

昌邑区：“全科社工”点燃社区治理新引擎

吉林省吉林市昌邑区文庙街道天胜社区位于美丽的松花江北岸,占地面积0.65平方公里,辖区共有居民5426户共10163人,其中党员603人、妇女4132人、60岁以上老人2902人。天胜社区一直把加强基层治理推进社区管理工作创新作为推动社区发展的强大动力和坚强保障。为有效破解社区人员定岗业务单一、服务效率不高等问题,天胜社区将原先由多个窗口多人负责的服务事项,整合为由一名“全科社工”一窗办理,同时提出“四化”工作法,提高了为社区居民服务的有效性和满意度,增强了居民的获得感和幸福感。

面对面 心贴心 服务送到群众“家门口”

文庙街道天胜社区的主要特点为老年人口多、流动人口多、弃管小区多、驻街商户多,由于事务性工作逐渐增加,居民反映的意见、要求难以得到及时有效解决。为提高服务群众水平,天胜社区推出“全科社工”一站式为民服务项目,以窗口受理、首问负责、一人多专、深入网格的方式,构建队伍专业化、服务精准化、项目品牌化、参与多元化的基层治理新模式,将隐患问题、群众需求及时解决在“家门口”,拉近社区工作者与群众的距离,真正做到入百家门、访百家事、解百家难。

建强队伍添动能。天胜社区构建专业化队伍,将社区工作者从“专攻一项业务”成长为业务“全能王”,社区制定“全科社工”学习计划,学习内容涵盖新形势下社会治理法律法规、疫情防控专业化知识等;社区工作人员每个工作日提早半小时参加“早读班”,通过集中授课,并结合自学、交流等方式开展学习,提高为民服务的能力和水平。在天胜社区打造干部实训基地,全方位推动社区工作者实践锻炼,内部轮岗历练,使社区工作者做到“精一门、懂两门、会三门、知多门”,解决“学做联动”问题,让“全科社工”成为社区的全面型、专业化人才,让居民享受“一窗受理、一

次办好”服务,不断提高社区工作者专业化水平。

提升服务创品牌。天胜社区树立民有所需、网格即办、周期服务的工作理念,打造“全科社工+网格化+1+N”管理服务品牌。每天由3至4名“全科社工”在窗口值班,其余人员常态化开展走访排查,做到困难人群、流动人口、空巢老人、特殊人群、困境妇女儿童等“五必访”,网格情况、人员情况、需求问题“三必清”;每周对网格内所有住户、企业走访一遍,常态化开展上门服务。同时,依托党群服务中心采取“1+N”团队服务模式,即1名“全科社工”担任网格长,联络包括机关党员干部、物业员工、管片民警、优秀党员、骨干居民在内的N名兼职“三长”,从而保证每个网格、点位都有“全科社工”、“三长四员”、志愿者,实现一网多融,打造“15分钟便民服务区”,逐步提高网格帮办实事的能力水平,力争做到“小事不出网格、大事不出社区”,打通服务群众“最后一百米”。社区还同步设立24小时服务热线、微信群、QQ群等全天候服务平台,做到及时解决群众所急所需所盼。

精准治理贴民心。天胜社区制定了“全科社工”驻中心全科服务类工作任务清单和进网格遍访服务类工作任务清单,对有特殊需求的人群社区通过“预约机制”和“清单机制”特事特办,让社区的服务更加精准、更有温度。累计建立天胜社区“需求清单”326份、“问题清单”50份,全年开展代办业务112件、法律服务16件,为困难家庭提供关爱服务162次,爱心捐物340余件,精准为社区居民排忧解难。其中,“点亮黑楼道”行动是老旧小区老年人提出的“需求清单”,仅用15天,社区工作者就认领并安装了245个声控灯,这一盏盏的灯点亮了黑暗的楼道,也温暖了群众的心。为更好地提供精准服务,天胜社区组建了关爱服务、文体活动、社会治理三大类18支志愿服务专业化队伍,注册志愿者总人数已有2669人,有效解决了社区人员



吉林市昌邑区文庙街道天胜社区与联盟单位共同开展“我为群众办实事”公益项目认领活动。

少、治理任务重的难题,充实了社区服务和基层治理工作力量,着力提升城市基层治理精细化、精准化水平。

多元共享聚合力。天胜社区充分发挥党建联盟作用,将党建联盟成员单位变为“全科社工”服务体系的一环,为党建联盟单位搭建互联互通平台,与社区一起服务群众、共享资源,解决基层治理难题。截至目前,已将省地方病第二防治研究所、文庙博物馆、吉林农村商业银行等30多个大型驻街单位吸纳到社区的党建联盟中,共开展主题党日活动30余次,受益群众500余人;针对青少年开展诵读讲解活动16次,受益青少年200余人;开展帮扶救助、医疗服务等活动30多次,参加人数达3000余人。在疫情防控工作中,各党建联盟成员单位向社区捐赠消毒液、口罩、护目镜等防疫物资。同时,企业党员职工也纷纷请战上阵,迅速组成了240余人的“抗疫突击队”,与社区党员、干部一起深入辖区5426户家庭,排查居民10163人,对辖区内46栋社区代管小区进行全面消杀,投入卡点值守站岗,为居民群众筑起一道“红色防火墙”。

小平台 大治理 为民服务跑出加速度

由专科到全科,基层治理“小平台”承接好民生“大服务”。天胜社区探索推行“全科社工”新模式,打破了原来的条块工作壁垒,让社区工作者熟悉掌握社区全部管理服务事项,从“专门专岗”转变为“全科全能”的多面手,实现了民生事项“一次受理、一窗办理”,让社工多跑腿、群众少走路,真正做到急群众所急、想群众所想,提升了为民办事服务效率。

由被动到主动,基层治理“小平台”实现了网格管理全覆盖。自实行“全科社工”机制以来,社区工作者有效做到了居住情况清、人员信息清、区域设施清、隐患矛盾清,实现了网格化精准管理、精细服务、多网合一,

将网格打造成排查安全隐患、化解矛盾纠纷、宣传政策法规、服务居民群众的前沿阵地。截至目前,天胜社区“全科社工”全覆盖走访网格住户5426户(次),办结民生事项132件,关怀“一老一小”234次,开展协商议事14次,调解矛盾纠纷21次,让服务跑出“加速度”。

由单打到融入,基层治理“小平台”发挥好各方资源新力量。“全科社工”不仅是社区网格长,还是文明创建宣传员、社情民意信息员、党建联盟联络员。社区积极探索、先行先试,“全科社工”运用“一日两巡”等方式,积极与辖区企事业单位、商户等畅聊互通,推动各方资源与社区无缝对接,不断夯实基层治理基础,优化基层治理体系。同时,盘活治理骨干队伍,实现治理主体多元化,有效凝聚多方力量,把服务居民工作做细做实,取得了有目共睹的成绩。

转理念 优服务 网格化管理发挥实效

做好社区服务工作,要走到群众身边。社区工作者作为最贴近群众的人,一专多能、全岗都通是新时代对社区工作的要求,社区工作者能力越强,离群众的心就越近,基层治理效果才会越好。“全科社工”是促进社区转变服务理念、提升服务效能的一项创新举措。

做好社区服务工作,要夯实网格体系。网格作为治理最小单元,要将治理融入到网格,做实网格“微服务”,发挥网格化管理群防群治、互助自助、服务创新的治理优势,连接起服务群众的“最后一百米”。

做好社区服务工作,要发挥各方力量。社区工作纷繁复杂,面对群众需求多元化、基础条件限制、矛盾纠纷频发等情况,需要充分发挥居民骨干、辖区共建单位等多方力量,推进社区治理主体多元化、治理服务融合化,逐步形成党组织统筹引领、社会力量多元支撑,居民群众广泛参与的基层治理新格局。



吉林市昌邑区文庙街道天胜社区开展“全科社工”工作业务知识大比拼活动。