

# 广东省“南粤春雨”公共法律服务志愿者总队佛山支队社会志愿者分队服务指南

## 一、项目背景

为贯彻落实省、市关于构建公共法律服务体系的总体要求，推动公共法律服务志愿者队伍建设，佛山市司法局根据《关于构建公共法律服务体系推进基层社会治理法治化的实施方案》(佛办发[2014]10号)，通过购买社会服务的方式，委托佛山市志愿者联合会及佛山市禅城区禅青社会工作服务中心成立广东省“南粤春雨”公共法律服务志愿者总队佛山支队社会志愿者分队。通过“社工+志愿者”联动模式，积极引导社会力量参与公共法律服务，培育和壮大公共法律志愿服务主体，建成政府主导、覆盖城乡、多方参与、优质便捷、可持续的基本公共法律服务体系。

## 二、基本内容

### (一) 服务主体

公共法律服务是政府公共服务职能在司法行政机关的具体体现，其服务主体主要包括三大类：一是政府部门，主要是指各级司法行政机关；二是法律服务机构，主要包括律师事务所、基层法律服务所、法律援助中心、公证处、司法鉴定所等；三是其他具有公益法律服务能力的组织及个人，

主要包括大专院校以及具有法律知识的公益服务志愿者。

此外，“南粤春雨”公共法律服务项目的服务主体还包括专职社工及社工督导，以便与已有的服务主体进行联动，为群众提供更高质量的公共法律服务。

## **（二）服务对象**

佛山市内各区、镇街、村居的群众。

## **（三）服务内容**

志愿者的服务内容分为三方面：公共法律服务三级平台值班、开展普法宣传活动以及开展法律讲座进家综活动。

## **（四）服务领域**

公共法律服务的领域包括：法制宣传、法律服务、人民调解、法律援助、社区矫正与安置帮教等法律服务资源，将普法宣传、律师、公证、基层法律服务工作、司法鉴定、人民调解等纳入到公共法律服务体系中，形成一个由市到市（县）区再到乡镇（街道）直至村（社区）的法律服务辐射网络，实现便捷高效的新型法律服务模式。

# **三、工作指引**

## **（一） 工作流程**

### **1. 三级平台值班工作**

佛山市志愿者联合会与专职调解员沟通及了解工作所需以按需派志愿者到公共法律服务三级平台值班。志愿者在

三级平台完成值班登记后由专职调解员安排具体工作。志愿者值班期间接待来访人员并解答相关内容，填写值班登记表。服务结束后专职调解员填写服务反馈表。服务时数由专职调解员核实后经佛山市志愿者联合会录入志愿者档案。

## **2. 普法宣传活动**

结合 12.5 国际志愿者日和 3.5 学雷锋日两个志愿服务日，佛山市志愿者联合会安排志愿者到佛山市内公共场所设摊派发普法宣传材料，开展义务法制宣传，提供法律咨询服务。活动结束后活动负责人做好志愿者服务时数登记及服务反馈表。服务时数由活动负责人核实后经佛山市志愿者联合会录入志愿者档案。

## **3. 法律讲座进家综活动**

结合社区居民在土地产权、劳动纠纷、财产继承、预防诈骗等方面的法律知识需求，佛山市志愿者联合会安排志愿者进入社区，通过讲座方式向社区居民讲解法律知识，使居民学会运用法律知识维护自身合法权益。活动结束后活动负责人做好志愿者服务时数登记及服务反馈表。服务时数由活动负责人核实后经佛山市志愿者联合会录入志愿者档案。

## **(二) 服务落实**

不断增加区内、镇街、村居公共法律服务点，每月根据市志愿者联合会安排定时定点服务，为有需要之市民提供法律咨询解答，同时应保证志愿服务质量。

### **(三) 服务监管**

市司法局对服务队年度工作指标完成情况及完成质量进行综合评估。社工机构配置督导指导社工工作。社工及专职调解员对志愿者进行服务监督。

### **(四) 服务评估与反馈**

志愿者需在每次服务完成后填写相关登记表，记录服务内容及接待人数。专职调解员或活动负责人需在每次服务完成后填写服务反馈表，记录服务总体情况、突发情况及服务对象的评价或建议。市志愿者联合会需定期将上述两份表收集存档，及时回应服务对象的意见并接受其质询。

### **(五) 服务队补贴**

市志愿者联合会根据志愿者值班或参与活动的次数及质量，给予一定额度的误餐费和交通补贴。

补贴将定期发放，先由专职调解员统一领取，后由专职调解员通知相关法律服务机构领取并通过机构发放至志愿者个人。

### **(六) 服务培训**

参与该项目的志愿者需要接受志愿服务基本守则、技巧以及专业能力的培训，以使服务队能保持统一的志愿服务形象以及高质量的公共法律服务。

#### **1. 基本守则**

明确志愿服务项目宗旨及服务对象需求，协调各方期

望，厘定具体服务目的。坚守志愿服务工作岗位，对工作富有责任心及恒心，保持认真的态度。主动学习志愿服务的相关知识，积极发挥个人所长投入到志愿服务工作中。积极提供建设性建议或意见，为志愿服务工作的不断完善作贡献。

## **2. 服务技巧**

总体要求主动礼貌接待，耐心详尽解答。服务提供期间如非必要不做私人事，如有需要应先向服务对象说明。

服务提供期间应准备好纸笔，可在服务对象陈述时作适当记录，或可写下相关信息供服务对象参考，以显示服务队专业、细心的服务态度。耐心、细心聆听并适当给予眼神或身体上的简单回应，设身处地考虑服务对象遇到的难题，解答时语速切勿过快，不能表现出厌烦情绪。

## **3. 专业能力**

服务队成员应在空余时间熟习法律条文及案例，巩固并提升个人专业能力，以保证提供高质高效的公共法律服务。

### **(七) 服务表彰**

根据各服务机构志愿者服务时数记录及评估结果，对服务时数多且服务评价高的志愿者及其所属机构进行表彰。

## **四、工作制度**

### **(一) 服务队章程**

项目志愿者开展志愿服务应遵循《广东省“南粤春雨”

公共法律服务志愿者总队佛山支队社会志愿者分队章程》。

## **(二) 监督与考核**

市司法局对服务队年度工作指标完成情况及质量进行监督与考核。

机构配置社工督导指导社工工作，对社工开展技能培训，给予工作指导及建议，监督和考核探视指标完成进度、质量，并将考核情况纳入社工工资绩效范畴。

社工对志愿者进行考勤、探视、资料提交审查等监督。

## **(三) 沟通与交流**

市志愿者联合会、禅青社会工作服务中心与团市委、市司法局定期举行联席工作会议，共同协商推进公共法律服务队伍建设，交流、通报工作情况，商讨工作计划，明确职责。

各方通过新媒体技术应用，建立多层面的沟通渠道，以多种社交网络平台实现在线考勤监督、动态信息发布、交流与互动等功能，建立紧密的沟通联络关系。

各法律服务机构设置各自联系人，以便日常工作沟通及信息传达。

## **(四) 项目宣传**

服务队成员有义务熟知“南粤春雨”项目简介并在服务开展过程中向服务对象宣传。

各方利用新媒体技术及时对项目开展状况进行宣传。佛山市志愿者联合会在日常宣传中向公众提供所有服务计划

成员的联系方式，便于公众日常咨询。

广东省“南粤春雨”公共法律服务志愿者总队佛山支队

社会志愿者分队

二〇一五年八月二十日