

天津:

# 社会工作服务站服务全覆盖 驻站社工解决居民“大事小情”

早上8时30分许,25岁的社会工作者(以下简称“社工”)徐芃泽来到北辰区果园新村街道社会工作服务站(以下简称社工站),换上他的红马甲,来不及喝上一口热水,便直奔朝阳里社区,实地调研“老年智慧出行志愿服务行动”项目。

天津市从2021年开始布局社工站,如今,像徐芃泽一样的专业社工活跃在全市各个街镇。与社区工作者要处理社区各类事务不同,社工站的驻站社工是以项目运作的方式来为社区居民服务,助力社区治理。他们的服务目标明确,且专业化程度较高,是服务居民的一股新型力量。

记者从天津市民政局获悉,天津市从2021年7月启动街道(乡镇)社工站建设,截至2023年10月,已建成市级社工站建设指导服务中心和16个区级社工站指导中心,全市252个街道(乡镇)实现社工站服务全覆盖。

## 专业社工: 居民的事儿我们都管

北辰区果园新村街道社工站2023年1月挂牌成立,有持证社工两人。别看徐芃泽年龄不大,已经是站长了。经常有居民问他:“你们社工都管什么呢?”每当遇到这样的提问,徐芃泽总会笑着说:居民的事儿我们都管。”

社工的工作主要以项目运作方式进行,除此之外,居民遇到困难,他们和居委会工作人员一起帮着解决;社区有困难家庭,他们要对接资源提供帮助;社区要搞活动,他们出谋划策还帮着一起操办;挖掘社区里的文化资源,帮助组建文化类社会组织……

徐芃泽就是这样,一天到晚“闲”不住。这天上班后,他先调研“老年智慧出行志愿服务行动”项目,具备“一键叫车”功能的二维码张贴的地方要醒目,还要方便老年人使用。这可不能“拍脑门儿”,要征求社区老人的意见,他在社区逢老人就问,还入户调研。“这个项目是为贯彻落实全国老龄委开展全国‘敬老月’活动的通知要求,由中国老年学和老年医学学会、中国老龄事业发展基金会、网约车平台共同发起的,朝阳里社区是北辰区首批试点之一。社区内将设置助老暖心车站,在楼门口张贴叫车二维码,今后老人在社区就可以扫码‘一键叫车’。”

接下来,徐芃泽一会儿去旭日里社区送活动布标,一会儿去新华里社区布置会场,就连手机都是忙线状态:一个社区发现一名困难儿童需要司法救助;另一个社区有独居老人需要人帮着换灯泡;还有社区想办特色新年活动,请他出策划方案……社工站的社工本来是双休工作制,可徐芃泽每周最多只能休息一天,因为双休日孩子们不上学,组织活动只能选在这个时段。工作繁琐,也很累,可徐芃泽觉得没什么,毕竟年轻,可以用专业知识

助力基层治理,把社区内千头万绪的工作都捋清楚,长本事,也有助于未来的职业规划。

社工辛苦的工作获得了肯定,果园新村街道公共管理办负责人告诉记者,自从街道建设了社工站,他们遇到问题解决不了就找社工帮忙。居住在旭日里社区的张阿姨特别热衷社区活动,自己唱歌跳舞,小外孙参加青少年手工学习班,照看孩子和文化娱乐两不误。有了社工站,活动形式越来越新颖,后来张阿姨才了解到,原来是驻站青年社工给文化活动出了许多新点子……

29岁的史博原来是南开区广开街道社工站的驻站社工,她的工作主要是为辖区居民解决一些难题。她每天都要去社区调研居民需求,与居委会工作人员、居民坐在一起聊天,把他们反映的问题按照“轻重缓急”排列,逐步推动解决。“有居民提出,社区存车处只能存放电动自行车,不能充电,而他们带电瓶上楼又存在安全隐患。我们找到一家具备专业资质的单位,与街道办事处和居委会工作人员沟通,几方努力,在存车处安装了具备自动断电功能的充电设施,解决了居民充电难的问题。”因为工作认真努力,如今的她已经成为和平区民政局区级社工站指导中心的一员。

## 帮老百姓解决 急难愁盼的问题

“社工站驻站社工本质上就是帮助群众解决急难愁盼的问题。”天津市社会工作协会会长杨丽荣介绍,社工的职责是解决一些社会问题,协调社会关系。目前,天津市持证的专业社工有2.74万人,涵盖医务社工、企业社工、青少年社工等,这些社工大部分在街道和社区工作,还有一部分在社工机构里工作。2021年,民政部要求各地加快推动社工站建设,即以政府购买服务的方式,在每个街道(乡镇)都建设



社工徐芃泽(右一)在社区调研

一个社工站,市社会工作者协会一直在全力推动此项工作。“目前我市已经实现社工站服务全覆盖。每个社工站内派驻两名社工,其中一名社工必须持证,另外一人在两年内必须持证。”杨丽荣说。驻站社工要积极推动一些民主协商项目的执行,帮助解决群众反映比较集中的问题,孵化培育社区社会组织等。

杨丽荣告诉记者,经过一段时间的运行,社工站服务效果显著。一是为民政工作补充专业服务力量。驻站社工运用专业方法,主动对接需求,提升民政服务精细化、精准化水平,促进民政领域“老小残弱”等惠民政策落实落地。二是为居民急难愁盼问题创新解决途径。比如,南开区鼓楼街道社工站、河东区春华街道社工站通过挖掘、整合社区资源,培育、赋能志愿者队伍,让他们成为社区工作者的“手、腿、眼、耳”,协助社区居委会发现、反馈、解决居民诉求。三是为基层社会治理制定系统化实施方案。每个街道(乡镇)社工站每年都会根据需求,结合机构自身优势,制定包括发展社区志愿服务、培育社区社会组织、提升社区工作人员专业能力、摸清民政服务基本底数和领办特色服务项目等方面的系统化实施方案,为基层社会治理“把脉开方”。

## 四级社工服务体系 初步形成

天津市民政局工作人员介绍,为充分发挥社会组织在社会治理中的积极作用,畅通和规范社工、志愿者参与社会治理的途径,进一步加强基层民政力量,2021年天津市启动了街道(乡镇)社工站建设工作。截至2023年10月,天津市建有街道(乡镇)社工站249个,其中西青区赤龙北街道与赤龙南街道合署

办公,北辰区青源街道与广源街道合署办公,武清区运河西街道与杨村街道合署办公,实现252个街道(乡镇)社工站服务全覆盖。全市建成1466个社区工作室,占社区(村)总数的26.9%,派驻社工396人,初步形成了“市—区—街—社区”四级社会工作服务体系。街道(乡镇)社工站已经成为民政基层服务的重要平台和实现民政领域“老小残弱”等惠民政策“最后一公里”的有生力量。

“我市‘五社联动’项目也依托街道(乡镇)社工站开展,获得了不错的效果。”工作人员介绍,“五社联动”指的是社区、社会组织、社工、社会资源及社区自治组织的联动。以满足居民需求为导向,通过政府购买服务,实现社区治理的专业化、精细化,让社区居民生活更有质感。天津市“五社联动”项目共辐射140个社区,有486名社工参与开展项目。

西青区赤龙南街道社工站注重打造特色志愿服务,建立社区志愿服务长效机制和社会组织工作机制,共培育邻里串门、便民维修、文艺指导等5个社区社会组织;“针锋裁缝”助困陪诊“爱心扫把”等18支志愿服务团队。通过多种渠道撬动社会慈善物资合计4万余元,反哺社区治理和志愿服务平台建设。

东丽区金桥街道社工站通过彩票代售点注资、社企联动、居民筹资等多渠道充实社区基金池,用于民政对象帮扶、打造公益服务阵地和培育社区社会组织等工作。社工站与两个试点社区一起建设“便民服务站”“为老服务站”,将服务融入阵地、将阵地转换为服务场景,给公益慈善、小巷管家等志愿服务队提供了服务阵地,为困难群体、高龄老人开展义诊、义剪、助浴、助餐等服务,促进了便民服务、志愿者培育和慈善资源有效汇集,精准地回应社区

特殊困难群众的需求。

武清区下朱庄街道建立了面积180平方米的“在成长生活馆”,这是针对城市0—12岁流动儿童开办的社区公益空间,寓意流动儿童和城市一起成长。馆长和志愿者全年陪伴,为儿童提供安全庇护,儿童可以随时到访开放空间,阅读、写作业、玩游戏等;定期开展如何防止家暴、学校霸凌等安全教育课程,提升儿童自我保护意识和能力;在服务过程中,及时发现特困儿童,提供社工帮扶。2023年8月启动以来,专业社工驻站开展个案、小组、社区社会组织和志愿者常态化活动。以场馆为载体募集社区基金,以基金支持场馆运行,带动更多社区社会组织参与,探索面向“一小一老、一残一困”的可持续服务模式。

河西区桃园街道社工站针对街域狭小、服务居民场地和设施有限的现实条件,侧重从扩展社区资源入手,注重区域内外资源联动整合,打造资源调配、资源落地、资源二次开发平台,确保资源的梳理整合与“一小一老、一残一困”服务需求适配。截至2023年10月,链接社会慈善资源50余家,撬动社会慈善资源共计13.57万元,培育8支志愿服务队伍,开展各类服务43场,服务居民群众3420人次。

## 专家:社工站成为 社会治理的重要力量

天津理工大学社会发展学院院长徐丽敏表示,在我国经济社会快速发展,特别是进入新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展的关键时期,社会工作的地位和作用得到了党和国家的高度重视。为了进一步加强社会工作力量,助力社区建设,各级政府纷纷出台相关政策文件,大力推进社工站的建设。社工站以解决民生问题为出发点,以提供专业社会工作服务为主要职能,成为了社会治理的重要力量。

社会工作可以提供专业服务的方式参与社会治理,其具体方式包括:借助个案工作、小组工作、社区工作、社会行政、社会政策等专业方法为困难群体提供专业服务、提升居民社会认同感与政治认同感、政策宣传、政策倡导、行业内部的自律等,以此达成复原、配置资源、预防、发展及稳定社会的功能,从而实现社会治理。这其中,街道(乡镇)社工站的建设就是基于这一背景和理论基础,探索创新基层治理新路径的一种有效尝试。

(据《天津日报》)