

杭州精神文明建设

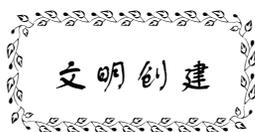
信息交流

第 1 期

(总第 305 期)

杭州市精神文明建设委员会办公室
杭州市精神文明建设研究会

2017 年 3 月 7 日



坚持“四化”标准 努力打造志愿服务的铁军排头兵

杭州市深入贯彻落实全国学雷锋志愿服务工作座谈会精神,立足“后峰会、前亚运”新形势,持续稳步推进学雷锋志愿服务制度化常态化阵地化国际化,多措并举打造志愿服务“四化”的杭州模式,为加快建设具有独特韵味别样精彩的世界名城贡献新的更大力量。

一、志愿服务制度化组成“一盘棋”。一是高度重视,为志愿工作运行提供制度保障。修订《杭州市志愿服务条例》,出台

《杭州市志愿服务时数和公益积分管理办法》、《杭州市志愿者优待暂行办法》，加强市志工委、指导中心和协会建设，加大志管人员、志工队伍、项目专员和基层骨干的培养力度，推进志愿服务小型化、分众化、常态化发展。二是规范管理，持续提升志愿服务工作水平。率先出台志愿服务组织、注册志愿者管理办法，推出志愿服务网、志愿服务管理平台，成立全国首家志愿者培训学院，出版省内首个地方性专业志愿者培训教材，逐步规范志愿者测试培训、活动记录和公益积分管理等工作。三是不断探索，建立健全志愿者激励机制。推出志愿者星级认定制度，实现志愿者保险全覆盖，出台落实志愿服务工作经费、志愿者权益维护和激励表彰等方面的相关政策制度。每两年一次，对志愿服务先进集体和个人进行表彰，并同步做好大型赛会和常态化活动的单项表彰、阶段性表彰。

二、志愿服务常态化拧成“一股绳”。一是集中组织，定期开展“雷锋广场”便民服务活动。按照中央文明办和省文明办的工作部署，市文明委下发《关于“学雷锋”志愿服务活动的通知》，指导各地各部门广泛宣传启动各项主题实践活动。2012年起，每月第一个周六，市文明办牵头组织志愿服务队在杭州雷锋广场、全市雷锋角等阵地开展形式多样、内容丰富的志愿服务活动。今年3月4日，省市联合以“大力弘扬志愿精神 踊跃投身五水共治”为主题，举行“河小二”助力剿灭劣V类水集中行动启动仪式。西湖区“雷锋列车”首次开进城中村，展示整治建设新面貌，巩固综合整治成果，让“文明大行动”之风吹进城中村。二是扩大参与，着力打造“公民爱心日”特色品牌。每年举

行“公民爱心日”活动,组织“公益百团大展”广场活动,来自全市 100 余家的社会公益组织及爱心企业进行了公益项目的集中宣传展示,并征集帮助特殊未成年人群体完成“微心愿”,形成了全民献爱心、人人做公益的良好格局。三是整合资源,大力促进校地志愿服务合作。团市委、市志愿者协会联合在杭高校,共同组建高校志愿服务联盟,并设立校地合作办公室。哥哥姐姐志愿者服务队连续十二年暑期将“快乐直通车”开进农村,为近千名杭州当地留守儿童、外来务工人员子女提供青少年校外教育志愿服务。市教育部门把志愿服务和文明校园创建活动结合起来,不断强化广大青少年践行志愿精神的意识。四是挖掘典型,培育和选树一批学雷锋榜样。每年开展最美杭州人、道德模范、美德少年等评选活动,大力宣传报道学雷锋志愿服务“四个 100”先进典型和身边好人先进事迹,弘扬新时代雷锋精神,扩大志愿服务工作的社会知名度、美誉度和影响力。在 2016 年全国宣传推选学雷锋志愿服务“四个 100”先进典型活动中,杭州西湖志愿者服务总队、公羊会公益救援促进会被评为最佳志愿服务组织,G20 峰会“小青荷”志愿服务项目被评为最佳志愿服务项目,萧山区北干街道北干一苑社区、江干区九堡街道兴安社区被评为最美志愿服务社区。

三、志愿服务阵地化编成“一张网”。一是凝聚力量,发挥社区志愿服务站、便民服务点作用。各地各单位围绕“关爱他人、关爱社会、关爱自然”志愿服务活动重点,结合自身实际特点,把社区作为志愿服务主阵地之一,开展敬老助残、扶贫济困、生态环保、家政便民、医疗义诊、维权咨询等义务活动。以争创

“文明家庭”、寻找“最美家庭”为带动,开展杭州家庭志愿者总动员活动,截止去年,全市已有 27093 户家庭、75908 名家庭成员注册为家庭志愿者,共参与志愿服务 989258.5 小时。二是精心组织,拓宽城市志愿服务“微笑亭”覆盖面。“微笑亭”为市民和游客提供旅游咨询、文明倡导、翻译礼仪等基础服务,并备有导游图、针线包、公益伞、医药箱、打气筒、充电器等 16 项便民设施,杭州景区、车站、大街小巷遍布 122 个微笑亭,其中在西湖景区,结合“西湖十景”特点,开放了 6 个全年开展服务的“微笑亭”。西湖微笑亭志愿者施志平被中宣部评为“第三批全国岗位学雷锋标兵”。三是广泛发动,推进公共文化设施志愿服务站点工作。以文体综合服务中心、公共图书馆、美术馆、科技馆、革命纪念馆等杭州市第二课堂基地、爱国主义教育基地、社区青少年俱乐部、农村文化礼堂等为平台,积极组织领导社会教育、专业服务和辅助管理等志愿活动,传播社会主义先进文化。江干区为西藏那曲援建 25 个“三原色”公益读书加油站,组织开展“我为藏区朋友送本书”的活动,赠送书籍 25000 余册。四是有机结合,加强志愿服务网络虚拟阵地建设。积极探索“互联网+志愿服务”模式,依托志愿杭州网、“志愿汇”手机 APP、志愿服务管理信息系统等载体,以活动促宣传,以宣传推项目,以项目拓阵地,力求“通过一个活动,形成一套机制,凝聚一股力量,搭建一个平台,占据一类阵地”。杭州是第一个将志愿服务接入支付宝大平台的城市,通过科学手段将采集的志愿服务时数运用到志愿者激励、政府及社会征信体系、城市服务等。

四、志愿服务国际化形成“一道风景线”。一是亲和服务,

“小青荷”成为杭州峰会志愿服务标志。从国际峰会筹备工作开展以来，“小青荷”志愿服务队始终按照“四个最”、“四个满意”的要求，做到“零起点学习、零懈怠筹备、零遗憾参与”，实现了“精彩服务、精彩管理、精彩展示”的目标，为峰会成功举办贡献了积极独特的力量。4021名志愿者礼貌友好地服务峰会各项会议活动和各国嘉宾，累计服务时数达19.4万小时，服务嘉宾5万余人次，国内外媒体报道220余篇，其中仅中央电视台就报道25次。二是踊跃投身，民间救援队公羊会开展国际化救援。著名公益组织公羊会专门开展突发性城市应急救援，并组建专业国际救援队。曾参与汶川、玉树、雅安、鲁甸、景谷、康定、尼泊尔、巴基斯坦、台湾、厄瓜多尔等多个大型地震灾害的国内外救援工作，部分队员还参加过国际救援培训。目前，拥有500多名经过严格挑选、培训考核，具体扎实的救援知识及实战经验的志愿者。三是突出特色，组建专业性“涉外”志愿服务队伍。以后峰会时代知名度提升为契机，广泛动员辖区外语爱好者、留学生组织、高校志愿者等对象，开展志愿服务交流与合作，打造国际志愿服务品牌。拱墅区组建一支外语志愿服务队，专门设立“英语角”，利用双语言的优势，讲好杭州故事、做好志愿服务。滨江区举办创意玫瑰送雷锋活动，对见证、参与国际滨江文明城市创建的志愿者表示感谢。