



41支志愿服务分队 12万志愿者 5000多场文明实践活动

## 倾情书写文明实践的“章丘答卷”

齐鲁晚报·齐鲁壹点

记者 支倩倩

通讯员 曲晓明 李艳春

### 把群众需求摸清吃透 做到民有所需我有所为

百姓所需就是工作所向。为精准对接群众需求，章丘区各机关干部带着问题，深入基层开展调查研究，把群众需求摸清吃透，切实做到民有所呼、我有所应，民有所需、我有所为。为有效征集群众需求，党员干部俯身访民情，用脚步丈量民情，进村入户，与群众拉家常、增感情，了解群众生产生活状况，真正变过去“群众有事找干部”为“干部主动帮群众”。章丘还通过12345热线、网络平台等渠道第一时间收集群众诉求，把家家关心、人人关切的就业、医疗、社保、上学、行路、环境、治安等实际问题当作大事来对待，群众访问满意率大幅提升。

“在这片辽阔的土地上，到处都有明媚的风光……”伴着《我的祖国》的音乐旋律，50多岁的舞蹈队队长程华和队友吕春丽、张玲等舞蹈爱好者，在明水街道新时代文明实践所舞蹈功能室内翩翩起舞。隔壁书画活动室还有几位社区书画爱好者在舞文弄墨。

“各个年龄段和各种爱好的市民在这里都能各取所需。”负责明水街道宣传工作的二级主任科员李淑芬说。

“志愿服务最光荣，文明实践我先行。”章丘在推进新时代文明实践中心建设中，始终以人民为中心，坚持打通宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众的“最后一公里”，城乡处处留下文明印记，一颗颗新时代文明实践的“种子”根植章丘大地，焕发出勃勃生机，书写了文明实践的章丘“答卷”。



舞蹈爱好者在明水街道新时代文明实践所翩翩起舞。

员李淑芬说。明水街道整合资源建设了集党群服务中心、综合文化服务中心于一体的新时代文明实践站。

### 两年来志愿服务400余项 惠及群众20余万

伴随着新时代文明实践建设的不断深入，章丘区志愿服务工作硕果累累。在新时代文明实践建设工作中，章丘区以群众需求为导向，以志愿服务为抓手，创新

工作方法，强化项目推动，两年多来策划实施征集志愿服务项目400余项，惠及群众20余万。

“现在没人乱扔垃圾，都自觉分类扔到垃圾桶。”“谁家对老人不好，自己都感觉不好意思出门，大家都比着孝顺父母。”有着深厚传统文化基础的文祖街道三德范村处处呈出着一片文明祥和之气。去年，章丘区新时代文明实践中心推广“乡村儒学”志愿服务项目，100余名传统文化志愿讲师深入500多个村(居)，开展了“弘扬

与传承中华优秀传统文化”新时代文明实践讲座600余场，受益群众达1万余人次。

全区成立41支志愿服务分队，注册志愿者12万人，开展新时代文明实践5000多场次，打造了一支高质量新时代文明实践“主力军”，先后涌现出“方桌会”“扶贫互助”“乡村儒学”“红色记忆传承”“我们的村晚”“孝行天下 大爱黄河”“邻里守望”“福管家”等优秀志愿服务项目，受到了人民群众广泛好评。

### 立体化工作格局 12万志愿者书写新时代 雷锋精神

讲党的理论政策，讲身边发展成就。2018年以来，一支由普通党员、社区干部、医生、律师、教师等组成的章丘“蒲公英”百姓宣讲团持续活跃在章丘建设发展一线。他们进街道、进社区、进工厂、下田间，用富有实践经验和生活气息的宣讲方式，通过线下“方桌会”、线上“知新话”相融合的方式，把党的新思想新理论细细阐述，把防疫知识普及推广，把身边人的奋斗故事娓娓道来，激发全区上下干事创业的热情。

能把如此多的志愿者整合起来，把优质志愿服务送到百姓家门口，得益于章丘构建起“多资源盘活、多媒体融合、多平台服务”的立体化工作格局。

为盘活存量，整合资源，形成最大合力。章丘区从平台、阵地、活动、人员队伍等多方面加强统筹协调，打破条条块块，推动各级各类资源向新时代文明实践中心集中。在2020年疫情防控期间，全区18个文明实践所、823个实践站、10多万志愿者闻“令”而动，迅速响应，凝聚起一支抗击疫情的磅礴力量。

“新时代文明实践中心建设的主体就是‘群众’！”章丘区委常委、宣传部长李宝燕说。正是这一项项紧贴民意的文明实践活动，帮助群众实实在在解决了难题，赢得了信赖，汇聚了民心。

## 全面推进工作现代化，创新治理“叠加”服务工作理念

# 章丘基层社会治理“善感知、有温度、会呼吸”

齐鲁晚报·齐鲁壹点

记者 支倩倩

通讯员 郭广猛 宁新甜

### 资源集成 让社会治理“善感知”

随着经济社会发展水平不断提高，也向基层社会治理提出新的挑战。如何快速捕捉、高效解决各类社会治理矛盾难题，章丘用“资源集成，集成治理”交出答卷。

黄河街道社会治理综合服务中心最近在汇总12345市民服务热线中的社会治理信息时，发现这样一件工单：郭中寨村李某因不满自家耕地旁的灌溉用机井电价高于家庭用电价，多次拨打12345热线，处理结果均未令其满意。街道社会治理综合服务中心遂将此工单列入网格重点问题解决清单，组织郭中寨村、管区、供电所、农委以及小农水项目相关人员召开联席会议，充分了解李某诉求，找到了问题根源。原来，李某耕地旁机井属于小农水项目，产权移交给村里后，村里负责对该机井进行后期维修保养。本着谁受益谁负责的原则，村里直接将维护费用增加

到电费里，由用水农户承担。理清来龙去脉后，李某表示理解，此后再未拨打过热线投诉电话。

章丘区通过实施数据集成、信息集成、力量集成，充分感知社会动态，凝聚最大工作合力，切实提高了社会治理的预见性、精准性和有效性。

### 服务前置 让社会治理“有温度”

为进一步提升社会治理效能，发挥服务“软治理”作用，章丘创新提出“治理叠加服务”的工作理念，坚持服务前置、问题前瞻，全面深化群众“有问题找网格”意识，实现社会戾气和矛盾诉求提前化解、有效化解。

曹范街道网格员赵锋在日常走访中发现年近80岁的贫困户赵岱禄因脑血栓后遗症行走不便，影响正常生活。他立即联系街道民政部门，帮助赵大爷顺利办下残疾证，每月残疾人补贴按时打到卡上。

章丘区社会治理综合服务中心负责人告诉记者，“为推动服务与治理深度融合，章丘全面推行‘全要素’网格管理，将为民服务各单位、各要素全部融入网格服务管理中来，制定为民服务

亮甲坡村位于章丘区官庄街道第33网格，行走在村间小径，可以看到村里每个角落都干净整洁，一派安居乐业、欣欣向荣景象。对此，村党支部书记杜万杰脸上溢满自豪：“这是我们区近年来的狠抓基层社会治理的成果。现在村里乱扔垃圾的少了，婆媳不和的少了，邻里争端也少了，我们的小山村越变越‘美’。”

据了解，章丘自全面推进社会治理现代化工作以来，始终以“服务治理为人民”为最高工作宗旨，创新“服务+治理”工作理念，不断完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，全力打造“善感知、有温度、会呼吸”的新时代基层社会治理“章丘经验”。



明珠小区地下水管破裂，区社会治理综合服务中心协调相关部门处理。

项目清单，构建以网格员为主体的为民服务队伍，推行组团式、订单式、预约式、上门式等特色“代理”服务，更加便捷高效地服务于群众。”

“网格员工作任务清单优化后，平台工单中各类服务事项占

比大增，群众更加认可我们，对我们日常工作的顺利开展起到了很大助益。”赵锋说。

### 有我有你 让社会治理“会呼吸”

为方便群众参与社会治理，章丘开发了智慧平台“治理有章”，简单地动动手指就能实现问题上报、办结评价、积分兑换等。为进一步激发群众的积极性、主动性，章丘推出“积分制”治理模式，群众上报问题后，后台根据问题价值给予相应积分，群众获取积分后可直接在银座、东方冷库等合作商企扫码消费抵现。

去年12月26日，文祖街道隆重举办了群众参与社会治理积分兑换奖励活动，现场欢声笑语、锣鼓喧天。群众用平日里攒下的积分换到了心仪的油、面、洗护等生活用品。

章丘还搭建了常态化协商平台，推进线下“商量工作室”与线上“代表心声”“委员之家”融合共建，让人大代表、政协委员兼职网格信息员，进入网格管家群，同时，建设智慧社区交互式沟通载体，联动融合、开放共治，把各方主体从社会治理的旁观者变成参与者，发挥多元主体在社会治理中的协同、自律、互律、自治作用，形成社会治理“大合唱”。“善感知、有温度、会呼吸”的基层社会治理工作，为实施“济南强区战略，争当省会创新发展龙头”创造了安全稳定和谐的社会环境。