

健全更加务实的新时代文明实践运行机制

——首届海南自贸港文明实践论坛暨志愿服务培训班发言摘登



编者按

5月26日至29日，首届海南自贸港文明实践论坛暨志愿服务培训班在海口举行。国内知名专家学者和来自全国各地的新时代文明实践工作者在论坛的圆桌会议和专家发言环节中，为海南自贸港文明实践发展建言献策。本报对发言内容进行摘登。

发展志愿服务 推动文明实践活动建设与创新

中国青年政治学院原党委书记、常务副院长
中国社会科学院社会学所硕士生导师 陆士楨

建立文明实践活动的长效机制，首先要明确价值追求，这包括，坚持以新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，着眼凝聚群众、引导群众，以文化人、成风化俗；坚持全心全意为人民服务的宗旨，聚焦群众需求，突出效果导向，不断满足人民日益增长的精神文化需求；坚持以中国特色志愿服务为基本形式，新时代文明实践建设主体力量是志愿者，建设具有自身特色和优势的志愿服务队伍，主要活动方式是志愿服务；坚持社会化发展，调动各方力量，整合各种资源，创新方式方法。

其次，要不断建设、创新科学的运行机制。一是要以群众性的志愿服务为抓手，广泛动员，抓好基本工作，包括宣传宣讲党的政策，学习实践科学理论，培育践行核心价值，丰富活跃文化生活，持续深入移风易俗。二是要建

好新时代文明实践中心，切实落实好基础建设：固定场所、统一标识、专人负责、建章立制、活动载体、追求实效。

此外，还要健全有效保障机制。第一要抓住精准的群众服务，坚持需求导向和专业化建设方向。第二要有健全的体制机制，有完善的运行体系，有有效的活动模式建设。第三要建设有效的多元保障，包括整合化的阵地体系建设、人员队伍建设，以及政策资源、人力资源、财力物力资源、社会组织资源等全面整合等。

我们要通过动员、整合、引导，抓好基层志愿服务，推进新时代文明实践持续发展——要借助志愿服务平台，建立一呼百应的动员机制；要抓好志愿服务项目，建立提质增效的整合机制；要推进基层社会组织建设，建立潜移默化的引导机制。

加强新时代文明实践中心的服务、创新和保障能力建设

中国社会科学院社会发展战略研究院志愿服务研究中心
常务副秘书长、研究员、博士生导师 田丰

新时代文明实践主要形式是志愿服务，主要参与者是志愿者。志愿服务是新时代文明实践中心的基本组织形式和运行机制。志愿服务要聚焦精准化、常态化、便利化、品牌化。在健全和完善新时代文明实践中心运行机制方面，需要经过思想洗礼、文化熏陶、提升自己、奉献社会四大阶段。要提升服务能力需要将志愿服务精准化、常态化、便利化、品牌化。同时，要加强志愿服务队伍建设，从增量和提质方面下足功夫。

要通过坚持问题导向、群众导向、民意导向，实现志愿服务精准化；要通过构建网格化服务体系，提供多层次、多元化、开放式的服务项目，实现志愿服务常态化；要以“服务社会发展、贴近百姓生活、立足生活场景、实现美好愿景”为标准，实现志愿服务便利化；要从理论、定位、制度、行动、利益、意义、符号、传播等方面着手，实现志愿服务品牌化。

在加强志愿服务队伍建设方面，我们要充分发挥有觉悟、有专长、有热情的核心志愿者的示范引领作用。引导各个志愿服务队伍，按照“突出价值导向、服务中心工作、紧贴百姓民生”的思路，打造务实有效的志愿服务项目。

此外，建设志愿服务队伍，还要做到“平战结合”，注重联系群众、组织群众、动员群众，做到平时供需对接、战时应急响应，我们可以总结新冠肺炎疫情防控斗争经验，实现“实战化要求——规范化流程——规范化建设”。

当前，我国志愿服务工作主要存在的问题集中在缺少经费、缺少保障、服务队伍松散、短期行为明显、缺乏战略意识等几个方面。其中缺少保障体现得较为突出，希望各有关部门能支持志愿服务队伍，提升保障能力。

唤起同心千百万 一呼百应总动员

湖北省秭归县委常委、宣传部部长 雷青松

近年来，湖北省秭归县聚焦新时代文明实践四大核心问题，打造“4568”工作格局，开展互通、互联、互融式动员，让“有时间做志愿者，有困难找志愿者”蔚然成风，形成一呼百应、应者云集态势。

立足“谁来”，完善县、乡、村、村落“四级设置”，实现组织体系立体化。立足“怎么做”，推行规定+自选、城市+乡村、线上+线下、点单+派单、集中+分散等五种模式，实现志愿服务精准化。立足“做什么”，聚焦脱贫攻坚，紧扣乡村振兴，开展“三讲三文”活动，实现实践内容特色化。立足“怎么常态长效”，推行“有制度规范、有专兼人员配置、有功能完善的阵地、有统一标识标牌、有规范操作流程、有多支志愿者队伍、有常态化的实践活动、有必要的经费保障”的八有标准，实现工作标准规范化。

根据群众对志愿服务的多样需求，我们采取不同结对服务方式，分类别打造接地气聚人气的志愿服务项目。一是打造主题性志愿服务项目，推动结对动员常态化；二是打造普惠性志愿服务项目，推动结对动员专业化；三是打造特惠性志愿服务项目，结对动员精准化。

同时，我们动员多方力量、整合各类资源，打造科学高效的运行机制，优化供需对接，强化应急响应能力。一是建立协同作战机制，确保“群众的需求在哪里，志愿者就服务到哪里”。二是建立能力储备机制，培育一批具备医疗急救、现场救护、特种设备操作等专业素养的骨干志愿者队伍。三是建立平战结合机制，依托新时代文明实践所（站），全县8个社区和186个村建立应急志愿服务点，开展志愿者培训、防灾减灾知识宣讲、应急志愿服务等工作。

巧用方法“一二三” 文明实践“益起来”

河南省许昌市志愿服务中心主任 李晓钟

许昌市在河南省委宣传部的指导下，对资源整合工作进行了积极探索，形成“一二三”工作法，取得了初步成效。

“一”是认真打造一张服务清单。许昌市要求，文明实践中心、所、站三级机构要认真梳理排查所辖区域内的活动资源、阵地资源、培训资源、工作资源等所有一切可以调动、可以为群众提供服务的资源，列清名称、内容、地点和时间频次，公布上墙，向社会公开，形成新时代文明实践服务清单，为群众提供“菜单式”服务。

“二”是打造两个工作平台。第一是建立新时代文明实践工作联席会议制度，把整个体制内工作资源进行了统筹整合。第二是成立志愿服务联合会，把有关社会志愿服务组织和社会爱心人士分别作为团体会员、个人会员，吸收到志愿服务联合会，引导他们有序参

与文明实践志愿服务。

“三”是用好三个手段。首先是用好行政手段，把分散于党建、文化、科技、司法等各部门的资源整合起来，为基层群众提供便捷、优质的公共服务。其次是用好激励褒扬手段，对于积极参与新时代文明实践的社会力量，除优先安排参加培训外，在道德模范、身边好人推荐，以及每年进行的年度志愿服务“四个优秀”评选时，把指标向社会组织进行倾斜照顾，进一步激发他们积极参与文明实践工作的积极性。最后是用好共建共享手段，坚持在职党员“双报到双报告双服务”的基础上，每个市级以上文明实践结对联系一个社区和一个村的新时代文明实践工作，每月主题党日前后前往联系点开展志愿服务活动，形成了共建共享共治的社会治理新格局。

润物无声聚民心

海南省海口市琼山区委常委、宣传部部长 钟红霞

2018年开展试点工作以来，海口市琼山区以“打通最后一公里”为目标，创新引导机制的内容和形式，让基层党的思想引领工作与关爱百姓生活同频共振，润物无声地推动习近平新时代中国特色社会主义思想在琼山落地生根。

我们创新探索了“1+365”的引导模式——“1”是一个思想、一条路线、一齐联动；“3”是打造“服务中心、慈善中心、信仰中心”，筑牢中心、所、站“三级架构”；“6”是打造六类服务平台（宣讲、文化、教育、科技科普、体育健身、医疗卫生）；“5”是打造五大志愿服务组团。“1”代表“我”，象征志愿服务从我做起，“365”象征党的关怀天天在、志愿服务不间断。

此外，我们创新设立“新时代文明实践研究与交流中心”，组建顾问团队就学深悟透党的创新理论、优化

“六大平台”、做实“三个中心”等开展研究交流，探索建立起易操作、可复制的“实践—理论—再实践”工作模式；打造文化气息浓厚的“体验式”阵地，让思想引领看得见、摸得着。

开展相关工作时，我们让群众当主角，做文明实践的“主力军”。一是开展“我能人”志愿服务项目，选树一批“我看可学、群众信服的身边“能人”，定期举办群英会展示才艺，引导群众从“看人干”向“跟着干”“一起干”转变。二是“一约四会”，助推乡村发展，厚植文明乡风。指导村民将自贸港建设、乡村振兴、移风易俗等内容融入村规民约并切实遵守执行，通过“四会”（村民议事会、道德评议会、禁赌禁毒会、红白理事会）和“红黑榜”的激励鞭策，引导村民群众自我管理、自我教育、自我提升，做乡村文明实践的“主角”。

构建“333”工作机制 让文明实践更加精准给力

江苏省张家港市新时代文明实践工作指导中心副主任 谭德宝

江苏省张家港市聚焦群众所思所想所盼，深入整合各方资源，精心设计服务项目，探索形成“333”供需对接工作机制，推动“群众需要什么”“我们有什么”“志愿服务组织能提供什么”三者有机统一，将新时代文明实践志愿服务做到基层群众的“家门口”“心坎上”。

一是构建“三个资源库”，夯实供需对接基础。实践中心试点启动之初，张家港市就坚持在盘活整合、激活用好现有资源上做文章，指导建立“阵地资源库”“人才资源库”“志愿服务资源库”。

二是用好“三大主力军”，收集基层群众需求。张家港充分发挥村（社区）干部、网格员、志愿者“走在基层、身近群众”的优势，从群众生活、家庭、发展、情感四个维度，掌握群众最想要的知识、最需要的服务、最急迫的困难等实

际需求。

三是坚持“三步走”，推动服务精准供给。按照“群众在哪里，文明实践就延伸到哪里；群众需要什么，志愿服务就提供什么”的工作要求，严抓“精心设计项目”“精准组织实施”“精细评估管理”三个步骤，推动实现群众需求与供给的无缝对接。在摸清“需求清单”“资源清单”的基础上，将“群众要什么”与“我们有什么”有机结合起来，甄别个性需求、共性需求。针对个性需求特别是聚焦空巢老人、留守儿童、残疾人以及特困群众，整合市镇村三级资源，定制内容各异、单独配送的特惠型志愿服务项目。针对共性需求，推动卫健委、教育局、应急管理局、环保局等行业部门协同，通过“行业+”模式，设计普惠型志愿服务项目，制度化满足群众需求。

吸引干群参与文明实践 形成一呼百应运行机制

四川省绵阳市志愿服务联合会常务副会长 赵方嵩

如何让广大干部群众参与到文明实践中来，形成一呼百应的运行机制。我想就这个话题谈三点：

一是需要弄清一呼和百应是什么。呼就是党的号召、也是群众的呼声。应就是指各级领导和部门同志、以及基层群众三个层面要响应、要参与。文明实践的一呼百应就是中央有安排、并有具体的指导意见，省和市应加强指导督查考评、县市区要按章安排抓落实，从市区到部门、乡镇、街道、村社形成联动，从领导、党员到先进典型、知名人士、骨干人员、基层群众行动起来，参与文明实践阵地和平台建设，参与志愿服务的文明实践行动。

二是需要理清怎样才能做到一呼百应。一是“呼”要有力度，党委尤其是主要领导要发声，党政部门要列入日程

作具体安排。二是要体现人民性，工作要从人民身心健康、人民生活和发展需要出发；三是要有针对性，确定的目标、安排的任务要体现目标导向、问题导向、需求导向，要解决问题；四是要有可操作性，制定的措施要能用，不能管用、空对空；五是要体现示范性，党员、干部要带头，先进人物、知名人士、骨干同志要做示范；六是要体现群众性，让群众在参与志愿服务的文明实践中，提高个人素质、推进社会文明程度提升；七是要体现联动性，实现网格化、不留空当。

三是需要搭建好呼应平台。主要是在用好传统的宣传、教育、活动载体基础上，充分运用好新媒体、用好网络，通过线上线下联通党政群单位和基层群众，通过结对培训、专业培训建立骨干与群众的联系。

新时代文明实践的 引导机制和服务机制

中国志愿服务联合会理事 中国青年志愿者协会常务理事
上海海洋大学新时代文明实践与志愿服务研究中心常务副主任、教授、博士生导师 张祖平

建立新时代文明实践的引导机制，首先要回答“引导什么”。一是思想引导：引导群众掌握新思想，抓住新时代文明实践中心的核心要义，润物无声地推动习近平新时代中国特色社会主义思想落地生根。二是政治引导：引导群众坚定跟党走中国特色社会主义道路。三是价值引导：引导群众坚定理想信念。四是精神引导：丰富活跃文化生活。五是新风引导：倡导科学文明健康的生活方式。

第二，要回答“谁来引导”。一是能人引导。组织各类本土能人和队伍开展形式多样的服务，组织专业种植能手，精准对接群众需求，帮助群众脱贫致富，同时定期组织开展“能人”才艺比拼，挖掘本土人才。二是志愿服务队伍引导。包括村级管理型志愿服务队伍

（村民议事会、道德评议会、新风尚理事会、禁毒禁赌协会等），村级服务型志愿服务队伍（自我教育、自我提高、自我服务），以及外来专业志愿服务队伍等。

第三，要回答“如何引导”。一是引导建立良好的社会秩序；二是注重人的全面发展，提升群众技能；三是发挥志愿服务项目的引导作用；四是重塑集体价值观和集体行为；五是以城促乡：引进城市资源，优化资源配置。

建立新时代文明实践的服务机制，其中包括建立志愿服务供给机制，在发展的初期就要组建和培养高质量的队伍体系，优化供给结构；建立志愿服务需求发现机制，用系统多样的方法去发现群众的需求；建立志愿服务供需精准对接机制。

创新赋能推动 新时代文明实践走深走实

四川省绵阳市委宣传部调研员、绵阳市志愿服务联合会副会长 尹步贵

新时代文明实践的工作内容要从群众实际需求出发，让群众乐参与、有收获。四川省绵阳市坚持群众在哪里，文明实践就开展到哪里，群众有什么需求，文明实践就提供什么服务，让为民服务更有温度、更接地气。

一是理论宣讲“实起来”。始终把理论宣讲作为文明实践的重点任务，坚持“紧扣主线、小切口讲好大道理；紧扣阵地、小平台施展大本领；紧扣日常、小人物发挥大能量”，以“微党课”“农民夜校”“百姓故事会”等形式，让新思想、新理论、新政策、新风尚深入人心、家喻户晓。党史学习教育以来，我市依托各级新时代文明实践中心（所、站），因地制宜开展各类文明实践活动，把宣传教育引导群众“最后一公里”，打造成党史学习教育“最强一公里”。

二是服务群众“沉下去”。依托基层文化中心、便民服务中心、乡村学校少年宫等阵地，整合工、青、妇、文联、驻村工作队等资源力量，聚焦空巢老人、残疾人、留守儿童等重点人群，通过集中服务、站点服务、结对服务、点单配送服务等服务方式，将文明实践延伸到基层、惠及百姓。

三是特色品牌“叫得响”。征集发布了200个志愿服务示范项目，将每月最后一个周末确定为“志愿服务日”，开展志愿服务“四个十佳”评选表彰，政府资金支持购买服务项目，打造了“科技大篷车”“法治周周行”“羌风新阶层+公益”等一大批品牌项目，催生了游仙区“红色货郎”、涪城区“和事佬”、安州区“枣园嬢嬢”等一大批品牌队伍，扩大了文明实践的影响力，领唱了文明实践的主基调。

深化“枫桥经验” 走好“群众路线”

浙江省诸暨市委委员、宣传部部长 王孔羽

浙江省诸暨市在三年的实践探索中，坚持用好“枫桥经验”，走好“群众路线”，紧盯“民有所需，我有回应”的需求导向，大力开展“推进全城志愿，打造温暖之城”行动，形成了共建共享、群策群力的大志愿格局，全市每5个人中就有1名志愿者。

一是推行全民化集成服务。突出党员干部先锋模范作用，创设“先锋微家”平台，开展在职党员服务社区“亮旗”行动。注重身边力量贴心常驻，全面推行“5+X”乡村志愿服务标准体系，各村统一建立邻里纠纷调解队、民间文艺演出队、乡风文明理事会、邻里互助促进会、乡贤议事参事会等“两队三会”，因地制宜打造若干个性化、特色化的志愿团队，构建起守望相助的农村志愿队伍。引导公益组织专业支持，依托全市1000多个公益性社会组织，为老百姓提供心理辅导、法律援助等专业服务。鼓励

“巾帼”“银发”积极参与，吸引老年大学、妇女之家、行业协会、专业协会等团体入驻实践阵地，发展壮大团队力量。

二是推行联盟式便民服务。推进文明实践“一件事”改革，创新“镇镇联盟、村社走亲”服务模式，集成邻镇、邻村资源建成10个镇街志愿联盟、53支村社“志愿轻骑兵”，每月开设文化礼堂“乡里乡亲”服务集市，提供健康服务、家电维修、传统修补等便民服务。

三是推行引领式精品服务。我们每年切出专项资金，持续实施发布招募、跟踪推进、联动响应、褒奖激励的精品培育工作闭环，打造了一批受欢迎、能落地、可推广的优质项目。

四是推行数字化闭环服务。开发上线“越文明”数字化平台，打造“掌上移动”实践中心，构建“活动开展、数据分析、群众评价、定向反馈”的闭环管理模式。

充分运用六种能力 建设新时代文明实践中心

北京林业大学副教授 中国志愿服务联合会研究会副秘书长
和众泽益公益发展中心创始人 王忠平

“一个目标、四个定位、五项工作、三个到位、提升六大能力”作为新时代文明实践的四梁八柱是在不断地实践中完善出来的，最早是从《关于扎实推进建设新时代文明实践中心试点工作的通知》中提出的四种能力，后续逐步完善到六种能力，增加的两个能力就是创新能力和保障能力。我主要点评创新和保障能力。

对于为什么提出创新能力，我有如下理解：一、新时代文明实践需不断创新工作方式，走好新时代群众路线；二、新时代文明实践需不断创新地区模式，探索富有成效的特色路径；三、新时代文明实践需不断创新融合“两个中心”，实现互联网+发展。

对于为什么提出保障能力，我有如下理解：一、新时代文明实践中心是一项长期工程；二、志愿服务的健康可持

续发展离不开资金保障；三、新时代文明实践中心需建立资源整合机制。

关于创新能力，我认为创新的范围不限于中央此次的文件，创新的范围可以更广一些。在基金的推动方面，我建议大家在浙江诸暨、河南许昌经验做法的基础上，尝试2.0版本。实现社会化、专业化的运作，实现基金的持续、源源不断的运作。在人员保障方面，很多省直接推动了区县文明实践实现了实体化的运作，比如内蒙古自治区，宣传部、组织部和编办等共同印发了一个推动新时代文明实践实体化的文件。建议大家充分利用志愿服务的工作机制和方法，大力孵化和培育志愿服务组织和队伍，充分整合社会化力量补充新时代文明实践的队伍。我们坚信，中国的志愿服务事业大有可为，大有作为。（文字整理/本报记者 陈蔚林）