好服务的目标。讲述不光是为了讲述本身,而是引领更广大的青年党员坚定理想信念、践行初心使命。为了提升引领效应,志愿者们总是往前一步,勇敢担当,注意发挥“点亮一盏灯,照亮一大片”的“星火”效应。志愿者们站上教育部百年高校“四史”学习联合讲坛,宣讲建党故事;参与青年大学习课堂,全国参与互动达2500万人次;投身“千名党员下基层”社会实践,足迹遍布31个省级行政区、1000个红色场馆。

全国上下正火热开展党史学习教育,“星火”志愿服务队将继续练好内功,做好服务,在党史学习教育中发挥作用,为传播红色文化、弘扬志愿精神而努力。

## 弘扬志愿精神与科学家精神 广泛开展科技志愿服务

中国科协副主席、书记处书记 孟庆海

中国科协高度重视科技志愿服务工作,把志愿服务与业务工作同谋划同部署同推进,取得积极成效。截至2020年年底,全国实名注册科技志愿者104万人,志愿服务组织2.7万个,科普中国信息员达513万人;全国500个新时代文明实践中心试点地区中,有487个注册成立了科技志愿服务组织。

聚焦中心工作,助力经济社会发展。一是服务于抗击疫情。将科技志愿服务纳入应急科普联动工作机制,组织191个全国学会、3500个地方学会、2万名科技辅导员、3万名基层“三长”(学校校长、医院院长和农技站站长)、513万科普中国信息员开展应急科普宣传;成立“科普中国心理应急志愿服务队”,发展认证志愿者1000多名,在全国建立199个服务站。二是服务于脱贫攻坚。组织动员千家科技组织、万名科技工作者深入田间地头,开展“志智双扶”;成立119个“科技小院”,入驻专家474名,开展线下农民培训306场,受益农民1万多人次。三是服务于构建新发展格局。推出“科创中国”服务品牌,以企业提需求、学会送服务、科协搭平台、地方汇资源的方式,助

力科技经济融合发展;遴选26个试点城市,组织百余名院士挂帅,跨界组建105个科技志愿服务团,动员3946名科技工作者,面向3000余家中小企业开展服务。四是服务于公民科学素质提升。各级科技志愿服务组织积极开展以弘扬科学精神、普及科学知识为主的活动,仅科技志愿服务信息平台就注册活动4.6万项;全国科普日活动有两亿人次参与,其中“中国飞天梦志愿团”开展的航空科普万里行活动途经6省21个县市,受到沿途群众特别是青少年的喜爱。

完善体系机制,提升服务质量效能。一是加强品牌引领。以“科普中国”“科创中国”两大品牌为引领,搭建科协主责主业与科技志愿有机结合的平台,将弘扬志愿精神与科学家精神紧密结合,推动事业发展与志愿工作同步促进。二是构建工作体系。坚持“党建带群建,群建助党建”,探索构建省域统筹政策机制、市域构建资源中心、县域着重培训306场,受益农民1万多人次。三是服务于构建新发展格局。推出“科创中国”服务品牌,以企业提需求、学会送服务、科协搭平台、地方汇资源的方式,助

## 志愿服务实打实 文明实践心贴心

重庆市委常委、宣传部部长 张鸣

重庆市广泛发动志愿者投身新时代文明实践中心建设,工作推动有力有序,充分彰显了学雷锋志愿服务的价值底色。

一是坚持基层宣讲,推动党的创新理论落地生根。坚持面向基层群众开展理论宣讲,持续推动习近平新时代中国特色社会主义思想深入人心,打造“接地气”“听得懂”“有温度”的“六有”标准,重点在城乡社区、公共文化设施、公共服务机构、商业街区、临街岗亭、营业网点等场所建设一批标准化站点,打造“十五分钟志愿服务圈”。全省建设各级各类社会组织孵化基地1200多家,为志愿服务组织建章立制、发展壮大提供支持。组建志愿者培训学院,遴选师资队伍,开发培训教材,对重点志愿服务组织负责人和志愿者骨干进行培训,南京市、扬州市、镇江市、张家港市依托培训学院建立较为完善的分级分类培训体系。

锚定新蓝图,开启新征程。今年我们将重点抓好三项工作:一是精心组织庆祝建党百年主题志愿服务活动。二是着力完善志愿服务工作机制。三是大力培育文明实践志愿服务品牌。

## 以“四个新”提升社区志愿服务水平

广东省肇庆市端州区城东街道星湖社区党委书记 高虹

星湖社区紧紧围绕百姓的身边事、烦心事,开展形式多样、深入人心的社区志愿服务,搭平台、建队伍、强项目,持续打造和谐文明、邻里互助、群众称赞的“舒心家园”。

发展党员志愿服务,构建社区志愿服务新格局。我们始终注重发挥党员先锋模范作用,依托“星湖红”党员联合会,联结890多名社区党员建立8支党员服务队,常态化组织在职党员立足居住小区开展志愿服务,打造了在职党员“8小时以外服务圈”。同时,吸收社会力量成立了“邻里情”“爱心父母”等22支志愿服务队,其中党员志愿者比例达41.7%,形成了党员干部带头干、普通群众跟着干的志愿服务新格局。今年是建党100周年,社区党员志愿者践行初心,身体力行“我为群众办实事”,积极开展为老惠老、邻里互助、义剪义诊等志愿服务。

成立志愿者协会,搭建社区志愿服务新平台。为凝聚志愿服务力量,强化专业队伍建设,社区在2020年组建了

同、情感认同。

二是坚持需求导向,在服务群众中凝聚人心。聚焦脱贫攻坚,开展“我们一起奔小康”扶贫志愿服务行动,发动1.4万余个志愿服务组织和爱心企业参与,深入贫困村开展产业帮扶、技能培训、移风易俗等志愿服务活动。聚焦生态文明建设,开展“山水之城 美丽之地”主题志愿服务活动,建立环保专业志愿队伍1100余支,开展活动2.4万余场次,广泛弘扬生态、绿色、健康文明新风尚。聚焦疫情防控,开展“阻击新冠病毒 我们共克时艰”志愿服务行动,组织志愿者守护一线医护人员家庭、关爱居家隔离人员等特殊群体;组织90万名志愿者下沉社区,开展卡点值守、体温监测等志愿服务;发动2100多名心理志愿者,开通咨询热线,全天候提供心理咨询。聚焦群众生产生活、解群众之所难。“星湖暖”成立以来,累计服务群众1.8万人次,参与志愿服务达4900多人次,培育了“父母亲职、融爱同行”关爱儿童成长、周末星课堂、“小小导赏员”等暖心服务项目。在新冠肺炎疫情防控期间,“星湖暖”志愿者协会更是成为沟通群众、服务群众的“暖身袋”“连心桥”。

下一步,我们将进一步在统筹协调、丰富项目、整合资源、完善机制上下功夫,不断提升志愿服务工作水平,努力开创学雷锋志愿服务工作新局面。

不断提升志愿服务参与度、影响力。三是坚持常态长效,建强用活志愿服务队伍。继出台《重庆市志愿服务条例》后,又制定《重庆市文明行为促进条例》,已于今年3月1日实施。全市累计注册志愿者620多万名,常年参与文明实践的志愿者320多万名。依托重庆城市管理职业学院,建立“重庆市新时代文明实践研究院”,设立志愿服务队培训中心,围绕文明实践做什么、怎么做,分层分类开展培训,实现全市文明实践中心、所、站管理机构和骨干志愿者培训全覆盖。探索建立文明实践积分银行,健全“事事可积分、处处能积分、个个积积分”运行机制,将志愿者参加公益活动、践行文明行为等内容纳入积分管理,给予物质和精神激励,“我为人人、人人为我”的社会氛围更加浓厚。

接下来,我们将进一步健全和完善志愿服务时间储蓄和回馈机制,推动“爱心银行”良性互动、可持续发展;持续探索专业社工与志愿者协同服务机制,实现优势互补、协调联动;完善评价激励机制,通过星级评定,壮大社区志愿服务队伍,有效提升社区志愿服务专业化水平。

“星湖暖”志愿者协会,由辖区志愿服务组织、志愿者、热心群众共同组成,每月定期在辖区内开展志愿服务关爱行动,为邻里街坊、老人儿童、伤残和困境群体传递温暖、提供帮助,真正急群众之所急、解群众之所难。“星湖暖”成立以来,累计服务群众1.8万人次,参与志愿服务达4900多人次,培育了“父母亲职、融爱同行”关爱儿童成长、周末星课堂、“小小导赏员”等暖心服务项目。在新冠肺炎疫情防控期间,“星湖暖”志愿者协会更是成为沟通群众、服务群众的“暖身袋”“连心桥”。