附件1

深圳市促进退役军人志愿服务工作

高质量发展的若干措施

（征求意见稿）

为深入学习贯彻习近平总书记关于退役军人工作重要论述和重要指示批示精神，全面贯彻落实国家和省、市有关加强新时代退役军人工作的决策部署，推动我市退役军人志愿服务工作高质量发展，持续擦亮“深圳退役军人志愿服务”品牌，激励广大退役军人为“双区”建设和综合试点改革作出积极贡献，根据有关法规、政策，结合我市实际，制定以下措施。

一、强化退役军人志愿服务工作的组织领导

**（一）加强政治引领。**坚持把政治建设摆在首位，将党的领导贯穿退役军人志愿服务始终，确保正确的政治方向。自觉在各级精神文明建设指导机构统筹下开展工作，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和退役军人党员的先锋模范作用，打造一批退役军人党员先锋示范岗、有影响力的志愿服务党建项目，切实把退役军人志愿者凝聚到党组织周围。

**（二）高举红色旗帜。**开设退役军人志愿者党建课堂、红色讲堂，做实退役军人党员理想信念教育，增强政治认同、理论认同和情感认同，引导退役军人在志愿服务中“听党话、跟党走”。组织退役军人在志愿服务中发扬红色传统、传承红色基因，引导退役军人中的优秀党员、功臣模范等先进典型，担任红色故事宣讲员、国防教育辅导员、征兵工作宣传员，坚定退役军人志愿服务的“红色”属性。

**（三）加强扶持培育。**发挥各级文明办、民政部门、共青团、志愿者联合会等对志愿服务组织的孵化作用，促进退役军人志愿服务组织提升组织管理、项目运营、资源整合、宣传推广等能力，并在项目开发、能力培训、合作交流等方面提供支持，为持续擦亮“红星”品牌提供支撑。各级退役军人事务部门要通过政策引导、重点培育、项目资助等方式，着力打造一批活动规范有序、作用发挥明显、社会影响力强的街道（镇）、社区（村）志愿服务组织，用2到3年实现“一街道（镇）一特色、一区一标杆”。

**（四）优化分级管理。**完善“市级统筹指导、区级主抓主管、街道和社区参与实施”的运行体系，构建上下联动、协同高效、分级负责的管理格局。优化退役军人志愿服务组织组织架构，推动各级志愿服务组织在统一队名、队服、队旗、队标、誓词、制度的基础上，实现分工有侧重、工作有联动。

**（五）强化属地管理。**退役军人志愿服务组织归属退役军人服务中心（站）统筹服务管理。建立联络员制度，各级退役军人服务中心（站）安排专人担任联络员，指导辖区退役军人志愿服务组织做好组建、动员和活动策划等工作，规范和落实注册管理、服务记录、交流培训、激励保障等制度，完善组织决策、执行、监督制度和内部议事规则，切实保障志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象的合法权益，提高组织的服务效能和管理水平。

二、丰富退役军人志愿服务工作的内容形式

**（六）拓展志愿服务内涵。**坚持创新与实效并举，推动退役军人志愿服务组织紧扣党和政府中心工作和群众所需所盼，发挥退役军人在“急难险重”任务中勇挑重担、敢打胜战的军人本色，丰富志愿服务内容和形式。推动退役军人服务社会与自我服务双向发力，引导退役军人志愿者参与退役军人服务保障工作，形成互相赋能、共同发展的良性循环。探索“互联网+志愿服务”，支持退役军人志愿服务组织利用互联网优化服务，创新服务方式，提高服务效能。

**（七）助力精神文明建设。**支持退役军人志愿服务组织积极践行社会主义核心价值观，常态参与群众性精神文明创建活动，开展学雷锋志愿服务，展示退役军人志愿者风采。积极宣传《退役军人保障法》等退役军人相关法律法规政策，常态开展主题鲜明、形式多样的爱国拥军志愿服务活动。推动爱国主义教育、退役军人政策法规宣传进社区、进学校、进企业、进单位、进军营，营造全社会尊重关爱退役军人的浓厚氛围。

**（八）融入基层治理。**推动退役军人志愿服务融入基层治理体系，建立退役军人志愿服务组织与社区工作者、社区民警、社区法律顾问、专业社工等队伍的联动机制，将志愿服务延伸到基层一线、服务到群众身边。鼓励退役军人志愿服务组织积极参与基层社会治理，把志愿服务充实到治安防范、日常巡逻、交通文明引导、疫情防控等工作中。学习推广新时代“枫桥经验”，协助开展网格管理、人民调解、重大矛盾纠纷调处等志愿服务活动，引导退役军人依法维护合法权益，积极成为参与平安建设、基层治理的重要力量。

**（九）参与退役军人服务保障。**引导退役军人积极参与双拥模范创建和其他群众性双拥共建活动，鼓励志愿服务组织设置拥军优属服务项目和参与拥军支前活动。支持退役军人志愿服务组织在春节、“八一”“9.30”等重大节日开展慰问活动，协助退役军人服务中心（站）常态化开展走访联系、悬挂光荣牌、烈士祭扫活动，做好送政策、送岗位、送技能、送帮扶、送保障、送尊崇“六送”服务等工作。落实“十时联”机制，在服务对象立功受奖、入伍退伍、重大节日、重病住院、家庭受灾、病故去世、生活困难、权益维护、就业创业受阻、心理情感受挫时，提供全方位志愿服务。积极发动社会力量，深入帮扶解困，通过“一帮一”“结对子”等方式，协助解决退役军人及其他群众在生活、医疗、住房、教育、就业等方面的困难和问题。

**（十）提供专业化志愿服务。**推动退役军人志愿服务工作融入国防动员体系和应急管理体系，培育具有“军”的特色的志愿服务品牌，组织应急救援队、医疗救助队、文艺演出队等，常态化开展应急处突、爱心义诊、送文艺下基层等活动，延伸做好心理调适、医疗康养、法律咨询等专业性志愿服务，实现平时服务、急时应急、战时应战。

**（十一）助推经济社会发展。**推动退役军人志愿服务组织自觉把志愿行动融入党和国家发展大局，积极参与“双区”建设，在扶贫济困、环境整治、生态保护、产业发展等方面开展志愿服务活动。紧密联系实际，在春运、中高考、大型赛会等重要时间节点，开展秩序维护、便民利民等志愿服务。

三、创新退役军人志愿服务工作的管理机制

**（十二）创新动员招募机制。**推动“深圳市志愿服务信息平台”与“鹏城老兵”APP志愿服务数据互联互通互认，积极对接融入全国志愿服务信息系统，对退役军人志愿服务队伍和志愿者登记注册、项目发布、在线报名、时长记录和效果评价等进行线上管理，提升退役军人志愿服务统一指挥的组织动员力、快速反应力和应急战斗力。各级退役军人服务中心（站）要结合退役军人返乡报到“一站式”服务、全员适应性培训等，宣传推广志愿服务活动，动员招募退役军人志愿者。鼓励和支持退役军人志愿服务组织吸纳退役军人中的党员、功臣模范、先进典型等加入队伍，招募救援、医疗、法律等专业志愿者，归类组建专业志愿服务队伍。

**（十三）创新人才培养机制。**建立分级分类的退役军人志愿者培训体系。实施“基础化”培训，依托志愿者（义工）联合会、团校、行业组织等专业力量，全面开展志愿者岗前基础培训、骨干管理培训，着力培养一批政治合格、素质过硬、纪律性强的退役军人志愿服务人才队伍。实施“特色化”培训，针对基层不同需求，依托社会资源，通过实训授课、实操演练、实地观摩等方式，按领域、分区域开展特色志愿服务技能培训。实施“专业化”培训，对救援、医疗、法律等专业性要求高的志愿服务项目，强化专业知识和技能培训，提升退役军人志愿服务专业化水平。

**（十四）创新供需对接机制。**鼓励和支持退役军人志愿服务组织下沉基层，广泛征集服务需求，科学规划服务活动，精准设计开展接地气聚人气的服务项目，切实提升服务实效。探索“菜单式”服务模式，公开退役军人志愿队伍服务内容、特色、时段等信息，引导服务对象主动“点菜”，建立志愿服务与基层需求精准对接机制。将退役军人志愿者纳入全市志愿服务人才库，为全市各领域志愿服务供需对接提供支持。

**（十五）创新联合激励机制。**建立以精神激励为主的退役军人志愿服务工作评价体系和激励机制，通过服务评价、典型宣传、荣誉表彰等方式激励志愿者，提升退役军人参与志愿服务的积极性和自觉性，推动退役军人志愿服务组织有志愿服务时间记录的志愿者人数占注册志愿者总人数的比例不低于50%。开展年度“十佳志愿者”“十佳团队”等推选活动，对作出突出贡献的退役军人志愿服务组织、志愿者进行表扬激励。推动在学雷锋志愿服务先进典型、道德模范、青年五四奖章、最美退役军人、爱国拥军模范等评选活动中，同等条件下优先考虑表现优秀的退役军人志愿者。将退役军人志愿服务队伍建设和服务开展情况，作为示范型退役军人服务中心（站）和优秀主任（站长）推荐参评的参考依据。积极培育退役军人志愿文化，创作推广志愿服务文化产品，提升退役军人志愿服务的影响力，切实让退役军人通过志愿服务活动获得归属感、荣誉感、责任感。

四、夯实退役军人志愿服务工作的保障措施

**（十六）加大协同力度。**将退役军人志愿服务工作纳入全市志愿服务总体规划。建立由退役军人事务部门牵头，文明办、民政、共青团等单位参与的退役军人志愿服务工作协同机制，做好指导、服务、联系和管理工作，重点围绕项目培育、队伍建设、平台管理、激励机制等方面开展交流合作，形成“人员联培、设施联建、活动联办、品牌联创、成果联享”的“五联”发展格局，实现有稳定的志愿服务队伍、有规范的志愿服务制度、有特色的志愿服务品牌、有固定的志愿服务阵地、有坚实的志愿服务保障的“五有”目标。

**（十七）加大保障力度。**建立政府推动、社会参与的多渠道保障机制，为退役军人志愿服务工作提供场地、资金、交通、安全等全方位支撑。退役军人服务中心（站）可设置志愿服务协调联络室、服务驿站；街道（镇）、社区（村）综合服务设施，应为辖区退役军人志愿服务组织提供必要的活动场所。退役军人事务部门应为退役军人志愿服务活动涉及的人员培训、后勤保障、宣传激励等提供必要的经费支持，志愿活动组织单位应为退役军人志愿者提供交通、聚餐、保险等基本保障，并与志愿者签订相关志愿服务协议。支持退役军人志愿服务组织通过承接政府公共服务项目、公益创投、社会捐赠等途径解决运营成本问题。引导社会资金支持和保障退役军人志愿服务，支持依法设立退役军人志愿服务工作专项基金。联合保险公司设计开发符合退役军人志愿服务特点的险种，为志愿服务活动承保。

**（十八）加大监管力度。**强化政府监管，建立联合监管机制，推动退役军人志愿服务组织按照章程开展活动，依法查处违法违规行为。强化社会监督，畅通公众投诉举报渠道，加大社会对退役军人志愿服务活动的监督力度。引入第三方评估机制，定期对退役军人志愿服务组织的基础条件、内部治理、工作绩效和社会评价等进行跟踪评估，评估结果作为政府购买社会服务、社会各界资助以及落实相关优惠政策的重要依据。

**（十九）加大宣传力度。**推动建立高效多维、深度融合的融媒体宣传矩阵，加强对退役军人志愿服务工作的宣传报道，生动彰显退役军人“退役不褪色、退伍不退志”的政治本色，弘扬“若有战、召必回”的英雄气概，在全社会营造关心、支持和参与退役军人志愿服务工作的浓厚氛围。