

“平战转换”志愿身份仍不变

沪上志愿服务常态化融入基层治理

□记者 夏天 见习记者 陈友敏

平日里，他们是老师、工程师、金融从业者……疫情中，他们用“我报名”“我参与”“让我去”构筑了丰满生动的志愿者形象。在后疫情时期，这些“平战转换”的志愿者，用在“大上海保卫战”期间磨砺出的丰富经验，在踊跃投身社区疫情防控工作的同时，延续暖心邻里情。

这个夏天，还有一群来自各高校的大学生志愿者，积极参与基层社区治理，成为当下疫情防控工作的有力补充。

疫中邻里情谊,在随手帮忙中延续



徐颖佳在疫情期间做社区志愿者

每天清晨，牛毅威下楼时总会往四楼、五楼的门口望一望，如果发现有垃圾放在外面，他会顺手拿去扔掉。

“我不知道他们知不知道我帮他们倒垃圾，对我来说也是顺手，不算个啥。”他在疫情期间了解到楼里住着几户行动不便的独居老人，六月以来，便时不时帮他们倒倒垃圾，“天气逐渐热了，垃圾放在门口也容易发臭，我下楼看到就顺便带了。”

作为甘泉路街道双山居民区“第二梯队”的一员，牛毅威和很多志愿者在过去的几个月中积极投身社区服务，也因此了解到社区里存在许多需要帮助老年群体。

5月底，疫情防控工作进入收尾阶段，临时党支部也随即解散，“但大家都很不舍，想为社区继续做一些事。”甘泉路街道双山居民区原临时党支部书记徐美婴说道。而街道也全面总结了社区疫情防控工作有效经验，在20个居民区全覆盖地建立社区治理“第二梯队”，徐美婴则是双山居民区“第二梯队”的队长，

同时，双山居民区将团购团长、社区志愿者等自愿为居民服务的群体全部涵纳其中，在后疫情时期继续为社区治理贡献力量。

一个多月里，一些人应招报名核酸采样员志愿者，成为每周末社区筛查的中坚力量；一些人继续发挥“团长”力量，为居民团购食物和生活用品，形成新型消费模式；还有些人化身上楼组长，协助原有的楼组长传达社区信息，号召居民参与社区建设。

在参与“集体活动”之余，他们也和牛毅威、陈立萍一样，在自己的生活中不约而同地以更细微的方式延续着疫中的邻里情谊。

徐颖佳是她所住楼栋微信群的组建人之一，疫情爆发的三个月里，她参与并见证着邻里互助在线上发生、传递的全过程，“印象最深刻的是楼下的一对小夫妻，孩子刚出生几个月大，没有准备春夏季节穿的衣服，在群里求助，我们楼里的居民都帮着在各个群里问。”

疫情之后，她也继续在微信群里与邻居们保持交流，每天下班回到小区时，总会在群里问一声是否有老人需要帮忙代拿快递。徐颖佳介绍，自己所住的楼栋里有五六户独居老人，疫情防控常态化管理之后，他们的子女都纷纷寄来食品和快递，但快递站离楼栋仍有一定距离，老人行动不便，便由她帮忙代取。

“一开始是楼组长先告诉我有这么一回事。”她说，“但楼组长年纪也大了，一来一回也很辛苦，我这样的年轻人理应承担来帮忙。”

同时，双山居民区将团购团长、社区志愿者等自愿为居民服务的群体全部涵纳其中，在后疫情时期继续为社区治理贡献力量。

一个多月里，一些人应招报名核酸采样员志愿者，成为每周末社区筛查的中坚力量；一些人继续发挥“团长”力量，为居民团购食物和生活用品，形成新型消费模式；还有些人化身上楼组长，协助原有的楼组长传达社区信息，号召居民参与社区建设。

在参与“集体活动”之余，他们也和牛毅威、陈立萍一样，在自己的生活中不约而同地以更细微的方式延续着疫中的邻里情谊。

徐颖佳是她所住楼栋微信群的组建人之一，疫情爆发的三个月里，她参与并见证着邻里互助在线上发生、传递的全过程，“印象最深刻的是楼下的一对小夫妻，孩子刚出生几个月大，没有准备春夏季节穿的衣服，在群里求助，我们楼里的居民都帮着在各个群里问。”

疫情之后，她也继续在微信群里与邻居们保持交流，每天下班回到小区时，总会在群里问一声是否有老人需要帮忙代拿快递。徐颖佳介绍，自己所住的楼栋里有五六户独居老人，疫情防控常态化管理之后，他们的子女都纷纷寄来食品和快递，但快递站离楼栋仍有一定距离，老人行动不便，便由她帮忙代取。

“一开始是楼组长先告诉我有这么一回事。”她说，“但楼组长年纪也大了，一来一回也很辛苦，我这样的年轻人理应承担来帮忙。”

“平战转换”下,留住志愿者参与基层治理经验

来自浦东新区的志愿者王女士对记者表示，经历了这次疫情防控，志愿者们发现，社会基层治理是一门大学问，需要思考的、行动的真的还有许多。如今疫情正逐步缓和，如何固化这次形成的中青年志愿服务力量，继续为社区治理出力，需要各界好好规划。

王女士表示，其所在的志愿服务团队中，有软件工程师、金融从业者等各行各业的青年俊才，年富力强，甚至还有高校社会工作专业的教师，对社会突发情况应对有丰富的理论知识。当紧急状况到来，志愿者可有效填补街镇社区工作人员或机关下沉干部们在基层治理中出现的人力和专业空白。“就像我们平时生活中，居委依靠比较多的是楼长，但这些楼长大多上了年纪、退休了。当类似疫情封控突然到来，基层治理工作、难度大幅增加，楼长们难免力不从心。此时，各楼栋的青年志愿者团队挺身而出，从精力、能力上来说，都能为楼长们提供坚强的支撑。”王女士说。

正如王女士所说，来自复旦大学的初步统计显示，1个上海居委会平均需要对接3940个居民，疫情封控期间，一线居委干部常常忙到全天候连轴转，在物资发放、管理能力、信息公开等方方面面，作为连接社区和医院等外

界机构的枢纽，居委会承担了远超日常的工作任务。而通过这次疫情防控，许多居委会也获得了成长，团结志愿者队伍，探索出新的社区共治模式，更好服务全体居民。

“本轮疫情中，我所在的老城厢成了重灾区，居委人手不够，所幸社区发展出的成熟的志愿者团队，成为居委坚强的后盾，帮我们腾出宝贵时间投入到转运、清洁消杀等工作中……”在黄浦区，近日再度举办了旨在提升基层治理水平、为社区治理培养领军人才和后备人才的“黄浦计划”学习交流活动中。来自各居委的学员们依次分享抗疫期间的经验、泪水和温暖，也为未来更好地做好社区工作展开深度思考。

黄浦地区办相关负责人表示，“黄浦计划”课程和资源将与各街道共享，争取为进一步提高黄浦基层治理水平培养更多社区工作“领头雁”。黄浦区各街道也关注着众多让居民们称赞“增强了安全感、幸福感和获得感”的社区变化，并借鉴或参考“黄浦计划”培养模式开展社工培训，如南京东路街道的“菁英计划”和“零距离社工学院”、外滩街道的“青年善治家成长营”、豫园街道的“社区创治营”等。

挺身而出,我的青春不“放假”

结束一学期的课业，两个月的暑期你会选择做些什么？家住普陀区长寿路街道的大学生滕菲琳在实习之余，选择报名成为了一名社区志愿者。

38度的高温下，穿上“大白”，成为采样员的专业“辅助”的那一刻，“汗如雨下”在滕菲琳心中有了最形象的演绎。长达两三个小时的核酸大筛结束，脱下防护服的那一刻，她体会到了“大白”外世界前所未有的清凉。

起初滕菲琳本着“做一次即任务完成”的心态，随手报名了学校发布的暑期社会实践任务。经历了第一次的志愿服务后，滕菲琳说：“虽然很累，但疲惫感早就被成就感冲淡。从孩提时代一直到现在，我受到过很多邻居们的照拂，能够用自己的力量回馈大家，帮助到社区工作者和居民是一件富有意义且快乐的事情。”

在后来的志愿工作中，她一次次地报名，并参与了核酸采样员的甄选与培训。经过考核，滕菲琳从一名社区志愿者变身成为了一名“持证上岗”的核酸采样员。

现在她已经连续5次参与了正红里居民区核酸筛查的任务，工作地点也从自己的小区，覆盖到了正红里、燕兴大厦等整个正红里居民区。

在遇到采样棉签折不断、采样管难以打开的情况时，身边的志愿者总能及时帮忙。在采样过程中，出现一些微小的错误时，居民也总能贴心体谅。甚至志愿服务中还收获了许多善意：居民的感谢，送来的盐汽水、冰西瓜，这一切都让滕菲琳对这个见证自己成长起来的小区有了新认识。

“事实上，大部分的志愿工作都在我实习下班后，我会赶着回家扒两口饭就到居委会报到，领上‘大白’开启工作，工作很累，但是我却甘之如饴，这不仅因为‘盐汽水’‘西瓜’，更多的是因为自我价值的实现，因为作为一名预备党员的责任感！”滕菲琳告诉记者。

这个夏天，沪上和滕菲琳一样挺身而出为疫情防控工作贡献青春力量的大学生还有很多。以长寿路街道为例，截至目前，共有25名大学生团员青年向街道报到，累计服务时长超过了300小时。



大学生滕菲琳积极参与社区核酸筛查工作

志愿服务常态化融入基层治理,服务百姓民生

在如今的上海，常态化疫情防控志愿者队伍已成为守护市民健康的可靠生力军。记者从市文明办获得的数据显示，截至8月1日12时，24小时内各成员单位上岗志愿者总计19.4万人次，储备志愿者总计27.8万人，主要参与核酸检测、核酸采样辅助、测温验码、防疫宣传、便民服务、文明劝导、关爱帮扶、信息问询等志愿服务。总量方面，各成员单位累计参与岗前培训志愿者总计98.4万人次；参与应急演练志愿者总计39.9万人次。大学生青年志愿者暑期进社区参与常态化疫情防控志愿服务方面，截至7月29日，储备志愿者合计8296人，累计参与岗前培训志愿者合计8463人次，参与应急演练志愿者合计3659人次。

市文明办表示，根据过去两年本市志愿者参与各类志愿服务项目的情况，能够体现出志愿服务常态化融入社会治理，服

务百姓民生的时代特征。具体措施上，上海不断完善“上海市新时代文明实践综合服务平台”功能，依托“供单”“点单”“派单”“接单”“评单”相贯通的服务群众流程，将文明实践资源供给与群众需求精准匹配。平台服务群众的作用日渐凸显，线上点单线下参与活动的模式已逐渐被群众所接受。

本市也充分运用去年出台的《上海市学雷锋志愿服务激励嘉许实施办法（试行）》，完善对志愿者评选表彰、宣传激励、信用激励、资助帮扶、保险保障、礼遇优待、资金扶持“七位一体”的激励嘉许机制。调查显示，志愿者认为各项激励机制中最有效的三项是“星级认证”“礼遇激励”和“信用激励”，其中“星级认证”最受志愿者欢迎。各项志愿服务激励机制的实施有助于提升志愿者的荣誉感和美誉度，吸引更多志愿者扎根基层、服务群众。