

# 让群众在家门口享受文明实践“盛宴”

## ——贵州务川仡佬族苗族自治县精心打造“三服务”模式

彭忠桥 陈虹宇

### 线下推出“一站式”贴心服务

自新时代文明实践中心建设以来,该县就以“一站式”服务理念建设统筹协调的“枢纽”阵地,线下坚持“群众在哪里,文明实践就延伸到哪里”。将文明实践的触角延伸到村组、学校、企业、居民小区等末梢领域,有效整合各类资源,建成新时代文明实践中心1个、所16个、站124个、点8个,构建起了县乡村组“四级联动”、全域覆盖的文明实践组织网络,实现服务群众“零距离”。在各级新时代文明实践单元中,均设立了集咨询、议事、心理安抚、矛盾纠纷调解、业务代办等为一体的服务项目,常态化开展相应的志愿服务。

同时,根据“仡乡小哥”居住地或工作地,纳入网格管理的志愿者提供“一站式”贴心服务。为了让新时代文明实践服务直抵人心、方便快捷,新时代文明实践中心、所、站在“仡乡小哥”相应服务的1453个网格中,公开张贴网格志愿者联系卡6700余张,公示“仡乡小哥”电话号码。2022年以来,新时代文明实践中心和各所、站共解决群众线下需求项目3000余个,为群众代办实事1000余次。

### 线上采取“保姆式”暖心服务

建立完善“仡乡小哥”志愿服务体系,推动“两心相悦”,实现群众“点单”、中心“派单”、“仡乡小哥”“接单”、群众“评单”功能,建设触手可及的线上阵地。坚持文明实践线下可见、线上可及,在“务川发布”APP平台中,开设新时代文明实践中心独立运营管理账号,设置文明实践专栏,常态长效展示文明实践工作信息,与县融媒体中心共建文明网络,共享媒体资源,共筑文明阵地,共树“仡乡小哥”品牌。

在文明实践专栏里,群众可以根据需求进行点单,享用文明实践“自助餐”,新时代文明实践中心全程跟进“接单、派单、接单、接单、接单”,为群众提供“保姆式”服务。常态化开展志愿服务工作培训轮训,不断提高“仡乡小哥”志愿者思想政治水平和业务知识水平,目前已锻造志愿队伍209支,共计5万余名“仡乡小哥”为文明实践高质量发展提供了“源泉活水”。今年以来,共有1000余名“仡乡小哥”完成100余件群众线上“订购”的心愿单,有困难找“仡乡小哥”,有时间做“仡乡小哥”的好声音不断唱响。

### 中心提供“菜单式”舒心服务

坚持群众需要什么,文明实践志愿服务就提供什么。聚焦新时代文明实践中心建设“14536”总要求,紧紧围绕“五项工作”和“多彩贵州·志愿黔行”十大专项行动等内容,以重点任务、群众需求为导向,既着眼群众的共性需求,又关注群众的个性需求,创设与群众生活密切相关的教育、文化、科技、医疗、法律等贴近百姓、贴近生活的普惠性和特惠性志愿服务项目“菜单”6000余个,为群众提供精准、便捷的新时代文明实践志愿服务。

按照“年年有菜单、月月有主题、周周有服务”工作机制,将“菜品”与群众喜闻乐见的“仡佬盘歌”、花灯戏融合宣传,让群众自主学习“志愿佳肴”,让文明实践“好戏连台”。2022年以来,“仡乡小哥”围绕学习实践科学理论、宣传宣讲党的政策、培育践行主流价值、丰富活跃文化生活、持续深入移风易俗等工作内容,累计开展宣讲宣讲党的二十大精神、爱国卫生运动等各类主题志愿服务活动共计2100余场次,服务群众100万余人次。

志愿服务是社会文明进步的重要标志。近年来,贵州省务川仡佬族苗族自治县积极探索新时代文明实践中心和县融媒体中心“两心相融”,持续深入推进新时代文明实践工作走深走实,成功搭建起文明实践志愿服务桥梁,以线下推出“一站式”贴心服务、线上采取“保姆式”暖心服务、中心提供“菜单式”舒心服务、“三服务”模式,创新打造“仡乡小哥”志愿服务品牌,实现线上线下同频共振,把志愿服务送到群众心坎上,让群众在家门口享受文明实践“盛宴”。

## 山东梁山县梁山街道凤园社区：志愿服务“壹家益”打造社区“同心圆”

刘继华

在炎热的夏季,为孤困老人送一把伞、一条凉被;在寒冷的冬季,为孤困老人送去冬衣和棉被;在行动不便的老人和失能老人有需要时,为他们送去轮椅、双拐;在老人生活遇到困难时,为他们送去救助金和粮油、牛奶等营养品……一抹志愿红,一片暖心橙。今年以来,山东梁山县梁山街道凤园社区倾力打造“壹家益”志愿服务品牌项目,着力关爱老年群体,用心用情收集老年人需求,及时反馈、及时帮办,使有特殊困难的老人在享受政府援助的同时,也得到社会各界的物质支持和精神抚慰。

凤园社区以一支志愿服务队队伍,带动一家社会组织,帮扶联系一群困难老年群体,一对一送去温暖。目前,该社区已成立志愿服务队6支、队员200多人,队员包括社区内的网格员、医务工作者、社工及低龄健康老人和社会爱心人士。半年来,“壹家益”志愿服务团队有效整合政府、社会、企业等资源,为社区内的老人持续提供老年继续教育、生活照料、心理慰藉、物资发放、文体活动、义诊等多项服务。他们将活动常态化,每周举办2次定向服务,为社区内的困境老人提供上门服务,同时邀请有一技之长的退休干部开展书法、养生保健、心理慰藉等方面的知识讲座,筑起了敬老、爱老、护老的“同心圆”。

对老年人的关爱,不光是这些慰问品那么简单,精神抚慰尤其重要。“壹家益·爱与陪伴”志愿服务队队员每到翰林苑小区看望腿脚不便的老人李大爷时,老人总是握着她们的手说:“闺女们,你们可来了,我好几天没跟人唠嗑了,以后你们有空可要常来啊!”“只要你真情服务于特困老人,受助老人就会由衷地感谢你。”这是志愿者们常挂在嘴边的一句话。木材公司家属院的王秀荣老人因为疾病常年卧床,平时也很少有机会出去走走,难以与人沟通。志愿者马上启动“关爱老人心理健康”行动,定期看望老人,陪老人聊天,最终打开了老人的心结,使老人重新变得活泼开朗起来。

## “高价打印费”与服务初心背道而驰

刘予涵

6月8日,江苏大学部分党员志愿者来到镇江市丹徒区江心洲生态农业园区益平村农民的桃园里,开展“直播带货助销油桃”公益活动,帮助果农采摘成熟的油桃,并直播带货推销,助农增收,助力乡村振兴。图为“直播带货助销油桃”公益活动现场。

石玉成 摄

## 云南会泽县者海镇开展志愿服务守好生态“绿”

本报讯(林梅芝 邱玺瑞)近日,云南省曲靖市会泽县者海镇开展“清理河道垃圾、改善水环境”垃圾清理志愿服务活动,积极推进绿色水库、河流建设,守护亮丽风景线。

在水库、河道边,志愿者们戴上手套,拿上

钳子、垃圾桶等工具,发扬不怕脏、不怕苦、不怕累的精神,沿着岸边巡回清理垃圾。经过2个多小时的辛勤劳动,水库边上的白色垃圾、断木杂草等得到有效清除,江畔更加干净整洁。

志愿者们还向沿岸居住群众开展了环境

卫生整治宣传工作,倡导群众自觉参与河道保洁,杜绝向河中倒垃圾、抛杂物,并着重向群众宣传河道内“禁捕禁捞”相关规定,着力提高群众保护水环境意识,共同守护家乡的生态“绿”。

## 心理健康教育融入课后服务

### ——安徽安庆市迎江区引入专业社工驻校护航学生成长

徐嘉

2023年初,安徽省安庆市华中路第三小学在迎江区教体局指导下,联合安庆市全人社会工作发展中心,提供驻校社工服务。项目搭建了学生心理支援沟通机制、学生心理支援转介机制,以及个案服务机制,更好地促使心理健康服务体系持续优化。通过建立“家—校—社”互动平台,在课后服务时间对学生进行班级制授课辅导,全面促进困境学生身心健康发展,共同构筑合作育人教育生态,配合推动区教体局书记项目“党建领航,家校赋能”落地实施。

在学校入驻社会工作者,是华中路第三小学在全市首创的举措。安庆市全人社会工作发展中心创办于2013年12月,是经安庆市民政局批准成立的安庆市首家社会工作专业机构。5月18日下午课后服务时间,来自安庆市全人社会工作发展中心的驻校心理教师陈萍通过巧妙的心理活动设计《学会合作》,将服务理念融入活动,为华中路第三小学的学生和老师提供了一次有效的减压服务,让更多的同学、老师、家长知道学校里来了一个心理社工老师。安庆市全人社会工作发展中心负责人申

莉介绍,团队教师每周在学校课后服务时间驻点华中路第三小学进行1-2次心理课程教学。课程内容从六个维度:自我认知、自我管理、他人认知、他人管理、集体认知、集体管理来体现,通过递进性、螺旋式的学生心理情感学习各维度的能力建设,促进学生发展。驻校心理社工模式缓解了学校工作中的“痛点”,开创了“家—校—社”协同育人的新模式,极大地丰富了教育治理的内涵。

每次活动开展前,社工与学校班主任老师合作开展团辅工作,双方在课前沟通,了解学生需求,社工针对学生的需求,完成活动准备,开展体验式服务,学生和社工在活动后共同分享自己的感受,深化体验式服务的实际效果。班主任参与团辅,就学生活动进行点评,并及时发现活动中的问题学生,及时谈心沟通。经过前期学校全面心理筛查,该校还根据学生心理健康状况调查结果,给每一位困境学生建立心理健康档案。并对筛查结果中等级较高(情况危急)的学生进行复核,确认情况是否属实。对已遭受严重心理情绪困扰的学生,驻校心理社工一对一进行跟踪治疗、家访。对心

理情绪变化但又未出现明显问题的学生利用课后服务时间进行专题辅导,开展心理咨询。

华中路第三小学党支部书记、校长方斌说:“我们学校没有专业的心理老师,急需专业人员帮助,这才促生了和安庆市全人社会工作发展中心的合作,帮孩子们疏导不良心理情绪,也希望有更多专业人员走进校园对老师进行培训,让老师也掌握一些开导学生的心理知识。”方斌认为,学校社工能成为助力心理隐患学生走出困境的一支重要专业力量。据了解,该校和安庆市全人社会工作发展中心长期开展合作互相支持,华中路第三小学每周六也对中心和学校联合打造的周末儿童托管服务站派驻党员志愿者教师进行协助授课。

除了利用社工帮助孩子,该校还定期组织学生前往迎江区未成年人心理健康辅导中心开展活动,帮助学生排除心理隐患。同时,驻校社工还将利用专业社会工作的团体辅导技术,帮助家长提高与孩子沟通技巧,通过开展讲座、谈心、电话咨询等帮助家长克服教育焦虑,提供育儿技巧等课程,改善家庭亲子关系。

## 守护最美夕阳红

### ——甘肃省瓜州县不断健全

#### 养老服务体系

马晶晶 魏芳 康佳

近年来,甘肃省瓜州县聚焦老年人多样化、多层次养老服务需求,加快构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系,全力推进养老事业高质量发展,全方位满足老年人多样化需求,助力老年人度过一个幸福美满的晚年。

据了解,截至2022年年底,瓜州县有60岁以上老年人2.35万人,共有各类综合养老服务机构4个,共建有社区日间照料中心11个、农村互助老人幸福院54个。

午餐时间,在瓜州县渊泉镇综合养老服务中心,志愿者将热乎乎的饭菜送到张秀兰老人家中。

“我们社区有5位老人生活自理能力弱,志愿者为他们提供免费上门服务。”瓜州县渊泉镇综合养老服务中心负责人王增元说。

在养老服务提质增效方面,瓜州县坚持科学谋划,逐步完善政策体系,先后出台制定了《瓜州县推进基本养老服务体系建设方案》《瓜州县人民政府办公室关于进一步规范城乡居家养老服务工作的实施方案》《瓜州县养老机构评估办法》等一系列推进和运营养老服务的文件和实施方案,建立健全了覆盖县、乡(镇)、村(社区)三级养老工作网络,为全县养老事业高质量发展提供了政策引领。同时,坚持“公办”“民办”两手抓,强力推进各类养老机构建设,多层次、全方位发展养老机构,养老服务网络不断健全,适度普惠的养老服务体系基本构建。强化“兜底”保障功能,全面推进公办养老机构建设。加大财政投入力度,着力推进福利院、敬老院等建设,新建和改(扩)建相结合,扩大床位规模,并面向社会开放多余床位。

瓜州县还坚持“政府主导,企业运营,市场化运作、社会化服务”的新型养老服务模式,以信息化手段整合老年人养老服务需求和各类社会服务资源,每年年初以政府购买社会专业服务的方式,确定3家居家养老服务企业为城乡分散特困、失能、空巢、独居、残疾、高龄等老人提供爱心免费服务、生活照料、心理慰藉、保洁类、清洗类、更换维修类等6个大项目,67项子项目居家养老服务。依托渊泉镇综合养老服务中心实施老年人助餐配餐服务,按“1+1+N+X”模式,建设一个中央厨房,在原有的盛和御苑配餐点基础上,延伸服务范围,建成盛和御苑、龙泽园、疏勒社区配餐点,为辖区老人供餐配餐,重点解决了困难、高龄、失能、空巢老人吃饭难问题。

“2023年,借助省政府实施的为民办实事项目,目前,5个村级互助幸福院已经全面建成并投入运营,可以为农村老人提供助餐助浴、健身娱乐等养老服务,有效弥补了农村养老服务的短板。下一步,瓜州将不断健全居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系,持续推进养老事业高质量发展。”瓜州县民政局副局长郭建文说。



6月8日,江苏大学部分党员志愿者来到镇江市丹徒区江心洲生态农业园区益平村农民的桃园里,开展“直播带货助销油桃”公益活动,帮助果农采摘成熟的油桃,并直播带货推销,助农增收,助力乡村振兴。图为“直播带货助销油桃”公益活动现场。

石玉成 摄