

《青岛市慈善活动指引》新在何处？



于博文/文

青岛市志愿服务学院培训中心网络信息部主任

4月27日，青岛市民政局印发了国内首个指导慈善活动实施的标准化文件《青岛市慈善活动指引》(以下简称《指引》)，受到广泛关注。细读万余字《指引》，实施层面如“战术手册”，细致鲜活，严谨求实；实操指导如“战术组合”，联动衔接，环环相扣；不但把握了新时代慈善事业的发展脉络，而且为“后疫情”时期慈善活动的健康发展奠定了基础。

其一，首次以标准化文件的形式对慈善活动作出指导。善心亦需良规约束，已成业界共识。在慈善发展水平较高的北上广深地区，均在2012年~2019年间颁布、修改了相关规定或指导。然而，频发的慈善“乱象”常让人对规约的实效心存疑虑。

青岛市发布实施的《指引》，采取以标准化文件的方式对慈

善活动作出指导，是紧扣现实、立足实践的举措。首先，对慈善活动中涉及的相关概念予以标准解释，避免了慈善活动中以善为名的“一词多义”。其次，内容涵盖活动实施、活动宣传、项目管理、志愿者管理、慈善募捐、信息公开与舆情应对、活动质量管理、风险管理、服务保障等，实现了对慈善活动的“全流程系统化”管理。最后，《指引》还着眼于慈善活动的发展变化，预留了进一步修订、完善的空间和接口，使其具备了充分的活性。

其二，首次明确慈善信息化的建设路径，为“科技向善”充分赋能。慈善信息化建设，既能大幅度提升行业透明度，又能提高慈善活动中各方的参与和管理效率。随着疫情防控进入常态化，捐赠、监督、志愿服务等环节转向线上，“科技向

善”的地位更加突出。近年来，业界多有创新举措，但在各地相关规约中针对发展慈善信息化的力度亟待加强，路径仍待明晰。据调查，除广州、成都两地明确大力发展“互联网+慈善”外，多数其他地区对慈善信息化建设，多以“重点关注”“深入研究”等表述一带而过。

细观《指引》，其从四个方面对慈善信息化的建设路径予以明确：一为必要性，要求慈善组织要将产生的相关信息纳入到组织信息化发展建设中；二为系统性，要求慈善组织对信息进行系统管理，避免徒有其表的“死”“假”数据；三为指导性，要求慈善组织学会用信息数据“说话”，评价服务成效，指导相关决策；四为保密性，要求慈善工作者重视数据伦理，维护服务对象的合法权益。以上标准，基本涵盖了慈善信息产生、流通、存储、使用各环节，促使信息化真正成为慈善活动中的“助推器”。

其三，首次对慈善活动的人员、场地、设施专业化提出明确规范。专业化是慈善活动的基石，包括了从业者、场所、设施的专业化。在各地相关规约中，均体现出提升慈善人才专业化水平的举措。

在《指引》中，青岛市将慈善专业化规范延伸到场所和设施，使其体系更为完备。在“人员保

障”中，强调了从事工作的自觉自愿性原则，并要求在工作后“接受慈善服务或相关专业继续教育”以保证良好的工作能力。同时，将多学科合作作为慈善活动的内生动力，提出“与社会工作者、医生、律师等其他专业人士相互尊重、共享信息并有效沟通”，避免了组织负责人“财大声高”或“一言独断”情况的出现。在“设施保障”中，要求组织建立必要的个案工作室、小组工作室、多功能活动室、荣誉室、档案室和室外活动场地，并设置醒目标识和引导标志。这既有助于慈善组织保持阳光向上的形象，又可使工作人员身心愉悦，更好地服务捐赠者。

其四，首次对慈善活动中的志愿者管理作出细致规定。慈善组织在服务各环节中，均有引入志愿者力量的需求。《慈善法》已对签订协议和保障志愿者合法权益作出了要求，但内容较为简略。在实践中，一方面，依然有志愿者对自身权益知晓不足，对要与慈善组织签署协议的要求“不知情”；另一方面，不少慈善组织也只见有法，却对履行签约“不达标”，协议内容多见缺漏之处。

《指引》首次将“志愿者管理”列为专章标准，重点对志愿者的权利、义务、服务协议订立和法律保障方面进行规范，在很大程度上起到了《慈善法》《志愿服务条例》中相应条款的

“实施细则”作用。该部分还明确了慈善组织应当签署志愿服务协议的六种情形、协议中应包含的十项基本内容，并分三种情形对志愿服务中可能发生的人身、财产损害纠纷处理作出指导，使志愿者和慈善活动组织方清楚地了解自身的法律责任和关系。

其五，首次明确慈善活动中舆情处理的原则和流程。如何有效应对慈善舆情，并以快速、严谨、公正的态度向公众作出回应，既是慈善组织可持续发展的重要保障，也是慈善组织和监管部门共同面临的课题。

《指引》首次对慈善活动中舆情的处理原则和流程进行了多层面、多形式、多视角的指向引导，具体将舆情分为一般、敏感、重大三档，并给出细致的参照标准，便于慈善组织和监管部门快速判定，妥善应对。在应对策略上，强调要“敢于发声、善于发声、实事求是、客观真实”；在处置流程上，要求做到“第一时间、边查边报、先简后详、分级处置”，及时回应公众关切。此外，还设立了“重大事件舆情引导预案制”，要求每位工作人员将“居安思危”的观念深居心中，日常注重排查风险，熟记舆情应对流程和措施，组织负责人保持24小时联系畅通，多措并举，有利于将慈善舆情管理水平提升到新的高度。

发展青年社会组织，关键在体系建设和人才培养

要切实实现共青团基层组织形态的多样化，既要利用好已有组织形态，也要以改革为契机培育和拓展新的载体和力量。这就需要大力发展青年社会组织和挖掘培养青年社会组织骨干人才。

其一，大力培育发展青年社会组织，逐步推进青年社会组织体系建设。培育发展青年社会组织的主要策略和实现路径是建立青年社会组织服务中心或孵化基地，其属于社会组织类型中的枢纽型、平台型或支持型社会组织。这一枢纽型平台的创办设立和持续使用，不仅可以为青年社会组织及其从业者建立一个温暖的家园，而且有助于逐步形成上下一体、横向联动的青年社会组织体系，让青年社会组织成为青年工作和共青团工作在深度和宽度上的双重延展。

比如，共青团重庆市委成立青年社会组织服务中心为全市青年社会组织提供注册指导、孵化培育、发展规划、能力建设、人才培养和交流推介等服务。一方面，充分发挥枢纽型青年社会组

织作用，联系、服务和引导青年社会组织，另一方面，将青年社会组织及其团组织作为青年工作和共青团工作的新兴组织力量，为有需要的青年群体提供专业优质的社会服务。该中心还打造了“两基地一学校”(即青年社会组织孵化基地、青少年事务社会工作实训基地、楼宇社区市民学校)的枢纽型平台，为全市青年社会组织提供“四有四送”服务套餐(即联系有机制、服务有阵地、孵化有平台、引导有标准、送政策、送导师、送培训、送项目)，初步构建其融服务、培育、管理、示范、创新“五位一体”的青年社会组织体系。截至2018年年底，全市各级民政部门登记青年社会组织共计289家，包括社会团体91家、社会服务机构185家和基金会3家。这些青年社会组织及其从业人员在本市各个区域直接面对各类青年群体提供服务，发挥了社会组织的优势作用，直接延展了共青团工作的力量。

再如，四川团省委紧紧依托省群团组织社会服务中心，强化团组织枢纽作用，把青年社会组

织工作与推进共青团改革、加强基层团组织建设结合起来。针对四川青年社会组织“数量持续急增、质量参差不齐、发展诉求多元”等实际问题，其在传统“孵化”的基础上建设推广“社会组织协力网络”，为同一地区或同一领域的社会组织提供交流互助和共同发展的载体和平台，通过主题培训、专题沙龙、参访交流、项目推介、政策解读、咨询指导等形式，增进跨组织、跨部门间的合作，提升青年社会组织的社会协同意识和能力。截至目前，四川全省已建1个省级中心、14个市级中心、100个县级中心、370个街镇服务中心，构建起“横向到边、纵向到底”的新型工作体系，并在全省16个市州和儿童安全等4个专业领域建设了“协力网络”，分层分类联系兴趣类、公益类、互助类等青年社会组织4000余家。

其二，挖掘和培育青年社会组织领军人物和骨干人才，以其引导更多力量助力青年服务。抓住“领军人物或骨干人才”这个牛鼻子，是引导青年社会组织发展方向和丰富共青团



卢磊/文

民政部培训中心双师型讲师

基层组织形态的关键策略。一个领军人物可能会影响一个行业的发展方向和未来走势，一个骨干人才能够整合更多资源和带领更多人员投身青年社会组织事业，让青年工作和共青团工作更有力量。

比如，重庆团市委积极引导和支持重庆网络作家中的“大神级”人物袁锐牵头成立重庆市网络作家协会，并毫无保留地给予帮助，重庆团市委还和该协会联合举办了2016年重庆市校园网络小说大赛，组织网络作家进校园宣讲，为网络作家成长搭建平台，并引导网络作家积极影响当

代青年群体。

再如，四川团省委以能力建设为抓手，助力青年社会组织骨干人才成长，先后实施了一系列提升青年社会组织能力的品牌项目，吸引了300余家省内青年社会组织骨干人才参与。连续3年实施“天府伙伴”计划，使45名青年社会组织负责人从中获益，培养、凝聚了一批青年社会组织骨干人才。同时，在青联中专门设置社会组织界别，吸纳优秀青年社会组织骨干人才担任省、市青联委员，充分发挥示范引领作用，增强青年社会组织从业人员的荣誉感和归属感。