# 山东省青岛市城阳区创新推行志愿服务“网约”模式

让温暖在指尖流淌

——山东省青岛市城阳区创新推行志愿服务“网约”模式

青文

    作为全国、全省新时代文明实践试点区，山东省青岛市城阳区坚持以服务百姓民生、助力社会治理为着力点，以志愿服务为主要形式，创新推行志愿服务“网约”模式，形成“百姓点单、中心派单、志愿者接单、群众评单、积分奖单”相贯通的工作模式，不断推动志愿服务精准化、常态化、便利化、品牌化。

    依托“智慧云脑”大数据分析，城阳区充分发挥志愿服务“网约”平台、文明实践站、志愿楼长、志愿团队作用，精准分析群众需求，志愿服务工作更加精准到位、有的放矢。推行志愿服务“网约”模式，个人、单位、社区发布线上志愿服务需求，志愿服务中心就近派单，附近志愿团队、志愿者接单，实现志愿服务供需及时、精准、有效对接。同时，志愿服务项目内容涉及扶贫、助老、文化、助学、应急等各个领域，有效填补了公共服务供给不足。截至目前，已通过平台收集、解决需求近5万个、服务群众10万余人次，并在全市率先成立了全区文艺志愿者协会。特别是今年以来，结合“五为”志愿服务，创新“为老”服务，开发“一键呼叫”系统，并在19个社区试点推广，群众只需一键点单呼叫，志愿者便能及时赶到。今年以来，城阳区已为65岁以上的老年人、独居老人、残疾人等解决生活服务保障、陪伴等需求3000余个。

    城阳区坚持“项目化”运作、“品牌化”引领、“专业化”服务，围绕文明实践“五有”、志愿服务“五为”、资源内容“五聚”，各类文明实践志愿服务活动稳步推进。围绕帮老、帮困、帮病、帮残、帮教、帮事、帮心志愿服务“七帮”项目，依托全国首个志愿服务“网约”平台，广泛开展各类文明实践志愿服务活动。截至目前，已建立“五为”志愿服务项目75个，并成立了首批10个“五为”志愿服务驿站，线上线下组织开展文明实践志愿服务活动近千场次，擦亮“全民志愿”品牌。充分发挥专业和社会志愿团队作用，在区文明实践积分平台嵌入“帮心”板块，依托心理专业新时代文明实践站——瑞阳心语新时代文明实践站，为群众提供“帮心”志愿服务。新冠疫情防控期间，组织开展免费心理疏导服务1万余次，受到群众的广泛好评。

    城阳区壮大志愿服务力量，统筹党建、宣传、文化、卫生、教育、群团等各方资源，成立以区委书记为总队长的新时代文明实践志愿服务总队，组建“8＋8＋10”文明实践志愿服务分队，成立660支特色志愿服务小队，志愿者13万余名。各部门（单位）普遍建立1支以上志愿服务队伍，每月至少集中开展1次志愿服务活动。做大志愿服务平台，建成全省首个集指挥、培训、展示、服务、孵化等功能于一体的区级志愿服务中心，完善志愿服务注册、培训、孵化、考核、嘉许等机制，形成“功能健全、融合互补”的区级志愿服务大本营。组建由30多个志愿服务团队、爱心企业以及社区组成的“萤火之光”志愿联盟，积极探索志愿服务基金运行模式。

    依托区融媒体中心，在爱城阳APP开设“文明实践”积分平台，突出“网约”模式、文明积分、阳光评优等功能，对文明实践阵地、志愿者和志愿服务进行积分管理，吸引更多市民参与文明实践志愿服务活动。志愿者通过参与文明实践志愿服务、获评道德模范荣誉称号、提供文明或不文明线索等方式获得积分，积分可用于兑换物品、消费、服务等，也可转赠和开展爱心帮扶，实现正能量的“双向循环”。自积分平台上线后，累计为爱城阳APP增加近10万粉丝量。每年通过评选表彰星级实践站、志愿达人、志愿楼长、志愿家庭等活动，不断提高志愿者群体的归属感、荣誉感，让文明实践有“分值”更有价值。

精神文明报2023-05-16