

中央社会工作部有关负责人就《关于健全新时代志愿服务体系的意见》答记者问

新华社记者

近日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于健全新时代志愿服务体系的意见》（以下简称《意见》）。《意见》公开发布之际，中央社会工作部有关负责人就《意见》的有关情况回答了记者提问。

问：请介绍《意见》出台的背景。

答：志愿服务是社会主义文明进步的重要标志。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视志愿服务事业，作出一系列重要部署。党的十九大和十九届四中、五中全会强调推进志愿服务制度化、健全志愿服务体系。党的二十大强调完善志愿服务制度和工作体系。习近平总书记对志愿服务事业亲切关怀、亲自指导，主持审议通过关于志愿服务的重要文件，并在参观考察、座谈交流、批示回信时，多次对志愿服务作出重要指示、提出明确要求。各地各有关部门按照党中央决策部署和习近平总书记重要指示精神，完善工作机制，壮大队伍力量，丰富活动项目，加强阵地建设，推动志愿服务事业蓬勃发展，在中国式现代化进程中发挥越来越重要的作用。广大志愿者、志愿服务组织在党的领导下，主动服务国家战略和百姓民生，积极参与社会治理和应急救援，倾力保障重大赛事和重要活动，成为社会主义现代化建设的重要力量，塑造了志愿服务的中国特色、中国风格，彰显了伟大的民族精神和时代精神。

新时代新征程对志愿服务事业提出了新的更高要求，迫切需要在制度体系上进行全局谋划、系统设计，为我国志愿服务高质量发展提供制度保障。2022年，中央宣传部、中央精神文明建设办公室组织起草了《意见》稿。2023年，党中央组建中央社会工作部，划入全国志

愿服务工作的统筹规划、协调指导、督促检查等职责。中央社会工作部深入贯彻落实党的二十大精神和《党和国家机构改革方案》，紧扣职责定位，对《意见》稿作了修改完善。报经党中央批准，由中央办公厅、国务院办公厅名义印发。

《意见》是系统部署健全新时代志愿服务体系的第一份中央文件。《意见》的出台，充分体现了党中央对志愿服务的高度重视，对完善志愿服务制度和工作体系、促进志愿服务事业长远发展具有重要意义。

问：《意见》的主要内容是什么？

答：《意见》全面贯彻习近平总书记关于志愿服务的重要论述和系列重要指示批示精神，着眼加强党中央对志愿服务的集中统一领导，深入把握中国特色志愿服务事业发展规律，把握新时代新征程对志愿服务的新要求，总结运用党的十八大以来志愿服务实践取得的经验成果，对推动我国志愿服务高质量发展作出全面系统部署。

《意见》主要包括9个部分。第一部分为总体要求，主要是提出健全新时代志愿服务体系的指导思想、基本原则和主要目标，明确新时代志愿服务事业高质量发展的工作思路和方法路径。第二部分为健全全面参与的志愿服务动员体系，从发挥组织动员优势、拓宽社会动员渠道、提升应急响应能力等3方面提出了要求，旨在发动群众参与志愿服务，提升我国志愿服务动员能力。第三部分为健全精准高效的志愿服务供给体系，明确了丰富供给内容、推进供需对接、提升服务质效等3方面任务，旨在拓展服务领域，加大供给力度，努力为群众提供更专业、更有效的服务。第四部分为健全充满活力的志愿服务队伍组织

体系，提出了壮大队伍力量、加强组织建设、提高能力素质等3方面措施，旨在建设数量充足、领域广泛、构成多元、服务有力、规范有序的志愿服务队伍。第五部分为健全覆盖广泛的志愿服务阵地体系，对完善站点布局、提升服务功能、推进数字化建设等3方面作出部署，旨在为促进志愿服务常态化、便利化、智能化提供有力支撑。第六部分为健全特色鲜明的志愿文化体系，提出了厚植志愿文化基础、营造志愿文化氛围、增强志愿文化自觉等3方面任务，旨在推动形成全社会踊跃参与志愿服务的浓厚氛围。第七部分为健全坚实有力的志愿服务支持保障体系，突出了完善发展政策、注重权益保障、强化激励褒奖、提供法治支撑等4方面工作，旨在形成全社会共同关心支持志愿服务的良好局面。第八部分就构建志愿服务国际合作交流新格局，提出了积极稳妥推进、扩大国际影响等2项具体举措，旨在促进国际志愿服务交流与合作，讲好中国故事，传播中华文化，展现新时代中国形象。第九部分强调加强组织领导，主要明确了提高政治站位、强化党建引领、统筹协调推进等3方面要求，强调切实加强志愿服务工作统筹协调，推动重点任务落地见效。

问：如何理解新时代志愿服务体系的基本原则？

答：《意见》对健全新时代志愿服务体系提出了六条基本原则。一是坚持党的领导。就是要牢牢把握正确政治方向，把党的理论和路线方针政策贯彻落实到志愿服务全过程，不断增强党的政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力，坚定不移走中国特色志愿服务之路。二是坚持人民至上。就是要始终为了人民、依靠人民，把满足群众

需求放在首位，突出群众主体地位，引导群众广泛参与，做好事、办实事、解难事，用真情暖人心、聚民心，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。三是坚持价值引领。就是要弘扬传统美德、践行主流价值，学习雷锋精神，做真理的传播者、文明的播种者，把服务群众与宣传群众、引领群众结合起来，传递真善美、传播正能量，更好培育时代新风新貌。四是坚持系统观念。就是要围绕中心、服务大局，统筹各部门各单位、各行业各领域资源力量，统筹线上线下、平时急时志愿服务建设，促进均衡可持续发展，增强综合效益和整体效能。五是坚持实践育人。就是要着眼促进人的全面发展，引导人们弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，积极投身新时代志愿服务，在服务他人、奉献社会、报效祖国中提升人生境界，不断培育担当民族复兴大任的时代新人。六是坚持务实创新。就是要紧跟时代步伐，把握志愿服务发展规律，充分发挥广大志愿者和志愿服务组织的主动性、创造性，创新体制机制和方法，探索各具特色、富有活力的路径模式，扎实推进、务求实效。

问：志愿服务的使命任务是什么？

答：新时代新征程，志愿服务将在强国建设、民族复兴伟业中发挥更大作用。一是在推进中国式现代化中凝聚最广泛的社会力量。激励人们心怀大爱和梦想，焕发历史主动精神和创造伟力，从自己做起、从身边做起、从点滴做起，积极投身现代化建设实践，自觉为创造美好生活奋斗实干，以每个人的光和热汇聚起实现中华民族伟大复兴的澎湃动能。二是在促进全体人民共同富裕中厚植美好生活基础。秉持自

愿、无偿、公益、利他的理念，在发挥政府职能和市场机制作用的同时，引导支持有意愿有能力的个人、企业、社会组织积极参与公益事业，增加多元供给，兜牢民生底线，让人们物质生活更高品质、精神世界更加充盈。三是在提升社会文明程度中塑形铸魂引领风尚。紧紧抓住培育和践行社会主义核心价值观这个根本，引导人们在为他人送温暖、为社会作贡献的过程中坚定理想信念、涵养道德情操，做有大爱大德大情怀的人，同时用自身的善行义举影响他人、带动社会，让文明之花在祖国大地处处绽放。四是在推动社会治理现代化中发挥优势。立足城乡基层，探索与社会治理有机嵌入的路径模式，充分调动广大群众加入志愿者队伍，自我管理自身事务，协同参与公共事务，共同提供社会服务，以共建推进共治，以共治促进共享，不断提升社会治理效能。

问：贯彻落实文件精神，推动志愿服务事业高质量发展，当前应突出哪些重点？

答：首先要抓好《意见》精神的学习宣传工作，通过多种形式进行全面、深入、系统的宣传，营造全社会关心、支持志愿服务的良好氛围。与此同时，要以规范化、组织化、专业化、常态化为重点，抓好五项工作任务，促进志愿服务提质增效、深入发展。

一是推进志愿服务法治建设。志愿服务法纳入十四届全国人大常委会立法规划，这是志愿服务领域的一件大事。今年将全面梳理志愿服务发展情况，自行分领域开展专题调研，做好志愿服务立法的基础性研究，努力凝聚部门共识、专家共识、社会共识，争取尽早形成较为成熟的法律文本。

（上接第一版）坚持实践育人，坚持务实创新，培育和践行社会主义核心价值观，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，健全适应新时代要求、具有中国特色的志愿服务体系，推动建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体，凝聚广大人民群众为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业而团结奋斗。

主要目标是：到2035年，基本形成系统完备、科学规范、协同高效的志愿服务制度和工作体系，志愿队伍素质过硬、管理规范，服务领域不断扩展，服务能力显著提升，助力经济社会发展作用更加突显；阵地网络覆盖广泛、布局合理，制度保障更加有力；志愿服务国际合作交流深入发展；志愿服务社会参与率、活跃度大幅提高，全社会责任意识、奉献意识普遍增强，志愿服务成为社会主义文化强国的重要标志。

二、健全全面参与的志愿服务动员体系

1. 发挥组织动员优势。强化思想政治动员，引导广大干部群众积极参与志愿服务。发挥基层党组织领导和党员带头作用，把志愿服务作为牢记初心使命、践行党的群众路线的重要载体，落实在职党员到社区报到为群众服务的要求，组织开展党员志愿服务，倡导领导干部带头参与志愿服务。各级党政机关、企事业单位、群团组织、国有企业、学校要完善制度安排，支持和组织所属党员、干部和团员、青年参与志愿服务，指导推动本领域本系统本单位志愿服务工作。

2. 拓宽社会动员渠道。鼓励混合所有制企业、非公有制企业以及新经济组织、新社会组织、新就业群体支持和参与志愿服务，履行社会责任。发挥行业协会商会优势作用，引导推动本行业本领域资源力量开展志愿服务。常态化动员群众就近就便参与城乡社区志愿服务，鼓励基层群众性自治组织搭建志愿者与社会组织、社会工作者合作平台，促进志愿服务融入基层社会治理。用好网络动员方式，实现线上线下互动。创新社会动员方式，让志愿服务人人可为、处处可为。

3. 提升应急响应能力。坚持平急结合，将志愿服务纳入重大突

发事件应急管理体系，统筹部署实施。制定应急志愿服务预案，健全指挥调度机制，有效调配力量、组织救援、保障物资，做到依法有序参与、科学安全高效。扶持发展各类应急志愿服务队伍，持续提升应急救援能力。完善登记管理、应急值守、培训演练、安全保障、集结出动等制度，建立与国家、地方综合性、专业性队伍共训共练机制，强化应急协同效能。

三、健全精准高效的志愿服务供给体系

1. 丰富供给内容。把学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，广泛开展理论政策宣讲志愿服务，让党的创新理论走进千家万户。配合国家参与率、活跃度大幅提高，全社会责任意识、奉献意识普遍增强，志愿服务成为社会主义文化强国的重要标志。

2. 推进供需对接。坚持需求导向、目标导向、效果导向，准确把握群众急难愁盼，把满足需求与引领需求结合起来，优化服务方式，形成长效机制，实现志愿服务常态化、便利化、精准化。开展集中服务，抓住重要节庆节日等契机，组织开展内涵丰富、形式多样的普惠志愿服务。深化日常服务，依托群众身边站点，发挥窗口单位作用，开展长流水、不断线的志愿服务。做好结对服务，以“一老一小”、残疾人、农村留守儿童等群体为重点，采取个性化定制方式提供服务。推广菜单式服务，实现供需双向互动、精准匹配。

3. 提升服务质效。推进志愿服务项目化运行，打造主题鲜明、独具特色、群众欢迎的项目。建立项目库，持续推出服务清单。加强全流程质效管理，做好效果评估，改进服务内容、实施方法。深化志愿服务

关爱行动，持续推进大学生志愿服务西部计划、春雨工程、文艺进万家、智慧行动、运动促健康、巾帼暖阳行动、志愿助残阳光行动、救在身边、银龄行动等，培育志愿服务品牌。

四、健全充满活力的志愿服务队伍组织体系

1. 壮大队伍力量。大力发展党员志愿者、青年志愿者、巾帼志愿者、社区志愿者、职工志愿者、退役军人志愿者、学生志愿者、老年志愿者等队伍，鼓励他们以实际行动促进社会进步。推进各行各业志愿服务队伍建设，引导文化文艺志愿者、科技志愿者、平安志愿者、应急志愿者、助残志愿者、卫生健康志愿者、法律志愿者、体育志愿者、生态环境志愿者等，利用专业特长为社会作贡献。发挥先进模范、乡土（返乡）人才、“五老”人员、新经济新业态从业人员、群众性活动骨干等的作用，支持组建群众身边的志愿服务队。汇聚社会各方面力量，建强新时代文明实践志愿服务队。

2. 加强组织建设。坚持引导发展和规范管理并重，指导志愿服务组织完善内部治理，依法依规依章程开展活动，提升社会公信力。完善志愿者招募、注册制度，制定行为准则、服务规范，明确权利义务。健全志愿服务组织孵化机制，指导支持其初始运作、发展成熟。完善志愿服务组织登记管理制度，支持符合条件的志愿服务组织依法登记。鼓励志同道合的志愿者组建团队，在基层党组织领导下，依托党群服务中心、新时代文明实践中心（所、站）、社会工作服务站等载体，有组织地开展服务。健全监督检查管理制度，完善动态管理和退出机制。加强各级各类志愿服务行业组织建设，履行好引领、联合、服务、促进职责。

3. 提高能力素质。组织志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者加强学习，提升政治素养，增进群众感情，掌握相关知识技能，提高服务水平。加大人才培养力度，造就一大批志愿者骨干、志愿服务管理人才。吸纳更多专业人才，发展专业性组织，提高志愿服务专业化程度。对需要专门知识、技能的志愿服务坚持先培训再上岗。实施分层分类培训，推进课程、教材、师资建

设。组织志愿服务交流研讨、项目展示，推广经验、分享体验，促进共同提高。

五、健全覆盖广泛的志愿服务阵地体系

1. 完善站点布局。在社区综合服务设施中配置志愿服务站点，推动在新建住宅物业服务用房规划时设置志愿服务空间。在各类公共服务设施、窗口单位及其他公共场所因地制宜设立志愿服务站点，推进国家公园、国家文化公园及博物馆、纪念馆、科技馆等志愿服务全覆盖。鼓励企事业单位根据实际开放公共资源，为志愿服务提供场所和条件。引导社会力量建设志愿服务特色站点、流动站点，进一步拓展覆盖面。加强基层党组织统筹协调引领，发挥新时代文明实践中心（所、站）作用，整合辖区内各类志愿服务阵地，促进协同运行。

2. 提升服务功能。加强志愿服务站点标准化建设，做到有场所、有队伍、有项目、有设施、有制度、有标识，具备需求收集、项目发布、招募培训、活动组织、服务记录、宣传展示等功能，提供常态化服务。注重内涵式发展，丰富站点的精神内核、文化价值。鼓励结合实际探索创新，打造具有地域特色、行业特点的志愿服务站点。

3. 推进数字化建设。强化志愿服务与数字技术融合，实现志愿者注册、需求发掘、服务对接、调度实施、评价反馈、宣传推广等全流程数字赋能。规范有序推进志愿服务信息系统建设，完善数据归集、辅助决策、指挥管理等功能，统一技术标准。打通数据接口、实现互联互通。加强志愿者个人信息保护和网络安全防护。引导和规范网上志愿服务活动，利用互联网创新服务方式。

六、健全特色鲜明的志愿文化体系

1. 厚植志愿文化基础。加强志愿文化宣传阐释，传承中华优秀传统文化的道德精髓，弘扬革命文化和社会主义先进文化的崇高追求，把雷锋精神和志愿精神体现到志愿服务工作的各方面，彰显中国特色志愿服务的时代价值和道德力量。深化理论和实践问题研究，构建中国特色志愿服务理论体系、话语体系，

推进志愿服务学科建设。

2. 营造志愿文化氛围。创作志愿服务题材的文艺作品、文创产品、公益广告，通过建设主题公园、广场、雕塑等，扩大志愿文化传播。宣传志愿服务先进典型，讲好志愿服务故事，激励更多人崇德向善、见贤思齐。研究推动设立中国志愿者日。建立健全志愿者宣誓制度，推广志愿者誓词，规范使用志愿服务标识。

3. 增强志愿文化自觉。着眼培养时代新人、弘扬时代新风，推动志愿文化融入日常学习生活，形成我为人人、人人为我的社会共识。把志愿服务作为未成年人思想道德建设和大学生思想政治教育的重要内容，纳入学校教育和社会实践，完善学生综合素质评价体系，增强青少年志愿服务意识。推动志愿服务融入社会规范，体现到市民公约、居民公约、村规民约、行业规章、团体章程之中。

七、健全坚实有力的志愿服务支持保障体系

1. 完善发展政策。各地区各有关部门根据经济社会发展情况，制定完善促进志愿服务事业发展的政策。统筹利用包括财政投入在内的现有资金渠道，依法通过政府购买服务等方式，支持志愿服务运营管理。有条件的地方可依法设立志愿服务发展基金。拓宽社会募捐渠道，鼓励企业、个人等进行公益性捐赠，按规定享受现行税收优惠政策。鼓励社会各方面为志愿服务组织发展运行、项目开发、业务交流、承接公共服务等提供支持。

2. 注重权益保障。坚持谁使用、谁招募、谁保障，为志愿者提供物资设备、安全保障及相应保险。完善志愿者保险产品，加强志愿者保险的基础险种保障。真实、准确做好志愿服务信息记录、证明出具。尊重志愿者的劳动及其自主性，维护志愿者合法权益和监督权利。

3. 强化激励褒奖。完善以精神激励为主的褒奖机制，健全星级认定制度，增强志愿者的成就感和荣誉感。鼓励采取服务积分、时间储蓄等方式，完善礼遇回馈和信用激励机制。把志愿服务作

为相关评优评先的重要参考。公务员考录、企事业单位招聘时，注重了解志愿服务情况。

4. 提供法治支撑。积极推进志愿服务国家立法，推动有关部门制定实施细则。鼓励地方根据发展实际，加强和完善有关志愿服务地方立法。加强志愿服务标准和规范的研究制定。做好相关法律法规贯彻落实和宣传普及。依法查处损害志愿精神的违法行为，坚决打击以志愿服务为名从事非法活动，保证志愿服务事业健康有序发展。

八、构建志愿服务国际合作交流新格局

1. 积极稳妥推进。以共建“一带一路”国家等为重点开展国际志愿服务，实施国际志愿服务项目，讲好中国故事。鼓励国内志愿服务组织与相关组织、机构合作打造志愿服务项目，开展适宜的志愿服务项目。

2. 扩大国际影响。加强与国际性志愿服务组织合作，积极参与双边多边志愿服务活动。鼓励中国志愿服务组织与联合国相关组织加强合作。健全国际志愿服务协调机制和管理制度，完善程序、明确规范、防控风险，引导志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者正确开展国际志愿服务项目。

九、加强组织领导

1. 提高政治站位。各级党委和政府要结合实际抓好本意见贯彻落实，将志愿服务纳入经济社会发展总体规划，加强谋划部署，健全长效机制，为志愿服务搭建更多平台、给予更多支持。健全评估体系，把志愿服务作为衡量地区社会文明程度、社会治理水平的重要内容。

2. 强化党建引领。在志愿服务组织依规设立党的组织。注重从优秀青年志愿者中培养和发展党员。发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，把广大志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者凝聚在党的旗帜下。

3. 统筹协同推进。健全志愿服务领导体制和工作机制，在党委统一领导下，发挥志愿服务工作协调机制作用，形成党委社会工作部门牵头负责，各有关部门和群团组织履职尽责、联动高效的格局。加强统筹协调，整合各方面力量和资源，推动重点任务落实。

（新华社北京4月22日电）