# 广州市志愿者协会：为民服务办实事，社区志愿谱新篇

广州市志愿者协会（原广州市义务工作者联合会，简称“广志协”）成立于2002年10月，是广州市民政局主管的5A级公益性社会团体，广州市首批品牌社会组织，2018年被评选为全国学雷锋志愿服务“四个100”先进典型的“最佳志愿服务组织”称号。

广志协坚持“专业引领、社区为本、资源共享、合作共赢”的服务宗旨，积极发挥枢纽作用及平台优势，凝聚全社会向上向善的磅礴力量，依托广州公益时间志愿服务平台，每年服务社区居民超过200万人，贡献志愿服务时数超过1300万小时，致力推动广州市社区志愿服务的高质量发展，为社区困境群体提供长效帮扶。

坚持党建引领，积极发挥志愿服务组织枢纽和示范带动作用。广志协积极引导志愿服务基层党组织和党员志愿者，发挥先锋模范作用，为群众办实事办好事。联动32个单位党支部，实现优势互补，促进党建和志愿服务优秀经验的交流，激发党建活力、推动共同实现“党建强、服务优”。

2018年起，广志协每年都会通过线上征集、活动讲述、社区宣讲等方式，与优秀的党员志愿者代表携手开展“党员志愿服务好故事”活动，广泛宣传党员服务群众的先进事迹。2021年，广志协为“好故事”传播开通了“云渠道”，330万人在线收看了“奋斗追梦路，志愿新征程”广州市党员志愿服务百场直播，活动邀请到民政、文旅、退役军人等党员志愿服务代表，展现不同专业领域、服务行业的党员志愿服务风采。

搭建养老服务综合平台，不断推动社区互助养老模式。历年来，广志协不断深化平台建设，拓展社区志愿服务阵地，建立起纵横联动的社区志愿服务网络，纵向巩固“市—区—街（镇）—社区”四级社区志愿服务站点，横向拓展社区志愿服务范围，联动起企业、学校、新时代文明实践中心等多个主体，从搭建枢纽平台汇聚各类志愿服务资源，到依托广州“公益时间”建立起覆盖线上线下的养老志愿服务综合平台，推广社区互助养老模式。

2012年，广志协开始实施“社工+志愿者”联动机制，依托全市各镇（街）社工服务站作为主要阵地，引导社工服务站培育和发展社区志愿者及志愿服务团队，并通过项目合作的形式，推动各类志愿服务活动落地社区。

自2019年8月起，在广州市民政局的指导下，广志协开始运营广州“公益时间”，探索建立起集志愿服务组织管理、养老服务供需对接、信息记录储蓄管理及志愿服务激励展示功能为一体的养老志愿服务综合平台，以困境长者为主要服务对象，激励有能力、有意愿的老年人参与养老志愿服务，通过完善“群众点单—平台派单—志愿者接单—群众评单”的服务模式，变“人找服务”为“服务找人”，为近3000名长者实现定制化“微心愿”点单服务。此外，社工服务站、养老企业、物业公司等资源在平台交互融合，打造出丰富多样的养老志愿服务“场景”。目前，平台累计上线专业助老服务资源848份，注册志愿者达28万余人、初老志愿者超3.2万人，累计发布养老志愿活动14277个，参与养老服务志愿者超16.8万人次，惠及长者超325万人次。

聚焦“一老一小”，深化七大品牌项目动态响应社区所需。广志协精准定位社区服务需求，回应群众关切问题，从承接政府购买服务聚焦空巢长者服务，到拓展链接社会资源动态回应“一老一小”等社区特殊困难群体需要，不断更新志愿服务内容，擦亮志愿服务品牌项目。

2009年，广志协开始承接首个政府购买社会服务项目“空巢老人介入服务”项目，把服务对象更多聚焦于社区的独居空巢长者，为他们提供电访关怀、上门探访等常态化的志愿服务。

随着特殊困难群体服务需求的日益多样化，广志协不断优化项目设计，从困难群体的心理支持、饮食关怀、生活照顾，到社区志愿服务组织的人员培训、组织帮扶、服务支持等方面，持续更新和深化服务内容。先后策划打造“长者心声热线”“金秋送暖，义心传城”“耆望成真”“爱心待餐”“青苗计划”“志愿向党”“家社童行”共七大品牌志愿服务项目，各品牌项目平均年限已达9.5年，累计撬动慈善资金及资源折合人民币984万元，精准服务困境长者、困境儿童等超62万人次。其中，“长者心声热线”“金秋送暖”志愿服务项目分别于2019年、2020年被评为全国宣传推选学雷锋志愿服务“四个100”最佳志愿服务项目；“爱心待餐”“青苗计划”分别于2018年、2022年被评为广东省学雷锋志愿服务先进典型的最佳志愿服务项目。

南方日报 2023-6-24