

贯彻三中全会精神 增强红十字会活力

何校生

党的十八届三中全会提出“激发社会组织活力”,这对历史悠久、组织健全、作用独特的红十字会来说,无疑是一个很好的机遇。如何把握好这一机遇,顺势而上,努力增强红十字会活力,我认为当前和今后一个时期要着力解决好以下几个问题:

一是强化事业自信。缺乏自信就没有动力,动力不足何来活力。“红十字是一面旗帜”,红十字是一项造福人类的崇高事业。当前,红十字会虽然面临这样那样的困难,但这不应该影响红会人的自信。就红十字事业外部环境来看,继去年国务院、浙江省委相继出台《意见》后,今年国家主席习近平先后两次出席红十字会相关活动,并对红十字会工作给予充分肯定,提出了殷切希望。国家有关部门开展打击网上造谣、诽谤等违法活动,通过网络给红十字会抹黑、发难的现象明显减少。十八届三中全会又提出“激发社会组织活力”等有利于红十字会发展的举措。所有这些都表明,红十字事业发展的外部环境正在不断改善,只要我们红十字会人主观努力,坚定事业自信,锐意改革创新,红十字事业必将大有希望,前景光明。

二是强化人才培养。没有人才,活力无从谈起。红会工作具有较强的法律性、政策性和专业性,对工作人员的素质要求较高,既要有人道之心,更要有博爱本领,还要有奉献精神。现在红会系统工作人员队伍存在的最大问题是缺乏专业人才,特别是会策划、会筹资、善执行、善协调的人才更少。解决这个问题,要实行“两条腿走路”方针,一方面,立足现有队伍,加大培训力

度。有计划针对性地选送一批年轻有活力、有潜力的人参加高水平培训,提高他们的专业素养;采取公开选拔、竞争上岗等方式,把人才调整到合适岗位上,充分发挥其作用。另一方面,通过政府购买公益岗位、招聘项目工作人员、扩大选调范围等方式,引进一批人才,吸收新鲜血液,增强队伍活力。

三是强化独特作用。任何一个社会组织,都有其独特的性质、地位和作用,有没有活力,很大程度上取决于这个组织的独特作用发挥得如何。红十字会作为一个以保护人的生命和健康为宗旨,从事人道主义工作的社会救助团体,其独特作用就是体现在应急救援、应急救护、人道救助和生命救助这“四救”上,把“四救”工作做实、做精、做强了,红十字会就有活力。所以,我们红会人在实际工作中,不可盲目贪大求全,乱铺摊子。要集中人力、财力、物力做好该做的事。事实上,“四救”工作还有许多值得加强和改进的地方,距离人民群众特别是最易受损害群体的期盼还有很大差距。对此,我们红会人要有高度的使命感、责任感和紧迫感,通过艰苦踏实的工作,不断提高应急救援能力、应急救护水平、人道救助实力和生命救助效果,满足人民群众不断增长的人道需求,为促进社会和谐发挥独特不可替代的作用。

四是强化群众基础。一项事业、一项运动,没有群众的广泛响应、支持和参与,就不会有生机和活力。红十字运动是群众性的运动,群众是红十字事业发展的基础。增强红十字会活力,就必须动员群众、服务群众、依靠群众。

要加强和改进宣传传播工作,广泛深入传播红十字精神,开展红十字理论研究,组织丰富多彩的博爱文化活动,增强红十字文化软实力,让更多的人认可、理解、接纳红十字。要根据群众诉求期待多样化的要求,有针对性的做好服务工作。对献出爱心的企事业单位和人士,要尊重他们的意愿,公正高效实现他们的爱心善举和愿望;对“三献”志愿者要提供精细化、专业化的服务保障,让他们在捐献后感受到组织和社会的温暖;对公益事业合作方,要加强沟通,平等合作,优势互补,实现共赢;对受灾困难群众,要及时伸出援助之手给予救助,帮助其渡过难关。要大力加强志愿者队伍建设,既要扩大规模,更要注重质量,在保持相对稳定、长期发挥作用上下功夫。

五是强化创新意识。创新是活力的源泉。缺乏创新,工作就没有特色,难以取得成效,事业也很难发展。新时期,红十字会在继承传统的基础上,注重改革创新,许多工作从无到有、从小到大。当下红十字会工作有许多矛盾和困难需要解决,碰到新情况新问题也不少,只有锐意改革创新,迎难而上,才能破解难题,创新发展。特别是三中全会提出“适合由社会组织提供的公共服务和解决的事项,交由社会组织承担。”这为红十字会拓展发展空间、发挥更大作用,提供了很好机遇。我们红会人一定要创新发展理念,创新工作思路,创新方法手段,创造出新的业绩,在加强和创新社会管理、促进社会公正和谐中发挥更独特更显著的作用。

(作者系杭州市红十字会副会长)

会长论坛

彰显人道 促进和谐 努力推动丽水红十字事业实现新跨越

胡美芳

去年7月,国务院制定出台了《关于促进红十字事业发展的意见》(以下简称《国务院意见》)。12月,省委省政府随后制定出台了《关于加快发展红十字事业的意见》(以下简称《省意见》)。两个《意见》的制定出台,为我们指明了红十字事业未来发展的方向,对于保障我省红十字事业发展具有很强的现实意义。今年8月,丽水市红十字会成功召开第三次会员代表大会,选举产生新一届领导班子。新形势、新机遇为新班子提出了新目标、新任务,大会制定的《丽水市红十字事业2013-2017年发展规划》,展现了丽水市红十字会在新的历史起点上推动红十字事业实现跨越发展的新理念、新思路、新办法。

一、增强责任感和使命感,抓住机遇促发展

《国务院意见》对发展红十字事业的重大意义进行了重要阐述,充分说明了红十字事业不是可有可无、不是可轻可重的,而是一项十分重要的人道主义事业,是关系到政府形象、国家形象、民族形象,关系到中国特色社会主义事业能否取得全面胜利的重要事业。

丽水市各级红十字会在贯彻落实《国务院意见》和《省意见》中,应当增强责任感和使命感,找准自己在当地经济社会发展中的位置,认真思考红十字会在服务当地经济社会发展的大局中、在加强和创新社会管理中、在服务民生中,如何更好地发挥政府人道领域助手的积极作用,切实把两个《意见》落实到实际行动中去,全面推进红十字各项工作适应新形势、满足新要求、实现新目标、作出新贡献。

二、弘扬人道精神,进一步扩大红十字会影响力

传播红十字运动基本知识。要积极争取党委政府及宣传部门的重视与支持,把弘扬红十字精神、宣传红十字法律法规和红十字运动基本知识、传播国际人道法,与建设社会主义核心价值观体系、传承民族优秀传统文化,与各类文明创建和创先争优活动有机结合起来,把红十字文化的宣传传播纳入各地精神文明建设范畴。

宣传先进人物和感人事迹,传播社会正能量。要继续加强与新闻媒体的合作,通过电视、报纸、网络、电台等渠道,加大正面宣传力度,积极营造大宣传的氛围,通过一个个吸引人、打动人、感召人的典型,推动红十字学形象的提升。同时,建立健全先进人物、感人事迹的表彰奖励机制,在全社会播扬“人道、博爱、奉献”精神,弘扬正气,传播红十字正能量。

以活动促宣传,以宣传推工作。精心策划红十字博爱送万家、世界红十字日、世界急救日等主题活动,寓文化传播于筹资募捐、救灾救助、救护培训等各项日常工作之中,以活动促宣传,以宣传推工作,持续扩大红十字会的社会影响力。

三、加强救援救助实力,进一步凸显红十字会反应力

建立和完善应急反应机制,完善市县红十字会分级救灾管理体系。建立快速高效的应急响应机制,主动争取纳入政府灾害应急响应体系,积极参与各类自然灾害和突发事件的紧急救援和处置。加强红十字备灾救灾网络建设,市主要积极创造条件,逐步建立红十字备灾救灾物资储备库(中心)和紧急救援备用资金。依托志愿者服务队,建立赈灾救济、心理干预、户外救援等救援队伍,提高专业化救援能力,扎实推进应急救援工作。

建立急救培训的长效机制。坚持“公益主导、分级负责、讲求质量、部门协作”的原则,不断深化急救培训培训工作,使之成为当地政府的民生工程。探索政府出资购买服务与受益人群有偿服务相结合的培训模式,扎实推进重点行业、重点人群的培训工作。加强救护师资队伍建设和建立规范化培训基地。推进救护知识进企业、进机关、进学校、进社区、进农村,大力开展现场救护培训,普及救护知识和技能,切实提高群众的自救互救意识和能力。通过持续努力,加快建立起具有红十字

字特点、针对不同对象开展不同内容分级培训、比较科学完备的急救培训体系,打响红十字会急救培训品牌。

以品牌建设为目标,项目筹资为载体,增强救助实力。联合有关部门,深入开展红十字助医、助困、助老、助残、助孤、助学活动,推进实施一批民生实事项目。以社会服务、救护培训、募捐救助等人道主义行动为主要内容,不断拓展红十字人道救助领域的广度和深度。深入推进“博爱送万家”、“亲情帮扶基金”、“母婴平安项目”等救助项目实施,持续扩大红十字特色救助品牌影响力。

四、保护生命健康,进一步拓展红十字会服务力

依法参与无偿献血的宣传推动和表彰奖励工作,推进无偿献血事业。加强宣传动员,加强与献血管理和采供血机构的沟通、协调,方便志愿者登记采样入库,不断壮大造血干细胞捐献志愿者队伍。

认真组织开展人体器官(遗体、组织)捐献工作,加大宣传力度,规范登记流程,做好动员服务、依法捐献工作,全面推进人体器官(遗体、组织)捐献事业发展。

五、注重规范管理,进一步提升红十字会公信力

健全完善管理制度,落实岗位目标责任制,加强工作评估和考核。进一步健全完善理事会集体领导、专职工作人员分级管理、分工负责的红十字会领导制度和工作制度。建立健全岗位目标责任制,细化明确岗位工作目标和职责要求,切实加强工作评估和考核。健全完善各项业务工作制度,规范工作流程。认真抓好各项制度的执行和落实,强化各级红十字会机关的规范化管理。

执行信息公开制度,做到“两公开、两透明”。依照有关政策法规,充分尊重捐赠者的意愿,严格工作程序,切实加强红十字会对接收的各类捐赠款物的使用管理。接收救灾款物做到手续完备、专账管理、专人负责、账款相符、账目清楚,并向捐赠人出具合法统一的票据。完善社会捐赠信息公开制度,做到资金募集、财务管理、招标采购、分配使用等信息公开透明,切实保障捐赠人和社会公众的知情权、监督权。

加快完善法律监督、政府监督、社会监督、自我监督相结合的综合性监督体系。按照《中华人民共和国红十字会法》的有关规定,建立健全红十字会经费审查监督制度。监察、审计部门要加强红十字会的监察、审计。红十字会要建立社会监督委员会,对捐赠款物的管理、使用情况进行监督;建立绩效考评和问责机制,加快完善法律监督、政府监督、社会监督、自我监督相结合的综合性监督体系。

六、加强队伍建设,进一步提升红十字会执行力

加强红十字基层组织建设。在乡镇(街道)、社区、企事业单位、学校、医疗机构和其他社会组织中建立红十字基层组织。市级建立高校工作委员会。积极引导红十字基层组织开展内容丰富、形式多样的、针对性强的活动。积极发展红十字会员和团体会员单位,初步建立起横向到边、纵向到底、遍及城乡的红十字基层组织网络。

拓展红十字志愿服务。市县建立红十字志愿者工作委员会,联合有关社会组织及志愿者团体,加快组建红十字志愿服务队伍,建立完善按专业、分领域的志愿服务体系。加强志愿者招募、注册、管理和培训,规范志愿者的管理。广泛深入开展各类志愿服务活动,精心打造具有丽水特色的红十字志愿服务品牌。

深入推进能力建设。加强红十字会干部的理论和业务学习培训,把红十字会建设成为学习型、服务型、创新型团队,培养一支爱岗敬业、乐于奉献、勇于开拓、精通业务、廉洁奉公、会做群众工作的高素质干部队伍,为推动五年规划工作的落实、促进丽水市红十字事业又好又快发展提供坚强有力的人才保证。

(作者系丽水市红十字会副会长)

从捐献遭拒,谈增强服务意识改进工作作风

郝如一

近日,国内一些媒体接连曝光两起针对红会的舆论危机事件,不仅让两个涉事城市的红会陷入被动,其引发的负面舆论还波及到全国红会系统。

其实事情的经过都不复杂,说白了就是当两位爱心人士分别向当地红会表达捐献遗体和捐献骨髓意愿时,遭遇说“不”:一个对重病卧床的捐献遗体报名者说无法上门服务;一个对捐献骨髓报名者说,今年已无指标明年3月请早。结果,一前一后发生的两件向红会献爱心遭拒的事情,也一先一后被曝光于网络,进而引发各路媒体关注和报道。于是,网民们又激动起来,有人甚至“紧密联系”当年郭美美引发的网络事件,不问青红皂白又把红会臭骂一通。所幸当事红会应对危机还算得力,认错道歉、沟通解释、改进服务,较快地平息了舆论风波,没有导致持续发酵。

这两件事情在红会内部也引起广泛讨论,对涉事红会有报以同情的、有表示遗憾的,有批评叹息的,有支招相助的,也有人指称可能是诋毁红会的又一场“舆论围剿”,甚至有人以“阴谋论”的心态揣度这是捐献者为博取社会同情获得公众捐款而策划的一场悲情炒作。

然而,在我这个“老红会”看来,第一,我们与其埋怨社会不理解,不如加强沟通宣传,让社会多了解;我们与其抱怨他人在诋毁,不如自省工作失误,让自己莫抵触。第二,如果这事又是谣言,那我们当须迎头痛击;如果这事有些夸大,那我们据实加以澄清;如果这事基本属实,那我们真诚认错道歉。第三,化解舆论危机后,我们应该进行认真深刻的反思——看问题出在哪个环节,产生的根源是什么,如何从思想意识到规章制度上切实加以改进。

现在的真实情况是:基本属实,已经道歉。关于改进,愚之浅见如下:两件事情的出错都在整个服务链条的第一环节,即接听报名电话的窗口环节上,拒绝了爱心人士捐赠意向。究其根源,还是缺乏服务意识,而且表现得

有些冷漠生硬。这种表现在当下中国服务行业固然比比皆是,但发生在红会这样的机构,社会往往更不能原谅,我们内部也更不能容忍。因为我们是一个处于社会道德制高点上的人道主义团体,社会对我们必然“高看一眼”。何况我们还没有走出两年前郭美美事件阴影,任何闪失引起风吹草动都可能让我们陷入舆论危机。所以我们在提供服务时不仅要态度和气、优质高效,还要带上三分“小心翼翼”。

以笔者长期供职于红会的体会,红十字人道主义救助团体也具有很强的服务业社会属性。尤其是在“三救”、“三献”等核心业务上,我们的服务对象决定了我们必须强化服务意识,热心服务灾(难)民、贫(病)民、爱心市民“三民”。既然我们服务的是这三种特定对象,就决定了我们必须充分尊重他们的人格,呵护他们的爱心,表达关心关爱、敬重敬仰之情,根据相关规定与可能去运作,即使不能满足其全部需求,也要报以同情,加以解释,取得理解。万不可简单,更不能粗暴。否则,搞不好就会闹出负面的舆论风波。凡是前来红会或电话表达捐款、捐物、捐血、捐髓、捐遗体、捐器官意向的爱心人士,都应受到热情接待,尽可能帮助他们圆了献爱心的好梦。假设我们以人手不足无法提供上门服务为由,要求重病在床的遗体捐献报名者必须亲自前来红会办理手续,那我们遭受社会质疑与诟病的程度,绝对不比银行以执行制度为由,要求重病在床的老人必须亲自前来取钱好到哪去,或许更招“骂”,因为捐遗体毕竟是一项高尚的爱心举动。总之,我们对待“三民”,不可歧视求助者,不可怠慢捐献者;既不能笑贫,也不能仇富。这就是红会奉行人道主义的真谛所在。

强化服务意识,要紧密结合当前正在开展的群众路线教育实践活动,切实转变工作作风。首先,应当重视对全体红会人的爱岗敬业教育。进行国际人道法和红十字运动基本知识培训,懂得红会是咋回事、啥历史、干些啥、咋干好,解决“为什么”和“怎么样”

干红会事业的问题。其次是职业道德教育常态化。懂得尊重尊重服务对象,解决“门难进脸难看”和态度“生、冷、硬”的问题。再次,建立健全各项服务工作的规章制度和服务流程。并确保严格实施,违者必究,对说“不”者要“零容忍”。四是针对红会工作专业性强的特点,对红会公职人员和相关志愿者加强专业化训练,解决服务质量的问题。五是充分运用现代信息技术手段提供高效便捷服务,解决服务效率的问题。

大凡上世纪八九十年代的“老红会”都有一个共同体会,做好红会工作必须“三情”投入。那就是投身于伟大崇高的红十字人道主义事业要充满激情;从事红十字会工作要高涨热情;对待服务对象应不分城乡、贫富、身份、地位、性别、种族等等不同,都要体现感情。可以说,“三情”投入程度是我们服务意识增强的衡量标准。一个“三情”淡漠的红会人却自称具有很强的服务意识,那绝对无法想象。

就在本文行将收笔时,读到《中国红十字报》的报道说,华建敏会长在浙江调研视察红会工作时,高屋建瓴又语重心长地寄语浙江暨全国红会同仁:“要怀有强烈的改革创新意识和扎根基层、服务群众的意识,坚定道路自信,努力把红会办成动员社会爱心资源和志愿服务的平台,推动红十字事业健康发展”。华会长还赞扬浙江红会系统:“有一支好的队伍,红会工作者和志愿者精神状态好,尽管工作辛苦、待遇清苦,有时还遭遇误解而常常‘心苦’,但大家依然有热情、有激情、不屈不挠、无怨无悔。”学习体会华会长的这段话,笔者觉得:各地红会只有在自身建设中切实增强改革创新、扎根基层和服务群众的意识,才能在打造核心业务的过程中也把自己打造成高规格、全天候的服务型NGO,成为不辱人道使命,具有国际视野,为弱势群体提供优质服务且公信力强大的专业性服务团体。

(作者系苏州市红十字会原专职副会长)