

□ 本报记者 张 蓓

□ 本报记者 王佳声 都镇强

“咚咚咚”“咚咚咚”，在昌乐县店子村，还未进村，先闻鼓声。基层文化建设指导员刘肖英手持鼓槌，手把手带着乡亲们调整节奏。鼓阵旁，秧歌步点与鼓声交织成一片欢腾。

在诸城市九台社区，居民张丽吃过早饭便跨上电动车，匆匆赶往文化活动室。“能跟着基层文化建设指导员学茂腔，这么好的机会可不要错过！”

这样的场景，如今在潍坊已是寻常。自2025年10月创新实施基层文化建设指导员制度以来，一场以文化人、以文润心的生动实践，正在潍坊大地上上演着新时代的文化叙事。



潍坊经济开发区基层文化建设指导员进社区推广戏曲。



诸城市基层文化建设指导员在龙都街道七吉社区开展传统打花棍技艺教学活动。



高密市基层文化建设指导员在魏元文化团为学生讲解历史文。

奎文区：热线有力度，幸福有温度

“家里水压一直不足，高峰期几乎断水，物业处理缓慢。”近日，接到12345热线后，潍坊市奎文区东关街道接诉即办，街道和社区工作人员迅速到场，查明是管道末端过滤网和伸缩节老化所致。但更换需关闭全小区二次供水，影响400多户。街道不等不靠，协调物业提前采购配件、错峰作业、限时完成，难题很快化解。

一条12345热线，正成为群众信赖的“连心桥”。2025年，奎文区承办热线数量同比下降22.01%，这一数字背后是服务理念深刻转变。

在廿里堡街道，过去因南屯大集外溢引发的占道经营、环境卫生等问题，群众反映强烈。街道没有“等着投诉来”，而是主动开展常态化环境整治，同步推进鑫叶街、金宝街等重点路段墙面修缮、老旧设施更新，并实施环境专项提升。今年1-4月，该街道投诉量环比下降26.7%。

复杂问题往往涉及多个部门，容易陷入“谁都管、谁都不管”的僵局。奎文区深化“社区吹哨、部门报到”机制，1%的责任也要尽100%的努力。

公安巷雨污分流改造后，因工程未移交、管护责任不明确，汛期易积水，成为影响群众生活的一大问题。广文街道主动“吹哨”，联合政府办、住建、城管、市政、创投等多部门现场办公，厘清责任、全面清淤、完善管护，困扰群众的内涝问题彻底根除。

北海路街道则建立了由职能部门人员、矛盾调解人员、司法人员、法律专业人员组成的顾问队伍，提升矛盾纠纷调解成功率。前不久，尹女士通过12345热线反映，离职后被餐厅拖欠45天工资，负责人以“效益不好”为由拒付。街道、社区立刻协调司法人员和法律顾问现场讲法，负责人当即支付欠薪。一支专业的顾问队伍，让群众舒心又安心。

全区层面，奎文区以“事要解决”为核心，抓牢首接负责、现场办公、一把手领办三项制度。首办实效提升服务效能，一线化解架起“连心桥”，一把手重点抓全力攻坚克难；“降量提质”为导向，聚焦诉求源头减量与办理效能提升双向发力，构建科学精准、务实管用、激励担当的评价体系，明确时间、任务、责任三张清单，强化分析、督导、调度三项措施，推动热线办理从被动响应向主动治理转型。同时，依托热线数据捕捉社情民意，开展城市管理、物业提升、根治欠薪、服务企业等专题提升活动，实现从解决一件事到办好一类事的跨越。

“以前是群众有诉求才响应，现在是主动找问题、解隐患。”广文街道热线负责人的这句话，道出了奎文区的共识。

廿里堡街道在武家片区召开合作社党组织书记、物业经理见面会，主要负责人牵头调度，从源头化解物业纠纷；在南屯集市开展社会救助“主动申报日”，让群众“免申即享”；举办“公益市集”服务新业态劳动者……服务走在诉求前面，问题化解在萌芽状态。

快，只是起点，幸福才是答案。奎文区12345热线撬动了基层治理变革——力度不减，温度满满。

昌邑市：一条热线管到底

□ 记者 张 蓓 报道

本报昌邑讯 近日，记者从昌邑市相关部门获悉，2025年，昌邑市全年承办的各类诉求事项，满意率、解决率均在98%以上；承办省级以上留言诉求，化解率和满意率均达100%。

“我跟着班组长做木工，3900多元工资尾款拖着一直不给。”接到这个12345热线求助后，昌邑市住建局没有简单转办，而是立即启动欠薪协调处置流程。工作人员查明，症结在于部分施工存在轻微瑕疵与工伤待遇争议纠缠在一起。依据《保障农民工工资支付条例》，工作人员多次组织双方面对面沟通，经过多轮耐心协调，最终班组长一次性结清欠款。求助者感慨：“没想到这么复杂的事，真给办成了！”

一条热线管到底，小事也不放过。前不久，一位市民反映助听器维修后反而无法使用，店家拒绝担责。昌邑市市场监督管理局依据《中华人民共和国消费者权益保护法》多次调解，向店家明确经营者的售后保障责任与举证义务。双方最终达成一致意见：由店铺承担全部检测、物流及配件更换费用。

小事背后是一套“提质增效”的系统打法。昌邑市从源头发力，将热线作为社会治理“前哨”，去年下发预警通知50余次，有效防止苗头性问题发酵成舆情。同时，深挖热线数据，提炼形成涵盖21个民生领域、112个典型问题的《群众诉求热点难点问题汇总》，以数据画像助力决策科学化。该模板推行后，同类问题办理质效显著提升。

基层中，奎聚街道打出“清存量、压增量、提质量”组合拳：清存量上，老旧小区管理及物业类工单（占比约40%），建重点小区攻坚台账，由街道分管负责人牵头、社区党组织书记包靠，会同房管部门逐件打开分析、研究长效措施；商圈门店个体工商户欠薪类工单（占比约20%），在执照办理环节前置提醒。压增量上，强化网格化常态排查、预警与调解联动；社区党组织书记进物业群、公开电话，主动“找单”。提质量上，建立高频通报长效机制，每日语音“微汇报”、每周三次专题研判会，以高频复盘保落实。

面对职责交叉的“老大难”，昌邑市创新推出“12345+城市管家”协调处理机制，通过多部门徒步巡查，现场指定责任单位、督促落实，让推诿扯皮无处遁形。针对复杂诉求，建立书面、会议、现场、市领导督级督办四级体系，去年全年下发书面督办36次，会议督办28次，现场督办12次，领导批示督办9次，确保件件有着落。

企业群众评价不满意怎么办？昌邑建立“首办回访+二次复核”闭环机制，让不满意事项有跟踪、有督办。三个由“分管科长+初核组长+一线席席”组成的审核小组，就承办单位不规范办理问题逐级跟进督办。同时，及时提炼总结诉求事项共性规律，不断优化服务方式，全年推动化解不动产权证办理、小区停车管理等“一类事”14项，实现了从解决“一件事”到规范“一类事”的跃升。

今年，昌邑市又提出推行“热线+专业调解”工作模式，把专业调解力量引入邻里纠纷等矛盾化解，从源头减少诉求反复。

一条热线，连起的是民心，撬动的是治理。昌邑市用“事要解决”的硬道理，把12345热线办成民心线。

2 从“送”到“种”再到“创”

长期以来，基层文化建设面临“人才缺、资源少、服务粗”的困境。上面“送”什么，下面“接”什么，供需错位、精准不足。潍坊基层文化建设指导员制度，正是要破解这一难题。

变“被动供给”为“主动定制”。昌邑市的实践颇具代表性，基层文化建设指导员通过常态化摸排群众需求，绘制精准的“需求图谱”，开展“点单式”服务。截至目前，已累计开展书法、国画、剪纸、声乐、广场舞等各类公益培训30余场次，指导基层开展文艺汇演、民俗展演等活动10余场次。

变“专家独唱”为“群众合唱”。在安丘市兴安街道，基层文化建设指导员王爱丽聚焦文艺团队的薄弱环节，围绕节目编排、舞台表现、动作规范等核心要点，面对面、手把手地精雕细琢，助力基层文艺爱好者快速提升表演水平。

变“文化输血”为“文化造血”。潍城区

西南关社区，在市级基层文化建设指导员陈新的协助下，成功孵化“印记传承”等10支文化队伍，参与群众超300人，完成了“两园一街”文化空间建设。这些从泥土里生长出来的文化队伍，正成为基层文化建设的生力军。

“我的工作重心不是‘建阵地’，而是通过精准赋能实现从‘送文化’到‘种文化’再到‘创文化’的质变。”在寒亭区前阙庄村，基层文化建设指导员、潍坊市图书馆少儿部主任韩雪岩说。

为了支撑这场跨越，潍坊同步建立由潍坊籍在外及本地文化人才、专家组成的专家库，为一线基层文化建设指导员提供理论支撑与实践指导。这些指导员均为兼职或志愿服务性质，主要利用业余时间、弹性工作或项目制方式开展工作，着力培育本土文化带头人、孵化可持续文化项目，打造“文润潍坊”活动品牌，确保文化服务“常驻”基层。

3 双向奔赴，彼此成就

基层文化建设指导员制度，是一场美好的“双向奔赴”。在专家顾问代表、山东省报告文学学会会长、大众日报高级记者逢春阶看来，这一制度实现了从“单向输送”到“双向奔赴”的转变，生动诠释了“人民需要艺术，艺术更需要人民”的深刻道理。

在市级基层文化建设指导员刘西海指导下，官路村以“村BA”为突破口，累计组织“村BA”“村乒乓”等赛事50余场次。“多亏了基层文化建设指导员刘西海，村里成立艺术团，创作村歌《和美家园》，建成国防教育长廊、红色教育展馆及心理关爱室，让村民学习有场所、活动有阵地、倾诉有去处。”官路村党支部书记、村委会主任刘瑞钢说。

这种“双向奔赴”，还体现在基层文化建设指导员与基层的深度融合中。潍城区倡导

“授人以渔”，致力于留下“带不走”的文化队伍；寿光市推行“师徒徒”、培养“文化带头人”，并打造线上“文化书院”；临淄县打造“指导员+文艺骨干+群众”传帮带模式，培育“土专家”“明星团”。

“被选为基层文化建设指导员，我深感荣幸，也感到沉甸甸的责任。我会结合所服务的基层文化特色，多倾听群众需求，创新活动形式，努力做群众身边的‘文化贴心人’。”昌邑市基层文化建设指导员田茹冰说。

截至目前，潍坊市累计选派市级基层文化建设指导员102名、县级基层文化建设指导员394名，覆盖村（社区）489个。累计开展各类文化服务活动689场次，参与群众达62360人次。这些数字背后，是基层文化建设指导员与群众心手相连、彼此成就的生动注脚。

4 种在基层，润泽民心

基层文化建设指导员工作，不是一阵风，而是一场持久战。如何确保文化真正“种”在基层，“留”在基层？

强化统筹推进，让责任“实”起来。潍坊将基层文化建设指导员工作纳入各县（区）重要议事日程，构建“县级主抓、镇街落实、村居配合”的责任链条，确保常态长效。市、县两级同频共振，层层传导压力，事事有人盯、件件有回音。

提升服务质效，让供给“准”起来。建立全市统一的供需对接平台，完善培训、交流、考核机制，推动服务从“量”向“质”跃升。坚持“优中选优、精准赋能”，从宣传文化系统、高校、协会、非遗代表性传承人中遴选优秀人才。

夯实基层基础，让队伍“强”起来。将培

育本土人才、孵化可持续项目作为基层文化建设指导员核心考核指标，真正把文化“种”在基层。

放大综合效益，让文化“活”起来。潍坊主动将基层文化建设指导员工作融入乡村振兴、文明实践、基层治理、文旅发展等中心工作，以文化“软实力”赋能发展“硬支撑”。

基层文化建设指导员工作是一项夯基固本、润泽民心的长远工程。潍坊将进一步凝聚合力，锐意创新，努力将这项利国利民的创新举措打造成文化建设的金字招牌。

在潍坊的田野乡间、社区楼院，文化的种子正在生根发芽。在基层文化建设指导员的辛勤耕耘下，这些种子必将茁壮成长、枝繁叶茂，为建设更好潍坊贡献深沉而持久的文化力量。

一场双向奔赴的「文化之约」

潍坊选派四百九十六名指导员赋能基层文化建设

1 理论润心，文化入户

文化是民族的血脉，也是精神的灯火。如何让党的创新理论在基层落地生根？如何让优秀传统文化重焕生机？潍坊的答案是：选派基层文化建设指导员，用文艺的方式传播思想，用传统文化的当代表达浸润民心。

“文化种子要落地，得先让老百姓觉得有意思、够得着。”刘肖英一语道破基层文化工作的真谛。她第一次来到店子村时，没有照本宣科地讲大道理，而是从群众最熟悉的大鼓切入，让大家在参与中感受文化的魅力。鼓阵旁，金龙翻飞、彩扇翩跹，古老的大鼓焕发出崭新生机。这正是潍坊基层文化建设的核心理念：思想传播不是生硬的说教，而是润物无声的浸润。

诸城市基层文化建设指导员、戏剧家协会副主席臧传晖则将诸城茂腔“婉转悲切、亲切动人”的艺术特质带入九台社区，让这一地方剧种在基层有了更多知音。“真正的传承，是茂腔‘活’在当下，‘火’在基层。”臧传晖表示。

在临朐县柳山镇，“乡村好时节·艺术乡间”文化惠民活动火热开展。市级基层文化建设指导员王云鹏主动链接潍坊市众康艺术团的优质资源，联动本土文艺团队同台献艺，把专业演出送到群众家门口。

在高密市阚家镇东杨岭庄村，基层文化建设指导员臧彦庆以非遗排鼓为纽带，将特色展销、民俗展演、互动体验融为一体，打造沉浸式乡村文旅场景。为期7天的活动，吸引游客超4万人次，带动农产品与特色小吃销售额突破230万元，助力600余名群众就近就业。

潍观众语

基层需要这样的“文化种田人”

□ 王佳声 都镇强

潍坊的基层文化建设指导员制度，让人眼前一亮。

过去，基层文化工作没少下力气，但常常是“上头热、下头冷”：送戏下乡，演完就走；图书进村，锁在柜里。群众想看的不来，送来的不对胃口。久而久之，文化成了“过客”。

潍坊的办法不一样。他们不满足于“送”，而是派人下去手把手教，把文化“种”在村里。刘肖英到店子村，不讲大道理，而是从乡亲们熟悉的大鼓入手，敲着敲着，人心就聚在了一起。臧传晖把茂腔送到社区，群众追着学。这不是灌输，是唤醒。

更值得说的是“双向奔赴”。基层文化建设指导员不是高高在上的专家，而是和群众一起排节目、搞“村BA”、编村歌。老百姓从台下走到台上，从观众变成主角。文化活起来了，队伍建起来了，即便这些指导员离开，村里的文化活动照样能坚持下去。

制度设计也务实。基层文化建设指导员多为兼职、志愿服务，注重培育本土人才，不搞花架子。覆盖489个村、近700场活动、6万多人，数字背后是一颗颗被文化点燃的心。

基层文化最难的不是缺资源，而是缺“扎根”的人。潍坊这批“文化种田人”，值得一赞。



扫码查看视频

潍城区曹家巷社区组织居民走进张运辉来版年画工作室体验非遗年画制作。