



共青团内蒙古自治区委员会文件

内团发〔2020〕10号



关于印发《自治区团委关于贯彻落实〈关于加强新时代12355青少年服务台建设的意见〉实施方案》的通知

共青团各盟市委，满洲里、二连浩特市团委：

为深入贯彻习近平总书记关于青年工作的重要思想，落实团中央《关于加强新时代12355青少年服务台建设的意见》，提升全区共青团组织服务青少年的能力和水平，自治区团委制定了《关于加强新时代12355青少年服务台建设意见的实施方案》，现将《实施方案》转发给你们，请各地遵照工作要求，认真贯彻落实。

共青团内蒙古自治区委员会

2020年10月21日



自治区团委关于贯彻落实《关于加强新时代 12355 青少年服务台建设的意见》实施方案

为做好新时期青少年权益维护工作和未成年人保护工作，进一步提升共青团的吸引力、凝聚力、服务力，按照团中央印发的《关于加强新时代 12355 青少年服务台建设的意见》《12355 青少年服务台建设工作指引》相关要求，打造“近在青少年”身边的专业化服务平台，特制定方案如下。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大、十九届二中、三中、四中全会精神，深入贯彻习近平总书记关于青少年工作的重要思想，充分照顾青少年的特点和利益，优化青少年成长环境，服务青少年紧迫需求，维护青少年发展权益，促进青少年全面发展，不断提升全区共青团组织服务青少年的能力和水平。

二、基本原则

一是坚持党领导下的团属阵地性质。把握正确的政治方向，将促进青少年健康成长与共青团履行政治职责紧密结合，在具体服务中体现对青少年的政治引领。强化团组织对服务台

的领导责任，围绕共青团主责主业，主动融入“青年之声”建设整体规划，与其他团属阵地相互补充、形成合力。

二是坚持公益性、专业化发展模式。落实群团改革要求，使服务台成为共青团开展社会化服务、参与基层社会治理的重要依托。在培育联系专业力量、参与社会组织和商业机构开展合作过程中，突出社会效益，恪守公益原则。强化服务台的专业属性和独特优势，增强个案处置能力，提高解决问题的实效。

三是坚持依法依规运营和开展服务。严格遵守法律法规和行业管理规章，对青少年的咨询求助，依法依规予以回应，心理干预中尤其要遵守职业伦理规范。开设网站和新媒体平台、制作宣传文化产品，严格落实意识形态工作责任制，把好政治关、风险关。加强数据保密管理，依法保护青少年的个人信息。

三、目标任务

围绕“倾听心声、维护权益，专业服务、关爱成长”，坚持“线上线下相衔接、网上网下同处置”和“统一平台、一号对外、集中受理、分级介入、限时办理、统一回复”的原则，打造服务流程闭环化、服务体系网络化、资源链接高效化、系统功能智能化的“一站式”内蒙古 12355 青少年服务端口阵地，着力解决青少年遇到的成长烦恼和发展难题。

四、工作内容

通过建设自治区、盟市、旗县（市、区）三级青少年服务平台，开展心理咨询、法律维权、禁毒防艾、青春期教育、家

庭教育等五类服务项目，组建心理、法律、教育、社会工作等青少年专业人才队伍，建立工作报告、风险评估、转介程序、跟踪反馈等工作制度，以项目化运作方式，开展专业服务。

（一）服务阵地建设

1. **建设自治区级Ⅰ类服务阵地。**建立自治区级 12355 服务热线、网络系统和线下服务阵地，统筹负责全区 12355 热线的指导、接听、处置、转介、跟踪、反馈、监督工作。全区统一服务短号为 0471—12355，各盟市的短号将不再使用。建立自治区级专家库，为全区青少年提供 7×24 小时蒙汉双语热线咨询服务和属地个案跟进服务工作。实现同 110 报警服务台、12309 未成年人保护专线、12320 公共卫生热线、12348 法律咨询热线、12338 妇女维权热线等互联互通、相互协作，对青少年开展关爱帮扶。

2. **建设盟市级Ⅱ类服务阵地。**建立盟市级 12355 青少年实体化服务阵地，指定专人或专门团队负责日常运营，统筹本地区 12355 青少年服务工作。承接转办本地区个案及自治区级 12355 青少年服务台指派个案。全力组织好所属旗县（市、区）级 12355 服务阵地及人才队伍建设工作。整合当地专业力量，加强与相关职能部门、司法机关的联动、建立健全转介工作制度，依托专家、志愿者、相关部门等力量，建立稳定的专家队伍，开展个案、小组、团体活动。扩大 12355 青少年服务台的影响力，为青少年提供就在身边的服务。

3. **建立旗县（市、区）级Ⅲ类服务阵地。**接入自治区网络服务平台，建立以法律、心理、社工等领域专家和志愿者为主的长效稳定的专业化工作队伍，在盟市服务台调度下承接线下服务和个案处置任务。对转交的个案，委派专门人员或组织协调处理，并及时反馈处理结果。旗县（市、区）级服务阵地应重视专业力量整合，稳定联系业务精湛、热爱青少年公益事业的律师、心理咨询师、专家学者等为青少年提供专业化、长效化服务。定期开展形式多样的 12355 品牌活动进学校、进农村牧区、进社区、进企业、进机关、进单位。

（二）实施五类重点项目

1. **心理咨询服务。**针对青少年生活、学习、工作中遇到的相关心理问题，免费提供线上线下咨询疏导服务。盟市、旗县（市、区）两级阵地要提供一对一心理咨询服务，同时要定期组织开展丰富多彩的团体性心理服务活动。

2. **法律维权服务。**为青少年提供线上线下法律咨询援助服务和法制宣传教育活动。盟市、旗县（市、区）两级阵地做好自治区团委转介个案的刑事辩护或刑事代理、劳动争议仲裁代理、仲裁代理、民事诉讼代理、行政诉讼代理、代拟法律文书、其他非诉讼法律事务代理等服务工作。

3. **禁毒防艾服务。**为青少年及其家庭提供毒品、艾滋病相关知识宣传咨询，解读禁毒防艾政策措施，增强青少年及其家庭的防毒拒毒意识。

4. **青春期教育服务。**为处于青春期的未成年人及其家庭提供青春自护、防性侵、青春期恋爱等系列服务，助力青春期青少年的健康成长，帮助其家庭顺利克服青春期各种亲子矛盾。

5. **家庭教育指导服务。**向青少年家长普及家庭教育知识，使家长明确作为监护人的职责，解决亲子矛盾引发的系列家庭问题，逐步改善问题家庭成员间关系，促进亲子关系改善。

五、工作要求

1. **高度重视，迅速部署。**推进内蒙古 12355 青少年服务台建设是自治区团委维护青少年权益和保护未成年人工作的又一项重要举措，是共青团参与基层社会治理的重要载体，各级团组织要统一认识，高度重视，按照通知要求做好前期筹备工作，确保全区平台建设运行，保证个案服务接得住、接得稳、接得好。

2. **树立品牌，扩大宣传。**各级共青团组织要统一规范使用“12355 青少年服务台”名称和标识，在视觉形象方面同“内蒙古 12355 青少年服务台”保持统一。要树立品牌意识，保持 12355 品牌形象，在当地地标性建筑、人群密集场所等显著位置广泛宣传张贴全区统一形象海报，尤其是要深入到青少年聚集的社区、学校等场所开展线下服务活动，努力扩大 12355 社会知晓度。

3. **指定专人，争取保障。**要指定专门部门和专人负责

12355 青少年服务台工作。加强人员配备，明确工作职责，切忌因人员不稳定，造成工作延误、服务滞后。要全力争取财政支持，保证 12355 青少年服务台建设工作顺利开展。要积极协调相关部门和社会组织等各类资源，为 12355 青少年服务台建设工作提供支持保障。

4. 规范制度，标准运行。自治区团委将统筹建立三级服务阵地制度，包括个案服务、工单派送统计等各项制度，追踪各级团组织服务情况，标准化、规范化推进全区 12355 服务台各项工作。

5. 强化考核，扎实推进。自治区团委将全区 12355 青少年服务台工作开展情况纳入自治区平安建设及预防青少年违法犯罪年度考核项目，各级共青团组织要做好日常工作积累，确保工作落细落实。