

辽宁省委社会工作部 辽宁法治报 联办

“专业社工+志愿服务”融合试点社区建设系列报道 ①⑥

## 老人吃得好 楼院守得牢 邻里处得亲

郭峰 本报记者 任晓霞

## 试点社区：

沈阳市和平区南市场街道和平新村社区

## 创新实践：

从治理架构的“精编织”到服务项目的“准落地”，从安全底线的“硬守护”到邻里温情的“软连接”，和平新村社区以党建为引领，深耕“专业社工+志愿服务”融合模式，将辖区老龄化率高、基础设施旧的管理难点，转化为“一老一小”服务精准、邻里关系和睦的治理亮点，交出了一份老旧小区焕发新活力的生动答卷。



“妈妈厨房”志愿者们在后厨包包子



“微网实格”启动仪式现场

和平新村社区地处沈阳中心城区，管辖26个老旧楼院，常住居民近3000户，老年人口占比达24%，附近还有多所学校，“一老一小”需求集中。社区构建“1个党委统筹、4家专业机构支撑、5支志愿服务队落地、28名专业社工协同”的治理架构，通过“妈妈厨房”“微网实格”“孝亲共话”三大特色做法，实现吃饭有人管、遇事有人帮、邻里常相伴。

走进和平新村社区，闻得到“妈妈厨房”的饭菜香，看得见社区工作者忙碌的脚步，听得到活动室的欢笑声——这个充满烟火气的画面，正是社区以党建为引领，靠“专业社工+志愿服务”破解“一老一小”难题，让老旧小区焕发活力的生动缩影。

## “妈妈厨房”暖胃更暖心

为精准破解老人“吃饭难”，推动为老服务从“有”到“优”，社区在沈阳市委社会工作部、和平区委社会工作部指导下，引入律动公益等专业机构，制定

《“妈妈厨房”志愿服务规范》，建立健康证准入、食材溯源等7项安全制度，设“年度星级志愿者”评选机制。联动省青年志愿者协会、沈阳市外事服务学校开展营养配餐培训，获15家驻街单位及爱心企业物资支持，构建起“专业指导+志愿运营+社会助力”的可持续助餐服务体系。

如今“妈妈厨房”每周提供平价营养套餐，为80岁以上老人设专用窗口，90岁以上老人免午餐费，为行动不便者送餐上门；每月举办老人集体生日会，服务延伸至环卫工人。志愿者从26人增至60人，送餐时兼顾生活帮扶。目前，“妈妈厨房”累计服务超2.5万人次，供应餐食3.8万份，送餐上门180余次；孵化4支社区社会组织并成立党支部，优秀志愿者骨干发展为预备党员。

## “微网实格”守望楼院安全

“小事不出楼，急事有人帮”，在和平新村社区不是一句空话。

“八经街46号突然停电，请帮忙协调处理！”专职网格员15分钟内联动电业局，3小时完成临时接电，创下最快响应纪录。这得益于社区党委书记赴成都学习后，联合社会工作服务机构调研，将26个老旧楼院划分为141个“微网格”，构建“社区党委—网格党支部—专职网格员—邻里守望员”四级治理网络，启动“微网实格”项目，让服务管理直达末梢。

专业社工的深度介入，为“微网实格”注入了专业化动能。律动公益开展入户走访、应急处置培训，设计《邻里守望工作日志》；益新公益培训心理疏导技巧。

141名邻里守望员实战能力突出。

八经街32号水管爆裂，10分钟内关总阀并连夜抢修；北五经街下水管塌陷，2天内协调维修；六纬路2号妥善处置阿尔茨海默病老人外出事件。

“微网实格”项目实施以来，更新人员信息2056条，化解急难问题48件，调

处矛盾23件，社区110报警量同比下降30%，12345热线工单解决率达98%。

## “孝亲共话”拉近邻里情

今年1月，律动公益牵头，联合典泽文化、益新公益启动“孝亲共话”项目。专业社工团队走访40余户家庭，设计从各自活动到深度互动的邻里融合方案。

律动公益组织乐高拼插、古诗英译活动；典泽文化开展社区托班，教传统手工艺；益新公益依托“幸福自习室”关注心理健康。活动中，居民分享了自己曾在学校门口经营“格言杂货铺”、手写励志格言温暖学子的故事，让在场所有人动容。“孝亲共话”项目启动以来，累计惠及500余人次，在代际间架起关爱桥梁，让社区洋溢活力与温情。

“吃饭有人牵挂，遇事有人帮忙，老街坊常相伴，孩子们笑声响。”“咱这老院子，住得心里踏实、暖和！”居民们朴实的评价道。

现场解决民生问题546件

## 抚顺新抚区“百日大走访”沉基层解民忧

本报讯 自今年8月“百日大走访”活动启动以来，抚顺市新抚区委社会工作部聚焦老旧小区改造等民生重点，以“三个坚持”为主线，推动干部、资源、服务下沉，有效解决群众急难愁盼，基层治理效能与居民满意度显著提升。

活动期间，新抚区委社会工作部成立4个推进组，践行“一线工作法”，做到带问题走访、带政策宣讲、带资源下沉，实现真正问需于民、问计于民、问效于民。高峰时段，全区社会工作系统干部累计参与走访2489人次，覆盖74个社区（村），共收集

建议与问题614条，现场解决546件，其余68条转办并反馈，确保群众诉求件件有落实、事事有回音。

新抚区委、区政府高度重视走访工作，专题研究老旧小区改造等重点议题，推动多部门协同联动。新抚区委社会工作部联合住建、民政、公安、街道及物业等单位，形成基层治理合力。如南台六路6号楼路面破损这一长期困扰居民的难题，在走访推动下，仅用一个月即彻底解决，获得居民称赞。

此次活动还推动基层议事机制从

“被动响应”向“主动治理”转变，构建“楼院—社区—街道”三级协商闭环。通过“楼院议事厅”“邻里客厅”等平台，及时化解噪声、杂物堆放等小微矛盾；针对停车难、环境整治等共性难题，组织居民、物业、社会组织共商共治；复杂问题则由街道“吹哨报到”，联动区级部门高位调度，推动“问题清单”转为“幸福账单”。

活动中涌现出“贾妈妈说事”“银龄议事”“晓梅调解工作室”等基层治理典型，推动“微实事”清单落地见效。迎宾社区、

台东花园一期等老旧小区改造项目高标准完成，东西四路步行街改造稳步推进，管道铺装、“飞线”治理、店面升级等工程陆续竣工，街区面貌焕然一新，居民幸福感持续提升。

新抚区委社会工作部通过“百日大走访”不仅拉近了干群关系，解决了一批民生难题，更激活了基层治理“神经末梢”。下一步，新抚区委社会工作部将巩固走访成果，梳理经验亮点，完善长效机制，持续提升基层治理与政务服务水平。

王欧 本报驻抚顺记者 江海峰