

构建 和谐社会的探索

城市社区志愿服务工作实践与研究

GOUJIAN
HEXIESHEHUI
DE
TANSUO

杭州下城区城市社区志愿服务实践与研究课题组 编

 杭州出版社

HANGZHOU PUBLISHING HOUSE

共青团中央 2004-2005 年度课题

赠送资料

构建和谐社会的探索

城市社区志愿服务工作
实践与研究

杭州下城区城市社区志愿服务实践与研究课题组 编

江苏工业学院图书馆

藏书章

 杭州出版社

HANGZHOU PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

构建和谐社会的探索:城市社区志愿服务工作实践与研究 / 杭州下城区城市社区志愿服务实践与研究课题组编. —杭州:杭州出版社, 2005. 3

ISBN 7-80633-747-4

I. 构... II. 杭... III. 社区—志愿—社会服务—研究—中国 IV. D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 017558 号

构建和谐社会的探索

——城市社区志愿服务工作实践与研究

杭州下城区城市社区志愿服务实践与研究课题组 编

出版发行 杭州出版社

(杭州市曙光路 133 号)

电话:0571-87997719 邮政编码:310007

责任编辑 金天国

封面设计 赵 路

印 刷 杭州余杭人民印刷有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

经 销 新华书店

印 张 12

字 数 250 千

插 图 83 幅

版 次 2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-80633-747-4/D·14

定 价 40.00 元

(版权所有 侵权必究)

如发现印装质量问题,影响阅读,请与本社发行部联系调换

坚持以民为本 执政为民

发挥志愿者在三大文明建设中的生力军作用

(代 序)

中共浙江省委常委 中共杭州市委书记 杭州市人大常委会主任 王国平

在过去几年中,我们对志愿者工作给予了特殊关注。根本原因在于,它在新历史条件下已成为杭州团工作“含金量”很高的一块品牌。同时,它也是杭州精神文明和政治文明建设的一个有效载体、一块“含金量”很高的品牌。对志愿者工作作这样的评价,丝毫不为过。

过去,我们遇到急难险重任务时,首先想到的是解放军。现在,我们不但想到解放军,同时也想到志愿者。这是一个巨大变化,说明志愿者在我们心目中有地位,在完成急难险重任务时有特殊的不可替代的作用。西湖隧道施工时,需要封闭湖滨路,交通管制任务很重,交警忙不过来,我们想到了志愿者;最近,湖滨路改为步行街,有51路公交车进行线路大调整,我们又想到了志愿者。当然,志愿者不仅仅是在我们交办的任务中发挥了作用,在办好西湖博览会、清洁杭州、抗击“非典”、西湖综合保护工程和为困难群众排忧解难上,都发挥了很大作用。“小红帽”成了杭州精神文明建设的一道亮丽风景,13万名志愿者个个都是杭州的好市民,代表了新时期杭州人的新形象。每年,大量中外游客来杭州,就从志愿者身上感受到了杭州人的变化。所以,我们要对广大志愿者表示感谢,把志愿者活动搞得更好。同时,也希望各级党委、政府像市委、市政府一样重视志愿者工作;各级党委的分管副书记和组织部长,亲自抓志愿者工作;各区、县(市)有关部门也像市有关部门那样,主动参与支持志愿者工作,共同把志愿者这一品牌打响,发挥好它的作用。

下面,围绕“坚持以民为本、执政为民,发挥志愿者在三大文明建设中的生力军作用”这一主题,我讲几点意见。

一、提高认识

坚持以民为本、执政为民,是贯彻落实“三个代表”重要思想的重要内容。其核心内容,就是要做到市委九届五次全会提出的“三个一切”,即一切相信群众、一切依靠群众、一切为了群众,真正让杭州的每一位百姓安居乐业、当家作主、共享文明。在这方面,志愿者能够发挥独特作用,作出特殊贡献。志愿者来自社会各界,他们当中有中国人,也有外国人;有八九十岁的老人,也有五六

岁的儿童。志愿者活动的出发点和归宿,就是围绕中心,服务大局,为群众排忧解难。说到底,就是为群众服务。重视志愿者服务工作,发挥志愿者作用,其实就是一切相信群众、一切依靠群众、一切为了群众的具体体现。通过志愿者活动,真正实现让每一个杭州人安居乐业、当家作主、共享文明,是我们的根本要求。

所以,开展志愿者活动,首先,要让老百姓安居乐业。要完善功能,延伸组织,建立四级网络,把工作的基础放在社区。下城区在这方面创造了很好的经验,他们在社区建立了各种类型的专业服务队,为老百姓排忧解难、雪中送炭,很受老百姓欢迎。

其次,要让老百姓当家作主,按群众的要求去做。志愿者服务不仅是精神文明建设,同时也是政治文明建设的一部分。通过志愿者活动,激发广大市民的积极性、主动性、创造性,增强主人翁意识,自觉为他人奉献,将是我们这座城市的希望所在、后劲所在。为什么我们要动员志愿者参加“三大景区”建设?因为在“三大景区”建设中,有150多个单位搬迁、1000多户居民搬家,一些人不同看法,统一思想难度很大。让志愿者参与“三大景区”建设,看一看“三大景区”建设的成果,可以增强他们的主人翁意识,加深他们对市委重大决策的认识和理解,更加支持“三大景区”建设,更加热爱“三大景区”,主动宣传“三大景区”,从而动员更多的老百姓参与到杭州经济社会发展的重大工程中来,参与到杭州的政治文明建设中来,在参与中理解党委、政府的意图,支持党委、政府的工作,发挥主人翁作用。

再次,要让老百姓共享文明。志愿者活动,是新的历史条件下深化精神文明建设的重要载体,也是老百姓共享精神文明建设成果的有效途径。志愿者服务社会的过程,就是一个传递爱心和人间温情的过程。在志愿者工作中,要围绕人做文章,围绕市民的安居乐业、当家作主、共享文明做文章,把工作的着力点放在三大文明建设上,真正发挥志愿者在三大文明建设中的生力军作用。

二、落实举措

如何进一步打响志愿者服务品牌,要“两手抓”:一抓载体,二抓机制。抓载体,一方面要抓有效活动,更重要的是抓社区这个基础。社区是城市的细胞和基础,细胞健康了,城市才有活力;基础牢固了,城市才能稳定。对杭州来说,建好社区意义更大。胡锦涛同志曾亲自关心杭州的社区建设,并提出了杭州社区工作争取全省领先、全国示范的四方面要求。我们的社区建设要走在全省、全国前列,不能没有志愿者。社区绝对是志愿者活动的好平台,这一点已被你们的实践所证明。市委、市政府花了很大的精力和代价,整合居委会,建立新型社区,为各部门开展城区工作搭建了一个大平台。谁利用了这个平台,主动和社区打交道,谁将会事半功倍。现在,社保、民政、计划生育以及志愿者等工作,已通过这个平台闯出了路子。志愿者组织进社区,让志愿者服务

成为社区活动的一个有机组成部分,是一件能实现“双赢”的好事情。

我再强调“四个有”:

第一,有章理事。杭州市已出台了《杭州市志愿者服务条例》。下一步,要根据《条例》精神,制定和出台一系列规章。志愿者工作要真正做到有章理事,关键是以制度来保证,按条例、章程的要求办事。志愿者工作只有走制度化、规范化之路,才能成为“常青树”,才能保持旺盛的生命力。否则,可能会虎头蛇尾,出现因领导人的变更而变更、因领导人的变更而消亡等问题。

第二,有人管事。我赞成成立市、区两级“志愿者工作指导中心”。同时,把工作网络延伸到街道、社区,形成四级工作网。市、区两级配备专职干部。市里已经配备了,各区要根据工作需要,尽快成立专门机构,配备专职人员,可以用全额拨款事业单位的形式解决有关问题。有人管事是根本。除了配备专职人员外,主要是靠广大志愿者。志愿者服务是一种高层次的享受和追求。在国外,做义工被认为是一个人文明程度高的反映。不少有钱人的子女,尽管家财万贯,不愁吃不愁穿,照样在慈善机构、平民医院帮助人。在座的志愿者代表徐德章和罗红同志的事迹,也生动说明了这一点。特别是徐德章同志,退休以后长期在志愿者工作部门工作,成了自己“带薪”的专职工作人员,为志愿者事业作出了很大贡献。他在为别人服务的过程中实现人生价值,获得身心满足,人也变得年轻了。罗红同志也不简单,不仅自己参加志愿者服务,还把孩子带上从小培养。可见,只要把人们的精神力量发挥出来,把大家的积极性调动起来,我们就能够招到更多有志于志愿者服务的同志,充实到各个工作部门,把专、兼职队伍有机结合起来,为志愿者服务工作提供组织保证。

第三,有钱做事。开展志愿者活动需要一定经费,这项开支需要两头筹集。志愿者服务承担着部分社会责任,它以广大普通老百姓为服务对象,各级财政给予一定支持,保证志愿者活动必需的经费,这是应尽的责任。但是,光靠财政不行,还要动员全社会力量参与、支持志愿者工作。浙江移动杭州分公司和广厦集团,在这方面做了不少好事,带了个好头。对支持志愿者工作的这些单位,新闻媒体应多加宣传。

第四,有地方办事。解决志愿者工作指导中心用房,现在看来要分两步走,根本解决要等市民中心建成之后。眼前的办法,资金请财政解决,地点协调。

总之,对志愿者工作,市委是满意的。希望市志愿服务工作委员会发挥作用,在已有基础上把这项工作抓得更好。最后,我代表中共杭州市委和在座的各位领导,通过你们向全市共青团员特别是13万志愿者,表示崇高的敬意和亲切的问候!

——在杭州团市委调研志愿服务工作时的讲话摘要

目 录

课题主体报告

共青团中央 2004~2005 年度课题

构建和谐社会的探索

——城市社区志愿服务工作实践与研究

..... 城市社区志愿服务工作实践与研究课题组(1)

课题专题报告

春风化雨洒千家

——公德教育社区志愿服务工作初探

..... “公德教育”社区志愿服务工作实践与研究课题组(33)

倡导绿色文明 建设生态家园

——社区环保志愿服务的探索

..... “绿色家园”社区志愿服务工作实践与研究课题组(46)

营造五彩生活 创建素质社区

——美化居民文化生活的社区志愿服务实践

..... “五彩生活”社区志愿服务工作实践与研究课题组(58)

与你同行 互助生辉

——社区志愿者助残工作初探

..... “与你同行”社区志愿服务工作实践与研究课题组(68)

关爱老人就是关爱自己

——社区养老志愿服务工作的探索

..... “金辉灿烂”社区志愿服务工作实践与研究课题组(80)

成长心连心 关怀你我他

——社区志愿服务青少年成长工作的实践

..... “成长关怀”社区志愿服务工作实践与研究课题组(94)

积极人生 共同努力

——社区就业服务志愿工作的新领域

..... “积极人生”社区志愿服务工作实践与研究课题组(106)

深化社区教育 创学习型社区

——社区教育项目志愿服务的研究

..... “快乐学习”社区志愿服务工作实践与研究课题组(116)

领导讲话

做大做强志愿者工作品牌

——翁卫军在水天街道调研志愿者工作时的讲话摘要..... (129)

真抓实干,努力开创社区志愿者工作的新局面

——薛志英在水天街道社区志愿者工作推进大会上的讲话摘要

..... (131)

志愿者体会

夯实基础 大胆创新

——积极探索和推进城市社区志愿服务工作

..... 杭州市下城区志愿者工作指导中心(133)

社区服务和社区建设的重要力量

——浙江联通社区志愿服务工作的创新

..... 中国联通浙江分公司(138)

伙伴多了,学习成绩提高了..... 黄 吟(140)

帮助他人,提高自我..... 戚晓玲(141)

不需要任何回报的精神..... 沈 薇(142)

给社区带来了绿色好环境..... 倪 筠(143)

我为人人,人人为我..... 孙 雪(144)

项目活动内容丰富多彩..... 劳金木(145)

作为一名特聘志愿者的体会..... 蒋加惠(146)

活动记载

城市社区志愿服务工作实践与研究

——课题推进大会纪要..... (147)

城市社区志愿服务工作实践与研究

——课题第二次协调会纪要..... (150)

城市社区志愿服务工作实践与研究

——课题第三次协调会纪要..... (151)

“公德教育”社区志愿服务活动记载(选编之一)..... (155)

“公德教育”社区志愿服务活动记载(选编之二)..... (156)

“绿色家园”社区志愿服务活动记载(选编之一)·····	(157)
“绿色家园”社区志愿服务活动记载(选编之二)·····	(158)
“五彩生活”社区志愿服务活动记载(选编之一)·····	(159)
“五彩生活”社区志愿服务活动记载(选编之二)·····	(160)
“与你同行”社区志愿服务活动记载(选编之一)·····	(161)
“与你同行”社区志愿服务活动记载(选编之二)·····	(162)
“金辉灿烂”社区志愿服务活动记载(选编之一)·····	(163)
“金辉灿烂”社区志愿服务活动记载(选编之二)·····	(164)
“成长关怀”社区志愿服务活动记载(选编之一)·····	(165)
“成长关怀”社区志愿服务活动记载(选编之二)·····	(166)
“积极人生”社区志愿服务活动记载(选编之一)·····	(167)
“积极人生”社区志愿服务活动记载(选编之二)·····	(168)
“快乐学习”社区志愿服务活动记载(选编之一)·····	(169)
“快乐学习”社区志愿服务活动记载(选编之二)·····	(170)

长效机制

杭州天水街道社区志愿者管理制度·····	(171)
杭州天水街道社区党员志愿者管理制度·····	(174)
杭州天水街道社区志愿者工作考核评选条件·····	(175)
仓桥社区绿化认养制度·····	(176)
灯芯巷社区老年人优惠卡制度·····	(177)
环北新村社区志愿者艺术团章程·····	(178)
延安新村社区红领巾楼道小分队制度·····	(179)
皇亲苑社区针对失业政策制定的相关制度·····	(180)
戒坛寺巷社区残疾人优惠措施·····	(182)
胭脂新村社区科普健康教育制度·····	(183)

后 记·····	(184)
----------	-------

构建和谐社会的探索

——城市社区志愿服务工作实践与研究

城市社区志愿服务工作实践与研究课题组

第一部分 城市社区建设目标和志愿服务工作的发展

一、社区发展和城市社区建设目标

(一)社区

社区是社会学的一个基本概念。“社区”一词源于拉丁语,意思是“共同的东西”或“亲密伙伴间的关系”。德国社会学家滕尼斯最先使用“社区”一词,1881年他在《社区与社会》一书中对这个词作了进一步阐述,他强调社区是由同质人口组成的关系密切、守望相助、疾病相扶、富有人情味的社会团体。

第一次世界大战后,美国的查尔斯·罗密斯把滕尼斯的“社区”——gemeinschaft译成 community。这个词的含义更广泛,是指在一起生活、工作的人的共同体。

1933年,费孝通第一次将 community 译成了中文的“社区”。

进入20世纪80年代以后,人们对社区发展的认识又开始丰富起来,社会学家们认为:社区和社会概念一样,虽然它们的分工不同、作用有异,但它们同样都是开启当今社会发展的钥匙和研究当今社会问题的关键。

1995年,第七届国际社区教育大会提出的《社会教育宣言》指出:没有社区建设就没有社会的可持续发展;一个强大的社区,将医治各种社会疾病;良好的社区教育,将能加强社区建设;社区教育将与社区文明、社区管理并列构成未来社会发展的三大基本构架之一。

2000年11月3日,中共中央办公厅和国务院办公厅转发《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》的通知中明确指出:“社区是指聚居在一定的地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。社区是由一定的人口、地域、设施、管理机构、文化现象和社区意识等要素构成的小社会。目前城市社区的范围,一般是指经过社区体制改革后,作了规模调整的居民委员会辖区。”

(二)社区建设

党的十六大提出:“完善居民自治,建设管理有序、文明祥和的新型社区。”推进城市社区建设,是党中央、国务院为加强城市工作作出的一项重大战略决

策,是我国城市经济和社会发展到一定阶段的必然要求,是面向新世纪我国城市现代化建设的重要途径,在我国城市社会管理中起着重要的作用。

社区建设是城市社会管理改革的基础工程。在新的形势下,大量的单位人转为社会人,同时大量的农村人口涌入城市,社会流动人口增加,加上教育、管理工作存在一些薄弱环节,使城市基层政权和群众性自治组织在管理方式、管理规模、机构设置、人员素质和工作条件等方面,存在着诸多的不适应,致使城市社会人口的管理相对滞后,迫切需要建立一种新的社区式管理模式。社区建设就是紧紧抓住社区体制创新的关键环节,构建新的社区管理体制,以适应新形势下城市社会管理的要求。

我国改革开放以来,通过推动城市社区建设,科学发展观正在深入人心,“可持续社区”的理念也将逐步向都市生活领域渗透。每个社区都应该是能够努力自我满足、自我完善的可持续社区,这种认识对丰富和完善我国“社会主义新型社区”的内涵十分重要。

(三)城市社区建设的基本原则

在中国城市现代化建设过程中,要实现协调发展,就要实现以构建协调的社区建设为基础。这包括了要使城市经济、社会、生态和谐全面地运行与协调发展,它以为城市居民提供最佳工作、学习、生活环境为目的。

现代化城市中的社区是一个小社会,它的功能是多方面的,包括经济功能、政治功能、文化功能等等。可以认为社区建设基本上就是城市社区建设,从操作层面上来讲,主要是基层社区建设。按照中办发〔2000〕23号文件的要求,社区建设的主要内容确定为拓展社区服务、发展社区卫生、繁荣社区文化、美化社区环境、加强社区治安等五项内容。

从社区建设的五项内容而言,社区在现代社会中日益成为城市市民重要的生活共同体。但是,要完成社区建设的内容,就涉及到了理顺社区建设中三大管理系统的关系。

一是政府行政管理系统,二是社会自治管理系统,三是生活服务管理系统,这三个管理系统共同组成了社区管理体系。政府管理系统就是在履行行政执法功能的同时,主要应当承担制订社区的发展规划,促进和推动社区的发展。社会自治管理系统,实际上是社区建设和管理的主体系统,作为一个主体系统,主要应该通过发动社区成员参与社区的活动,形成社区的文化合力。生活服务管理系统是社区的基础系统,任务是通过提供各种便民利民的服务,为社区居民营造舒适、方便、优美、安全的环境。

中华人民共和国民政部从全国城区中确定一批社区建设实验区,制定了《全国社区建设实验区工作实施方案》,这个方案规定了实验区社区建设工作的基本原则是:

1. 以人为本,服务居民

以不断满足社区居民的社会需求,提高居民的生活质量、文明程度为宗

旨,以社区居民最广泛的参与为根本,以实现人的全面发展为最终目标。

2. 资源共享,共驻共建

充分调动社区内的党政机关、企业事业单位、社会中介组织、居民群众等一切社会力量参与社区建设,运用市场机制合理配置本社区内可以利用的人力、物力、财力及其他社会资源,最大限度地实现社区资源的共有、共享,形成共驻社区、共建社区的氛围。

3. 责权统一,管理有序

改革城市管理体制,健全和完善社区组织,明确社区与各级政府的职责,逐步形成条块结合、以块为主的新型社区管理体制。要着力强化社区的服务、管理功能,寓管理于服务之中,逐步增强社区的凝聚力。

4. 因地制宜,循序渐进

立足本区实际,突出地方特色,在认真调查研究的基础上制订科学合理的社区建设发展规划,从居民群众关注的热点、难点问题入手,项目由少到多、标准由低到高,逐步实现社区建设的战略目标。

5. 开拓进取,勇于创新

以三个有利于和群众满意不满意、高兴不高兴、答应不答应为检验标准,解放思想、实事求是,大胆地试、大胆地闯,在实践中探索中国特色的社区建设模式。

根据以上基本原则,本文第二部分和第三部分可以看出杭州天水街道所做的城市社区志愿服务活动课题在社区管理上作的尝试与探索。

二、社区日常工作

(一)社区工作的主要任务

1986年,为配合城市经济体制改革,民政部首先倡导社区服务,旨在在城市开展以民政对象为主的福利服务和便民利民服务。从此之后,社区服务进入千家万户,深受群众欢迎,为方便城市居民生活起到了积极的作用。但随着改革的深化和社区服务的发展,原有的社区服务项目已不能满足群众日益增长的物质和文化方面的需求,其他社区工作,如社区卫生、社区文化、社区治安等也迅速开展起来。社区服务的概念已经包容不了全方位的社区工作,也不能从根本上解决城市基层社会管理薄弱的问题。

1998年机构改革中,国务院明确赋予民政部“指导社区服务管理工作,推动社区建设”的职能。推动城市社区建设工作,对建立独立于用人单位之外的社会化服务网络、提高社区居民生活质量、扩大城市基层民主、完善城市基层社会管理体制等都具有重要意义。

党和国家历代领导人对社区工作十分重视。彭真同志于1953年6月8日给毛泽东主席和党中央写了《关于城市街道办事处组织、居民委员会组织和经费的报告》。报告明确建议:(1)街道的居民委员会必须建立,它是群众自治

组织,不是政权组织,也不是政权组织在下面的“腿”。(2)城市街道不需要再建立一级政权,但为了把不属于工厂、机关、学校的街道居民组织起来,为了减轻区政府和公安派出所的负担,还需要设立市或区人民政府的派出机关——街道办事处。毛泽东主席批复同意了彭真同志的意见,把街道建设作为城市政权建设的基础,领导创立了我国城市基层政权体制。

以我国社区的实验区工作内容来看,社区工作内容主要:一是推进社区建设工作的运行机制;二是建立并完善社区的组织、管理体制;三是加快以社区服务为龙头的各项事业的发展等。具体为:推进社区建设工作的运行机制,是党委、政府领导,民政部门牵头,有关部门配合,街道居委会主办,社会各方支持,群众广泛参与……居委会应根据社区建设的原则,进一步完善居民代表会议制度,吸收驻社区单位及各种社区组织的代表参加,不断强化居委会综合服务、管理功能,探索由社区居民自治向社区成员自治的社区管理新路子。

建立并完善社区的组织、管理体制,应适当调整街道、居委会辖区规模,建立新型社区。应按照“社区自治、议行分设”的原则,以社区居委会或社区委员会作为社区内的主体组织,探索社区内议事层与执行层分开的社区建设组织形式。应调整社区执行机构(如社区居委会或社区委员会)的人员结构,逐步建立职业化的社区工作者队伍,理顺社区内各种组织形式的关系。要突出社区居委会或社区委员会作为社区主体组织和社区成员的法定代表的社会地位,强化和完善其对社区中介组织、社区志愿者组织、物业管理组织以及其他社区组织的综合管理、协调和监督职能。居委会或社区委员会要向社区议事机构负责并报告工作;社区党组织是社区的政治领导核心,对其他各类社区组织和社区总体工作实施政治领导。

加快以社区服务为龙头的各项事业的发展,要根据群众需求和本地实际确定社区工作内容,项目应由少到多,标准应由低到高。近期的工作重点是大力推进社区服务业的改革与发展……要逐步建立专职和兼职相结合、专业和志愿者相结合的社区服务队伍,为社区居民和下岗职工创造就业岗位。

(二)社区组织机构和工作队伍

根据我国《宪法》和1989年12月26日第七届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议通过的《中华人民共和国城市居民委员会组织法》规定,居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众自治性组织。在推进社区建设以后,根据中办发〔2000〕23号文件精神,居民委员会改为社区居民委员会,依然是群众性自治组织。这些规定说明,社区居民委员会不是一级政权组织,也不是一级行政组织,也不是按行业、性别、年龄等特点组成的、有一套组织系统的群众性政治团体。它是我国城市居民群众在本社区内自己组织起来的自我管理、自我教育、自我服务共同管理好本社区各项事务的组织,是人民群众直接管理自己事务的组织形式。社区居委会作为群众性自治组织,具有民主自治、服务管理和协调监督的功能。民主自治是指居委会成员通

向社会公开招聘,经过社区居民会议或社区居民代表大会选举产生。发展社会主义民主政治,建设社会主义政治文明,是全面建设小康社会的重要目标。完善城市居民自治,全面推进城市社区建设,积极探索城市基层民主政治建设的新路子,在社区内实行民主选举、民主决策、民主管理和民主监督,真正实现社区居民民主自治,是社区建设的重要目标。

社区居民自治是指在党的领导、政府的指导下,依靠居民的力量,依据国家法律、法规和政策,通过自己选举的社区居民委员会组织,办理与自身利益相关的社区内的事务,用民主决策、民主管理、民主监督的方式,实现自我管理、自我教育和自我服务。

社区的日常工作所包含的内容涉及到居民生活的各方面,涉及到居民家庭的各方面,但目前社区资源和能力却普遍不足。针对我国社区现状,民政部特别提出要建立社区建设的工作队伍,要求:

1. 建立职业化的社区工作者队伍

要从现职干部、大中专毕业生、军队转业干部、下岗职工、待业青年中选聘优秀人才,经过民主程序充实到居委会干部队伍中去;要通过职业道德和专业技能培训,提高居委会干部的整体素质;要建立岗位补贴和养老、医疗、失业保险待遇,切实提高居委会干部的经济和社会地位,为建立职业化的社区工作者队伍创造条件;有条件的地方,要建立社区工作者职业类别。

2. 加强社区志愿者队伍建设

要通过宣传发动,引导社区成员树立“我为人人,人人为我”的意识,踊跃参与社区工作,在实践中受到教育、受到感动,自觉地加入志愿者行列,使社区志愿者队伍不断发展壮大。

三、志愿服务工作现状及发展方向

(一)中国志愿服务活动现状

志愿者(volunteers)是一个没有国界的名称,指在不为任何物质报酬的情况下,为改进社会而提供服务、贡献个人时间及精神的人。志愿者是不受私人利益的驱使,不受法律的强制,是基于道义、信念、良知、同情心和责任感而从事公益事业的人或人群。志愿服务泛指利用自己的时间、自己的技能、自己的资源、自己的善心为邻居、社区、社会提供非营利、无偿、非职业化援助的行为。

联合国把每年的12月5日定为“国际志愿者日”,目的是鼓励全球各地政府及团体于当天共同表彰志愿者对社会所作的贡献,并借此提醒社会人士积极支持及参与义务服务。

中国的青年志愿者行动是在总结学雷锋活动和借鉴国外志愿服务工作经验的基础上产生的,由团中央于1993年下半年发起。

1997年初,由部分城市团委负责人参加召开的“青年志愿者行动与群众性精神文明创建活动”座谈会提出“青年志愿者城市公益服务”。这对于推动

城市青年志愿者行动服务于创建文明城市的总目标大大地跨进了一步。

1999年1月,江泽民总书记亲笔题写了“中国青年志愿者”。从2000年起,每年的3月5日被确定为“中国青年志愿者日”。

(二)杭州志愿服务活动现状

建立在杭州和全国十年青年志愿服务活动基础之上的城市社区志愿服务活动,是杭州人文精神的具体体现、实践和弘扬。

杭州的志愿服务的参与人员有了较大的涵盖面。从团干部较多,发展到青年较多,进而发展到市民广泛参与,逐步达到平民化的境界。

杭州的志愿服务的活动内容有了纵深的发展。从3月5日的学雷锋活动,发展到大型项目的服务活动,进而发展到小型化,并做到日常化。

在2002年7月,杭州成立了全国第一个志愿者工作指导中心。之后在2003年又成立了杭州市志愿服务工作委员会,该中心和委员会的成立,推动了志愿服务工作进入了事业化的道路。

《杭州市志愿服务条例》经2003年8月21日杭州市第十届人民代表大会常务委员会第十二次会议通过,2003年11月6日浙江省第十届人民代表大会常务委员会第六次会议批准,自2004年3月5日起施行。

杭州的志愿服务工作顺应了人民群众“奉献爱心、服务社会”的内在需求,推进了杭州三个文明的建设。杭州的志愿者已经成为了杭州的人民使者。

开展城市社区志愿服务有利于在社区建立一种较有深度的人际关系,对于构建和谐社会具有推动作用,对于强化杭州市民对社区的认同感和归属感,具有非常积极的意义。杭州人文精神是以人为本,就是从最简单的事情做起,在社区开展志愿服务活动之最贴近市民的需求、最贴近市民的生活、最便于从简单的事情做起。

杭州天水街道社区志愿服务活动定位于社区服务,即志愿者以社区为依托、以社区服务为主要领域,以构建和谐社会为目的,充分运用社区资源,围绕居民个人、家庭的生产和生活基本需求以及社区公益事业开展志愿服务。从概念上讲,它应该是“城市志愿者社区服务”。

城市社区志愿服务是一项教育活动,它是以社区全体成员为对象的一种教育过程,它使社区成员能够学会确定本社区存在的问题和需求,并为解决问题和满足需求共同承担起责任,即通过制定和执行具体的行动计划、为社区提供服务、改善社区的环境和条件等途径,最终提高社区人们自身的生活质量。

城市社区志愿服务活动具有社区性,是一种通过充分利用社区资源,加强社区成员间合作和理解来增强社区整体性的过程;参加者在活动中获得和发展生活能力,平等地为社会贡献力量。

城市社区志愿服务活动在社区日常工作中就可以开展,并且能获得发展,与社区日常工作有着密切的、相互促进的关系。

（三）在城市开展社区志愿服务是一种进步

助人通常有三种方式，即替人做事、与人同做、助人自助。国际社区福利协会认为，助人自助是一种最佳的助人方法，可以使人自强自立，自我发展。

早在上世纪的70年代，杭州天水街道的社区服务就已闻名遐迩，是全国社区服务的发源地。天水街道的志愿服务活动完全是天水街道本土的，是天水街道在各个社区自己的基础上发展起来的，完全本土的社区志愿服务。天水街道在各个社区内开展的各类志愿服务活动，是杭州市民志愿服务精神的进步和深化，是普通市民最佳的“助人自助”方式。

把社区志愿服务作为社区建设重点发展的内容，具有广阔的前景。可以充分发挥社区直接面向居民，面向家庭的优势，根据社区的实际情况和居民的需求，积极发展和培育志愿服务组织。

志愿服务活动向城市社区发展，是志愿服务工作的一个方向。在城市社区开展志愿服务是城市文明的一个鲜明标志。

（四）社区工作与志愿服务相结合后的优势

以社区方面而言，社区建设以小见大，社区管理内容很多，目前仅靠尚在建设的社区工作者队伍，力量远远不够，需要外界的力量支持。

以志愿服务方面而言，志愿服务项目需要深化和拓展，志愿者队伍需要技能化、灵活化，志愿服务管理需要专门化、科学化。

本课题设计的社区志愿服务课题，围绕社区建设而进行，力图通过志愿服务工作对社区服务、社区管理有所促进、有所帮助，围绕社区现状把志愿服务与社区建设的日常工作有机结合起来，做到“有人管事、有地方办事”。

志愿服务工作在社区发展的可能性主要基于几个原因：

一是在构建和谐社会过程中，构建人与人之间和谐关系是一个极其重要的方面，在城市社区建设中强化志愿服务工作将是构建人与人之间的和谐关系的一个有效途径。

二是居民群众对精神文化生活、心理需求和居住环境、工作、学习的要求有了较大提高，居民需要多元化并且有专业技术要求，仅依靠社区工作者的力量已经不够。把社区工作和志愿服务工作结合起来，将给志愿服务工作带来广阔的空间，有助于志愿服务工作细分，走向系列化。

三是志愿服务活动经过10多年的发展，在杭州有了较好的市民基础，天水街道在2003年就建立了志愿服务从街道到社区的组织网络，目前组织健全，辖区单位、企事业单位、学校也积极参加街道和社区组织的志愿服务活动。把社区工作和志愿服务工作结合，有利于整合优化志愿服务资源，走向市场化。

四是志愿者从共青团员、青年骨干开始，带动市民，星星之火逐渐燎原。把社区工作和志愿服务相结合，有助于志愿者队伍壮大，走向市民化。

对于志愿服务工作来讲，在社区开展志愿服务有较大的意义。

1. 能够进一步突破志愿服务的瓶颈

从已有的实践来看,天水街道的志愿服务工作与社区工作配合党政中心工作起到了积极作用;为全国性的会展活动——“旅交会”提供高质量的服务;配合杭州创建全国文明城市活动,开展“打造文明示范商圈”活动;深化志愿服务工作的影响面和辐射力,进一步向社区残疾人提供志愿服务;响应市委、市政府关于节电工作的号召,开展以节电、绿化为主题的社区志愿服务活动。在社区进一步将志愿服务与社区日常工作结合,能够促进志愿服务的经常化和持久化,有效地突破志愿服务的临时性、突击性以及大呼隆的特征,真正渗透到居民的日常生活中去,使它在社区建设中与社区服务、发展社区卫生、繁荣社区文化、美化社区环境、加强社区治安紧密结合。

2. 在社区开展志愿服务能够为社区自治搭建平台

社区工作的重点是青少年、老年人、残疾人、社区文化、环境、绿化、社会综合治理、社区治安等,这些工作由于社区居民志愿者的参与,通过志愿服务为社区自治提供经验。

我国在社区发展上所倡导的自治模式,是政府的行政行为与社区管理工作相对分离,政府对社区的管理主要以间接的方式进行,政府通过制定各种政策、法规来调节和规范社区内不同集团、组织、家庭和个人的行为,协调社区内各种利益关系,为社区成员的民主参与提供制度保障。社区内的具体事务则完全实行自主自治,与政府部门没有直接的关系。居民通过志愿服务参与社区的日常工作,从而为实现这种社区自治模式带来了可能性。

3. 在社区开展志愿服务也给居民带来了精神文明和物质文明的提升

社区志愿服务的具体化和平民化,使居民对精神文明建设看得见、摸得着、有事干,物质文明与精神文明的结合有了实践的途径。

四、城市社区志愿服务工作实践与研究的起因

(一)中国社会、经济、政治、文化的迅速发展——课题背景之一

自改革开放以来,我国社会、政治、经济、文化有了巨大的发展,2003年国内生产总值116694亿元。全年全国城镇居民人均可支配收入8472元,实际增长9.0%;农村居民人均纯收入2622元,实际增长4.3%。居民家庭恩格尔系数城市为37.1%,比上年降低0.6个百分点;农村为45.6%,降低0.6个百分点。

杭州市的国民经济也快速发展,2003年,杭州市生产总值(GDP)达到2092亿元,比上年增长15%;按户籍人口计算的人均生产总值达3.27万元,比上年增长13.9%;按现行汇率折算达到3950美元。2003年全市财政总收入达329.71亿元,比上年增长28.2%,其中地方财政收入150.39亿元,增长31.3%。城乡居民收入又有新的提高。据抽样调查,全年市区居民人均可支配收入12898元,比上年增长9.5%;人均生活费支出9950元,增长8%。

依据人的需求理论,当人们解决了生存问题以后,其安全和精神需求就成了主要的需求。我国社会、政治、经济、文化的发展,不但解决了我国人民的温