

The Optimization Path of Promoting Public Cultural Services Through Civilized Practice

Xue Zhou

Chiping District Yangguantun Township Public Cultural Service Center, Liaocheng, Shandong, 252100, China

Abstract

The needs of the people are various, to meet the people's growing material needs, we must pay attention to the economic and social construction, increase the material wealth of the society, to meet the people's growing spiritual and cultural needs, we must pay good cultural construction, increase the spiritual and cultural wealth of the society. To build the Center for Practicing Practice in the New Era is a major decision and plan made by the CPC Central Committee with Comrade Xi Jinping at its core from a strategic and overall perspective to strengthen and improve propaganda and ideological work and promoting cultural and ethical progress in the new era. This paper in the research to chiping district to the revitalization of the street Renaissance community for the pilot, actively explore the new mode of "public + market" operation, enrich the spiritual and cultural needs of the masses as the starting point, around the new era of civilization practice center "who to do" "what", "how" has carried on the beneficial exploration, waded out of the new path, in order to promote the party's innovation theory "fly into the ordinary people" can copy, can promote the practice of the model.

Keywords

civilized practice; spiritual culture; public welfare

文明实践助推公共文化服务的优化路径

周雪

茌平区杨官屯乡公共文化服务中心, 中国·山东 聊城 252100

摘要

人民的需求是多方面的, 满足人民日益增长的物质需求, 必须抓好经济社会建设, 增加社会的物质财富, 满足人民日益增长的精神文化需求, 必须抓好文化建设, 增加社会的精神文化财富。建设新时代文明实践中心, 是以习近平同志为核心的党中央立足新时代加强和改进宣传思想工作和精神文明建设工作, 从战略和全局高度作出的重大决策部署。论文在调研了解到茌平区以振兴街道复兴社区为试点, 积极探索“公益+市场”运转新模式, 以丰富群众的精神文化需求为出发点, 探讨围绕新时代文明实践中心“谁来做”“做什么”“怎么做”等问题进行了有益探索, 蹚出了全新的路径, 为推动党的创新理论“飞入寻常百姓家”提供了可复制、可推广的实践样板。

关键词

文明实践; 精神文化; 公益

1 引言

2021年初, 茌平区振兴街道开始谋划建设一处可为居民提供集政务、党群、生活、文化、教育、志愿服务等于一体的公共服务中心, 通过“1+X”大党委工作机制, 吸纳辖区内公共服务类企业党员志愿者、社区党员志愿者、群众志愿者“进驻”, 用志愿服务丰富社区便民服务, 全省首家“和美邻里”社区综合服务体应运而生^[1]。

“和美邻里”新时代文明实践综合体位于茌平区振兴街道复兴社区, 该社区于2018年成立, 常住人口15556人,

【作者简介】周雪(1987-), 女, 中国山东茌平人, 本科, 从事群众文化理论研究。

60岁以上老人1413, 占比9%, 学龄前儿童(3岁以下)1262人, 小学(6~12岁)2198人, 占比22.24%。着眼于凝聚群众、引导群众、服务群众的宗旨, 规划建设“和美邻里”新时代文明实践综合体, 引入与养老服务、孩子教育、邻里交往配套的商业业态以及社会企业、组织等第三方力量, 建设了理论宣讲室、市民教育室、文化活动室、科普宣传室等活动场所, 真正将社区居民吸附在了文明实践阵地上, 打通了凝聚群众、服务群众、引导群众的“最后一公里”。目前, 和美邻里总规划面积2266 m², 可提供40余项便民服务^[2]。

从调研情况看, 和美邻里“市场+公益”运转模式取得了初步成效。一是社区居民愿来常来。现在的和美邻里, 既是党群服务中心, 还是文明实践阵地, 也是休闲文化场所, 是一个整合各类阵地资源的多功能综合体, 颠覆了传统党群

服务中心较为严肃的固有印象，满足了更多受众群体的需求和喜好，成为了社区居民“想来、盼来、爱来”的人气之地、打卡之地、凝聚之地。调研中发现，和美邻里俨然成了社区居民的“第二个家”，自运营以来日均人流量达到1000多人次。复兴社区居民感慨地说，“以前都是来盖章，现在这里成了我们休闲娱乐的首选，看看电影、喝喝茶，惬意得很。”二是志愿服务走深走实。调研发现，和美邻里不仅为志愿服务活动开展提供了场所场地，还培育壮大了志愿服务队伍，入驻商户带头开展志愿服务，让群众享受更多贴心服务，同时引导群众就近参与志愿服务，拓展了志愿服务“朋友圈”，让有困难找志愿者、有时间做志愿者成为良性循环。截至目前，和美邻里入驻公益商户11家，汇聚公益项目30余个。复兴社区居民反映，“和美邻里搞的公益活动，贴近群众生活、深得大家喜爱，这些活动拉近了大家的距离，让家庭更温馨、邻里更和谐”。三是理论宣讲入脑入心。和美邻里准确把握群众认知规律和接受习惯，统筹运用传统阵地和新载体手段，开展常态化宣传教育，让党的创新理论抬头可见、触手可及、入脑入心。

2 相关调研回顾

和美邻里的运作模式和实际成效，是对习近平总书记“调动各方力量，整合各种资源，创新方式方法”重要指示要求的有力践行，也是顶层设计与基层探索有机结合的有益尝试。在边探索、边实践过程中主要形成以下做法。

2.1 引入市场元素，让文明实践阵地更具活力

一是聘请专业运营“大管家”。坚持“专业的事交给专业的人”，以开放思维、市场理念，聘请上海同守传媒集团负责“和美邻里”综合体前期的调研规划和后期的运维管理，构建“政府主导、专业第三方运营、多方参与、全民共建”新模式。第三运营方通过客流分析大数据和线上线下问卷调查，实时掌握“和美邻里”综合体各服务版块、各功能分区开放运营、人流进出等情况，及时了解群众诉求，按需定制、调整服务内容。

二是引入商业服务“新业态”。“和美邻里”综合体在传统便民功能区设置基础上，精准对接社区居民所急所需，按照“惠民惠商、双向选择”原则，采取商家自愿报名、居民评分遴选入驻方式，引入水吧甜点、幸福食堂、教育培训、城市书房等商业业态以及社会企业、组织等第三方力量，构建“社区商业+社区服务”共建组合，满足了居民多元化服务需求，极大提升了文明实践阵地的人气和黏性，为群众潜移默化感受文明实践氛围、接受志愿服务精神熏陶提供了有力保障。

2.2 坚守公益底色，让公益服务活动更可持续

一是拧紧入驻商户“管理阀”。“和美邻里”的商户零租金入驻，但须接受专业运营方的管理考核，严格遵循“质优价廉、一周开展一次公益活动、选派人员参与管理维护

志愿服务、居民不满意淘汰”四项原则，并提取部分盈利作为第三方运营费用，确保商家在“价廉”的同时提升服务质量，保障便民服务“同质价更廉”“同价质更优”。建立考核和退出机制，根据商业服务质量、居民反映评价、公益活动频次、对社区反哺贡献程度等情况实行动态调整，严进严管、有进有出，切实提升入驻商户热心公益、服务社会的能力。首批入驻商户在200多家申请单位中择优筛选了13家，涉及教育、餐饮、健身、娱乐等多个领域。

二是构建公益服务“生态圈”。入驻商户既提供高品质商业服务，又必须附带公益性服务反哺社区，通过流量促进商业发展、以商业发展支撑公益服务，实现公益与市场的良性互动。目前，入驻商户基本可以保证可持续运营，为公益服务的常态化开展奠定了经济基础。同时，通过分时段、分人群、分空间等不同方式，将商业运营和公共服务有机结合，形成运营模式上的融合与补充。比如，教辅机构的课堂闲时对外开放，形成共享空间。“百姓影院”的场地适时举办健康讲座、文艺演出等活动。

三是打造资源汇聚“强磁场”。“和美邻里”综合体将党委、政府、群团、社会组织凝聚一起，融合新时代文明实践、红色物业、青年之家、妇女儿童家园等阵地，齐聚民政部门餐饮补助、文化部门图书捐赠、卫健部门保健服务等服务项目，为“公益+市场”模式运营提供了政府资源支持。比如，“和美邻里”幸福食堂与区民政局合作共建，坚持市场化运作，针对不同年龄段人群有相应套餐，70岁以上老人有救助餐补，还有政府建设补贴和运营奖补，为幸福食堂正常运营、公益服务持续开展提供有力支持。

2.3 科学空间布局，让便民服务功能更加丰富

一是打造“为老”“为小”生活服务空间。为老服务方面，探索建设“助老餐厅”，并提供上门送餐志愿服务，解决老年人“一餐热饭”问题。目前，“助老餐厅”送餐上门服务262位老人。开设“公益体检”项目，累计为1036位老人免费体检。常态化开展老年人生日会、保健讲堂等活动，服务老人9000余人次。为小服务方面，开设“百姓影院”和儿童专场，每周定期播放经典红色电影，累计播放影片105部，受众4600人次。打造面向儿童的“城市书房”，累计开展亲子阅读、阅读分享、创意摄影展等活动170余场。开设“假期托管班”和共享自习室，开展演讲比赛、钢琴演奏、亲子瑜伽等活动。

二是打造特殊群体关心关爱空间。开设“心理咨询室”，组织资深心理咨询师、心理学志愿者等，为需要心理疏导和情感慰藉群体搭建心声诉求、心理疏导的平台，累计开设心理咨询课堂52场、线上训练营23期。开设舞蹈、瑜伽、烘焙等多样性妇女关爱服务，覆盖约周边7万组家庭。注重家庭成长关爱服务，累计开展家庭教育活动19场。创建“蒲公英公益课堂”，根据特殊群体需求提供“点单式”服务，累计开展困境儿童生活帮扶、老年人防电信网络诈骗等各类

特殊群体服务活动12次。

三是打造智慧政务和美德健康生活倡树空间。引入智慧政务一体机,个性化定制“帮办代办”“延时办”“上门服务”等,累计提供服务139人次。引入自助洗衣房、自助取餐机等设施,满足群众洗衣、就餐等生活需求,累计服务群众1575人次。引入红色物业,累计解决疑难问题1783个。探索建立以退休老党员、网格员、法律顾问、志愿者等为主体的“三牌”调解志愿服务队,累计调解各类矛盾纠纷128件。常态化开展美德健康生活“百人百场”讲美德、全环境立德树人“千人万场”等宣讲活动。

3 启示建议

新时代文明实践阵地层级规模不同、功能特色各异,和美邻里能在鲁西县域层面“崛起”,既有个性成因,更有共性规律。总结和和美邻里可复制推广的共性经验,对于加快新时代文明实践阵地建设,推动习近平新时代中国特色社会主义思想深入人心、落地生根具有重要意义。

3.1 精准对接群众需求是提升文明实践阵地生命力的基础

新时代文明实践阵地的生命力在于深入群众、与群众“零距离”“心贴心”,让群众感受得到、看得见、用得到。和美邻里从前期筹备到试运行用了近三年时间,对周围3km群众需求进行了周密调研,了解到周边老人、孩子基数大,在老年人健康服务、托管教育辅导等方面有较大需求。和美邻里精准对接,重点规划了老人、青少年等服务版块和活动空间,并借助大数据分析实时调整,极大增强了服务供给的精准性和有效性,提高了服务阵地的使用频次。建议:以大兴调查研究为契机,对文明实践阵地周边的人群、需求进行调研分析,差异化设置服务版块和功能分区,实现便民服务从“供给导向”向“需求导向”转变。

3.2 引入商业业态是提升文明实践阵地吸引力的有益探索

和美邻里与传统便民服务中心、新时代文明实践站最大的区别在于引入了商业业态以及社会企业、组织等第三方力量,突破了传统阵地社区独立运营、功能单一、人气不足的弊端,由以活动提供服务转变为即来即享受,让群众愿来

常来,潜移默化接受文明实践的熏陶。建议:打破传统观念“破圈”发展,以社区“合伙人”的形式探索引入第三方运营和市场主体,让社区居民就近享受优质便捷的公共服务和商业服务。同时带动市场主体参与社区公共空间营造、公益活动、志愿服务活动等,共同打造好、维系好文明实践阵地,提升吸引力和辐射力。

3.3 兼顾公益性和市场性是提升文明实践阵地持久力的关键

引入商业业态的初衷是为居民提供多元化服务,并不是一种单纯的市场行为,必须坚持公益底色和普惠导向。和美邻里在引进商业业态后,加强监督管理,探索“公益+市场”模式,既让市场主体盈利可运营、又能反哺公益服务活动,走出了一条商业运营、志愿服务、公益事业相融互促、可持续发展的新路子。建议:在引入市场主体的同时,发挥好党建引领的关键作用,积极引导、规范、监督,可考虑让社会组织、企业与其达成公约,商业运营以普惠为导向,注重“微利可持续”。同时,明确考核机制和退出机制,比如可将居民群众评价、经营主体对于社区的反哺贡献程度等作为主要参考指标,让市场力量、群众服务、社区活动“各美其美、美美与共”。

4 结语

用中华优秀传统文化培根铸魂、启智润心,不断满足人民群众多样化、多层次、多方面的精神文化需求,点亮了群众精神文化生活,一场场精彩演出让群众享受文化盛宴,一个个百姓舞台让群众展现自我风采,真正做到了群众在哪里,文明实践就延伸到哪里;群众需要什么,文艺志愿服务就提供什么。“以文化人、成风化俗”得到很好的践行落地,犹如阵阵清风,吹拂着每个角落,温暖着人心、传播着文明、浸润着百姓生活^[1]。

参考文献

- [1] 胡磊,薛良诚.美德生活.尽在和美邻里[N].大众日报,2022-09-19(3).
- [2] 山东省文明办.山东省新时代文明实践中心建设[M].济南:山东人民出版社,2022.
- [3] 中共中央党史和文献研究院.习近平关于社会主义精神文明建设论述摘编[M].北京:中央文献出版社,2022.