

## 舒兰市：

## 培养全科社工 打造全能网格 实现全面服务

“全科社工+全能网格”服务模式是激发社区活力、打通服务群众“最后一米”的重要途径。今年以来，吉林省吉林市舒兰市委聚焦基层治理神经末梢，实施“家门口”党建，打造城市“15分钟党群服务圈”，通过多元整合，在全市范围内探索推行“全科社工+全能网格”服务模式，构建起具有舒兰特色“只进一扇门、只找一个人、能办所有事”的基层治理新模式。

紧盯基层需求  
突出“三个坚持”

舒兰市所辖4个城市街道共205个城市网格，具有商户多、老年人多、流动人口多、社区事务性工作多的特点，居民群众反映的意见、要求难以得到及时有效解决。为提高服务群众水平，舒兰市委探索推行“全科社工+全能网格”服务模式。

**坚持调研先行。**舒兰市委组织部深入各街道，召集部分居民代表、街道干部、社区书记、社区干部等，召开4轮座谈会开展基层调研，在征求各方意见的基础上，探索以北城街道旭阳社区为试点，率先推行“全科社工+全能网格”服务模式，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。

**坚持问题导向。**聚焦过去社区服务模式存在的部门管理分散、各条线各自为政、服务效率不高等问题，有针对性地通过建立全科社工服务机制、培育全科社工服务队伍等措施，全面提升社区工作者解决问题的能力，将社区工作者从“专攻一项业务”成长为业务“全能王”，将隐患问题、



舒兰市举办全科社工基层调研座谈会。

群众需求及时解决在“家门口”，真正做到入百家门、访百家事、解百家难。

**坚持因地制宜。**印发《舒兰市关于全面推行“全科社工”服务模式的实施意见》，围绕为群众提供“一窗式、一站式、跑一次”的服务目标，在全市22个社区全面推行全科社工服务模式，根据不同社区、不同特点社区工作人员的实际工作情况，涵盖职业操守、学习培训、工作实绩、群众满意等内容，科学指导社区有针对性地开展人员培训，有序推进“全科社工+全能网格”服务模式落地见效。

围绕工作重点  
实施“三大整合”

在全面推行“全科社工+全能网格”服务模式过程中，舒兰市委以整合业务、人员和网格为主要抓手，不断增强社区全科社工队伍专业能

力、提升网格治理水平，构建服务设施标准化、服务事项标准化、服务流程标准化的“全科社工+全能网格”服务格局。

**推进“全科”业务整合，完善服务模式。**聚焦群众需求，制定一站式服务大厅改造标准，积极推进全科窗口服务阵地标准化打造，实施业务、人员、网格“三大整合”，将原来的党群服务、社会救助、失业登记、就业培训、医疗保险、法律援助、退役军人服务、计划生育服务等10余类服务统一整合在全科社工窗口进行办理，系统梳理残联、民政、人社、卫健等条线部门相关服务事项，根据事项的权责范围、关联程度、服务对象等，集约资源配置，优化办事流程；出台《舒兰市“全科社工”服务标准化窗口建设指导标准》、制定《舒兰市网格（小区）事项闭环运行机制》，使全科社工办事有依据、明流程、受监督，促进规范化服务水平提升。自全面推行以来，平均每个全科社工服务窗口业务受理时间从20分钟缩短到10分钟左右，提高了工作效率，更好满足居民基本服务需求。

**推动“全科”人员整合，优化社区分工。**优化全科社工“选育管用督”全链条管理体系，推行“个人自学+集中研学+观摩导学+培训促学+座谈比学+师徒帮带”模式，自下而上组织网格员擂台比武，提升网格员独立完成信息采集、矛盾调解、治安巡查、政策宣传等社区业务能力，致力打造

一支可实现一窗受理、集成服务的全科型社工服务队伍，为社区工作者思想“充电”、业务“补能”、服务“提优”，全市共淬炼出197名敢担当、会服务、善治理的全科社工；社区坐班社工人数从平均5人减少到2人，群众办事跑腿次数从平均3—4次减少到1次，从窗口解放出来的社区工作者，主动深入网格、融入居民，落实定岗小区责任制度，每位社区工作者负责相应的网格，让问题在网格内发现，矛盾在网格内化解。

**加快“全能”网格整合，创新工作格局。**将原有的基础网格、政法网格、民政网格等进行有效整合，打造成集党务居务办理、活动开展、居民议事、矛盾调解、宣传学习为一体的“全能网格”，实现全科社工驻守社区党群服务中心窗口，其他全科社工结合网格巡查，以专业的知识储备和服务素养听民意、解民忧的“双线联动”工作机制，形成“22个社区党群服务中心+45个网格党群服务站+N个流动办公桌”的工作格局。截至目前，全科社工进网格开展送学上门、风险排查、纠纷调解等服务工作700余次，推动148个小区成立党支部，引导103个小区成立业委会，45个小区成立物业管理委员会，惠及居民6436户。

强化工作保障  
落实“三项制度”

舒兰市委加快建立“一岗多责、一专多能、全科服务”的

社区工作者队伍体系，不断完善“全科社工+全能网格”运行机制，持续提升社区治理能力。

**“准入审批制”**让社区“恢复活力”。舒兰市委组织部会同市民政局共同抓好“全科社工+全能网格”服务模式推进工作，全方位组织协调、具体指导和督促检查，要求各职能部门延伸至社区的工作职责和临时性、突击性的工作事务，一律实行准入审批制，不合理不科学的事项一律不批。同时充分发挥党建联建作用，将党建联建成员单位变为“全科社工+全能网格”服务体系中的一环，为党建联建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，2236名党员群众参与联建活动，为群众解决难题办实事227件，认领并兑现“微心愿”2753个，开展“敲门行动”551次。

**“首问责任制”**让问题“到我为止”。严格执行首问责任制，70%的事项首问负责人当场办理；30%的事项不能当场办理，一次性向群众讲清楚事情办理的依据、时限、程序和需要的材料、相关手续等，并在条件具备的情况下按规定办理，做到“一件事一次办”，让一切问题“到我为止”；设计“业务转接单”，部分必须由专人签字或需网格员入户调查的业务填写“业务转接单”，由首问负责的网格员负责到底，待业务办理完后第一时间联系办事居民。通过“首问责任制”进一步提高办事效率和服务水平，促使办理业务制度化、速度化、透明化。

**“上门帮办制”**让服务“从不断联”。每天组织不坐班的全科社工下沉网格走访入户，推出“上门帮办制”服务，全科社工上门面对面指导居民办理各项业务；择优选择381名服务质量优、责任心强的党员社区工作者包保辖区1501户重点居民，开展上门打扫卫生、代买代送、便民维修等服务，并提供预约上门服务；通过街道社区蓄力、综合执法部门助力、党建联建单位聚力、联系社区市级领导发力，对22个区域进行提级包保，解决基层难题78个，确保将服务送到居民心坎儿里，把便民服务窗口搬到居民“家门口”，实现由“人找服务”转变为“服务找人”，全力构建起城市“15分钟党群服务圈”。



舒兰市设立全科社工服务窗口，探索以北城街道旭阳社区为试点，率先推行“全科社工+全能网格”服务模式。