



# 芝罘区志愿服务工作略记： 爱心凝聚志愿力量 实践点亮城市文明

——一座城市的魅力,不仅仅在于其林立的高楼大厦、畅行宽阔的马路,更在于其精神内涵和人文温度。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 秦雪丽 通讯员 陈召 刘铭 熊玥

11月17日上午7时,文化路小学门口的斑马线上,人来车往一片繁忙。“您好!注意交通安全,绿灯亮起再通行。”“别着急,等一等,让上学的孩子们先过马路”……志愿者安立盛大叔挥动着手中的引导旗,微

笑着对骑电动车的市民说道。“以前我们送孩子上学总是要看着孩子走进校门才能放心。有志愿者们帮忙护送孩子后,我们把孩子交给志愿者就可以放心离开了,校门口也不会那么堵车了!”提起无论刮

风下雨,严寒酷暑都坚持到岗的志愿者们,学生家长杜女士心中满是钦佩和感谢。

“善行芝罘·天使守护团”的交通志愿者在学校门口维护交通秩序、护送学生过马路,到今年已

经是第5个年头。这样的场景每天都准时出现在芝罘区23所中小学门口,而这只是芝罘区志愿服务工作的一个小小缩影。

近年来,芝罘区以精神文明建设为引领,以创建文明城市为契

机,以文明实践为抓手,持续深化“善行芝罘·微公益”志愿服务品牌建设,坚持开展有温度的志愿服务活动,大力倡导和推进志愿服务活动常态化、专业化、规范化,志愿者队伍不断壮大。



志愿者在小学门口维持交通秩序

## ◎风雨兼程,爱心同行:志愿者一直在行动

今年春节前后,突如其来的新冠肺炎疫情打破了往日的宁静。原本热闹的社区冷清了不少,社区志愿者们们的志愿服务并没有因此停摆,反而更加忙碌了起来。大年三十,奇山街道新时代文明实践站的志愿者于福、张立民像往年一样,将志愿者们亲手包的饺子和爱心饽饽送到社区失独老人和困难群众家中,为他们带去新春的祝福和志愿者的关爱。刚送完物资,他们就第一时间返回社区防疫卡点,承担起卡口值守、测量体温、维护秩序等职责。道德先锋志愿服务大队队长孔德娟在防疫形势最严峻的一个多月时间里,带领团队优秀党员承担了入户走访、电话咨询、路口值勤等工作,先后发放宣传传单5000余张,拨打社区居民电话3000余户。

疫情防控期间,芝罘区十余支新时代文明实践志愿服务队的志愿者们每天配合街道工作人员、社区工作者开展联防联控、群防群控

志愿服务活动,每日值守时间超过8小时,服务群众万余次,参与的志愿者超过5000人。同时,由芝罘区新时代文明实践中心印制的4万份防控知识手册、10万份《烟台市公安局通告》、25万余份《致芝罘人民的一封信》、49万张《预防新型冠状病毒肺炎明白纸》等宣传资料均在广大志愿者的协助下发放到群众手中,浓厚的宣传氛围不仅大大鼓舞了全区人民同舟共济、战胜疫情的信心,也弘扬了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神。

毓璜顶街道某社区居民楼下,一个长期堆放生活垃圾的卫生死角污水横流、臭气弥漫,垃圾堆成了一座“小山”,严重影响市容市貌。当“小山”遇上了芝罘区文明监督员队伍,仅用了几天时间就被移平。文明监督员队伍每天开展文明城市创建巡访工作,巡防途中发现问题迅速拍照发到监督工作群内,监督员们纷纷出

谋划策,群策群力协助解决问题。

由芝罘区文明办牵头组建的200人的文明监督员队伍以“人民的城市人民建”为出发点,立足本职工作,整合各方资源,动员社会力量,强化机制管理,明确责任义务、活动宗旨。按街道、地区将人员划分为8个监督小组。每个小组采取组长负责制,通过“集中+分散”“明查+暗访”“定期+不定期”的形式,对照创建标准,开展巡访督导工作,努力探索精细化、网格化管理,把提升城市品质、培育城市形象、提升市民素质落到实处。

在创城期间,芝罘区新时代文明实践中心先后组织开展文明交通、文明旅游、文明出行,城市美化、守护海岸线等各类志愿服务活动超过5000场次,志愿者们通过自身行动号召广大市民积极响应文明城市创建,身体力行践行文明公约,做文明市民,进一步提升文明指数,提高市民素质。

## ◎加强“两个中心”融合 文明实践融入群众生活

从简单相加到全面相融、从各自为阵到矩阵管理,新时代文明实践中心和融媒体中心融合互通,展现出了强大的融合能量,实现了线上线下同频共振,各类资源有效配置,蹚出了新时代文明实践新路径。

5月30日,芝罘区在幸福岸线海滨公园开展“守护海岸线·清洁沙滩”志愿服务活动,区属志愿服务大队志愿者及省级文明单位、机关单位志愿者300余人参与活动。幸福岸线海滨公园刚落成不久,海滩附近的垃圾不少,在志愿者们们的共同努力下,清理垃圾两车,海滩及周边卫生环境焕然一新,过往市民对志愿者们参加本次活动给予了赞扬,更有不少市民纷纷要求加入志愿者队伍一同开展志愿服务活动。

在手机上打开“看芝罘”APP,鲜艳的蒲公英十分引人注目,这是新时代文明实践的标识。点开“蒲公英”图标,志愿活动,志愿团队、服务点单、活动核验等板块清晰展现了文明实践的“生产”过程,专栏定点预报文明实践最新活动,每周至少2-3篇文明实践专题稿件,每天更新文明实践最新动向。依托融媒体中心平台,充分发挥“两微一端”的传播聚集效应,线下活动,线上发布,信息互通、平台互融。同时,也在探索文明实践活动“网络直播”形式,让志愿服务实时“在线”。疫情期间,东山老干部宣讲团利用线上平台为社区群众、中小學生进行防疫知识宣讲,取得了良好效果。

“两个中心”进一步创新工作方式,统筹线上线下两种资源,根

据不同受众的特点,搭建平台,优化服务功能,更好地满足基础群众需求。依托“线上”平台,将志愿服务制度化建设从“线下”搬到“掌上”,通过“群众点单、中心派单、志愿者接单”的方式,精准地开展志愿服务活动。“我想了解一下新民法典颁布后有哪些法律变化,对于我们的生活会产生什么影响?”有群众在“看芝罘”APP文明实践专栏中留言表示,对民法典相关知识有需求。10月20日,群众线上“点单”后,芝罘区新时代文明实践中心迅速行动,根据群众需求积极“派单”,联络对接区司法局“接单”,邀请山东三和德通律师事务所律师邹秀圆在区新时代文明实践中心举办了一场别开生面的民法典解读报告会,到场的数十名群众纷纷表示受益匪浅,真正让志愿服务的温度暖到群众心坎上。

芝罘区新时代文明实践中心通过“两微一端”广泛动员开展各类志愿活动,吸引广大志愿者、普通群众参与到志愿服务活动中来。今年8月,在全区范围内开展的“发现芝罘最美志愿者”评选活动,经层层推荐、线上投票、专家评审等环节,共评选出“最美志愿者”“优秀志愿者”“最美志愿服务新星”“最美志愿服务团队”等50个优秀集体和个人。通过“两个中心”联动,积极宣传表彰优秀志愿者,志愿服务组织,传递和弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神,推动形成“我为人人、人人为我”的良好风尚,线上线下同频共振,形成浓厚的新时代文明实践宣传氛围。



志愿者的“爱心小厨”

## ◎完善管理,专业打造:健全机制作支撑

优质的志愿服务和日渐壮大的志愿者队伍背后不仅是志愿者的一腔热血和满满爱心,更需要专业完善的管理机制作支撑。在群众日益增长的精神文化需求和志愿服务供应之间,健全的管理机制就是联结二者的“链条”。

今年以来,芝罘区积极推进志愿服务专业化管理,充分用好全国志愿者网注册管理系统、完成全区志愿者规范注册的同时,摸清了全区志愿者情况和底数,目前全区注册志愿者人数超过13万。在此基础上做好结合文章,打造芝罘区自己的文明实践志愿服务平台和阵地,利用“看芝罘”手机客户端平台,丰富文明实践板块内涵,引入志愿服务管理系统,从新时代文明实践和志愿服务指导中心下属的21支志愿服务队伍入手,强化志愿者、志愿服务队伍专业化管理,区属志愿服务团队和志愿者率先进行志愿者专业注册和志愿服务队伍规范管理,以服务类别和服务方向进行志愿者、志愿服务队伍的专业性划分,初步完成专业志愿服务队伍的人才力量储备。

家住幸福街道支农里社区的居民杨阿姨今年76岁,是高血压患者,心脏搭过支架,腿脚也不方便,即使是去相隔几栋楼的卫生站也气喘吁吁。支农里社区卫生站的医生高彦是杨阿姨的“老朋友”,也是一名志愿者。为了让杨阿姨少下楼、少跑腿,每周三下午,高大夫就会拿上血压仪,带一些常备药品上门去为杨阿姨测血压。听说高大夫是志愿者,杨阿姨主动提出要让孙女和孙子加入高大夫的文明传播志愿服务大队当志愿者,一起参加志愿服务活动。一年来,杨阿姨一家人已经陆续参加了“守护海岸线”沙滩垃圾清理活动,“文明出行”交通劝导等活动10余场。

除了高彦这样的家庭医生志愿者,还有很多其他专业人才活跃在志愿服务一线。通过调动各联席会议成员单位力量,发挥部门专业和职能优势,打破部门壁垒,按照服务类别,吸纳教育、法律、文化等各领域的年轻、专业人才力量加入志愿服务队伍,活跃在社区居民身边,实实在在为群众解决实际问题。

“制小核雕,知过程不易。一盏小台灯,一颗小桃核,几把刻刀,便是工作台的全部。”8月28日,芝罘区新时代文明实践中心“非遗文化周”核雕艺术主题活动吸引了数十名观众到场。多位烟台知名核雕匠人与爱好者为在场观众生动讲述核雕手工艺和发展历史。在“非遗文化周”期间,艺术设计、剪纸、葫芦面艺、中国结、绒绣等本地传统手工艺走进了大家的视野,匠人们免费为群众进行培训授课,学员们热情高涨、专心学习,纷纷称赞这样的活动很有意义,希望今后这样的活动能多办几次。

芝罘区新时代文明实践中心汇聚社会资源力量,探索“文明实践+”的项目运作模式,将文明实践与群众需求和社会发展需要相结合,联合区卫健局、司法局、文联等单位制定了“医百分课堂”“法德讲堂”“非遗文化周”等众多文明实践志愿服务专业服务板块,组建卫生、司法、文化专业志愿服务团队,分别从卫生健康、法律宣传、文化传承等方面宣讲普及常识,大大丰富了群众精神文化生活。



志愿者在社区参与疫情防控值守