



青岛市市南区

以制度化专业化常态化为引领 推动志愿服务助力城区社会治理

近年来，青岛市市南区高度重视志愿服务工作，把开展志愿服务作为推进人们相互关爱、传递文明的重要渠道，提升社会服务水平、改善民生福祉、加强社会治理的有力助手。自2004年注册成立“义工(志愿者)协会”至今，十余年辛勤耕耘，探索建立了志愿服务工作长效机制和常态化运行机制，志愿者队伍规模不断发展壮大，自发、零散的志愿服务逐渐成为自觉、有序的志愿服务。截至目前，市南区共有志愿者103177人，其中注册志愿者83948人，占常住人口的14.47%，志愿服务队伍391支，相继涌现出杨晓玲、贾晓慧、宋乐玉、王建民、张婷等优秀志愿者带头人，“市南宣讲”“帮到家”“晓慧馨语”等志愿服务品牌和“四爱斯党员服务队”

“爱帮和声协会”等优秀志愿服务组织，“让座奶奶”“义诊大夫”等先进典型，传递了社会正能量。在学雷锋志愿服务四个100先进典型评选中，杨晓玲获评全国“最美志愿者”，八大关街道太平角社区被评为“全国最美志愿服务社区”，青岛大学“外事帮”青年志愿团获评全国最佳志愿服务组织；有4个社区获评山东省“最美志愿服务社区”；4个志愿服务组织获评山东省“最佳志愿服务组织”；2个志愿服务项目获评山东省“最佳志愿服务项目”；在全区开展的“认对门，帮到家——邻里守望”志愿服务活动获中国志愿服务联合会表彰的“优秀实践成果奖”，“人人争当志愿者”的氛围日渐浓厚，打造了志愿服务参与社会治理的“市南样本”。

制度为本 探索建立志愿服务工作 长效保障机制

构建“一体多维”的领导机制。2020年，市南区率先在全市出台了《关于深入推进市南区志愿服务工作的实施意见》，构建起由区委文明委领导，区文明办牵头，各街道、各社区、各企事业单位、社会组织共同参与的“一体多维”的志愿服务组织领导统筹机制，解决了志愿服务“多头”管理的问题，全区志愿服务工作机制更加顺畅，志愿服务资源进一步整合，实现了全区志愿服务工作高效有序运转。

搭建“全域统筹”的组织架构。成立了以区志愿服务联合会为核心的区、街道(部门)、社区三级组织架构，志愿者和志愿服务项目管理、志愿服务组织体系建设、志愿服务制度保障等工作实现了制度化、规范化、常态化发展。通过搭建“三级联动”的组织体系架构，公共文明引导志愿者、社区平安志愿者、宣讲志愿者、媒体志愿者、青年志愿者、律师志愿者、商超志愿者、医学服务志愿者等各领域志愿者齐发力，构建起“横到边，纵到底”的全域统筹、全员参与的志愿服务组织体系网络，营造了志愿服务百花齐放的良好局面，“人人都是志愿者”蔚然成风。

创新机制 探索建立志愿服务 常态化运行机制

探索建立市场化志愿服务运行管理机制。在开展志愿服务的过程中，市南区充分发挥好社会组织和社会各界的力量，做到政府引导不包办、统揽不包揽，与此同时，注重发挥民间社会组织和志愿服务组织的力量，通过开展“情暖市南 志愿湾城——市南区新时代文明实践志愿服务项目推介会”等活动，搭建起社会爱心资源和志愿服务资源交流共建平台，进一步推动志愿服务社会化运作。创新实施“火种计划”，推动志愿服务项目化培育，扶持了“静待花开 儿童自护”“遇上你 遇见礼”“幸福围巾”“唱我心声”“装扮夕阳”等一批志愿服务项目顺利落地，成为全区志愿服务工作常态化开展的重要力量。

探索建立志愿服务线上和线下融合推进机制。搭建线上志愿服务管理平台。结合新时代文明实践中心和融媒体中心建设，积极搭建志愿服务线上平台。在“时尚市南”客户端开设“文明实践”专

栏，将志愿服务招募注册、项目发布、工时认证、信息发布等功能纳入专栏，形成全区志愿服务项目化运作、数据化记录、规范化管理的大数据库。开展网络志愿服务活动。运用“互联网+”模式，广泛开展“文明旅游”“手撕小广告”“志愿市南 感谢您”等网络文明传播志愿服务活动，有效扩大了志愿服务的覆盖面，提升了活跃度和影响力。为全区居民群众提供菜单式、差异化、互动式服务，更好地满足居民群众多样化、个性化需求。用好用活“学习强国”学习平台。市南区将“学习强国”学习平台作为学习宣传志愿服务工作的重要平台，组建公共文明引导志愿者和新时代文明实践宣讲志愿者两支队伍，将理论学习与宣传推广在线上有机结合，策划拍摄的《我和我的祖国》+《青岛》系列城市快闪以及《等你回家》《2020我在海边等你》等短视频在学习强国平台进行了广泛宣传推广，全方位展示全区经济社会发展的良好风貌。建设线下志愿服务实践阵地。依托全区108个新时代文明实践中心、所(站)和3个学习强国互动空间，为志愿服务提供日常管理、开展活动、项目孵化、资源扶持的平台，通过线上志愿服务平台的支持，实现对线下志愿服务信息的管理和线上志愿服务的规模增长。2019年以来先后举办了“志愿服务故事分享交流会”“2020年青岛市邻里节市南分会场启动仪式”“假日有约”党员志愿服务等志愿服务活动百余场，实现了“以活动促常态、用活动添活力”的良好志愿服务氛围。

探索建立“平战结合”的双重运行机制。建立志愿服务“平时”常态化运行机制，制定以志愿服务“积分+星级评定”为主要方式的激励机制，积极动员全区党政机关、群团组织、企事业单位、基层群众性自治组织和社会组织建立志愿服务队伍，常态化地开展志愿服务活动，并立足自身优势和专业特长，主动承接社会公共服务，营造“人人争当志愿者”的浓厚氛围。建立志愿服务“战时”应急招募联动机制，积极动员发动广大专业化志愿服务组织和志愿者，参

与到社会重大活动、重要事务、应急突发事件的志愿服务活动中，“一呼百应”的“战时”志愿服务模式已得到充分检验，赢得社会各界一致好评。尤其是在今年10月11日，青岛市发现新冠肺炎无症状感染者后，市南区根据全市统一部署立即组织开展全员核酸检测工作。为确保高效有序地完成核酸检测工作，10月12日，发布志愿者招募令，得到省内热心居民、爱心企业、志愿服务组织等的积极响应和大力支持，435名报名志愿者闻令而动，迅速集结，及时奔赴全区11个街道，全力配合街道社区做好核酸检测的登记、秩序维护等辅助性志愿服务工作。广大志愿者舍小家为大家，讲奉献勇担当，成为社区疫情防控最亮丽、暖心的一道风景线，得到街道社区、居民和新闻媒体的热情点赞。

结果导向 探索打造志愿服务 参与社会治理的“市南样本”

打造“平安市南”志愿服务的“市南样本”。不断深化公共文明引导志愿者全年无休引导交通模式和社区安全自防队员全年无休看楼护院模式，300余名公共文明引导志愿者和8万余名平安志愿者常年常态化上岗，形成了常态化与专业化志愿服务互补的稳定队伍结构。2019年以来，市南区公共文明引导志愿服务队在60余个交通路口及公交车站、火车站、地铁站等站点累计志愿服务32万小时、16万人次。此外，在全国文明城市创建过程中，市南区充分发挥志愿者服务力量，大批志愿者走上街头、走进社区，向市民、游客展示了“文明市南 志愿有我”的亮丽风采。

打造重大活动保障志愿服务的“市南样本”。按照《市南区关于建立服务保障重大活动组织指挥体系的工作机制》要求，充分整合辖区志愿服务资源，近年来，已圆满完成上合组织青岛峰会、中国人民解放军海军成立70周年多国海军活动、中华人民共和国

成立70周年庆祝活动、跨国公司领导人青岛峰会、疫情防控等系列重大志愿服务活动保障工作。尤其是上合组织青岛峰会、中国人民解放军海军成立70周年多国海军活动等重要活动期间，经过精挑细选、严格培训的城市运行志愿者、青年志愿者、平安志愿者等各领域志愿者累计开展了高质量、多样化、有特色的志愿服务，出色完成了重大活动的志愿服务保障工作，有效推动解决了许多重点难点问题，得到社会各界和外国友人的一致点赞，打造了市南区保障重大志愿服务活动工作的响亮品牌。

打造特色志愿服务活动的“市南样本”。市南区坚持以新时代文明实践中心(所、站)建设为载体，以群众需求为导向，在全区组建了13支新时代文明实践专业化志愿服务队伍和391支常态化志愿服务队伍，紧密结合新旧动能转换、“学深圳、赶深圳”“百日攻坚”等重点工作，积极组织开展形式多样、贴近实际、融入百姓的常态化新时代文明实践志愿服务活动。围绕学理论、讲政策、提素养、传文化、倡新风5个方面内容，以志愿者为主体，志愿服务活动为主要活动形式，先后开展了新时代文明实践“时尚市南·礼遇世界”“道德模范与身边好人巡演宣讲”等系列活动，形成了“帮到家”“邻里情”“志愿服务大集”等一批文明实践志愿服务品牌。各部门、街道支持，引导有关志愿服务组织面向孤寡老人、残障人士、自闭症儿童等特殊群体常年开展志愿服务活动，有效保障弱势群体的基本生活，获得居民群众好评。此外，市南区还将志愿服务元素融入新时代文明实践中心工作中，邀请热心企业和居民、道德模范等作为志愿者为新人免费提供结婚场所、婚礼配乐及新家谱，向新人颁发新时代文明实践中心志愿者徽章，倡导和引领更多年轻人加入到志愿服务行列中，赋予新时代婚礼厚重的时代内涵和价值意义，目前已打造“喜气洋洋”“蓝海之恋”等不同主题的3个新时代文明实践特色活动的“市南样本”。



①市南区公共文明引导志愿服务队合影
②市南区举办新时代文明实践志愿服务故事会
③交警对市南区公共文明引导志愿者进行文明引导培训
④2018上合组织青岛峰会大学生交通志愿者
⑤市南区“先锋湛山”志愿者在音乐广场开展志愿服务活动
⑥市南区举行首批疫情防控医学服务志愿者出征仪式
⑦市南区疫情防控志愿者配合社区开展核酸检测志愿服务工作