

长治市精神文明建设指导委员会办公室文件

长文明办发〔2021〕26号

关于进一步规范提升 学雷锋志愿服务站点建设的通知

各县（区）文明办、精神文明创建服务中心、新时代文明实践服务中心，各便民服务窗口、公共文化设施、广场公园、景区景点单位：

为大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，推进学雷锋志愿服务活动制度化常态化，引导干部群众就近就便参与志愿服务，获得服务帮助，持续增强学雷锋志愿服务的覆盖面影响力，根据《全国文明城市（地级以上）测评体系（2021年版）》关于“以社区、公共文化设施、景区景点、医院、交通场站、政务大厅和新时代文明实践中心（所、站）为重点，

建立“有人员、有项目、有管理的志愿服务站点”具体要求，现就进一步规范提升全市学雷锋志愿服务站点建设通知如下：

一、工作目标

深入学习贯彻习近平总书记关于学雷锋志愿服务工作的重要指示精神，认真贯彻落实《新时代公民道德实施纲要》《志愿服务条例》相关要求，以庆祝中国共产党成立一百周年和开展党史学习教育为契机，坚持培育和践行社会主义核心价值观，不断加强城乡社区、公共文化设施、景区景点、便民窗口单位志愿服务阵地建设，充分发挥好学雷锋志愿服务站点的组织动员、服务对接、宣传展示功能，为加快省域副中心城市建设，推进长治高质量发展作出新的更大贡献。

二、规范标准

各学雷锋志愿服务站点要做到“九有一坚持一完善”：

1. 有统一标识：要张贴或悬挂长治市志愿服务统一标识（牌），使用规范名称“长治市 XXX 县（区）或长治市 XXX 单位新时代文明实践学雷锋志愿服务站”。志愿者配发的衣物、帽子、马甲等应印制或使用长治市志愿服务统一标识。

2. 有办公场所：要在醒目位置设置独立工作间、岗亭、固定柜台作为办公或活动场所，并根据需要配备电脑、打印机、电话、档案柜、桌椅等办公用品。

3. 有便民设施：要本着便民利民的原则，配备饮水机、雨伞架、针线包、文具用品、应急药品、助残用具等便民设施。

4. 有专职工作人员：站点所属单位要确定 1 名副职领导分

管站点工作,并至少配备1名志愿者专职管理人员担任站点负责人。

5.有志愿服务队伍:站点志愿服务队伍主要由本单位干部职工志愿者和社会招募的志愿者组成,也可以和当地志愿服务组织合作,邀请其为站点派遣志愿者。站点对外开放时间,应保持至少1名志愿者在岗服务。

6.有管理制度:要根据工作需要,建立健全志愿服务组织领导 and 志愿者招募注册、管理培训、考核激励等制度。

7.有志愿服务手册(服务指南):要根据志愿服务项目和内容编写志愿服务手册或服务指南,为志愿者、志愿服务组织参与志愿服务提供指导性说明。

8.有工作台账:要详细记录服务信息,建立电子档案、工作台账,并依托全国志愿服务信息系统的注册登记、发布项目、招募志愿者、记录时长等功能,推动志愿服务全过程信息化。

9.有服务项目:要根据群众需求,结合自身优势设计体现本单位本行业特色的志愿服务项目,并公开向社会发布。

10.坚持常态化开展志愿服务活动:要充分挖掘自身资源,发挥学雷锋志愿服务站点作用,广泛动员干部群众加入志愿服务队伍,参与社会服务、生态环保、助残帮困等志愿服务,实现学雷锋志愿服务活动常态化。

11.完善志愿服务工作资料:要定期对站点队伍建设、活动开展、群众意见反馈等资料归纳整理,适时向社会公布展示。

三、活动内容

各学雷锋志愿服务站点要结合自身实际，根据群众需求，常态化开展各具特色的志愿服务活动。

1. 城乡社区：依托新时代文明实践中心（所、站）志愿服务队、党员团员志愿服务队和社会力量组织开展文明旅游、文明交通、文化文艺、助学支教、智慧助老、医疗健康、环境保护、法律援助、科学普及、社会治安、植绿护绿等文明实践活动，提升社区服务能力，推动志愿服务进小区、进家庭。农村根据实际条件逐步开展。

2. 窗口服务单位：政务中心（大厅）、医院、机场、车站、出入境办证大厅，以及宾馆、饭店、大型商场、超市、银行网点和邮政、移动、电信、联通营业厅等单位，要设立学雷锋志愿服务站并开展文明引导、便民服务等活动，增强志愿服务示范影响力。

3. 公共文化设施：图书馆、美术馆、规划馆、文化馆、博物馆、纪念馆、科技馆、少年宫、青少年活动中心等公共文化设施和爱国主义教育基地，要设立学雷锋志愿服务站并开展讲解导览、公共教育、文化活动、文创开发、藏品登记、文献翻译、陈列展览、信息咨询、秩序维护等活动，发挥公共文化设施文化教育作用。

4. 广场、公园、景区（景点）：城市建成区广场、公园和旅游景区景点等场所，要设立学雷锋志愿服务站并开展文明旅游宣传、文明引导、秩序维护、环境保护和便民服务活动，提升城市文明形象。

5. 小区志愿服务点：城市建成区有物管小区，要设立学雷锋志愿服务点，充分发挥物业企业作用，开展邻里守望、治安巡逻、便民服务、环境保护等活动，引导居民共建文明小区。

四、组织形式

1. 坚持项目化运作。要坚持以需求为导向设计志愿服务项目，有效采集群众现实需求，有针对性地确定服务对象、服务内容和形式载体，动员广大志愿者和志愿服务组织共同参与，精心打造本地本行业示范性强、影响力大的品牌项目。

2. 坚持专业化导向。注重吸引相关专业人士成为志愿者骨干，加大对志愿者的专业技能培训，提升志愿者专业服务水平，为社会提供专业化、高质量的志愿服务。积极引导公益慈善类、城乡社区服务类社会组织到社区开展专业志愿服务。

3. 坚持信息化管理。依托全国志愿服务信息系统规范志愿者登记注册、需求采集、项目发布、供需对接、服务记录，逐步实现志愿服务活动全程信息化。

五、工作要求

1. 加强组织领导。各县（区）文明办、精神文明创建管理服务中心、新时代文明实践服务中心要充分发挥志愿服务统筹指导作用，协调有关部门结合工作实际，进一步规范提升辖区志愿服务站点建设。要加强社会宣传，充分调动全社会广泛参与，形成工作合力，推动任务落实。

2. 注重典型示范。各县（区）各单位要选树一批学雷锋志愿服务站点作为示范点，重点培育、以点带面，逐步提升志愿

服务站点建设水平。要发挥好新媒体作用，广泛开展网络精神文明建设活动，逐步形成线上线下“人人争当志愿者、处处尽显文明风”的浓厚氛围。

3. 抓好结合融入。各学雷锋志愿服务站点要把阵地建设与文明城市、文明单位等群众性精神文明创建活动有机结合起来，特别是要与新时代文明实践中心（所、站）建设结合起来，将开展志愿服务有效融入文明创建、行业发展、服务群众之中，实现志愿服务工作创新发展。

4. 强化考核指导。各县（区）文明办、精神文明创建服务中心、新时代文明实践服务中心要不定期对辖区内各学雷锋志愿服务站点的阵地建设、活动开展等情况进行抽查走访，及时向各站点主管部门提出整改意见，并督促其整改到位。市文明办将根据县区站点分布情况，适时开展抽查暗访，并把站点建设以及服务情况纳入市级文明县城、文明村镇、文明单位、文明社区等群众性精神文明创建活动测评指标加以考核。



