



# 阜新市民政局关于印发《阜新市志愿服务记录管理实施细则》的通知

阜民发〔2020〕106号

各县区民政局：

根据《辽宁省志愿服务条例》精神，为我市推动志愿服务健康有序发展，建立健全志愿服务记录管理制度，现将《阜新市志愿服务记录管理实施细则》印发给你们，请遵照执行。

## 阜新市志愿服务记录管理实施细则

### 第一章 总 则

**第一条** 为倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，促进和规范我市志愿服务记录工作，维护志愿者和志愿服务对象的合法权益，推动我市志愿服务事业健康有序发展，特制订本实施细则。

**第二条** 本办法所称志愿服务记录管理，是指依法成立的志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构以纸质材料和电子数



据等载体记录志愿者参加志愿服务的信息。志愿者是指在我市注册登记或备案，以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

注册志愿者是指按照本办法规定的程序，在我市各级各类志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构注册登记、参加服务活动的志愿者。

**第三条** 志愿者组织、公益慈善类组织、社会服务机构和志愿者必须遵守宪法、法律、法规和国家有关政策，遵循自愿、合法、诚信和非营利性的原则。鼓励、引导志愿者按照本办法规定的程序进行注册，成为注册志愿者，以便参与志愿服务，享受专业培训、服务认证、权益保护、表彰激励等服务。

**第四条** 市、县民政部门负责本行政区域内志愿服务行政管理工作，协调好工会、共产主义青年团、妇女联合会等有关人民团体和其他组织，并在各自的工作范围内做好志愿服务工作。

## 第二章 权利与义务

**第五条** 志愿者享有以下权利：

- 一、选择参加志愿服务活动，拒绝提供超出其自身能力的志愿服务；
- 二、获得志愿服务活动真实、准确、完整的信息；
- 三、获得从事志愿服务工作必要的条件、保障；
- 四、获得志愿服务活动所需培训；



五、无偿获得本人的志愿服务记录证明；

六、未经本人同意，个人信息不得被公开或者泄露；

七、自愿加入或者退出志愿服务组织；

八、参加志愿服务组织的志愿者，对志愿服务组织的工作提出建议和意见；

九、法律、法规规定的其他权利。

**第六条 志愿者应当履行下列义务：**

一、提供本人真实、准确、完整的身份、服务技能、服务时间、联系方式等基本信息；

二、接受必要的志愿服务培训；

三、履行志愿服务承诺或者志愿服务协议约定的义务；

四、不得泄露在志愿服务活动中获悉的个人隐私等依法受保护的信息；

五、不得利用志愿者身份从事以营利为目的的活动或者违背社会公德的活动；

六、参加志愿服务组织的，遵守志愿服务组织的章程和管理制度；

七、在志愿服务活动中接受所在的志愿服务组织的安排和管理；

八、因故退出志愿服务活动或者不能完成志愿服务活动时，应当及时告知志愿服务组织或者志愿服务对象；



九、法律、法规规定的其他义务。

### 第三章 招募与注册

#### 第七条 志愿者基本条件：

一、热心社会公益事业，具有“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，具有良好的思想道德品质和奉献精神。

二、年满十八周岁；未满十八周岁者，须经其法定监护人同意。

三、具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质。

四、愿意接受志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构安排，志愿为有需求的服务对象或公益活动提供无偿服务。

五、遵守国家法律规定和管理机构的相关规定。

**第八条** 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构可采取公开招募与定向招募相结合、经常性招募与阶段性招募相结合、面向个人招募与面向集体招募相结合等方式开展招募工作，建立健全高效便捷的志愿者招募机制、稳定通畅的招募渠道和形式多样的招募方式。

一、可以根据志愿服务项目和岗位需求情况，通过报纸、电视、广播、网络等媒介向社会公开发布志愿者招募信息，为志愿者参与志愿服务创造便利条件；

二、可以深入社区、农村、机关、企事业单位、社会团体等组织，有针对性地开展志愿者招募工作，吸引和动员热心公益的

广大市民，特别是有一技之长的专业人士加入志愿者队伍，参加志愿服务活动。

**第九条** 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构在招募志愿者时，应当公布于志愿服务项目有关的真实、准确、完整的信息，并明确告知志愿服务过程中可能出现的风险。

**第十条** 中国志愿服务网([www.chinavolunteer.cn](http://www.chinavolunteer.cn))为全国统一的志愿者注册网络平台。志愿者可自行通过“中国志愿服务网”登记成为志愿者，根据个人意向加入各类志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构，并自愿参加志愿服务活动。

**第十一条** 市、县区民政局、志愿服务联合会、乡镇街道志愿服务工作机构、志愿服务队（站）以及在我市登记备案的志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构是志愿服务管理记录机构。

志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应建立健全注册志愿者档案管理体系，实现网上注册和管理，促进注册和管理工作的科学化、制度化、规范化、信息化。其他志愿服务管理记录机构负责本辖区内志愿服务工作的推动和管理。

**第十二条** 志愿者注册程序如下：

一、凡符合志愿者注册条件并自愿从事志愿服务的个人，可登陆“中国志愿服务网”选择注册志愿者，如实填写志愿者账户信息、个人基本信息、志愿服务信息等必要认证信息。



二、参加某志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构的志愿服务活动，通过该组织或机构的确认，成为其成员。

志愿者也可直接前往志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构所在地，由志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构直接登记成为该志愿组织成员。

**第十三条** 志愿者服务时间经相应志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构认定后进行记录。服务时间为实际服务时间（不含往返交通时间），以小时为单位计量。

### 第四章 培训与服务

**第十四条** 志愿者的培训工作主要由志愿服务管理记录机构统筹协调安排，培训结束后的确认和登载工作主要由相应志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构负责进行，证明材料由培训组织提供。

**第十五条** 培训内容包括志愿服务宗旨、理念，志愿服务的有关规定，志愿服务岗位职责，有关法律法规，服务流程、服务礼仪，必须的服务技能，沟通技巧等方面的培训。

**第十六条** 志愿者参加志愿服务，应坚持自愿和力所能及的原则。提倡通过与志愿者组织、公益慈善类组织、社会服务机构或服务对象签订服务协议书等形式，明确服务内容、时间和有关的权利、责任、义务。





**第十七条** 志愿服务范围主要包括社区服务、环境保护、活动集会、应急救援、弱势群体帮扶等。志愿者应按照相关组织的要求开展志愿服务，提倡具有相同服务意向和志趣爱好的志愿者结成志愿服务团队开展服务。志愿者也可按照相关规定自行开展志愿服务。

**第十八条** 志愿者应服从志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构的日常管理，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应为志愿者开展志愿服务提供必要的保障与支持。

一、提倡志愿者使用统一标识，在开展志愿服务活动时佩戴统一主体图案的标志。

二、重大活动志愿服务和应急志愿服务中，志愿者组织、公益慈善类组织、社会服务机构或接受服务的组织应为志愿者购买人身意外伤害保险；经常性志愿服务中，有条件的志愿者组织可根据需要，为志愿者购买人身意外伤害保险。

三、服务对象在接受服务过程中对志愿者造成损害，相应志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当支持受损害的志愿者向有关服务对象追偿损失，并提供必要的帮助，保障志愿者的合法权益。

四、对拒不履行义务或在志愿服务过程中由于未遵照相关规定，对服务对象、志愿者组织、公益慈善类组织、社会服务机构



或其他志愿者造成损害的，视情节轻重程度，可对其进行警告、取消注册志愿者身份，直至追究相关法律责任。

**第十九条** 建立健全志愿服务需求对接机制和项目管理机制，实现志愿者参与志愿服务和群众接受志愿服务的便利化。

一、按照“服务对象所需、志愿者所能”的原则，提出志愿服务需求计划，开发志愿服务项目，及时向全社会进行公开发布，吸引志愿者广泛参与。

二、鼓励志愿者根据自己的特长和意愿，组成项目小组，根据需求计划自主认领服务项目，为服务对象提供志愿服务，实现志愿服务供给与需求的有效对接。

三、要加强志愿服务项目品牌化建设，巩固传统项目，拓展创新项目，做好项目的方案策划、服务承接、资金筹集、公关宣传、督导评估、总结完善等各个环节的工作，打造优质服务品牌。

四、可依托服务需求相对集中的社会公益机构，通过签订协议、命名挂牌等形式创建志愿服务基地，探索建立志愿者经常性、就近就便开展志愿服务的有效机制。

### 第五章 记录与使用

**第二十条** 志愿服务记录遵循及时、完整、准确、安全原则，任何单位和个人不得用于商业交易或者营利活动，也不得侵犯志愿者个人隐私。





**第二十一条** 志愿者参加志愿服务后，由服务对象或组织者提供志愿者的服务时间、服务内容、服务质量等证明，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当安排专门人员对志愿服务记录进行确认、录入、存储、更新和保护，在全国志愿服务信息系统上及时予以登载，并接受登记管理机关或者业务主管部门对志愿服务记录工作的监督管理。

**第二十二条** 志愿服务活动（项目）结束后，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当对志愿者所承担工作的完成情况和服务对象的满意程度进行综合评价。

志愿者因志愿服务表现突出、获得表彰奖励的，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当及时予以记录。

志愿者在志愿服务中被服务对象投诉，经核查属实的，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当予以记录。

**第二十三条** 志愿服务记录应当长期妥善保存。未经志愿者本人同意，不得公开或者向第三方提供志愿服务记录。

志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当利用民政部全国志愿服务信息系统以及其他网络平台，实现志愿服务记录的网上录入、查询、转移和共享。

**第二十四条** 经志愿者本人同意，志愿服务记录可以在其加入的志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构之间进行转移和共享。



**第二十五条** 志愿者需要查询本人志愿服务记录或者因升学、入伍、就业等原因需要出具本人参加志愿服务证明的，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当及时如实提供。

### 第六章 评价与激励

**第二十六条** 建立志愿者星级认证制度。

志愿服务认证记录的服务时间累积达到 100 小时、300 小时、600 小时、1000 小时、1500 小时的志愿者，可以依次申请评定为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级志愿者。星级志愿者可以佩戴相应标志。

**第二十七条** 鼓励利用福彩公益金、社会资金支持志愿服务工作，设立志愿服务基金，对服务开展较好或有突出贡献的志愿者组织、公益慈善类组织、社会服务机构和志愿者给予一定物质奖励。

**第二十八条** 市、县区民政局应当积极争取将志愿服务工作经费纳入本级年度财政预算，推进志愿服务项目常态化，推动辖区内志愿服务工作顺利开展。

**第二十九条** 逐步完善精神激励和物质奖励相结合的志愿者表彰激励机制。鼓励相关部门和组织开展优秀志愿者、优秀志愿服务项目、优秀志愿者组织等评选表彰活动。

**第三十条** 加强宣传力度，大力宣传优秀志愿者、志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构及其典型事迹，积极营造有利于志愿者队伍发展的良好氛围。

### **第七章 附则**

**第三十一条** 本细则自印发之日起实行。

阜新市民政局

2020 年 10 月 19 日

（此件公开发布）