

广东志愿服务工作信息

2021年第7期

广东省志愿者行动指导中心

广东省志愿者联合会秘书处编

2021年8月19日

编者按：为贯彻落实习近平总书记关于志愿服务的重要指示批示精神，进一步发挥志愿服务在社会保险经办工作中的积极作用，有效补充社保经办服务供给，省社会保险管理局联合团省委、省志愿者联合会在全省创新开展社会保险志愿服务活动，大力推进志愿服务制度化、专业化、常态化发展，取得阶段性成效。现编发有关情况，供各地各单位参考。全省各级团组织要以社会保险志愿服务工作为参考，主动对接服务群众的窗口部门和各行业主管部门，以志愿服务为切入，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，大力推进公共服务、医疗卫生、消防救援、退役军人等行业志愿服务发展，不断提升共青团组织的引领力、组织力、服务力和贡献度。

广东省社会保险经办系统创新开展 志愿服务活动

为贯彻落实习近平总书记关于志愿服务建设的重要论述精神，发挥志愿服务在社会保险经办工作中的积极作用，有效补充经办服务供给，树立社保机构良好形象，省社保局联合团省委、省志愿者联合会在全省创新开展社会保险志愿服务活动，形成全省参与、统一规范、务实便民、影响广泛的政府系统志愿服务新模式。

一、“两类群体、四级团队”，精心组建志愿者队伍。

省社保局于 2020 年 9 月联合团省委、省志愿者联合会印发《深入开展广东省社会保险志愿服务活动实施方案》（粤社保函〔2020〕411 号），明确开展社保志愿活动的总体目标、工作内容、保障措施、日常管理、部门分工和有关要求，推动活动在全省全面铺开。在总结前期工作的基础上，省社保局印发《2021 年广东省社会保险志愿服务活动方案》（粤社保函〔2021〕183 号），进一步指导各市强化队伍建设，开展经办大厅志愿服务活动和社会保险宣传志愿服务活动。目前，全省社会保险经办系统按照机构设置架构建立“总队（省级）一分队（市级）一支队（县、区级）一小队（各级社保机构内设处、科、股）”四级志愿者服务团队，在“i 志愿”系统共注册登记“中国社会保险志愿服务队伍”345 个。省社保局成立了省直分队，以部室为单位成立了 11 个小队，并根据实际需要成立了社

会志愿者小队、参保单位小队、老干部小队等。同时，面向全社会招募爱心人士加入社会保险志愿服务队伍，重点招募社会保险系统的退休干部职工、企业在职或退休的社会保险经办人员、高校（技工学校）学生等。目前，全省社会保险经办系统干部职工均成为注册志愿者，其中通过“i 志愿”系统实名注册的超 9000 人，招募社会志愿者 1600 余人。

二、“两项重点、四种形式”，积极开展志愿服务活动。

坚持“请进来”和“走出去”两项重点共同推进，一方面提升服务大厅办事体验，另一方面扩大社会保险宣传网、拓展经办服务覆盖面。一是组织在服务大厅开展志愿服务活动。志愿者负责解答业务办理流程、派发宣传资料、进行楼层和窗口指引、协助使用自助服务终端和网上（掌上）服务平台操作，方便办事群众。2021 年上半年，全省社会保险服务大厅上岗志愿者 9.4 万人次。二是积极开展社会保险宣传志愿服务活动。组织志愿者利用业余时间开展进企业、进机关、进社区、进农村、进医院、进校园的“六进”活动，仅 2021 年上半年全省已开展 2700 余场，围绕社会普遍关心的社会保险问题开展政策宣讲和服务指引，及时收集企业、群众的痛点堵点难点问题 and 提升社会保险经办服务的建议意见。三是开展特殊人群志愿帮扶活动。组织志愿者到养老院、工作单位或家里为有需要的老年人、残疾人等特殊参保群体提供社会保险经办上门服务，同时对参保群众提供生活上的帮助和精神上的关怀。四是联合合作机构开展社会保险宣传。发动合作银行、定点医院等机构参与社会保险志愿服务活动，已有 285 个机构网点开展社会保险志愿服务，组织工作人员注册成为社会保险志愿者，向服务对象

提供社会保险经办指引和网上（掌上）服务平台操作指导 3300 余人次。

三、“两重激励、四层保障”，全面加强志愿服务支撑。

全面加强对社会保险志愿服务活动的保障：一是强化多部门分工合作。各级社会保险经办机构负责组织、培训、统筹、协调和推进工作；各级团委定期对工作进行检查、监督和指导，协助应用“i 志愿”系统招募、管理志愿者；各级志愿者联合会、青年志愿者协会、义工联配合各级社会保险经办机构招募、管理社会志愿者。二是建设社会保险志愿服务站。按照视觉识别标准在各地社会保险服务大厅设立志愿服务站 173 个，统一制作志愿者马甲和交通卡套、钥匙扣、帆布袋、扇子、水杯等宣传品，充分展示社会保险志愿服务文化，为志愿者提供服务平台。三是组织社会志愿者培训。围绕社会保险基础知识、志愿服务理念、日常行为规范、应急处置措施等内容，定期组织培训，确保社会志愿者在上岗前掌握工作职责规范，熟悉社会保险业务经办流程、高频业务自助服务和网上（掌上）服务操作方法，提高志愿服务能力。四是落实志愿服务后勤保障。通过财政资金或志愿服务经费等形式，保障志愿者开展服务时的交通补贴、误餐补贴、人身意外保险等费用，保障志愿服务顺利开展。同时，采用评优推先和评星定级两重激励措施调动志愿服务积极性。一方面，挖掘和培育社会保险志愿者先进典型，通过主流媒体宣传感人事迹。另一方面，按照志愿服务时间授予一星、二星、三星、四星、五星级社会保险志愿者称号。