



# 深圳市南山区志愿者联合会督导组

## 南山区志愿者联合会督导组管理办法

### (2024年修订版)

#### 成立背景

为更好地发扬志愿者精神，维护志愿者形象，正确引导南山区志愿者联合会各组别、协会、团体开展志愿服务活动，及时发现并协助解决志愿服务中出现的问题，发掘优秀志愿者组织、志愿者服务项目及志愿者骨干。2017年3月14日，经南山区志愿者联合会理事会表决通过，并报南山团区委批准，同意成立南山区志愿者联合会督导组（以下简称：督导组）。

#### 组织性质

督导组为独立直属组织，其上级主管部门为南山区志愿者联合会理事会，并接受南山区志愿者联合会秘书处指导，为志愿者联合会各组别、协会、团体提供指导和监督服务，并独立行使监督权。

#### 服务原则

督导组严格坚持“公平、公正、公开”及“引导为主、监督为辅”的原则，在南山区志愿者联合会理事会领导下开展服务工作，并接受区志愿者联合会理事会领导和秘书处的日常管理。

#### 组织机构

督导组设置组长一名，实行组长责任制。组长人选经南山区志愿



# 深圳市南山区志愿者联合会督导组

者联合会秘书处提名，报请南山区志愿者联合会理事会审批任命。

督导组副组长 2-3 名人选，由组长提名或督导组内选拔后，上报南山区志愿者联合会秘书处和理事会审批并备案。

督导组组员由固定志愿者和弹性志愿者组成。固定志愿者由各直属组推荐经由督导组选拔并报秘书处、理事会审批，确认成为督导组组员；弹性志愿者邀请政府部门党员、社会机构中高层、人大代表、政协委员等外部第三方成员或南山区志愿者联合会理事会成员参与项目的督导服务。

督导组固定志愿者组员从各组别、团体中推荐选拔 3-6 名优秀志愿者，其必须是南山区注册志愿者，登记服务满二年以上，近两年南山辖内累计志愿服务时间不少于 100 小时；且有效志愿者服务时长在 1000 小时以上，经督导组确认合格，可成为督导正式组员，可参加督导组的日常活动，固定志愿者组员总人数规模约 55-60 人。

督导组组员必须热爱公益事业，认同志愿服务文化，自觉遵守南山区志愿者联合会相关的管理条例和行为规范，年龄要求 25-65 岁，能力突出表现优秀者可适当放宽年龄。

符合以下情况之一的志愿者，可以优先进入督导组：

- 一、深圳市“百优志愿者”或“南山好人”等荣誉获得者；
- 二、各组织、团体的前任组长或会长及现任的副组长或副会长；
- 三、南山区志愿者队伍中优秀的共产党员或其他党派组织者；
- 四、有较强的组织协调和管理能力，能独立策划开展多形式的志愿服务活动；

五、由区志愿者联合会秘书处和理事会推荐的资深志愿者骨干。

弹性志愿者是在特殊情况下，邀请政府部门党员、社会机构中高



# 深圳市南山区志愿者联合会督导组

层、人大代表、政协委员等外部第三方成员或南山区志愿者联合会理事会成员临时成为督导组员，负责完成一个项目或临时的督导工作。

督导组骨干志愿者原则上是在区各直属服务组、团体中推荐选拔级别在副组长或副会长以上之志愿者，作为督导骨干志愿者候选人，并经过督导服务过程的观察考核后，可成为督导组骨干。

## 服务职责

一、对南山区志愿者联合会各组别、协会、团体的管理模式、志愿者服务流程、服务规范给出督导建议，对志愿服务活动的效果进行跟踪评估。

二、对南山区志愿者联合会组织的大型活动进行督导，对志愿者各服务组别、团体在服务中所涉及的社会捐款、捐物发放事宜及流程等具体信息及时上报区志愿者联合会秘书处和理事会，对其使用情况进行监督，在完成活动后进行记录审核并公开公布。

三、受理南山区志愿者联合会各组别、协会、团体志愿者对志愿服务工作不合规情况进行的举报和投诉。督导组对举报和投诉情况进行调查、评议、提出初步处理意见或建议，并上报区志愿者联合会秘书处和理事会审议；对志愿者个人的不当行为进行指导，督促其改正，对典型事例根据实际情况进行上报和通报。

四、对市民投诉和媒体曝光的志愿者服务相关负面信息，第一时间上报区志愿者联合会秘书处和理事会，协同进行核实和及时处理。

五、督导南山区志愿者在星级、评优、奖项和证书方面的审核和



## 深圳市南山区志愿者联合会督导组

认证工作，发掘优秀项目和个人，组织评议，出具规范的督导意见给区志愿者联合会秘书处和理事会，并拥有一票否决权。

六、加强督导组组员培训体系的建设，将志愿者形象和礼仪等重点问题纳入常规的督导工作范围，制定并更新相关培训相关课件，将相关规则 and 规定转化为督导组可执行的内容。

七、积极推动志愿服务领域各个组别、团体达成共识，将更多权责赋能给督导组。以更好地发挥其作用，同时积极配合南山区志愿者联合会理事会、秘书处交办的其他事项。

八、督导组始终对南山区志愿者联合会理事会和秘书处负责；对南山区各组别、协会、团体负责；对南山区广大志愿者负责，定期书面汇报和通报督导的工作情况。

### 年度考核及退出机制

一、督导组采用集体督导的形式，每次督导应由多人组成团队，佩戴督导工作证件。督导工作证件有效期五年，督导组每年对督导员进行考核，对督导证进行年审。

二、督导组组员坚持自愿原则，如在任期未满的情况下，因不可抗力因素，个人原因不能再担任督导组组员的，由其本人向督导组提交书面申请，经报请秘书处批准备案后，交回督导证件，尊重其选择辞去督导组组员的职务；

三、督导组组员在任期内有下列情形之一的，督导组报秘书处和理事会，等审批通过后予以免职：



# 深圳市南山区志愿者联合会督导组

- (一) 有违反国家法律法规行为的；
- (二) 因健康原因不能履行组员职责的；
- (三) 年度考核成绩不称职的；
- (四) 存在损害志愿者组织形象和志愿者形象行为的；
- (五) 未向督导组提出申请主动离职的；
- (六) 超过6个月时间未履行督导组组员职责的；

四、督导组对弹性志愿者每次督导项目进行评估，对督导服务中不能尽职的第三方个别志愿者，将在以后活动中不再邀请。

五、督导组对年度考核、督导证年审、不能尽职的第三方人士等等不合格者，报请南山区志愿者联合会秘书处和理事会审批，建议收回督导证件或不再邀请。

## 权利、义务和注意事项

一、督导组组员有权利参与所负责组别、协会、团体的志愿者服务项目活动，对其志愿者活动开展督导工作。并不定期对各志愿者组织的服务项目的内容、质量、效果等方面进行考核。

二、督导组组员有权利和义务随时随地对所见到的志愿者活动中违反志愿者章程、有损志愿者形象的行为进行劝导和制止，并可根据情形与活动领队沟通纠正，如情况严重，有权利直接上报南山区志愿者联合会秘书处和理事会请求协助处理。

三、督导组组员在督导时应佩戴督导工作证，采用督导组统一的考核表格，每次督导服务须有两名（包括两名）以上组员参与，必须有活动记录、反馈表，并有督导对象的签名。



## 深圳市南山区志愿者联合会督导组

四、督导组组员应定期参加相关的培训，以提高督导的水平及督导的服务质量，发挥督导的监督作用，维护督导的权威性。

### 最终解释权

督导组是志愿服务工作的纪律委员、是问题的发现者、是行为的监督员、是问题整改的推动者、也是整改结果的核实者。督导组以“引导为主、监督为辅”为原则，对南山区志愿服务工作进行精细化服务观察、专业化行为督导，推动志愿服务工作标准化、规范化、专业化发展。

督导组将在南山区志愿者联合会理事会的领导下；在区志联秘书处的指导下；在各组别、团体志愿者的共同努力和见证下；大力弘扬正能量，促进南山志愿精神的传播，促进机构信息公开化发展。

督导组将充当好南山志愿服务发展的“眼睛”，继续做志愿南山、文明南山、美好南山的“守卫者”。

督导组管理办法最终解释权归区志愿者联合会秘书处和理事会。

督导组管理办法上报南山区志愿者联合会秘书处和理事会审批、并报南山团区委批准备案后生效实施。

南山区志愿者联合会督导组

二〇二四年五月三十一日