**江苏协鑫阳光慈善基金会**

**志愿者服务管理办法**

**（试行）**

**第一章 总则**

1. （目的和依据）

为规范江苏协鑫阳光慈善基金会（以下简称“本会”）志愿者服务活动的管理，依据民政部《志愿者服务条例》等相关法律法规，结合本会《章程》和实际情况，特制定本办法。

1. （定义）

本办法所称志愿者服务是指不以获取报酬为目的，自愿、无偿以智力、体力、技能等为他人和社会提供服务和帮助的公益服务。

1. （适用范围）

本办法适用于本会有关志愿者活动

1. （基本原则）

自愿、平等原则。根据个人的意愿和时间、能力等条件，选择加入志愿者。

诚实、合法原则。履行服务承诺，不得利用志愿者身份从事违法违规行为。

**第二章 管理职能**

1. （协鑫志愿者大队）

本会牵头的协鑫志愿者大队（以下简称“总队”）接受江苏省志愿者协会的组织指导和管理，为本会的慈善活动提供志愿者服务，依法维护志愿者和志愿者组织的合法权益。

1. 办公室

办公室是本会内部行政管理岗位志愿者的管理部门。主要职责是：

1.负责本会内部各部门所需志愿者岗位的指导、审核和确认；

2. 负责本会内部各部门所需志愿者的招募、组织管理与协调工作；

3. 负责本会内部各部门志愿者的相关费用审核；

4. 负责与项目发展与客户服务部对接，建立和管理内部管理岗位志愿者档案和信息库。

1. （申请志愿者条件）

根据民政部《志愿者组织基本规范》，志愿者应满足下列要求：

1.具备相应民事行为能力以及与其从事的志愿服务相适应的知识、技能和身体条件等；不具有完全民事行为能力人，在其监护人陪同下或者经其监护人同意，可以参加与其年龄、技能、体力和智力状况相适应的志愿服务活动；

2.具有从事志愿服务相适应的身体条件。

1. （招募使用）

1.相关部门根据工作需要，向项目部提出志愿者服务岗位需求申请，说明服务的目的、内容、期限、人数、要求及其他必要事项。

2.项目部通过上海志愿者网系统招募志愿者。

3.与招募的志愿者或志愿者团队联系。

4.对于重大活动可根据需要签订协议，可以根据自身条件和实际需要，为志愿者办理相应的人身保险。

5.根据所开展志愿服务活动的需要，通过集中辅导、座谈交流、案例分析等方式对志愿者进行相关知识、技能等培训。

6.项目部对志愿者参加志愿服务活动的情况进行记录，并可以根据志愿者的要求，就其参加志愿服务活动的情况出具有关的证明材料。并对服务项目、服务投诉、评价与改进进行管理。

7.本会组织应对突发事件的志愿服务活动时，接受有关政府设立的应急指挥机构的统一指挥、协调。

8.本会开展志愿服务活动，可以使用经批准的本会志愿服务标志。

1. （书面协议）

根据规定安排志愿者参与志愿服务活动，应当与志愿者的年龄、知识、技能和身体状况相适应；安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前，应当就志愿服务的主要内容协商一致并为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。有下列情形之一的，宜签订志愿服务书面协议：

1.对志愿者人身安全、身心健康等有较高风险的；

2.需志愿者连续提供一个月以上专职服务的；

3.为大型社会活动提供志愿服务的；

4.组织志愿者在本市行政区域以外开展志愿服务活动的；

5.志愿服务活动涉及境外人员的；

6.志愿者和志愿服务对象任何一方要求签订书面协议的。

1. （经费管理）

本会的志愿者服务经费管理根据志愿者参加活动情况分别纳入项目费用、筹资费用或管理费用，使用情况应当接受相关检查、审计、评估。

志愿者人身意外伤害保险和交通、误餐补贴等志愿者活动支出，不得挪作他用。

1. （记录和评估）

按照民政部《志愿服务记录办法》，本会项目部按年度汇总《本会使用志愿者服务时间登记表》，对志愿者的服务内容、服务时间、服务项目、服务投诉、评价与改进等实施记录。

建立志愿者服务时间累计和绩效评价制度，对长期开展志愿服务且服务效果较好的志愿者，给予相关荣誉表彰或物质奖励。

1. （保密和信息公布）

1.本会需确保志愿者的个人资料保密。

2.本会应当及时向社会公开志愿者服务活动信息。

3.志愿者活动经费来源和使用情况应当向社会公开，并接受政府有关部门、捐赠人、资助者、志愿者的监督。

1. （志愿者服务终止）

按照志愿者服务协议，志愿者完成志愿服务内容，志愿与本会的服务终止。

**第五章 志愿者的权力和义务**

1. （权力）

志愿者享受以下权力：

1.根据自己的意愿和时间、能力等条件，选择参加志愿服务活动；

2.获得本会提供的与服务相关的信息和培训；

3.获得从事志愿服务的必需条件和必要保障；

4.优先获得志愿者组织和其他志愿者提供的服务；

5.对志愿服务工作提出意见和建议；

6.相关法律、法规、政策所赋予的权利；

7.可申请取消注册志愿者身份。

1. （义务）

根据相关规定，志愿者拥有以下义务：

1.接受本会的指导和安排，履行服务承诺，完成相应的任务；

2.保护在志愿服务活动过程中获悉机构信息和他人隐私、尊重接受者的意愿和人格、自觉维护服务对象的合法权益；

3.保守在志愿者服务活动中获悉的依法受保护的秘密；

4.正确使用本会标识，妥善保管志愿者证；

5.履行志愿服务协议，自觉维护本会和志愿者的形象；

6.不得以志愿者身份从事营利或与志愿服务活动宗旨、目的不符的活动；

7.不能继续从事慈善志愿者服务活动时，及时告知本会。