

“专业社工+志愿服务”融合试点社区建设系列报道 ①

“智囊团”搭台聚暖流 “生力军”反哺暖社区

本报记者 任晓霞

试点社区：

沈阳市浑南区浑河站东街道樾檀山社区

创新实践：

以党建引领为核心，以专业社工为“智囊团”精准对接需求，以新就业群体为“生力军”主动反哺社区，以“樾檀山社区微光志愿服务驿站”为纽带、“点单—派单—接单”为机制，构建“服务新就业群体—激发志愿活力—提升治理效能”的双向赋能体系，让新建社区从“邻里陌生”变“亲如一家”。



专业社工组织春节关爱活动

11月的清晨，薄雾还未散尽，樾檀山社区的街巷已添暖意。“樾檀山社区微光志愿服务驿站”内，快递员小李正用微波炉热包子，专业社工小刘递过一杯热水：“李哥，昨天上报的3号楼路灯问题，物业今天一早就修好了。”这一幕，是社区“专业社工+志愿服务”模式结出的暖心果实。

暖心服务筑根基 流动群体有了“家”

“作为新建小区，3840名居民里新住户占七成，门对门不相识；而每天穿梭社区的外卖、网约车小哥，连吃口热饭、歇个脚的地方都难找。”樾檀山社区党总支书记苏畅道出初衷，“我们既想打破邻里隔阂，更想让这些城市‘摆渡人’感受到家的温度。”

社区专业社工团队用3个月走遍15个网格，记下“希望有充电处”“节日想有人团圆”等10余条诉求，很快联动共建单位建起“暖心驿站”，微波炉、急救箱、充电宝一应

俱全，更在除夕组织“饺子宴”，让无法返乡的小哥尝到“家的味道”。“以前过年就啃方便面，现在和社区邻居一起包饺子，沈阳就是我的第二故乡。”快递员曾师傅的话道出了许多新就业群体的心声。

专业社工的精准服务，不止于生活保障。针对外卖、快递小哥“单身青年多、社交圈窄”的问题，专业社工牵头搭建“红娘驿站”，今年已举办8场交友活动；考虑到网约车司机常遇车辆故障，开展车辆检修指引、订单信息共享等互助服务，让服务更有温度。

专业赋能激活力 志愿队伍成“主力”

“社区把我们当家人，我们就得为社区添份力！”这份双向的温暖，催生出樾檀山社区志愿服务最鲜明的特色——以新就业群体为主体的志愿服务力量，成为社区治理的“生力军”。

在专业社工的统筹下，快递小哥、外卖员组建“樾新”红骑兵志愿服务队，网约车司机成立“樾行”学雷锋志愿服务车队，100余名新就业群体成员主动报名，6名党员小哥在接受培训后，牵头制定《互助服务手册》，形成“接单—服务—反馈”服务闭环。

“以前我们帮人全凭热情，现在专业社工教我们沟通技巧，连敲门都有讲究——先听屋里动静，递东西时多说句暖心话。”“樾新”红骑兵志愿服务队队长说，专业社工组织的应急救援、隐患排查培训，让他们的志愿服务更专业。

这些穿梭的身影，成了社区的“移动探头”。快递员送件时发现路面塌陷，用社区线上平台“随手拍”上报，专业社工联动物业两小时内完成修补；“樾行”学雷锋志愿服务车队侯师傅在夜间接单时看到路灯不亮后立即在“微任务”系统登记，社区接到派单后，10分钟内响应，迅速联系相关部门，次日一早便完成维修并反馈

处理结果。

数据显示，“樾新”红骑兵志愿服务队年均巡查800余次，累计发现并反馈路面破损、消防设施隐患等各类问题320余处，推动社区隐患处置效率提升60%；小哥调解员经过培训后，年均成功调解纠纷60余起，成功率达90%。“以前调解靠‘老面子’，现在用专业社工教的‘情绪疏导法’，矛盾化解率翻了倍。”党员小哥王师傅自豪地说。

双向奔赴融真情 社区治理添动能

“1小时服务=10积分，能换鸡蛋、洗衣液，还能兑周边商铺的优惠券！”专业社工小刘展示着积分系统，这个“微任务+积分兑换”机制，让大家在碎片时间都能发光发热。李师傅用积分兑换了体检套餐，侯师傅则换了米面送给独居老人，“积分换的不是东西，是被认可的荣誉感。”今年夏天，沈阳市辽中区突发险情，专业社工精准对接需求后，10台爱心车辆、20名志愿者迅速集结，还筹集8000余元善款送往灾区，成了社区应急的“移动方舟”。

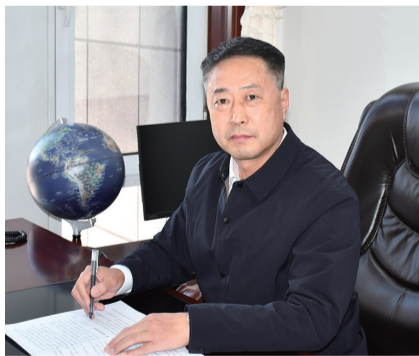
如今的樾檀山社区，邻里关系早已今非昔比。“邻里节”上，小哥和新居民组队参赛；“周末课堂”里，大学生志愿者帮小哥的孩子辅导作业；独居老人记得侯师傅爱吃饺子，总特意留一碗；新住户主动加入志愿服务队，“我和你一起温暖这座城市”在互动中愈发清晰。

“专业社工是黏合剂，把分散的力量聚起来；新就业群体是生力军，让服务跑起来。”苏畅望着社区广场上的热闹景象，感慨道，“我们用服务暖了心，他们用行动暖了社区，这就是双向奔赴的幸福。”

民情笔记

当好连接群众的桥和船

韩书海 北票市委社会工作部部长、市委“两新”工委书记



韩书海

本；第二，我们的活儿就是群众工作，服务老百姓是天职。说白了，我们得把自己当成连接群众的“桥”和“船”。所以我们要做“政治上的明白人，群众的贴心人”，这个方向盘必须握牢，不能跑偏。

核心任务：扎扎实实干好“六件实事”。

光有想法不行，得落到实处。我们重点干了六件事：给新组织“安家”：现在像快递、外卖这些新行业很多，党员找不着组织。我们就联合行业和街道社区给他们建党组织、建工会妇联，派指导员，目的就一个，让这些领域工作的同志能找到“主心骨”。给基层“松绑减负”：咱都知道基层工作“小马拉大车”，牌子挂得多，表格填得勤。我们下决心清理牌子，整治形式主义，让社区、村的干部们能从文山会海里解脱出来，有时间去给群众解决实际问题。把志愿服务“搞火”：我们北票人实在、热心肠。“温情北票志愿同行”这个牌子就是想把大家这股热心劲儿组织起来。现在有13万多名志愿者、几百支队伍，搞了几百场活动。

看着大家忙前忙后、邻里互助，我心里特别热乎，这就是我们北票的温度。让社区干部“有奔头”：社区工作者是基层的“宝贝”，我们鼓励他们学业务、考证书，考过了还给补贴。推行“全岗通”，就是希望咱们的社区干部个个是“多面手”，能应对居民的各种事儿，自己能力也提升了，职业发展也有路了。把群众的话“当回事”：我们聘了20位观察员，就当我们的“耳朵”和“眼睛”。12345平台上的群众诉求，我们紧紧盯着。老百姓反映的事，再小也是大事，得想办法解决，不能当耳边风。把自家的兵“练强”：打铁还得自身硬。我们内部搞“双周微课堂”，大家一起学政治、学业务。工作要求上，周调度、月汇报、季总结，一环扣一环，就是要打造一支能打仗、作风硬的社区工作队伍。

根本保障：建立“三个管用”的机制。

活儿要干好，光靠热情不够，还得有机制保障。一是“联动机制”：社会工作不是我们一个部门唱“独角戏”。我

们明确了乡镇街道的分管领导，拉起来一支120多人的队伍。经常开碰头会、协调会，大家有事一起商量，有活一起干，形成“一盘棋”。二是“考核机制”：我们把党建引领基层治理和新兴领域党建这些活纳入全市的考核里。这样大家才会真正重视起来，责任才能压实。三是“调研机制”：我带着班子成员，把全市289个村社区基本跑了一遍，也去了一些新经济组织。不下去看看，不知道基层啥情况。另外，我们也不能闭门造车，得出去学，跟先进地区结对子，把人家的经验“拿回来”，结合咱北票的实际用。

总的来说，“163”体系是我们现阶段的一个探索。路子对不对，还得靠实践来检验，靠老百姓来打分。作为首任部长，我压力很大，但看到取得的成效，干劲也更足了。市委社会工作部全员一起努力，继续摸索，争取为北票的老百姓做更多实实在在的事，把北票社会工作这幅图画得更美、更暖心。

北票市委社会工作部成立时间不长，怎么把这项工作干好？我们一直是“摸着石头过河”。这段时间，我们边干边学，摸索出一个“163”。今天就跟大家聊心里话，分享一下我的几点体会。

一等大事：把准“政治”和“群众”这个总开关。

刚组建的时候，大家心里都打鼓，社会工作部到底是干啥的？我的理解就两条：第一，我们是党的部门，讲政治是根