

## 如何实现政府工作报告提出的“志愿服务健康发展”



王忠平/文

和众泽益志愿服务中心创始人、主任

在第55个学雷锋日到来之际，“志愿服务”毫不意外地再次被写入2018年政府工作报告。但是此次提出志愿服务的表述却与之前有区别，“志愿服务健康发展”首次出现在政府工作报告中出现。

随着志愿服务的持续深入，单一依赖行政化推动、运动式发展的模式已经不能满足中国志愿服务的发展需求，此次提出的“健康发展”思路非常符合中国志愿服务的发展现状。

那么，如何实现志愿服务的健康发展呢？如何能让志愿服务在打造“共建共治共享社会治理格局”中发挥越来越大的作用？

### 一、宏观政策层面

**1、加大志愿服务的政策推动。**中国社会组织的发展与政府大力推动购买社会组织服务密不可分，因此，推动政府购买将是有效推动志愿

服务组织发展的重要方式。

**2、进一步明确志愿服务主管政府的职责分工，**解决目前“九龙治水”的局面，进一步整合各方资源推动志愿服务的有序发展。

### 二、志愿服务组织层面

**1、加大志愿服务组织的党建引领。**国务院《志愿服务条例》提出，“在志愿服务组织中，根据中国共产党章程的规定，设立中国共产党的组织，开展党的活动。”随着志愿服务的不断深入，志愿服务组织的数量将持续快速增长，坚持党建引领，是推动中国志愿服务组织健康发展的前提条件。

**2、进一步分类型推动和培育志愿服务组织。**目前的志愿服务组织基本集中于实施型的组织，其他诸如推动统筹性/枢纽型组织和技术支持型的组织数量明显不足，志愿服务组织的类型生态布局不够合理。

**3、推动志愿服务组织的评估。**随着进一步推动志愿服务组织的发育，也需要进一步对志愿服务组织的规范化发展提供保障，因此针对志愿服务组织的评估是必不可少的，需要进一步鼓励志愿服务组织的规范化发展。

### 三、志愿服务项目层面

**1、推动志愿服务的项目化运作，积极引导志愿服务“活动”向“项目”的转变。**志愿服务需要突出项目的目标性以及解决具体的社会问题。现阶段普遍存在的情况是，把志愿服务活动当作项目的现象大量存在，各地频繁举办种种庆典，营造宏大场面，导致社会各界认为志愿服务是搞活动的，对于解决目前在社会治理过程中遇到的一些诸如养老、助残等问题不能起到根本性的作用，不利于志愿服务的健康发展。

**2、推动志愿服务项目的社区化和本地化。**国家“十三五”规划明确提出，到2020年全国注册志愿者人数占居民人口比例达到13%，预计在2020年中国的注册志愿者数量将超过1.8亿。按照世界上一些志愿服务发展较好地区的经验，以社区为主要场所，推动志愿服务扎根社区，是最为切实有效的途径和办法。要坚持志愿服务与社区服务融合发展，继续推进“搭把手”、“邻里守望”志愿服务，

推动志愿服务成为一种普遍的社会现象和生活方式。积极发挥志愿服务项目成本低、效率高、灵活度高、创新性强的特点，解决社区和本地遇到的问题，激发当地志愿者领袖的热情。

**3、推进志愿服务项目的持续性。**志愿服务的项目普遍需要一个过程才能产生效果，这个也是社会发展类项目的普遍规律。目前大量的志愿服务项目存在临时性、活动性和一次性的问题，积极推动持续的开展志愿服务项目是确保志愿服务效果的有效方式之一。

**4、推动志愿服务项目的绩效评估。**在政策的推动下，大量承接政府购买的社会组织快速发展，但是问题相继出现，项目质量参差不齐。政府监督的力度不够，或是政府也需要在实践中不断地成长和摸索，寻求解决的办法。实践中一个非常有效的办法就是增加政府购买项目的第三方评估力度，可以有效提升项目的质量。

目前，许多政府购买的项目都需要进行绩效评估，资金使用不能实现目标要承担相应的责任。因此，目前大量的政府购买基本上都被具有项目操作和管理经验的社会组织承接，志愿服务组织因在这方面经验不足，从而承接比例

非常低。

### 四、志愿者层面

**1、增强志愿者的培训保障。**落实国务院《志愿服务条例》的相关要求，提升志愿者的专业技能，并保证志愿服务的效果。目前全国已经建立了一些志愿者学院或培训基地，但是仍然不能满足广大志愿者的需求，因此可考虑与线上培训结合。

**2、加大对志愿者权益保障。**如何能保证志愿者的各项权益，比如：知情权、选择权等是目前落实《志愿服务条例》的难点。相关部门要加大执法力度，确保志愿者的相关权益。

### 五、创新层面

**1、在互联网、大数据和人工智能等技术的推动下，**以信息平台为载体联通志愿服务数据信息，实现志愿服务供需精准对接，实现志愿服务精细化管理、自动化控制，提升志愿服务便捷性和科学性，成为推进志愿服务向纵向发展的必然选择。积极探索“互联网+志愿服务”模式，利用大数据和人工智能等新技术，创新志愿服务的内容和方式，做到更精准更有效率。

**2、加大志愿服务的激励回馈的类型和内容，**除了传统的褒奖型和激励型外，也可以考虑政策的进一步激励和补充型的激励等，确保志愿服务的可持续和规模化发展。

## 充分发展社会组织作用，助推社会治理进入新时代



高源/文

国家旅游局政策法规司政策研究室主任科员

党的十九大提出“要打造共建共治共享的社会治理格局。加强社会治理制度建设，完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制。加强社区治理体系建设，推动社会治理重心向基层下移，发挥社会组织作用，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动”。这为社会组织发展带来了新机遇，也对社会组织如何参与社会治理提出了新使命和新要求。

**社会组织参与社会治理的现状及其问题**

当前，社会组织参与社会治理仍处在初级阶段，主要表现在：

### 首先，社会组织的自主性

不强，“等、靠、要”的思想观念仍然较重。主要有两方面原因：其一，早期成立的传统社会组织长期以来依附于政府，无论是在组织设置、人事安排还是在资金来源上形成了对政府的高度依赖；其二，新成立的社会组织虽然在社会地位上摆脱了行政机关的直接控制，但是在政府主导资源配置的环境下，为了获取政府购买服务项目，在项目设立、活动开展、人事安排等方面有意无意地迎合政府意愿，逐渐丧失独立能力。

**其次，社会组织的能力不足，参与社会治理的能力较弱。**其一，社会组织内部管理不到位，没有形成一套行之有

效的管理体制；其二，社会组织缺乏专职的专业人才；其三，社会组织的公信力较弱。

**再次，社会组织参与社会治理的机制有待完善。**其一，缺乏统一立法，《社团登记管理条例》《基金会管理条例》《民办非企业单位管理暂行条例》已经严重制约了社会组织的发展，急需修订；其二，社会组织运营管理有较强的行政化倾向，虽然近年来不断推进社会组织脱钩，但一段时期内这种现象还会存在；其三，社会组织的培育支持体系不完善，社会组织的资金、税收等政策支持缺乏强有力的支持，加上社会组织非营利性的定位，使得社会组织发展壮大难度较大。

**最后，社会组织参与社会治理的创新动力不足。**其一是规模局限，受制于登记限制、资金来源单一等因素，社会组织虽然登记数量有了较多增长，但总体规模仍然较小；其二是营运局限，社会组织参与社会治理主要通过政府购买服务方式，方式单一，缺乏创新；其三是发展局限，囿于非营利性、营运地域和行业限制，社会组织的发展通道和发

展方向受限。

**社会组织参与社会治理的建议**

**首先，社会组织要转变观念，积极主动，提升自主性。**进入新时代，社会组织转变观念第一要务就是要抛开“等、靠、要”的老观念，从行政管控的老模式中摆脱出来，去行政化、去编制化，适应新时代下市场经济思维；其二就是要树立主动出击、积极作为的运营理念，不安于现状，树立正确的运营观和发展观，围绕政府职能转变的机遇，针对社会发展不平衡不充分的地方，通过市场与政府力量的协调，定点发力。

**其次，社会组织要苦练内功，提升自身参与社会治理的能力。**一是要着力从人才队伍建设入手，提高社会组织专职人才的专业技能，构建政府、市场、社会组织三位一体的人才培养体系，逐步减少兼职人员占比；二是要着力从内部管理入手，建立和完善内部管理制度，参照市场组织内部架构，搭建社会组织决策、执行、监督三位一体的内部管理体系，推行行之有效的制度体系，提升内部管理水平；三是

要着力从专业性上下功夫，做到术业有专攻，在经营的领域里做强做专做精，充分利用互联网和大数据工具，对所在领域做到精准服务，降低运营成本，提升运营效率。

**再次，社会组织要树立创新意识，拓展参与社会治理的途径和方式。**一是要从问题入手，不回避自身参与社会治理的矛盾和问题，认真分析，寻求创新之路；二是要拓展途径，创新承接政府购买服务的方式；三是要创新营运方式，突破行政化运营的桎梏，更多地运用市场化思维，建立与现代市场经济体系相适应的运营模式。

**最后，社会组织要提升自身公信力，维护自身品牌形象。**提升公信力，基础是提升自身能力，只有自身有了足够强的能力，才能做到守信。除此之外，一是要强化内部监督，做到事事有反馈，事事能追踪，事事可追责；二是要建立信息公开制度，公开就是透明，透明就是自信，通过信息公开，让全社会来监督，可以最大限度地避免杂音。

(据公益慈善学园)