

# 民政部文件

民发〔2018〕115号

---

## 民政部关于印发《“互联网+社会组织 (社会工作、志愿服务)”行动方案 (2018-2020年)》的通知

各省、自治区、直辖市民政厅(局),各计划单列市民政局,新疆生产建设兵团民政局:

为贯彻落实党中央、国务院关于建设网络强国、深化“互联网+政务服务”等重大决策部署,推动“互联网+”在社会组织、社会工作、志愿服务、慈善募捐等领域健康发展,按照《“互联网+民政服务”行动计划》(民发〔2018〕60号)相关要求,我部制定了《“互联网+社会组织(社会工作、志愿服务)”行动方

案（2018-2020年）》。现印发你们，请认真贯彻落实。



# “互联网+社会组织（社会工作、志愿服务）” 行动方案（2018-2020年）

依托“互联网+”，促进社会组织、专业社会工作、志愿服务健康有序发展，是打造共建共治共享社会治理格局的重要方式，也是践行“民政为民、民政爱民”工作理念、增进人民福祉的重要抓手。党的十八大以来，各级民政部门主动作为，积极运用互联网技术和信息化手段推动社会组织、专业社会工作、志愿服务以及慈善募捐等事业发展，取得了积极成效，但依然面临信息化基础薄弱、信息公开不广泛、互联网服务不充分等问题。当前，运用“互联网+”为广大人民群众服务的任务很紧、场景很广、创新很快、潜力很大，需要各级社会组织登记管理机构加快行动、主动作为，着力在未来三年（2018-2020年）将《“互联网+民政服务”行动计划》的相关任务部署贯彻落实到位。

## 一、基本原则

高举中国特色社会主义伟大旗帜，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，按照党中央、国务院关于数字中国、网络强国和智慧社会的战略部署，牢固树立“民政为民、民政爱民”工作理念，加快推进互联网、大数据、人工智能与社会组织、专业社会工作、志愿服务、慈善募捐等工作深度融合，推动政务服务

流程优化再造，提升公共服务供给能力和人民群众满意度。

——坚持统筹布局。强化“一盘棋”思想，服从大局安排，聚焦《“互联网+民政服务”行动计划》的目标和重点，落实具体工作任务，深化部门合作、上下协同、纵横联动。

——坚持用户导向。以群众的办事需求、社会组织的发展需求、社会力量的参与需求、行政机关的监管需求为着眼点，加快信息化建设步伐，优化办事流程，改善用户体验，推动信息惠民。

——坚持改革创新。落实“放管服”改革要求，推动技术创新和流程再造，广泛运用互联网治理手段、大数据辅助决策，完善寓管理于服务的动态监管体系，与时俱进提升政务服务效能。

——坚持融合发展。加强数据有序共享，推进政务数据、行业数据、社会数据等汇聚融合、合理利用，推动社会组织依托互联网更好发挥作用，增强社会治理、公共服务的精准性和有效性。

## 二、推动“互联网+社会组织治理”

### （一）主要举措。

1.优化社会组织网上办事服务。把握社会组织登记管理制度改革要求，贯彻落实“放管服”任务部署，统筹推进、条块结合、上下联动，推动相关办事事项线上“一网通办”、线下“只进一扇门”、现场办理“最多跑一次”，协同建设网上办事大厅，完善分类服务指南，优化网上服务流程，开发友好服务界面，加强移动终端服务及信息推送，推动社会组织登记、年检/年报、评估、

公开募捐资格管理等业务网上办理，努力让群众少跑腿、让信息化多跑路。配合法规修订与制度实施，加强登记管理机关信息化条件配备、互联网应用能力建设，健全网上受理、网上审批、网上反馈、网上监管工作机制，推动移动办公、无纸化作业、电子档案管理，着力提升登记管理效能和为民办事服务水平。

2.推动社会组织法人库及相关信息系统建设。按照国家发展改革委批复的全国社会组织登记管理“一库、一网、一平台”的技术方案，兼顾国家、省、市三级互联的网上政务服务平台体系整合，推动社会组织法人库建设（含行政审批、综合监管、信用管理、执法监察等信息系统开发与升级），为民政部全流程一体化网上政务服务平台提供业务支撑。指导各地因地制宜、小步快跑、迭代开发，增强工作灵活性，夯实“互联网+”基础。推动有需求的地方使用部本级业务办公平台，支撑各级工作人员依托同一平台交流业务、答疑解惑。加快制定社会组织元数据标准、数据质量管理标准及相关信息系统接口标准，推动不同层级、部门信息系统之间数据融通、信息互通，协力打破“信息孤岛”。

3.推动社会组织数据管理和数据共享。加强社会组织数据质量管理，规范数据存储、交换与利用，对增量数据逐级汇总、实时更新，对存量数据系统排查、分级完善，提升全国社会组织登记数据的精准性、规范性、系统性；条件成熟时，通过购买服务等形式，委托专业机构，组建专门团队，开展全国数据日常监测、

精细管理、及时纠错。依托全国社会信用体系建设联席会议机制、民政政务信息资源共享管理机制，推动社会组织信用信息平台建设，通过民政统一数据共享交换平台与网信、发展改革、教育、公安、司法、人力资源和社会保障、人民银行、税务、市场监管等部门实现数据共享，依法依规交换、分享和利用社会组织数据资源及相关法人、自然人信用信息。探索采用监控大屏、数据地图、关系网络、智能语音提醒等展现方式进行大数据挖掘与分析，支撑宏观决策、日常监管、风险预警和社会信用体系建设。

4.推动社会组织信息网上公开与公众查询。以公众需求为导向，依托民政门户网站及相关公共服务平台开展信息公开，优化全国社会组织数据统一查询服务，实现社会组织基本信息、年检/年报信息、信用信息、行政许可与处罚信息等数据一网通查。发挥传统媒体、新兴媒体各自优势，面向社会开放依法可公开的社会组织数据资源，支持互联网门户网站、新媒体平台提供多样化、个性化社会组织查询服务，方便公众随时随地获取信息。加强移动端信息公开服务，推动“中国社会组织动态”政务微信建设，鼓励地方民政部门开展社会组织“两微一端”（微博、微信、移动客户端）等新媒体建设，拓宽与网络媒体合作渠道，扩大面向基层群众的正能量传播，提升社会组织的知晓度与公信力。

5.运用互联网手段实施社会组织执法监察。加强社会组织网络舆情监测，跟踪社会组织网上活动信息，对潜在风险点早发

现、早通报、早处置。发挥互联网信息传播优势，及时曝光非法社会组织名单及社会组织违法违规行为。完善社会组织网上投诉举报机制，实现举报信息和社会组织执法监察系统自动对接。运用大数据技术筛查互联网上非法社会组织信息，为打击非法社会组织提供具体线索。打通与国内主流搜索引擎、新媒体服务商的数据接口，在搜索结果、服务列表中标识合法社会组织信息，拦截屏蔽非法社会组织信息，切实维护和保障广大人民群众合法权益。

6.引导社会组织提升信息化服务能力和互联网传播水平。鼓励社会组织适应信息化要求、强化互联网思维，自觉学网、知网、用网。引导社会组织加强网站、自媒体建设，推广使用便捷易操作的管理软件、手机APP、微信小程序，推动工作方式从线下为主向线上线下融合转变。引导社会组织遵守《互联网新闻信息服务管理规定》，把握网络传播分众化、差异化特点，加强社会组织新闻发言人制度建设，积极稳妥运用互联网和新媒体发声，推动品牌建设与传播。鼓励社会组织利用互联网平台的协同优势，积极参与网络公益、网络扶贫，不断拓展服务项目，增强资源筹措能力，实现社会组织服务与社会需求有效对接。搭建社会组织与互联网企业对话和会商的渠道，为社会组织在相关互联网平台开设账户、开展宣传、开通服务提供便利，增强社会组织运用互联网优质资源开展活动的的能力，激发社会组织创新发展的活力，

推动社会组织更好服务国家、服务社会、服务群众、服务行业。

## （二）进度安排。

2018年，启动全国社会组织法人库建设并出台相关管理制度，基本完成信用管理、执法监察等信息系统（一期）面向地方的部署使用，初步完成社会组织统一用户办公平台、登记管理知识库、离任审计管理模块的开发部署，实现社会组织登记证书基于二维码技术的法人基本信息加载，签订并启动实施与相关互联网企业、互联网平台的合作备忘录，实现互联网搜索引擎直接查询全国社会组织信息，推动社会组织信息共享共用。

2019年，全面部署使用全国社会组织统一用户办公平台，基本完成数据“一数一源”质量管理，初步完成法人库应用系统定制开发并面向地方部署试运行，推动与地方社会组织信息化系统对接，实现与民政部一体化网上政务平台有效衔接整合与复用；推动手机端移动办公，启用方便实用的微信小程序，形成社会组织自媒体宣传矩阵，切实帮助社会组织赋能。

2020年，完成法人库项目验收及地方部署使用，打通电脑端、手机端兼顾的线上服务流程，推动“一号申请、一网通办”服务延伸基层，实现各级社会组织登记管理机关信息化办公、网络化服务；丰富社会组织大数据监管模式，做到及早预防、主动甄别、关联处置、系统排查、辅助决策，推动形成“互联网+”服务有序开展、社会组织治理智能化的新格局。

### 三、推动“互联网+专业社会工作”

#### (一) 主要举措。

1.推动信息系统建设及信息汇总。建设社会工作信息服务系统，加强数据收集，汇聚服务资源，掌握行业动态，辅助开展从业人员、服务机构的台账管理、就业培训、内部治理、激励惩戒与资讯交流，助力提升社会工作职业化、专业化、规范化水平。

2.推送专业社会工作服务信息。依托互联网平台推送技术及地理信息技术，打造社会工作服务对象与服务提供者之间“零距离、多渠道、精准化”的供需对接机制、服务品质评价模式，扩大专业社会工作服务公众的覆盖面、可及性，让城乡居民能够便捷享受身边的社工服务。

3.推动社会工作大数据分析运用。基于大数据分析和互联网传播，展示具有中国特色、契合本土需求的社会工作服务项目，推广方法专业、公众欢迎的社会工作服务模式，加快形成多维度、高效能、全流程的服务质量管理体系。探索运用“互联网+”，创新社会工作行政管理，辅助决策分析，促进政策完善。

#### (二) 进度安排。

2018年，深入论证应用需求，深化系统设计，形成社会工作信息服务系统的建设方案；对接相关互联网平台，探讨推送社会工作服务项目的可行性，形成相关具体方案；发挥各方参与主体的能动性，基本实现“中国社会工作”标志在互联网上广泛传

播和有效识别。

2019年，启动社会工作信息服务系统建设，汇聚各地社会工作数据，形成依托大数据分析的社会工作管理与服务模式，搭建方便公众定位查询的互联网渠道，推送属地社会工作服务项目信息，丰富社会工作项目、品牌、理念的互联网传播模式。

2020年，基本建成社会工作信息服务系统(含手机移动端)，实现全国社会工作相关数据互联互通、共建共享，形成社会工作人员、机构、项目和服务对象之间有效对接供需，扩展社会工作服务可及性、覆盖面，提升群众知晓度和满意度。

#### **四、推动“互联网+志愿服务”**

##### **(一) 主要举措。**

1.推动信息系统建设与指定。落实《志愿服务条例》关于志愿服务信息化建设要求，升级改造全国志愿服务信息系统，组织开展相关地域、领域的志愿服务信息系统指定工作，推动信息系统之间互联互通，汇聚志愿服务大数据资源，为社会公众便捷参与志愿服务、形成完整志愿服务信息、掌握志愿服务发展动态、科学进行决策管理提供技术支撑。

2.推动志愿服务流程优化。把握志愿者的分众化特征、个性化需求，优化信息系统的流程设计，发挥互联网平台的流量优势，为有需求的个人和组织提供网上服务渠道，搭建志愿者、志愿服务组织和志愿服务对象对接平台，提供实名注册登记、活动搜索

报名、人员招募录用、服务时间记录、证明查询打印等全流程、多场景、便捷化服务，引导推动志愿服务规范高效开展。

3.推动志愿服务的联合激励。以志愿服务信息系统建设和数据共享为依托，会同相关部门、互联网平台加强志愿者褒奖和优待，丰富与完善具体待遇和措施，扩大志愿服务精神、志愿服务活动的网络传播和典型宣传，助推完善公民信用信息制度、社会诚信体系建设，进一步激发人们的爱心与热情，使志愿服务成为社会风尚，形成我为人人、人人为我的良好社会环境。

## （二）进度安排。

2018年，广泛部署应用全国志愿服务信息系统，有效汇集志愿服务数据信息；结合“金民工程”实施，研究形成志愿服务信息系统改造升级方案；依托社会组织信息化建设，基本完成存量志愿服务组织标识；对接相关互联网平台，形成具体合作方案。

2019年，完成全国志愿服务系统迭代升级改造，启动相关地域、领域志愿服务信息系统指定及数据对接工作，开发手机用户端小程序并推广使用，为志愿服务组织和志愿者打造全流程、便捷化服务，增强志愿服务信息系统的公众知晓度、用户友好性。

2020年，基本建成志愿服务大数据资源库，实现相关部门间的志愿服务数据共享与汇聚，形成与互联网企业、平台共同推进志愿服务的长效机制，推动完善志愿服务激励机制，实现志愿者登记、志愿服务组织管理与互联网技术有机结合，志愿服务活

动、志愿精神弘扬与互联网传播深度融合。

## 五、推动“互联网+慈善募捐”

### （一）主要举措。

1.推动互联网募捐信息规范发布。贯彻落实《中华人民共和国慈善法》及相关标准，依法依规开展慈善组织互联网募捐信息平台遴选指定和日常监管，指导平台加强募捐信息发布审核，扩大网络传播范围，防范网络舆情风险，营造“人人公益、随手公益”的网络公益环境。指导公募慈善组织、互联网募捐信息平台之间开展对接，打造便捷、规范、畅通的筹资渠道，为慈善组织筹措善款、扩大影响提供规范指引。

2.推动慈善组织信息统一公开与透明查询。落实《中华人民共和国慈善法》的信息公开要求，对“慈善中国”平台进行改造升级，优化版面设计，完善内容维护，加强数据对接，拓展客服体系，提升运用网络开展慈善募捐备案管理的效能，方便慈善组织办理相关事项、公开慈善信息，方便公众便捷查阅公益慈善的“明白账”“放心账”。探索区块链技术在公益捐赠、善款追踪、透明管理等方面的运用，构建防篡改的慈善组织信息查询体系，增强信息发布与搜索服务的权威性、透明度与公众信任度。

3.推动慈善捐赠联合激励与惩戒。贯彻落实发展改革委、人民银行、民政部等40个部门和单位联合签署的《关于对慈善捐赠领域相关主体实施守信联合激励和失信联合惩戒的合作备忘

录》，探索建立涵盖慈善组织及其负责人的信用数据库，加强慈善捐赠相关信用信息的共享互通，推动备忘录各参与部门及相关互联网平台向慈善组织、捐赠人提供多种优惠便利措施，并联合惩戒诈捐、骗捐等失信行为，保障公众合法权益。

## （二）进度安排。

2018年，完成第二批互联网募捐信息平台遴选并加强能力建设；选定“区块链”技术方案，完成“慈善中国”平台新一轮升级改造，基本打通“慈善中国”平台与互联网募捐信息平台的数据对接，初步实现各地慈善组织、网络募捐等数据定时汇聚。

2019年，打通“慈善中国”平台与地方自建系统的数据对接，启动慈善捐赠信用信息与社会组织信用信息平台、相关部门信用信息系统、互联网企业与金融机构信用产品的对接，推动慈善信息在互联网搜索结果页直接展示，基本实现“慈善中国”平台的数据即时更新、多方共享和便捷查询。

2020年，运用先进技术记录慈善项目全程信息，努力推动网络募捐善款从捐赠者手中到受助者手中全过程有迹可查，基本实现全国慈善组织的项目进展情况、公开募捐金额等数据互联互通、智能统计和透明监管，增强慈善组织、慈善项目的社会公信力。

## 六、加强上下同步行动

### （一）加强思想武装。

以学习贯彻落实习近平总书记关于网络强国战略的重要论述为主线，聚焦“互联网+政务服务”、“互联网+民政服务”，组织系列培训、集中调研、专题会议、主题宣传和远程视频教学，确保各级社会组织登记管理机关工作人员运用“互联网+”，将“民政为民、民政爱民”思想入脑入心、用到实处。各级社会组织登记管理机关负责同志要带头解放思想、更新理念，至少围绕“互联网+”作一次报告或开展一次学习成果分享，引领所在部门打破传统思维方式、工作模式束缚，着力构建开放、互联、共享、集约、透明的工作方法体系，自觉运用互联网，加快工作转型升级。

## （二）加强组织实施。

按照“互联网+民政服务”的总体部署，与各有关职能部门做好工作对接，做好“三社联动”等民政业务协同，加强社会组织登记、管理、执法的内部衔接，发挥社会组织服务中心等单位和软件研发机构、网络社会组织的能动性，统分结合，借力用力，加大协作，灵活实施，形成效应。将“互联网+”纳入社会组织登记管理年度工作要点、地方业务工作评估范围，定期进行总结、督查和通报。适时在“互联网+”发展较好地区开展试点示范，鼓励各地学习借鉴，形成比学赶超工作局面。部、省两级社会组织登记管理业务部门明确专人或专岗从事“互联网+”工作，保持人员队伍的相对稳定，加强干部培养锻炼，建立健全工作保障

激励机制，抓好项目规范管理，重视廉政风险防范，尽快形成一支耐得住寂寞、敢啃能啃硬骨头、既懂互联网又熟悉业务的信息化骨干队伍。

### （三）加强资源配置。

充分利用国家、地方社会组织法人库、“金民工程”等重大电子政务项目提供的资金和系统资源，支持有条件的地方争取项目经费，保障有困难的地方使用全国系统，推动数据资源逐步汇聚到民政统一大数据中心。发挥各地社会组织（包括慈善组织、志愿服务组织、社会工作服务机构）的能动性，探索在社会组织承接政府购买服务目录中设置有关“互联网+”内容，鼓励社会组织就“互联网+”申请项目立项、筹措经费，支持社会组织参与“互联网+”的技术开发、项目实施与产品推介，协同推进社会组织信息公开和互联网传播。

### （四）加强政企合作。

在职能范围内，加强与优秀互联网企业、平台的合作，视情签订合作备忘录，建立长效合作机制。在依法依规前提下，把握互联网创新规律、“放管服”改革趋势，以行动方案为基础，大胆探索实现路径，积极拓展合作内容，协调推进项目实施、标准制定、模式推广，不断丰富公众参与、开放透明、清亲兼顾、良性互动、与时俱进的政企合作模式。

### （五）加强安全防护。

贯彻《中华人民共和国网络安全法》，落实国家关于网络安全、公民个人信息保护、互联网信息服务管理等法规制度，加强社会组织法人库等信息网络基础设施安全防护，加强社会组织登记管理机关、业务主管单位、社会组织（包括慈善组织、志愿服务组织、社会工作服务机构）以及办事群众等用户的信息保护，防止隐私泄露、信息不当使用。建立网络安全常态化工作机制，加强重大节点网络安全防护，切实保障和维护网络安全，保护公民、法人和其他组织的合法权益。

---

主动公开

---

民政部办公厅

2018年9月6日印发

