



潞城治理新图景 「有我」志愿聚合力



七十余名「平安有我」志愿队员，在村内入户查安全隐患，把党委、政府对群众的安全教育变成了街坊邻里日常的叮嘱提醒；四十四名「护河有我」志愿队员在享受日常散步的同时，自发承担起守护「一汪绿水」的责任；弯腰、抬手间，不仅清理岸边垃圾，还关注是否有污水残留；三十五名「交通文明有我」志愿队员在上下学的早晚高峰期拿起小红旗引导文明，并劝导电动车三、四轮车规范上路……潞城镇依托「文明银行」基层治理体系，将基层治理中的民生事务转化为群众可参与的公益行动，大力孵化「有我」系列志愿服务队伍，不仅激发了公众参与社会治理的热情，还有效提升了基层治理的效能与温度。截至目前，潞城镇化解志愿服务队伍三百余支，志愿北京注册志愿者达到八千余人，以实际行动诠释了「人人参与、人人享有」的治理理念。

因兴趣而聚 益起「趣」志愿

在「文明潞城」App上，一位昵称为「小吴爱编织」的用户发帖，展示自己的钩针作品，不少人留言咨询。潞城镇「文明银行」总行办公室工作人员联系到这位用户，把她的钩针场景从家里搬到活动室，开设起钩针小组义务授课。

织友们不仅学钩针培养新爱好，还利用钩针技能做起志愿服务：端午节，在新公园摆摊设点，向过往路人送五彩绳，鼓励大家给予身边想要感谢的人，传递「友善」；钩出一双双精致的婴儿鞋，为全镇新生儿送上「潞城好礼」，邀约更多宝妈加入志愿队伍。今年年初，织友们更是围绕关心关爱「两企三新」户外工作者，发起了「围」爱行动，为户外保洁员送围巾，100多位村民利用1个月时间，织了500多条围巾。

还有人在App上发帖，邀大家猜猜图中是什么老物件，引发热议。老年人有「怀旧情」，于是「文明银行」总行办公室便发起了「老物件 旧时光」线上展，随后在参与者中招募志愿者，带着老物件走进学校义务讲解，给孩子们送上了红色主题班会，将红色基因与传统文化以生动有趣的方式传递给下一代。随着一场场主题班会的开展，组建起一支「老宝贝」宣讲团。

马上要到重阳节了，「文明银行」总行办公室又发起一个别有新意的公益行动，邀请全镇爱养花的村民领取一袋花种，用2个月时间种一盆花送给身边高龄独居老人，以花为媒，与老人定一个「常串门」的美丽约定，看看花的长势，探访探访老人的日常生活。

这些有意思又有意义的活动创意怎么来的？「文明银行」里攒下的群众参与数据是创意的「源头活水」。

据介绍，随着北京城市副中心建设进程的推进，潞城镇从北京东部小镇成为距离副中心行政组团最近的乡镇，2018年，潞城镇开展「文明银行」项目，旨在带动群众通过参与文明实践，提升文明素养。2022年，北京城市副中心正式开展「大抓基层治理年」，「文明银行」从一个文明实践平台成为一套基层治理动员服务体系，以积分回馈为激励手段，发动群众参与到基层治理中。

随着功能定位的不断革新，「文明银行」积分工具也在迭代。从最初的积分储蓄存折到积分电子卡，如今升级为「文明潞城」App，这一智慧工具不仅为百姓提供了一个展示自我、交流互动的空间，更成为了连接政府与群众、激发公益热情的桥梁。

在「文明潞城」App上，每个人都可注册成为「文明储户」，每个人都可发帖分享身边的文明人、文明事以及所思所想所盼。通过对「文明潞城」App平台上抓取的群众参与数据进行深入分析，潞城镇得以精准掌握群众的兴趣爱好与需求导向。这一宝贵信息不仅为活动的持续优化提供了科学依据，更为推动群众从自娱自乐向公益互惠转变奠定了坚实基础。



志愿成兴趣 融入新生活

自2022年开通「文明银行」文明账户以来，大甘棠村张秀英的公益之旅便悄然启程。起初，她只是偶尔参与线上活动，累积了33分，这些简单的互动让她感受到了参与文明实践的乐趣。然而，真正的转变发生在2023年。这一年，张秀英开始更加频繁地参与线下活动及志愿服务，积分项猛增至54项，累计积分达到了102分。今年更是势头不减，仅半年时间就已累积了70分。

不仅张秀英，曾经「门前三包」环境专项积分占全年总分的60%左右，如今群众参与文明实践积分占到72%，其中志愿服务活动占到其中一半左右，志愿之风愈加浓厚。

据潞城镇工作人员介绍，为充分激发并留住百姓参与志愿服务的热情，「文明银行」通过积分制，做足志愿服务回馈。

一方面，积分回馈刺激群众「要来参与」。对应社会主义核心价值观，结合群众日常生活场景，确定了24项积分内容。在回馈端根据群众多样化、个性化的需求，紧抓「一老一小」两个关键点，不断开拓按需定制的回服务，比如针对青少年提供四点半课堂的幼托服务、小记者团的户外拓展服务、周末兴趣班等素质教育类回馈项目，进一步提升青少年素质。例如，在暑期，走进检察院、法院、融媒体中心、消防站等30余项青少年职业体验活动形成了「凭积分抢名额」的火爆效应，青少年家庭争相参与文明活动赚积分。

另一方面，内心成就留住群众「持续参与」。潞城镇注重大力给予志愿者尊重和荣誉。腊八节时，号召人人捐赠一勺米，全镇共熬浓情粥。村里组建志愿队走街串巷征集，捐赠一勺米的村民，在「文明潞城」App输入姓名，可领取带有编号的荣誉证书，一共发出1000多张。「围爱行动」中，潞城镇借三八国际劳动妇女节的契机，专门举办了一场答谢会，并为每位志愿者送上一封感谢信，如今这100位编织爱好者已经成为志愿骨干，参与到各支志愿服务队伍中。

充实内心成就，实现个人价值，「文明银行」注重提升群众在参与过程中的自我获得感，激发群众参与基层治理和志愿服务的内生动力，群众从「要我干」的不情愿转变为「有我在」的小自豪。



全科室动员 邀群众共治理

在潞城，社会动员不是某个科室的工作职责，而是成为了一种普遍的工作方法，贯穿于社会治理的方方面面。潞城镇「文明银行」的设置，不仅仅是设立了一个机构或平台，更是一场深刻的治理理念变革。它打破了传统部门壁垒，实现了全镇范围内各科室、各部门之间的无缝对接与高效协同，共同探索出一条符合本地实际、贴近群众需求的治理新路径。

在组织架构上，镇级设立总行，镇党委书记、镇长任行长，各科室均为责任科室。每年年初，将「文明银行」活动开展情况，纳入镇级「折子工程」，并要求各科室在「文明潞城」App开通官方账号，在线倾听民声、应民诉、访民情、汇民智。

党委发挥政治优势和组织优势，通过党的组织体系和宣传渠道，广泛发动群众。而政府部门作为公共事务的管理者和提供者，可以结合基层治理需求，明确需要群众参与的具体公共事务，为群众提供参与的平台和机会，每一个科室、每一个领域都成为了「文明银行」动员体系中的重要一环，共同构建了一个全科动员、全面参与的社会治理新生态。

「文明银行」总行办公室由党群工作办公室及聘请的专业社工组织组成，其中党群工作办公室负责全面收集全镇及各科室不同阶段的重点工作，专业社工组织负责结合工作内容策划志愿服务活动。

比如，围绕安全隐患排查，「文明银行」总行办公室牵头，联合多个相关职能科室，将百姓家中可能涉及到的各类安全隐患整理成一张「安全体检表」，村级分行发起志愿服务活动，全镇1000多名志愿者利用两周时间走访入户，凭一张表全面排查出租房屋情况、水电气安全隐患、电动自行车使用情况等24项问题，为全镇1万多户村民完成安全体检。最终数据反馈至不同职能科室，分析薄弱环节，成为下一步开展工作的重点。

以前，科室、村在开展工作时习惯「大包大揽」，现在依托「文明银行」基层治理动员服务体系，镇党委、政府有了有力抓手，引导科室、村研究怎么发动起更多群众、更多群体一起参与，在一次次实践中提升动员群众的能力。2023年至今，围绕接诉即办、人居环境整治、安全大排查大整治等重点任务，潞城镇依托「文明银行」平台开展「党群贴心工程」「一微花园」「安全大巡查」等十余项志愿服务活动，累计参与人次达3.5万余人次。科室开展工作也不再是「拍脑门」，而是「看数据」，「文明潞城」App每周分析群众的发帖情况，巧妙地将群众生活中的关注热点与重点工作相结合。



五步孵化法 「有我」队伍开花

以「生态智慧小镇」为发展定位的潞城镇，保护环境又多了新力量：潞城村民在河边遛弯儿时随手捡拾垃圾废物。

打开「文明潞城」App，不少村民坚持每日打卡，发帖分享自己的护河感受：「河道两旁捡垃圾打卡，今天的劳动成果真不少，捡了好几个矿泉水瓶，还有烟头、白色垃圾等！」「每天无论多晚，我都会带着家人一起捡垃圾！无论捡多少，都是自己的一份力量！」在水边垃圾堆看见正在清理河道的大叔，保护环境，人人有责。

「文明银行」发起「保卫水环境」打卡计划，邀请辖区村民在日常遛弯儿时随手捡拾河道垃圾。据统计，21天时间，299人次参与线上打卡。潞城镇城乡建设办公室联合「文明银行」总行办公室邀请30余名坚持打卡的热心群众，走进辖区污水处理站，深入了解污水处理过程，让保护生态、爱河护河的理念深植在心，逐步建立并发展「护河有我」志愿队，营造人人参与护河的良好氛围。

此前，还因一次线上答题「牵出」一支平安志愿队。据工作人员介绍，11月消防月，平安建设办公室在「文明潞城」App开展消防知识线上答题，参与火爆，100道题有的人反复作答。「文明银行」根据后台参与数据，定向联系答题数量高的20多人，由消防救援站工作人员带领，以各家各户为实景教学点，带领走进高龄独居老人家中检查安全隐患，随后每月开展2次入户检查，组织坚持参与活动的村民，成立了「平安有我」消防安全志愿服务队，镇平安办和驻镇消防站工作人员每月为志愿队伍培训，现在这支队伍从20人发展到70多人，还在5个村庄成立了志愿服务分队，成为了村民身边的流动「监督眼」。

「有一天中午，我被之前查出隐患的家庭的人拦住。他们感激地说，因为我们的提醒，隐患已经整改，电线问题也处理好了。」大甘棠村「平安有我」志愿队骨干张秀英说道，「能得到大家的认可，我们满心欢喜，为了家家平安、村平安、人人平安，我特别有成就感。」

随着基层治理工作的推进，潞城镇越来越重视整合各村现有资源，支持指导建立自治组织及志愿服务队。工作人员介绍，潞城镇重点打造「有我」系列志愿队，通过「分行举荐+数据分析」，逐渐形成了一套「志愿队伍孵化五步走」的方法。

「文明潞城」App积累的大数据是潞城镇开展社会动员的精准导航，而打破部门壁垒将动员方法融入各项工作的运行机制则为社会治理提供强大助力。今年全区大力构建「副中心有我」社会动员体系，潞城镇将继续发挥好「文明银行」基层治理动员服务体系的积极作用，将治理事务巧妙转化为群众能够直观感受、亲身体验并积极参与的实践活动，并用好群众参与的大数据，策划开展系列有意思又有意义的志愿服务活动，推动群众爱好与志愿服务相结合，继续扩大志愿力量，并由职能科室为志愿骨干提供小课培训，大力提升村民志愿服务水平，让「副中心有我」的意识强起来，实现人人都是副中心建设者、见证者、受益者，助力副中心实现「近悦远来、心向往之」的治理愿景。