

全团要讯

第 36 期

共青团中央

2022 年 11 月 25 日

编者按：12355 青少年服务台是共青团联系服务广大青少年的重要阵地。各地团组织持续推动服务台提质升级，以心理咨询、法律援助等为重点，打造青年想得起、找得到、用得上的服务窗口。其中，团河南省委积极探索“省级热线+基层阵地”工作格局、“横向+纵向”协同模式、“常态项目+应急服务”工作理念、“社会化+公益性”发展路径，推动 12355 青少年服务台改革创新，在服务青年中彰显共青团的社会功能和价值。现将有关经验编发，供各地学习借鉴。

团河南省委推动建设 12355 青少年服务台 格局新 机制优 项目好 可持续

团河南省委立足 12355 青少年服务台有效感知青年温度、传递党和政府温暖的功能定位，优化运行模式、服务模式、协同模式，有效融入党政中心工作，着力提升青少年的感知度和获得感，被纳入省级重点民生实事十大项目。

一、构建“省级热线+基层阵地”工作格局，打造服务青年“好平台”

1. 聚焦服务青年“最初一公里”，打造高标准省级热线。一是优化组织架构，注册成立由团省委主管的民办非企业单位——河南省青翼青少年权益服务中心，负责全省域内热线咨询服务，组建 20 人专业运营团队，常态化联系 90 名专业咨询师、志愿者，日常设线 8 席，必要时可扩展至 20 席，高标准打造服务质量优、承接能力强的“底层架构”。二是选优建设场地，在团省委机关大厅划分 450 平方米独立空间建立省级 12355 青少年服务台，设立省级呼叫中心、心理咨询室等功能区域，在直接面向广大青少年开放的同时，也便于团省委开展日常监督管理。三是完善运行机制，先后制定服务台制度汇编、工作规范指南、工作流程图，并简化上墙。配备工单系统，实时掌握来电信息。专设来电遇忙漏接专席，保障热线接听率。通过一系列“组合拳”实现热线服务规范化、高标准。

2. 聚焦服务青年“最后一公里”，拓宽线下阵地覆盖范围。聚焦青少年心理健康服务工作，以村（社区）为中心，优先选取“青年之家”、党群服务中心等既有阵地，联动周边院校 1095 名心理咨询志愿者队伍，在全省范围内建成 222 个青少年心理健康线下服务阵地——“青翼家园”。针对服务阵地，统一制定建设标准及工作指引，统一配备心理健康书籍及教育手册，统一要求至少 1 名专业资质心理咨询师常态化在岗，不断提升阵地服务青少年“硬实力”。2022 年，各级服务阵地累计开展青少年心理健康活动 2321 场，个案心理咨询 9530 人次。

二、打造“横向+纵向”协同模式，畅通服务程序“全链条”

1. 建立部门间横向协同处置机制。团省委主动寻求省公安厅支持，建立 12355 与 110 互联互通渠道，实现 12355 危机个案“快速转介、专人跟进”。主动加强与检察、法院系统协作，建立涉罪及受害未成年人帮扶机制，依托 12355 青少年服务台为涉民事、行政及刑事案件的未成年人提供心理疏导服务，帮助其顺利回归社会生活。2022 年，累计协同处置干预危机个案 31 例，提供相关帮扶 993 人次。

2. 建立团组织内纵向转介服务机制。针对需跟踪处置的来电个案，形成“省级统一受理、市县级分类跟办”工作流程，省级 12355 青少年服务台填写《个案转介单》，转介至当地“青翼家园”专家团队跟进服务，推动工作形成闭环。针对危机个

案，省级服务台可直接联系相关市、县团委，分享个案信息，推动其配合当地公安部门妥善处置。

三、坚持“常态项目+应急服务”工作理念，实现服务触达“零距离”

1. 聚力开展“青少年心理健康服务进村（社区）行动”。团省委主要负责同志担任组长，组建工作专班，发动各地以“行动”项目为牵总，广泛联系专业力量，统筹面向乡村偏远地区、受疫情影响较大青少年，罪错、闲散、社区矫正青少年，新就业形态青年、留守儿童等各类需重点关注关爱群体提供心理健康服务。项目开展过程中，通过召开全省视频工作会部署，通过对重点指标通报考核、对落后地区指导督促，确保工作落地落实。该项目被纳入2022年河南省重点民生实事十大项目，充分彰显12355青少年服务台融入中心工作、服务地方大局的扎实成效。

2. 积极参与疫情汛情等突发公共事件心理抚慰工作。新冠疫情期间，省级12355青少年服务台开通“疫情心理健康疏导热线服务”，累计接听热线来电5560余通，服务心理咨询个案1300余例，2022年6月被河南省精神文明建设指导委员会评为“河南省疫情防控优秀志愿服务组织”。郑州7.20暴雨汛情期间，省级12355青少年服务台面向全省受汛情影响青少年，提供心理咨询、信息供给、救助协调等服务，联合省青基会提供志愿服务报名、公众捐款捐物咨询服务；指导各地组建12355心理健康志愿服务队，为受汛情影响青少年提供线下心理健康疏导等服务。

四、坚守“社会化+公益性”发展路径，募集服务资源“加油站”

发挥公益化优势，指导省青翼青少年权益服务中心充分发挥民非企业资质优势，积极承接政府购买服务项目，“反哺”12355青少年服务台健康发展。整合社会化资源，委托省青基金会开设专户，在各类网络公益平台通过一元捐、组队捐、配捐等公益捐助形式广泛凝聚社会爱心。坚持“谁筹款、谁使用”原则，牵动各级团组织提高筹集项目资金积极性，全年累计筹集883万元公益资金以及价值100万元心理健康咨询卡，实现12355服务资源的可持续发展。

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。

共青团中央办公厅

2022年11月25日印发
