

全 团 要 讯

第 7 期

共青团中央

2019 年 9 月 23 日

广东共青团以 12355 青少年服务平台为统揽 构建一体化青少年综合服务体系

2017 年 8 月以来，为更好地联系服务青少年，打造青少年身边的共青团，广东共青团开通了全省统一接听的 12355 青少年综合服务平台。运行两年来，平台共接听青少年来电 38.5 万通，日均通话量 820 通，日均通话时长约为 3466 分钟，线下服务青少年个案 2200 多个，服务满意度达到 99.6%。

一、科学谋划、系统实施，推动 12355 平台规范化发展

强化青少年服务的供给侧结构性改革，以“政府所盼、青年

所需、共青团能为”为原则，以集约化、专业化、公益化、市场化为导向，有效改善团组织面向青少年的产品供给。

一是集约化建设。改变以往各地分散接听、服务质量参差不齐、服务数据大量流失的情况，着力打造全省统一的12355青少年综合服务热线，采用“统一受理、分类处置、分级跟办、线下服务”模式，全年无休、每天12小时面向青少年提供心理咨询、法律援助、志愿服务、智慧团建、实习就业、禁毒防艾、求学助学等一站式服务，实现“一个电话就能找到团组织”，有效强化团组织与青少年的紧密联系。

二是专业化服务。按照“专业的事情由专业的人做”的思路，根据业务类型组建不同专业团队实施服务。组建由226名心理咨询师、400名执业律师、50名团干部组成的团队，提供线上专业服务。联动全省2050家“青年之家”、1486家团属社工机构对接处置青少年个案，确保个案闭环处理。成立省12355平台智库，招募专家学者为线上咨询队伍提供常态培训督导。

三是公益化支撑。通过线上线下的严格遴选，组建700余人的平台志愿者队伍，并累计开展服务35028.5小时。通过实施34次集中培训、82期同辈督导、23次经验交流会以及推荐优秀志愿者加入省志愿者联合会、参加志愿者金银铜奖评选等，不断增强志愿者对平台的归属感及贡献度。

四是市场化运营。通过省政府采购中心面向社会进行公开招标，分别引入平台建设方、运营方。建设方为电信运营商，负责

网络、设备等基础设施建设。运营方为运营服务公司，负责以劳务派遣方式实施平台日常运营。运用市场化方式，推动平台科学高效运营。

二、完善机制、狠抓落实，闭环处理青少年服务个案

一是完善顶层设计。建立并完善 12355 青少年个案办理机制，以“预青”考核为指挥棒，推动各级“预青”专项组成员单位充分履职，建立个案跨系统跨部门受理处理、通报转介、跟踪督办机制，实现青少年个案闭环处理。两年来，联合省检察院按司法程序处置多起未成年人被性侵案。作为全国 12355 华南区域中心，完成全国首例 12355 跨省域个案办理。同时，争取社会捐助，向省内困难中小學生提供助学金、为受侵害未成年人提供无偿保险。

二是盘活线下阵地。以全省 21 个地市 12355 线下服务阵地、2050 家“青年之家”、1405 家团属社工机构为载体，将服务向基层有效延伸，狠抓服务、精耕个案。联合省卫健委，组织全省 105 家精神医院或综合医院精神科、179 家心理咨询机构，为青少年提供心理健康咨询。

三是“销号式”个案办理。以“预青”考核为抓手，倒逼市县团组织处理青少年求助时敢于“接单”、敢于“碰硬”，做到“收到一个、跟踪一个、办结一个”。两年来科学处理 80 宗自杀危机个案，劝导 120 名闲散青少年重返校园，累计跟踪 124 起校园欺凌个案，帮助 580 名青少年修复家庭关系，解答青少年及

家长 2.1 万个法律问题，为青少年提供实实在在的帮扶。

三、强化分析研判、探索舆情追踪，运用大数据精准投放服务

一是建立青少年服务大数据库。通过系统台账，详细记录每位来电青少年的年龄、性别、身份、咨询内容等信息，结合“智慧团建”团员信息系统，逐步勾勒出每一个来电青少年“用户画像”、形成“一人一成长档案”。

二是探索大数据分析研判。客观分析研判青年来电的大数据信息，把握各年龄段青少年群体的共性需求，为上级部门提供决策依据、为各地市精准投放服务提供参考。比如，对 12355 平台参与处置的 80 宗自杀危机个案进行深入研判，形成具有参考价值的调研报告。

三是实时追踪研判热点舆情。实时关注搜集全省范围内涉及青少年的舆情信息，如处理校园欺凌 124 宗、非法网络贷 11 宗、校园贷 19 宗等，协同相关职能部门及时介入个案。建立个案研判报送机制，对短期或中期频发的相同或类似苗头性事件，及时汇总研判并做好反馈报送工作，助力从源头上防范和化解社会风险。

四、广泛覆盖、因地制宜，构建全方位、立体式宣传教育格局

一是活用新媒体开展宣传。入驻“粤省事”小程序，邀请专家在线解答情感、心理等咨询，入驻仅 20 天就接到网络咨询

3124 人次。联合广东电台推出 60 期《12355 青少年成长平台》节目，于周末黄金时段在广东新闻广播 FM 91.4 播出。争取省通信管理局支持，通过三大电信运营商常态化向全省青少年发放公益宣传短信 5000 万条。

二是依托项目开展宣传。以“千名青年律师千场青少年法律服务”、“轻松备考 12355 与你同行”等活动为抓手，积极推介 12355 平台，直接覆盖青少年 60 万人次。争取社会支持，在广州市珠江新城 CBD、琶醍艺术区等繁华商圈，长期免费投放 12355 大型户外巨幅广告。

三是推动地市因地制宜开展宣传。充分调动各地积极性，通过投放微信朋友圈广告、开发 12355 周边产品，在网咖、电影院、KTV 等青少年聚集公共场所滚屏播放宣传标语，在地铁、公交车等公共载体车身打广告等多种形式，实现 12355 平台全方位、多层次宣传。

五、推动横向联动、资源整合，主动承接政府职能部门青少年事务

以 12355 热线为总端口，主动对接政府有关职能部门的青少年服务工作，积极整合青少年服务需求、项目和资源，在党政关注、青少年刚需、职能部门覆盖有限的服务领域发挥作用。

一是实现热线互联互通。与省公安厅联合发布《关于加强 110 报警服务台与 12355 青少年综合服务平台联动工作的通知》，完善青少年警情、高危电话处理等事宜。与省司法厅签订框架协

议，将 12348 法律援助热线中青少年心理咨询、就业创业等咨询转介至 12355 热线。

二是深化业务合作。与省检察院签订《关于构建广东省未成年人检察工作社会支持体系合作框架协议》，完善未成年人司法保护及犯罪预防。与省司法厅联合发布《关于加强未成年人法律援助工作的意见》，挂牌成立省 12355 平台法律援助工作站，承担未成年人法律援助案件受理、审核、指派及补贴发放等职能。其中，明确双方共同指派律师为青少年提供免费法律援助服务，律师补贴由省司法厅承担。

三是承接政府职能部门事务。承接省禁毒办关于全省青少年禁毒宣教和戒毒康复相关咨询。与省民政厅达成未成年人保护专线共建框架协议，明确各级民政部门、团委要依托 12355 共同承担留守儿童和困境儿童发现、报告、处置职能。依托 12355 热线，联合省外办、省教育厅、省人社厅等单位，开设粤港澳大湾区青年服务专线，为港澳青年提供来粤创业就业、求学生活等一站式服务。从近三个月接听的 208 通来电看，港澳青年咨询需求主要集中在内地就业创业、文化交流、志愿服务等方面。

(此页无正文)

分送：中共中央办公厅，国务院办公厅。

团中央书记处书记，中央有关部委，省级党委分管领导。

团中央机关各部门、直属单位负责人，省级团委书记。