

河北四地

“菜单式”志愿服务 精准满足群众需求

薛惠娟

社区是党和政府联系、服务人民群众的“最后一公里”。社区居民生活需求在哪儿,志愿服务就应该跟到哪儿。

打造本地特色的线上线下志愿服务制度,整合辖区资源培育多元主体参与式协作的社区志愿服务模式……今年以来,在河北省文明办指导下,石家庄、秦皇岛、唐山、邯郸四个全国文明城市,学习借鉴京津先进经验,在部分市辖区和街道、社区,培育社区志愿服务供需对接先进典型,进一步提升社区志愿服务精准对接居民群众需求的能力和水平。

河北省文明办有关负责人介绍,志愿服务和社区居民实现“供需对接”,让志愿服务得到长效化开展,更多具有专业技能的志愿者找到了“用武之地”,广大群众享受到了细致入微的社区关怀。

“网格化”管理推动志愿服务全覆盖

唐山市路北区祥富里社区有78栋楼、11000余人,小区困难户多,下岗职工多,残疾人多。

“我们将辖区内楼栋分成10个网格责任区,由社区工作人员(志愿者)担任网格长,负责责任区的民情收集、反馈和处置工作,及时获取群

众对志愿服务活动的需求。”针对社区现状,党总支书记陈林静介绍,网格员由社区党员志愿者代表担任,对群众反映的问题及时进行分类汇总、分析研判,确保志愿服务活动精准有效。

以“为民”为宗旨、以“便民”为重点、以“机制”为保障,石家庄、唐山、秦皇岛、邯郸四地社区积极探索志愿服务机制,通过“网格化”管理,建立认定问责制度,推进社区志愿服务全覆盖、常态化、长效化。

将支部建在楼栋号召党员“浮出水面”,发挥模范带头作用参加志愿服务活动,秦皇岛市海港区文体里社区的楼栋长、单元长,第一时间了解居民需求,做到“小事不出楼栋、大事不出院区”。

石家庄市长安区义东社区,将社区分成8个责任片区,将辖区居民分成五个星级,合理配置志愿服务人员。秦皇岛市北戴河区育花路社区建立“认岗、认亲、认难题”制度,采集志愿者信息和服务意向,建立信息台账,进行一人对一户或是一人对一人结对服务。

褒奖激励回馈,激发起志愿者服务热情。石家庄市长安区荣景园社区建立首家道德银行,定期对社区志愿者服务情况进行统计,实行量化存储,兑换“道德币”,志愿者积累一定数量的“道

德币”后可以到“道德银行”兑换奖品。秦皇岛市北戴河区育花路社区,实施党员志愿服务星级管理,开展“亮牌争星”活动,社区党员每参加一次志愿服务活动,可获得一星,年终测评,优秀党员志愿者可获得年终奖励。

“线上线下”同频共振实现精准对接

“社区老人独自在家闷得慌”“社区图书室需要义务管理人员”“家长上班,孩子放学后没人看管”……在石家庄市新华区广源路社区微信群里,不时会弹出这些志愿服务信息。

社区党总支书记李来兴介绍,工作人员通过实地走访,了解居民的需求,并在社区微信群、公众号上统一公布,志愿者利用自己的特长到社区认领居民的“微心愿”,这样一来,志愿服务更加贴近群众需要。

日前,社区居民郑颖来到社区综合文化服务站,打开手机微信登录“志愿石家庄”公众号,在此前报名参加的“广源路社区书屋管理”项目上打卡后,便开始了志愿服务活动。

线上点单、线下服务的工作模式,实现了志愿服务的精准对接,有

效解决了志愿服务活动碎片化、同质化、低质化问题。今年以来,石家庄、唐山、秦皇岛、邯郸四地社区,纷纷打造本地特色的线上线下志愿服务制度。

祥富里社区建立了社区微信公众号、微信群等,开设志愿服务专区,发布社区居民需求信息、志愿服务信息,实施居民需求和志愿服务供给的便捷对接。

“我在微信群里说了一句要办老年证,社区党员志愿者史风云、杨运东马上就过来帮忙给办好了。”这样的贴心服务,让65岁的居民刘尚斌十分满意。

邯郸市从台区东门社区利用网络宣传方式,借助新闻媒体、河北志愿服务网、微博、微信群和QQ等多种渠道发布招募志愿者服务项目,依托线上手机端和线下志愿服务站,广泛搜集民情民意,及时回应群众关切,实现可服务项目的精准对接。

整合资源促进多元主体参与志愿服务

如今,解决志愿资源的缺失,是迫切需要解决的问题。在探索社区志愿服务过程中,各地社区整合辖区资源,以社区居民兴趣为切入点,培育孵化社区居民自组织,按照“政

府支持、社会运作、多元互动、合作共赢”,推行多元主体参与式协作的社区志愿服务模式。

77岁实现入党梦想,82岁仍奔波在为民服务一线,“雷锋奶奶”靳国芳是石家庄市裕华区建南社区的一面旗帜。在她的影响带动下,社区设立了“学雷锋志愿服务站”,注册志愿者累计2000多名。

目前,服务站已拥有11支服务队,为社区群众提供日常所需的文化娱乐、矛盾纠纷调解、政策宣传服务、治安巡逻、未成年人教育、环境卫生治理等多元需求。

秦皇岛市海港区新闻里社区整合辖区医院、机关、心理咨询、爱心企业、社会组织等社会公共服务组织和资源,成立了涵盖医疗服务、心理健康、法律援助、扶危助弱等7支不同行业的“社区帮帮团”,后又增加了“红色义工帮帮团”“青年先锋帮帮团”,社区志愿服务能力进一步壮大。

9支“社区帮帮团”志愿者发挥行业优势,经常为社区居民开展心理健康、医疗卫生、纠纷调解、环境整治等各项公益活动,针对未成年人开展“呵护花朵行动”,针对社区老人开展“爱心助老行动”,将社区打造成环境整洁、管理有序、充满关爱和温暖的“幸福家园”。

“A套餐”暖在同理心

陈羽洁

近日,陕西西安一家烧烤店推出的“A套餐”在网上走红。“A套餐”为暂时遇到困难、没钱吃饭的人免费提供餐食。老板说:“只要你小声告诉店员要A套餐就行,找地方坐,吃完走人。”“A套餐”其实并不存在于菜单上,就是什么现成吃什么,管饱管够,之所以这样命名,是考虑到求助者的自尊心。笔者看来,有爱心的“A套餐”,真正暖在够细心。

这种暖心的善意并不少见。还记得成都地铁里的那位“蓉漂”女孩吗?多日求职未果,灰心失意的她坐在空荡荡的地铁里通过短视频表达挫败,没想到收到了近十万的点赞和留言,都是陌生人的安慰和鼓励。连成都地铁官方抖音号都隔空“表白”:“牛奶会有有的,面包会有有的……留下来吧。”没有“打赏”,没有“跪求小心心”,有的是“我知道你很难,但请咬牙坚持”的拼命托举。

那些酷暑里为环卫工人送上冰棍的小孩,寒冬里为外卖小哥点份外卖的小姐姐,给还加班没回来的租户留门儿的大爷大妈……我们的社会,需要发现“表象困境”的眼睛,更需要有理解别人的“难、窘迫与无奈,但又心怀梦想和希望”的同理心。

刚刚过去的国际志愿者日,让我们又一次感受到了“奉献、友爱、互助、进步”的温度。但志愿服务精神不仅应该体现在志愿者身上,它更应渗透在我们每个普通人的一言一行之中——一个鼓励的眼神,一句暖心的话语,一杯适温的清茶,一点有爱的善款……或大或小,或多或少,或物质或精神,释放“尊重、懂得、信任”的信号,让人在前行的路上面朝阳光、心怀温暖。

长治“志愿红”引导市民“文明行”

本报讯(思瑜)连日来,山西省长治市文明办、市总工会、市公安交警支队、市公交公司、长治正能量公益协会组织文明交通志愿者,在长治市主要交通路口以及公交站台,开展法律法规和文明礼仪宣传,耐心细致地进行文明劝导,维持交通秩序,制止不文明行为,热心帮助群众,成为长治城市街头一道亮丽的风景线。

文明出行,是一座城市文明进步的标志,是城市文明形象的重要体现,是文明城市创建工作的重要组成部分。志愿者们以实际行动倡导文明出行,以一带十,以点带面,让文明出行理念深入人心,让文明出行成为一种习惯,使广大市民成为文明交通的支持者、参与者和践行者。

云南省会泽县“爱心妈妈”情暖搬迁孩子

本报讯(尹永权 刘艳芬 郑燕)近日,云南曲靖会泽县新时代文明实践中心迎来了一批特殊的志愿者——“爱心妈妈”。这些“爱心妈妈”带着自己的孩子,与易地扶贫搬迁县城安置点的孩子们相互结对子,共同度过了一个愉快的下午。

“爱心妈妈”志愿服务项目由会泽县委宣传部牵头,县文明办、县妇联联合新时代文明实践中心、东风小学、春晖小学组织开展。当天,东风小学、春晖小学的“爱心妈妈”带着孩子们,参观了会泽县新时代文明实践中心,开展了帮扶行动,深化了“洁净家园万人行”行动。

在新时代文明实践中心,东风小学的“爱心妈妈”把废弃的奶粉盒、饮料瓶、线团、小花等摆上桌子,手把手教安置点的孩子们做手工。

在会泽县,春晖小学的“爱心妈妈”们带领自己的孩子,来到搬迁群众家中,与进城孩子沟通交流、辅导作业,宣讲了文明行为养成教育、交通安全等知识。

春晖小学四年级学生小陈是单亲家庭,由爸爸照顾姊妹俩,今年9月从马路乡马路村搬迁县城安置点,被安置到春晖小学就读。小陈说:“她们都不会定期到我们家,教我做家务,给我讲故事,‘爱心妈妈’太暖心了,我非常喜欢她们。”



近来,地处高原的四川省甘孜藏族自治州理塘县已是天寒地冻了。12月10日,理塘团县委组织志愿者们前往边远的上木拉乡小学举行“公益项目爱心发放仪式”,资助了3件冬装。上木拉乡小学的学生们换上温暖的新冬装后,脸上洋溢着幸福温暖的笑容。图为活动现场。
叶强平 泽仁四郎 摄

与爱同行,志愿服务温暖人心

——四川仁寿县人人争当志愿者

潘建勇 本报记者 胡桂芳

“小妹妹,请不要在机动车道走,很危险,请走人行横道。”12月8日,在四川省仁寿县老北街人来车往的路口,48岁的志愿者谭向容身穿红色马甲站在路口耐心地劝导一个正走在机动车道上的女孩。女孩不好意思地笑了一下,快速地回到人行横道上。

“看见大家遵守规则,车辆来去有序,我心里就很有成就感。”挥舞着手中的小红旗,吹着响亮的哨声,看着行人、车道各行其道,谭向容欣慰地说。说起做志愿者的原因,谭向容爽朗地笑了,她告诉记者,因为曾受到过志愿者的帮助,被志愿者们暖心的服务所感染,所以,自己也加入了志愿者的队伍中。

在仁寿,像谭向容这样的志愿者还有很多。他们分布在城市的大街小巷,以贴心细致的服务温暖着身边每一个需要帮助的人。

志愿服务友爱互助蔚然成风

“婆婆,今天降温了,你要给俊锦穿厚点哦,别冻感冒啦。”清晨,志愿者李玉梅匆匆地走出家门准备去上班,她一边走,一边打电话给小俊锦的婆婆,温柔地叮嘱。

李玉梅是一个上班族,休息日里,她又是一名志愿者。2018年,她通过“携手同心、相伴成长”关爱留守儿童项目,与在岗镇彻底村

的留守儿童小俊锦家庭结成对子,对其进行1对1的帮扶。只要有空闲时间,李玉梅都会去小俊锦的家里去转一转,做一些力所能及的事情。

看到小俊锦喜欢画画,李玉梅便陆陆续续地给孩子买来了水彩笔、蜡笔、彩色铅笔等绘画用品,看到孩子有些偏瘦,李玉梅又买来牛奶和面包亲自送去……“这是一份责任,既然有了最初的联系,就会一直坚持到最后,奉献自己的一份爱心。”

虽然李玉梅加入仁寿县青年志愿者协会还不到两年,可是志愿服务时间却超过了600小时,服务人数达6200余人,她说:“志愿者在把关怀带给他人的同时,也传递了爱心,传播了文明,如果人人都献出自己的一份爱和温暖,这个世界就真得会越来越美好。”

如今,在仁寿,有来自各行各业、各个年龄段的志愿者达16.4万人,形成了“人人争当志愿者,人人参与志愿服务”的良好格局,友爱互助蔚然成风。

志愿服务多维度发展

拎着大包小包,累得满头大汗,志愿者王威和他的同伴们又一次坐上了前往黑龙潭敬老院的公交车。大包里装的是为老人们带去的饼

干、糕点、牛奶等食品,小包里装的是为老人们理发所需要的工具。

还未走到敬老院,他们远远地就看到有老人站在敬老院的大门口张望,走近一看,原来是敬老院的老人郝伯川出来迎接他们。“今天可以给我推个平头吗?这种发型看起来要年轻一点吧?”一见到王威,郝伯川就拉着他的手说起了“发型设计”。

从2014年第一次接触到志愿服务,王威就开始利用自己的理发技术,定期和志愿者们到敬老院开展义务理发等志愿服务活动,深受老人们好评。

近年来,仁寿县积极构建文明实践志愿服务网络,整合各方力量建设群众身边的志愿服务队伍。按照“1+22+N”的模式,县文明实践中心组建了1支志愿服务总队,下设群团、民政、司法、公安、卫健、教育、交通、环保等22支行业志愿服务大队,镇乡、村(社区)成立N支志愿服务小队。依托仁寿志愿E家,开展志愿服务组织和个人的注册招募、项目发布、团队管理、服务记录等工作。建立志愿服务师资库,吸纳社会各界力量参与,积极打造中心、行业、基层单位分级培训机制,坚持志愿+理念,在志愿+行业服务、+社会工作、+互联网、+慈善等方面创新实践活动,推动志愿服务多维度发展。

多个志愿服务品牌凝聚爱心

冬日暖阳下,大化镇水利社区的居民们走出家门,三三两两地围坐在一起,沐浴暖意,闲话家常。55岁的志愿者肖小英和往常一样,拿着扫帚和簸箕出门,打扫小区里落叶。

不远处的停车棚里,年轻的志愿者曾雪梅锁好电瓶车,提着一小袋为小区里独居老人买的感冒药从肖小英身边经过,准备先把药送到老人家里。肖小英看着曾雪梅的背影,微笑着小声地告诉记者:“我之所以能开心地为群众服务,离不开社区浓厚的志愿服务氛围。”

“谁家都有困难的时候,谁家都



志愿者们正在帮农户挑运柑橘