瞄准居民生活需求　社会组织做链接　专业社工来执行

社区治理共同体怎样打造

本报记者　**彭训文**

记者调查

春节期间，60多岁的王林芳家一直窗明几净。她住在河北省保定市莲池区东方家园社区。以往，年前大扫除是她最头疼的事；可这个年她没发愁——“社区早替我安排得妥妥当当了”。免费帮王阿姨打扫屋子的，是来自社区里红梅社工服务中心的社工。这个春节，不仅王阿姨家，社区里数十个60岁以上低保户的屋内清洁工作，都由他们包了。帮助王阿姨们争取到这项福利的，是该社区党总支第一书记袁红梅。由于社区缺乏人手，她利用政府购买服务形式，引入专业社会工作服务机构和社工，帮助社区居民解决生活困难。

社区是城乡“细胞”，百姓生活的点滴小事，承载民生、凝聚民心。习近平总书记在今年1月召开的中央政法工作会议上提出，打造共建共治共享的社会治理格局，打造人人有责、人人尽责的社会治理共同体。目前，中国社会工作专业人才总量达76万人，社会工作服务站13697个，民办社会工作服务机构5880家，这些力量使基层社会治理的“毛细血管”更为畅通。

进入新时代，社区、社会组织、社工怎样更好联动，打造一个共建共治共享的社会治理共同体？本报记者在北京、河北等地进行了探访。

社区：
解决居民实际需求

为60岁以上的低保户联系免费保洁，为想学按摩的贫困户联系培训学校……这个春节假期，是河北省保定市莲池区东方家园社区党总支第一书记袁红梅最忙的时候。

东方家园社区共有72栋单元楼、2500户。袁红梅已经在这里服务了18年。随着社会发展，社区居民需求发生变化，依靠几名社区工作者、沿用老办法已经无法适应要求。如何打造“有温度”的社区，让关爱和帮助真正瞄准居民实际需求，是她一直在思考的问题。

随着专业社会团体、社会工作者队伍不断发展壮大，有着丰富社区工作经验的袁红梅想到，何不借助社工力量，帮居民解决一些实际困难。为此，她主动参加了社会工作师考试，并在2016年牵头成立了保定市内第一家社区社会工作室——红梅社工服务中心。

对于这个中心，袁红梅定位很清晰：平台是东方家园社区，服务对象是社区居民，人员可以整合保定市几百名持社会工作师资格证书的社工力量，承接政府购买服务，为社区老人、儿童、残疾人等特殊群体提供服务。

为增强专业性，在为社区80岁以上高龄的空巢老人服务时，红梅社工服务中心与河北大学善和社会工作事业发展中心合作，邀请专业老师参与指导。通过入户访问，了解老人个性化需求后，他们一一联系对接部门，帮助老人解决实际困难。“很多老人需要心灵慰藉，我们就定期上门陪他们聊天，送生日蛋糕，为老人庆生。”

3年来，社区开设了减压室，邀请专业社工为居民进行“心理按摩”；还成立了糖尿病等6个慢性病人俱乐部，邀请医生做讲座。今年，袁红梅准备把社区锅炉房改造成多功能活动中心，既能托老托幼，又能娱乐健身。

“我希望有条件的社区都能建立一个社会工作室，使服务项目和群众需求对接得更紧密。”袁红梅说。

▶　河北省保定市莲池区东方家园社区为高龄老人过生日。　苏　宁摄

▼　河北省保定市莲池区东方家园社区开展亲子活动。　苏　宁摄

▲　北京市丰台区东大街西里社区养犬自律会在小区安装文明盒。（瑞丰社会服务中心供图）

◀　北京市丰台区瑞丰社会服务中心通过组织社区居民参与宠物运动会，培养居民文明养犬习惯。（瑞丰社会服务中心供图）

社会组织：
用新思路破解“老大难”

北京市丰台区丰台街道的东大街西里社区是一个老旧小区，6栋楼里住着1400多户。如今，小区里车辆摆放整齐、管理有序；道路边隔段距离就放有猫狗粪便袋。然而，在社会组织瑞丰社会服务中心参与社区治理前，因为猫狗粪便、车辆剐蹭、争抢车位等问题，社区居民矛盾不少。

瑞丰社会服务中心总干事郑梓赓是一个“90”后，他和同事们采取的办法是：先易后难，首先解决动物粪便问题。

郑梓赓和社区工作者先召集养宠户、不养宠物居民代表坐到一起，听诉求，想办法。经过了解，猫狗粪便、流浪猫扰民、环境污染是大家反映的焦点。解决问题得有干事的人。随后，一个由养犬户、不养犬户、热心居民组成的“萌宠之家”社会组织成立，骨干8人、成员达40多人。他们义务在小区张贴文明养犬告示、清理猫狗粪便、发放动物粪便袋，瑞丰工作人员还教他们制作精美的拴狗绳，免费发放给居民。

因为小区里流浪猫生育小猫，居民时常因饲养问题发生矛盾。最后，大家同意为流浪猫做绝育手术。不过，数千元的费用谁来出？为此，瑞丰工作人员联系了一家宠物公益基金会。由基金会和社区共同出资，“萌宠之家”成员负责将流浪猫送往宠物医院，做绝育手术。就这样，小区的动物问题解决了。

召开议事协商会议，然后根据需求链接专业资源。事实证明，只要思路对了，老大难问题也可以迎刃而解。

停车难的解决过程也是如此。瑞丰社会服务中心副总干事王科介绍说，他们继续依托“萌宠之家”社会组织和楼门长，通过一户一户问需求、定方案，最终97%的住户达成一致。由6个居民组成的小区停车自管小组成立，车位分配、道路划线、探头安装、管理员聘请、停车费收集等工作有条不紊开展起来。自管小组还安排专人管理停车费，定期向居民公布每一笔费用使用情况。

6年扎根社区，瑞丰逐步赢得了社区居民的信任，不仅干成了像小区绿地认养这样的“小事”，还做成了很多大事，如对数百名患有认知障碍的老人进行非药物干预，协调涉及数百万元的老旧小区下水管道改造。

社工：
专业人干专业事

曾经黑灯瞎火的胡同，如今30多盏太阳能路灯亮起来了；路上方便老人行走的坡道多了；居民家里有了供老人搀扶的扶手；社区里失智老人有了党员结对看护……看着A社区出现的这些变化，北京市西城区一家社会组织的社工小郑十分欣慰。

不过，在小郑所在的社会组织承接该社区委托的党组织服务群众项目之前，这里的情况并不好：社区物业管理滞后、需要关怀的老人数量多、堆物堆料等环境问题突出、邻里关系生疏，等等。

面对这些难题，拥有社会工作师资格证书的小郑有一套办法：

首先，建队伍。依托社区党支部和党员责任区，组建起由社区党员、入党积极分子构成的互助社，通过提升他们的议事协商、活动策划能力，收集了几十条居民关心的需求，涉及环境整治、关怀弱势、公共休闲等。小郑说：“我定期召集由社区党委副书记、互助社成员参与的议事会，一起协商解决办法。”

其次，办实事。针对居民不同需求，小郑和互助社成员采取的解决方法各异：有的小区堆物堆料多，就通过开展绿色兑换、主动清理、胡同议事等方式解决；有的小区邻里关系疏远，就举办趣味运动会、手工兴趣班、亲子互动等活动，让邻里熟起来；有的小区高龄老人多，就通过集体生日会、为高龄党员和特殊老人“端午送粽子”“重阳送寿桃”等活动，体现社区的温暖。

“社工的真正作用是通过培育社区社会组织和骨干，逐步从指导者、协作者转变为顾问。”小郑说，要实现这个目标，帮助社区建立一套成熟有效的社会工作机制十分重要。为此，她在开展活动时就很注重社区骨干、社区工作者的参与。“他们最了解社区居民需求，是社区社会工作的‘种子’，教会他们运用专业方法，有助于社区真正链接到解决老百姓困难的资源。”

共同体：
把事办到居民心坎上

2013年，民政部联合财政部出台了《关于加快推进社区社会工作发展的意见》，提出探索建立以社区为平台、社会组织为载体、社会工作专业人才为支撑的新型社区服务管理机制。2016年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见》，明确提出要建立社区社会组织与社区建设、社会工作联动机制，促进资源共享、优势互补。

近年来，各地通过政府购买服务、公益创投、设施项目外包等机制，不断推动社会组织和社会工作专业人才参与社区治理。

“政府在民生问题上放权，动员社会力量，解决民生与和谐社会建设问题，可称为共建共治共享，既发挥了社会组织、社会工作专业力量的优势，又解决了社会参与、社区治理方面的问题。”北京大学社会学系教授、中国社会工作学会会长王思斌对记者说。

“让专业服务真正下沉到社区，有助于解决百姓生活中的很多小事、难事。”一名多年负责社会工作的政府官员告诉记者，为此他采取了3种办法：一是在每个社区配备“1个社工+1个社区社会组织”，用专业方法帮助社区恢复熟人社会，解决居民代表性需求。二是通过参与社工开展的服务活动，帮助社区工作者提升服务专业度。三是引入社会组织，打造“全科社工”，为居民提供办理老年证、低保等各种公共事务服务。

专家表示，要打造一个共建共治共享的社会治理共同体，一些问题亟待重视。例如，对社区自治如何统一认识，社工服务专业性如何贯穿始终，社区工作者如何实现专业化发展等等。

“我们之前既做裁判员又当运动员，现在是做好资源链接者、社区社会组织孵化者，角色更超然。”对于如何处理好与社区的关系，郑梓赓有自己的经验：一是认清角色边界，和社区建立信任关系，不找事、不添麻烦，共同致力于解决居民实际困难。二是看准时机，以社区居民实际需求为导向，培育社区社会组织和骨干，帮助他们以专业方式链接社会资源和社工力量。

“核心问题是‘三社’在何处联、怎样动。”王思斌说，基层政府要在社区层面搭好平台，使各种社会力量参与进来，各施所长，协同联动，解决问题。其中，街道办事处、社区居委会的开放性、综合统筹能力是关键。

“只有社会治理重心进一步下沉，社区服务、社区建设、居民和社会力量有序参与的制度化建设才能真正落实，把事情办到老百姓心坎上。”王思斌说。

基层治理要从实际出发

张一琪

推动社会治理一直是政府需要面对的重要课题。中共十九大报告提出打造共建共治共享的社会治理格局。这是实现国家治理能力现代化的重要组成部分，也是关系到群众切身利益的大事。

基层社会治理涉及民生，老百姓过得好不好，很大程度取决于基层社会治理是否到位。这需要政府发挥好作用；同时，居委会、社会组织、社工人员等也要充分参与进来。因此，基层社会治理要从本地实际出发，寻找本土方法，真正让老百姓满意。

首先要从“大处着眼”。就是要适应中国社会结构变化。在过去，基层社会治理基本由政府承担，现在社会组织发展迅速，专业社工不断增多，应该让他们充分参与到基层社会治理中，让“专业人办专业事”。同时，也要从“小处入手”。针对地方实际，因地制宜、因时制宜出台相关政策。

此外，还要提高基层社会治理科学水平和法治水平。科学进行社会治理，才能使基层长治久安，反之则可能导致基层社会不稳定，引起更大的矛盾和问题。法治是另一个内在要求。目前，社会发展迅速，社会治理也遇到了很多新问题、新矛盾。解决这些问题应该采用法治办法。要加强基层社会治理的执法规范，营造良好的法治环境，让基层成为守法、懂法、知法、用法的典范，在法治化轨道上把基层社会治理推进下去。

如今，中国特色社会主义进入新时代，基层社会治理也应呈现新气象。创新社会治理方式，推进共建共治共享的社会治理格局建设是新时代社会治理的重要任务。期待更多地方从地区实际出发，推动基层社会治理科学化和法治化水平，以解决群众需求为根本导向，为中国长治久安打下坚实基础。