

权威发布

破解志愿服务痛点 赋能基层治理提质

薛城发布社区志愿服务工作指引

本报薛城讯 为破解当前社区志愿服务发展难题，推动薛城区志愿服务规范化、精准化、常态化开展，4月16日，薛城区政府召开新闻发布会，正式发布《薛城区社区志愿服务工作指引（试行）》（以下简称《指引》），以制度创新补齐服务短板，以品牌赋能提升治理效能，为“首善之区、品质薛城”建设注入志愿力量。

近年来，薛城区委社会工作部认真履行统筹指导全区志愿服务职责，持续整合服务阵地，强化部门协同联动，围绕基层治理、应急救援等重点领域开展各类志愿服务，全力擦亮“薛城花”志愿品牌，全区志愿服务事业取得长足进步。但在工作推进中，志愿服务仍存在组织分散、信息不对称、保障机制不健

全等突出痛点，制约了服务质效提升，难以充分满足群众多元化需求，也影响了基层治理现代化水平的提高。针对上述问题，薛城区委社会工作部坚持问题导向与目标导向相结合，深入基层开展专题调研，系统谋划破解路径，精心制定并印发此次《指引》。《指引》坚持以党建引领为核心，聚焦规范社区志愿服务运行、提升基层治理效能目标，通过健全制度体系、优化服务供给、打造特色品牌，为全区社区志愿服务开展提供标准化、可操作的行为规范，全力推动志愿服务工作提质增效。

据介绍，依托《指引》实施，薛城区创新构建“1+3”志愿服务工作体系框架，以“志愿薛城”建设为总抓手，同步推进制度建设、阵地建设和平台联动三项

重点工作。先后出台多项配套实施方案，明确志愿服务管理主体、实施流程、评价标准等关键内容，推动志愿服务从零散自发的活动，向系统化、长效化的治理工程转型。同时，以打造“十五分钟志愿服务圈”为目标，整合党群服务中心、新时代文明实践站等各类资源，升级改造20处“薛城花”志愿服务站点，延伸建设113处友好服务场景、54处暖“新”驿站，联动新增公共充电桩162个，绘制全域志愿服务资源地图，实现群众需求与服务资源精准高效对接。

《指引》的核心亮点在于创新建立需求、项目、资源、责任“四张清单”动态管理机制。通过网络员入户走访、线上排查与“爱薛城”App线上征集双线联动，全面摸排收集居民急难愁盼问题，精准将

居民“愿望清单”转化为志愿者“服务清单”，实行责任化管理、闭环式落实，切实解决民生小事，让志愿服务真正贴合群众所需、回应群众期盼。

在推进志愿服务健康持续发展，薛城区将以《指引》全面实施为契机，持续强化党建引领，进一步理顺区、镇（街）、村（社区）三级志愿服务组织体系；深耕精细化志愿服务，不断拓宽社会力量参与渠道，吸引更多社会力量加入，让志愿服务更接地气、更有灵气；健全完善志愿者积分激励、权益保障等长效机制，依托“爱心超市”积分兑换、先进典型宣传表彰等举措，厚植“德者有得、好人好报”的价值导向，以高质量志愿服务助力基层治理再上新台阶。

（记者 孙秋实 实习生 褚博雅）

市中青檀志愿服务团成立

本报市中讯 4月17日，市中区关工委青檀志愿服务团在市中区工人文化宫隆重成立。

青檀志愿服务团的成立，是市中区整合社会资源、凝聚志愿力量、推动关心下一代工作走深走实的重要举措。该团将以枣庄市青檀社会工作服务中心为依托，广泛吸纳“五老”志愿者、青年志愿者及社会各界爱心人士，聚焦青少年思想引领、法治教育、心理疏导、困境帮扶、红色传承等领域，常态化开展关爱服务活动，为青少年健康成长保驾护航。青檀志愿服务团成立后，将进一步健全志愿服务体系，丰富服务内容，创新服务形式，引导更多力量投身关心下一代事业，为培养担当民族复兴大任的时代新人贡献市中力量。（记者 焦兴田）



4月23日是第31个世界读书日，4月20日至26日是首个全国“全民阅读活动周”。4月22日，市中区光明路街道沙河小学开展诵读《弟子规》比赛活动，让学生们在浓浓的书香氛围中，感受中华优秀传统文化的魅力。（吉喆 中亮 李馨 摄）



4月21日，滕州市人民检察院组织青年干警开展读书日主题活动。活动通过读书分享、专题讲座、好书推荐等形式，引导青年干警以书香涵养初心、以阅读强化担当，进一步锤炼党性修养、提升履职素质，凝聚青春奋进力量。（记者 金亮 通讯员 姚媛 摄）

开局“十五五” 奋斗正当时·服务企业年

小小服务卡，助力企业跑出“加速度”

本报记者 孔令合 通讯员 丁梅 李楠 姬宁宁

清晨，枣庄和顺达机电科技股份有限公司的车间内焊花飞溅，机器轰鸣。在一片繁忙中，薛城区常庄街道办事处副主任朱延浩递上的一张“政银企”金融服务专线卡，成为连接政府服务与企业发展的纽带。这张小小的卡片，不仅是一次走访的见证，更是薛城区优化营商环境、护航企业发展的生动缩影。

一季度销售收入突破2000万元，产品远销津巴布韦、印尼、越南等亚非国家……看着攀升的数据，和顺达机电科技股份有限公司总经理杜和军脸上洋溢着自信。

作为一家集研发生产于一体的国家级高新技术企业，和顺达手握27项实用新型专利和8项发明专利，其矿井智能通风系统等拳头产品在国际市场上占据了一席之地。

“资金需求旺盛，是企业发展的必然阶段。”杜和军坦言，“常庄街道送来的这张卡片，不仅打通了融资渠道，更让我们在‘出海’征途中底气十足。”

企业的“硬核”实力背后，离不开“软环境”的强力支撑。从2018年协调解决场地瓶颈，到2024年推动博士后创新实践基地落户，薛城区服务机制确保政策红利“第一时间”精准送达——薛城区的服务始终紧跟企业发展的

每一个关键节点。具体来看：2018年，面对产能跃升带来的场地制约，街道服务专员主动靠上，协调驻地社区，为企业搬走了发展的“硬门槛”；2024年，通过政府组织的招聘会和政策推动，山东省博士后创新实践基地成功落户，为企业插上了科技创新的“人才翅膀”；此外，街道推行的“店小二”24小时服务机制，让专利申报、设备更新等事项都能快速获得政策支持。

薛城区的服务没有停留在表面走访，而是深入企业发展的关键节点，做企业成长的“贴心人”、发展的“护航者”，用“精准滴灌”替代“大水漫灌”。

营商环境的优化，从来没有“完成时”，只有“进行时”。好的营商环境是企业扎根成长的“沃土”，也是激活区域经济增长内生动力“的密钥”。

薛城区以“服务企业年”为抓手，通过定期开展“进企业、解难题、促发展”走访，将服务触角延伸至“最后一公里”。这种“随叫随到、服务周到”的营商沃土，不仅让和顺达这样的企业愿意扎根，更激活了经济发展的内生动力。切实破解企业办事堵点、难点、痛点问题，以“小卡片”承载“大服务”，全力助推企业高质量发展，让市场主体驶入提质增效的快车道。

今天，“市长上线·枣解决·枣满意”专栏正式开栏，与广大市民和读者朋友见面了。近年来，我市创新搭建“枣解决·枣满意”社会治理智慧平台，整合归并46条政务热线、14个网络渠道，实现诉求从“扎口受理”向“扎口办理”的跨越升级。平台对市民百姓咨询类事项2小时内回复，一般事项4个工作日内办结；对市场主体诉求落实“2110”标准——2小时内反馈、10日内解决，确保“民有所呼、我必有应”。运行以来，平台共受理各类诉求超183万件，日均受理量5000余件，办理满意率超过98%。老旧小区出行难题破解、新建小区燃气接通……一件件群众急难愁盼问题得以有效化解，一份份“诉求清单”正在变成群众的“满意答卷”。

“市长上线”全媒体问政栏目聚焦民生痛点，通过平台转办督办、媒体跟踪问效，有效推动了群众急难愁盼问题的化解。“市长上线·枣解决·枣满意”专栏开栏，意味着我们将以更大力度、更深视角记录和推动民生诉求办理的全过程，让每一位市民的合理诉求都能得到及时回应、高效办理，认真践行“诉求早解决、群众早满意”的庄严承诺，共同建设更加温暖、更具温情的枣庄！（本报记者）



下水道堵塞两天解决 居民点赞“12345”高效服务

本报市中讯 4月20日上午，市长热线追踪报道组来到位于市中区君山东路的市中区百货公司宿舍，看到几位身穿红马甲的志愿者正在清理雨后天沟里堆积的生活垃圾。“袁女士去临沂给孩子看去了，她反映的问题两周前就帮着解决了；从反映问题到解决，只用了两天时间，太感谢了！”指着屋下一条已维修好的下水道，热心市民宋女士对社区高效服务连连点赞。

3月30日，百货公司宿舍的袁女士向12345热线反映宿舍下水道损毁，无人维修的问题。问题反馈到中心街街道新凤里回民社区后，社区负责人立即安排片区网格员前去查看，开挖后发现下水道主管道无损坏及堵塞情况，袁女士自行更改的单独下水管道因挤压变形，垃圾长期积聚造成了堵塞。因反映人长期不在此居住，且不愿自行维修，中心街街道为保障居民正常生活，次日就安排施工队来到百货公司宿舍，对堵塞点进行了疏通、加固等处理。

中心街街道新凤里回民社区党委书记石鑫说，百货公司宿舍始建于20世纪80年代，系单位自建楼，现在常住户还有20多户，很多老户买了新房后就搬走了。由于这儿是老旧小区，水电暖安装得都不规范，存在安全隐患。现在，社区也在积极向街道争取改造资金。

当天，记者电话联系了反映问题的袁女士。她表示问题已经解决，自己非常满意，没想到处理得这么快，并感谢政府和社区居委会。（记者 刘明）

河堤坍塌急响应 除险加固护安宁

本报市中讯 近日，市中区有群众向“枣解决·枣满意”平台反映，锦龙国际花园小区东沿河河堤西侧坍塌，导致围墙倾斜，存在一定的隐患，要求尽快维修。

光明路街道接到该诉求后高度重视，第一时间安排工作人员赶赴现场核实情况。经现场详细勘查，确认锦龙国际花园小区东沿河河堤确实存在部分坍塌的情况。为迅速消除隐患，街道立即启动应急维修流程，紧急调配专业施工队伍，制定科学维修方案，对破损河堤开展加固修补作业，同步处理倾斜围墙的安全隐患。目前，坍塌河堤已加固修复完毕，排除了围墙安全隐患，有效保障了周边居民的居住安全与出行安全。后续，街道将进一步加强对辖区内河堤、围墙等公共设施的日常巡查与维护力度，定期开展全面排查，做到早发现、早处置，切实筑牢辖区安全防线。平台将处理结果向诉求人回复，诉求人评价满意。（本报记者）

夜间施工扰民烦 还静于民获点赞

本报高新区讯 近日，枣庄高新区有群众向“枣解决·枣满意”平台反映，长白山北路汇馨园小区北侧工地，近期每天夜间施工，噪音扰民，影响居民休息，希望及时整改。

接到群众诉求后，兴城街道综合执法队高度重视，第一时间安排执法人员赶赴现场核查处置，对施工方下达责令整改通知，要求其严格按照规定时段开展施工作业，并明确告知夜间施工噪音扰民的危害及相关管理要求。

同时，兴城街道执法队还将持续加大对该区域的巡查管控力度，严防违规施工、噪音扰民问题反弹。目前，兴城街道已将办理情况同步上传至“枣解决·枣满意”平台，诉求人对处理结果表示满意。（本报记者）

快速联动解难题 持续跟进促营商

本报市中讯 近日，市中区光明路街道有群众拨打12345热线反映，祥海机械门口污水管道堵塞外溢，污水流入工厂院内，严重影响企业正常经营，请求相关部门核实并尽快疏通管道。

光明路街道高度重视，第一时间启动诉求办理流程。街道城乡水务、乡建、市政园林、环保等部门工作人员迅速联动，第一时间赶赴现场开展核实工作。经实地勘查，现场确实存在污水外溢痕迹，但因管道位置特殊、周边管网情况复杂，初期核查工作面临较大难度，未能立即查明堵塞原因及责任主体。

为加快推进问题解决，光明路街道相关部门立即将现场核查情况及难点问题向街道主要领导汇报。街道领导对此事高度重视，将其列为优化营商环境重点督办事项，当即牵头联系区水务局、惠民民生集团等区级部门及企业，组织专业人员再次赶赴现场开展联合研判。通过现场排查管网走向、分析堵塞点位置特征、梳理责任分工等多环节工作，最终明确该污水管道的责任主体为区水务局排污处，并共同制定了“先疏通排污、再排查巩固”的针对性

解决方案。在确定责任主体及解决方案后，光明路街道持续跟进处置进度，积极协调区水务局排污处推进管道疏通工作。目前管道已恢复正常排污功能，工厂院内污水清理完毕，企业经营秩序全面恢复。

从首例诉求受理到问题彻底解决的一个多月里，光明路街道始终将企业需求放在首位，工作人员定期向企业反馈核查进度、研判结果及处置计划，及时回应企业疑问，主动了解企业经营受影响情况，用耐心沟通和务实行动缓解企业焦虑。问题解决后，街道仍持续回访企业，确认管道运行及企业经营状况，确保问题不反弹。光明路街道始终将优化营商环境贯穿诉求办理全过程，即便因客观因素导致处理周期较长，仍坚持“企业需求无小事”，通过持续跟进、主动沟通，让企业感受到服务温度。整个过程中，街道领导亲自督办、各部门协同发力，彰显了对营商环境建设的高度重视和为企业解决实际问题的坚定决心。凭借全过程的高效响应、持续跟进及务实处置，平台将处理结果向该企业回复，企业评价满意。（本报记者）



诉求处理前

诉求处理后

欢迎刊登中缝广告

电话：3316016 13706320415