

东昌府区2025年孵化22支社区志愿队伍

本报讯(记者 赵琦)3月17日,记者从东昌府区了解到,近年来,该区立足“首善之区”定位,深挖孔繁森精神“富矿”,在志愿服务领域持续发力,推动新时代志愿服务事业高质量发展。

东昌府区将志愿服务视为提升社会文明与城市治理能级的关键抓手。在顶层设计上,建立由区委社会工作部牵头、17个区直部门协同的协调机制,镇街明确专人负责,形成全面覆盖的工作格局。印发相关措施,细化18项具体任务,调动全员参与积极性。

整合力量筑平台。成立社会工作志愿服务联合会,吸纳106家单位入会,培育出多个具有东昌府辨识度的志

愿力量。分领域打造参与平台枢纽,组建“繁森”志愿服务组织和“雷霆救援”应急志愿服务网络,擦亮示范性志愿服务品牌。

激励保障促长效。坚持精神激励为主,宣传本土优秀志愿者事迹,对64个先进典型通报表扬。创新建立“信用+志愿”积分兑换机制,整合12类105项优惠清单,让志愿者受礼遇、得实惠。

专业化建设是提升志愿服务质量的关键。东昌府区通过专业赋能抓培训提升,借力高校和专业社工机构资源,依托城市党建学院平台,打造“社慧营”赋能培训品牌,2025年培训学员2300余人次,全区持证社区工作者达640人,同比增长

13%。试点引领促融合发展。高标准推进省、市党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点建设,规范志愿服务项目发布、志愿者管理等工作,催生更多融合品牌项目。2025年,孵化专业社工机构1家、社区志愿队伍22支。

项目大赛塑特色品牌。连续举办两届志愿服务项目大赛,围绕不同领域推出“小粉笔课堂”“七元爱心水饺”等一大批接地气的品牌项目。“洗乐吧”爱心洗衣项目荣获山东省志愿服务项目大赛银奖,让志愿服务融入百姓生活。

服务发展大局有力度。围绕黄河流域生态保护,组建“水脉守护”志愿队守

护城市河湖;实施“技兴农·富万家”乡村振兴项目,举办农技讲座、推广新技术;在全国文明城市创建中,2600余名志愿者贡献力量。

服务社会治理有广度。依托“有事来聊”议事协商平台,组织“红邻书记”“银龄先锋”开展“马扎议事”,化解矛盾纠纷675个;动员志警队伍开展反诈宣传,助力电信诈骗案发率下降24.74%;创新启用“骑手之家”,引导新就业群体成为社会治理“移动探头”。

服务民生有温度。围绕大型赛会,1200余名志愿者做好服务保障;结合重要节点,累计开展特色活动1000余场,服务“一老一小一新”及特殊群体20余万人次。

乐享春光



图一:3月16日,聊城公园内,不少市民趁着晴好天气散步健身。近年来,随着全民健身氛围日益浓厚,越来越多的市民主动参与体育锻炼,乐享健康生活。

图二:3月15日,阳光明媚,春意盎然,市民走出家门,在姜堤乐园享受美好的春日时光。

图三:3月15日,小朋友在姜堤乐园的游乐设施上玩耍。

本报记者 孙文辉 摄

本报记者 梁丽姣 摄

本报记者 梁丽姣 摄

东阿县构建全链条热线服务体系

2025年承办热线诉求总量同比下降31.42%

本报讯(记者 王培源)3月18日,记者从东阿县了解到,近年来,东阿县聚焦群众诉求办理响应慢、流转堵、治理散、壁垒高等问题,以市民热线为核心载体,通过前端服务做“加法”、流转环节做“减法”、治理效能做“乘法”、梗阻障碍做“除法”,构建起全链条、闭环式热线服务体系,实现群众诉求“事事有回音、件件有着落”。2025年,东阿县全年承办的热线诉求总量同比下降31.42%。

前端服务做“加法”,精准响应传递服务温度。依托热线大数据分析平台,对历年诉求数据进行深度研判,系统梳

理102项高频咨询事项清单,由住建、人社、教育等职能部门对相关政策开展“地毯式”归集,将归集完成的高频事项知识库主动上报市级平台,构建“市级平台优先查询—知识库精准匹配—即时解答”的高效闭环,提前梳理相关问答并主动推送,变“群众问”为“提前答”。

流转环节做“减法”,高效转办破除办理梗阻。全面推行“首接负责制”,搭建“热线平台统筹+牵头部门主导+相关部门协同”的跨部门联动机制,优化“接收—分流—办理—反馈—督办”全流程管理,热线部门对工单办理进度进行全

程跟进,并对即将超期、退单改派等情况实时介入督办,推动诉求办理提质增效。

治理效能做“乘法”,系统思维提升治理水平。针对热线中反复出现的共性问题,推动各职能部门从“事后补救”转向“事前预防”。以热线诉求为“导航”,靶向推动政务服务流程再造,切实为企业减负。将12345热线定位为提升行政效能、优化营商环境、保障改善民生的“总客服”,健全统筹协调、闭环管理、督查问效机制,强化资源整合与协同联动,推动县域社会治理从“碎片式服务”向“系统性治理”跃升。

梗阻障碍做“除法”,问题清零增强群众认同。全面梳理热线诉求办理各环节,坚决取消无明确依据的审核、签章等冗余步骤,将跨部门平均办理环节从5个压缩至3个以内。推进热线平台与政务服务、市场监管、社保医保等系统的数据对接,打通“信息孤岛”,实现群众基本信息、企业资质、办理记录等数据“一键调取”。针对历史诉求中反复出现的“三不管”区域问题,由民政、住建等部门重新划定责任边界,明确属地与职能部门的兜底责任,建立“责任清单+负面清单”制度,彻底清除治理盲区。