

“助人自助”的社工，如何走得更远

■半月谈记者 潘峰 何曦悦

社会工作者以“助人自助”为宗旨，在社会救助、社区矫正、乡村振兴等领域提供公共服务，以志愿精神助推文明新风，是新时代文明实践的重要参与者。

记者近期从多地民政部门及社工机构了解到，社会工作面临社工机构生存发展困难、专业化人才缺口大等问题，社会工作在新时代文明实践中的潜力尚未被充分激发。“助人自助”的社工群体，如何走得更远？

有的社工机构“无米下炊”

“7000多人的社区只有我一个社工，目前主要工作是向社区内的百余名老、弱等特殊群体提供生活照料、精神慰藉等服务。居民需求纷繁复杂，我忙起来顾不上节假日和休息时间，到手月薪却只有3000多元。”华东地区某市一位“90后”社会工作者告诉半月谈记者，他本科毕业于社会工作专业，已入行8年，“同学们毕业后很少从事社会工作，坚持下来的更是寥寥无几”。

工作压力大、福利待遇低。中部某省会城市的一名区民政局工作人员表示，她所在辖区的社会工作者平均月薪不到4000元，社工行业面临专业人才大量流失、储备不足问题，“很多年轻人怀揣着‘助人自助’的理想而来，又在现实的挣扎中离开”。

中部某市民政部门去年开展的一项关于社会工作领域及人才队伍建设情况的调研结果显示，该市有800余名持证社工，其中实际从事社会工作的不足600人，与所在省份规划该市9000余名持证社工的标准相差较远。

社工机构对政府依赖性较强，自身造血能力不足。“当前政府购买服务项目缩减，有的机构‘无米下炊’，已长期未运营。”华东地区某市一家社工机构负责人说，该市30余家社工机构仅有10余家还在实际运营。

社会工作的发展受限，部分原因在于全社会对社会工作的认识不足。“居民有时把我们当成推销员拒之门外，有时还以为我们是诈骗人员直接报警……”受访的社会工作者表示，一些服务对象都不知道他们从事的是什么工作，在工作中屡屡碰壁，

“工作热情慢慢就被消磨了”。

此外，基层干部表示，一些地方政府部门对社会工作专业服务价值和服务理念认识不清，有些仅是为了顺应上级部门的要求而购买服务，有些把社会工作者当作下级单位“哪用往哪搬”的工作人员。

衔接基层需求、文明实践

近年来，安徽省安庆市民政局作出探索，在150余个乡镇（街道）全部建有社工站，按照有阵地、有标识、有制度、有经费、有人员、有项目的“六有”标准，社工站挖掘“潜力股”，培养了一批社会机构。

这批社会机构能够更精准地对接当下社区服务的需求，比如安庆市宜秀区芭茅巷社区卓尔社会工作服务中心为高龄、特困、独居以及生活自理有困难的老人提供居家养老服务。该机构负责人王奎告诉记者，社工站不仅帮他解决发展初期的场地、硬件等难题，还梳理了基层实际需求和社工服务供给等清单，为社工机构发展指引了方向，提升政府购买社会工作服务效率。

芭茅巷社区的老人陶文波表示，社会工作者为老人们提供公益理发、健康义诊、老年助餐等服务，时不时还组织集体观影和文艺汇演等，“有的身体残疾出门不便的老朋友，在他们的帮助下能下楼转转”。

安庆市民政局副局长鲁虹介绍，当地积极引导社工机构从被动承接政府项目向主动挖掘基层需求、对接文明实践转变。近期，安庆市春霖社会工作服务中心主动找项目，与该市高新区社会事业发展局顺利对接了一个老年大学服务项目，老年人可以在其中学习、娱乐和交流。“2024年以来，我们对接了10余个项目，其中5个顺利落地。”安庆市春霖社会工作服务中心负责人许家年说。

社会工作者还可借力群众参与，增进群众对社会工作的理解与认同。在安庆市迎江区龙狮桥乡前进社区，龙狮桥乡社工站发现社区里的一些居民不仅对志愿服务有热情，而且各有所长，便发动这些居民组建了一支“邻里十八匠”志愿服务队，提供水电维修、缝补、理发等服务。“志愿服务队让我们在这个年纪也能找到很好的干事平台，现在

周围的老人我都拿我当‘知心人’。”74岁的金玉兰说，现在定期为社区居民上门测量血压，“在助人中逐渐体会到社会工作者的情怀与价值”。

让“热”需求带动“热”发展

受访人士认为，社会工作正成为各地推进新时代文明实践的“热”需求，亟待孵化更多有活力的社工机构，建强专业化人才队伍，优化相关配套机制。

王奎等业内人士认为，社工机构应保持发展耐心，提高专业化、精准化服务水平，有意识地运用社会工作理论和方法解决社区的各种“疑难杂症”，在赢得社会理解和尊重的同时发展自身。

社会机构需要做优社工人才的“引、留、育”工作。受访人士建议，相关部门可通过设置社工人才引进补助、激励性职业薪酬体系等方式吸引和留住人才。“社工机构内部也要多关怀年轻社工，帮助他们保持初心。”许家年作为社工行业的“老把式”，不仅通过传帮带的方式将他的工作经验传授给刚入行的毕业生，还作为安庆师范大学的校外导师积极与在校社会工作专业学生沟通交流。

为进一步提升社会工作人才专业性，鲁虹介绍，安庆市民政局与安徽开放大学、安庆开放大学、合肥市社区治理学院联合成立安庆民政开放学院，通过实施学历提升、持证率提升和实务能力提升“三项工程”，助力职业化、专业化、本土化社会工作应用型人才培养。

“社会工作是一项社会性的系统工程，需要多部门形成合力。”鲁虹等人建议教育、卫健、工会等部门应探索做好社会服务需求的摸底与评估，在社会治理全领域拓展开发新的社会工作岗位。

APP“免费试用” 小心有陷阱

记者在调查中发现，APP“免费试用”广告在使用过程中屡次出现。有的APP首页提示“免费试用3天”“1元享7天”等福利针对首次下载的新用户，有的APP则经常在消费者使用过程中自动弹出“免费试用”相关字眼和页面，引导消费者点击。

在“黑猫投诉”平台上，有近两万条与“免费试用”相关的投诉。此类投诉中，大部分消费者都表示开通“免费试用”后被立即扣费。“免费试用”低价享用陷阱已成一些APP的营销套路。

人民视觉



杭州整合七十五条政务热线提高服务实效 办好为民热线 解决“急难愁盼”

■人民日报记者 李中文 刘军国

“几天几夜吃不下睡不好，现在终于能睡个踏实觉啦！”几天前，浙江省杭州市某汽车服务公司法人代表李怀清致电杭州12345，语气里满是谢意，“特别感谢杭州12345帮我们解决了这么大的难题，让我们可以在杭州踏踏实实做生意了！”

原来，江苏人李怀清5年前在杭州淳安县千岛湖镇开了一家汽车维修厂，生意不错，今年又盘下了300平方米的店面开分店，“租金加装修前前后后花了一百来万元。”

在取得营业执照后，李怀

清前往淳安县行政服务中心咨询办理维修备案，却因选址不符合相关文件要求，一时无法办理。“投资了这么多钱，那时候真是焦虑得不行。”李怀清说。

3月9日，李怀清致电杭州12345热线求助。接到电话后，12345牵头召集当地交通、规划、综合执法等部门召开协调会，实地考察研究无法备案的法律依据，并在咨询法律顾问意见后会商认定：相关的内部资料并不能作为汽车维修企业备案的前提条件。一个星期后，李怀清收到了可以办理维

修备案的通知，4月初，李怀清的新门店正式营业。

和李怀清的感受一样，“立刻跟进、及时回复、高效处理”是很多市民对杭州12345的印象。2023年，杭州12345共收到市民来电表扬745次。

早在1999年6月15日，杭州市就开通12345市长公开电话，并以便捷、高效的特点成为杭州政务服务“金名片”。为了让热线服务更加规范化、法治化，更有效地解决市民的急难愁盼问题，杭州公布施行《杭州市市长公开电话行政投诉办

法》。2016年底开始，杭州市将食品药品投诉热线96311、交通投诉举报电话12328、人力社保政策咨询热线12333等全市55条非紧急类政务热线一起整合进了12345，并在2021年进一步整合，现在全市75条非紧急类政务热线均已归并至12345。一个号码接听、一个平台受理，为民办事更快一步、更进一步、更深一步。

杭州12345还持续推进数字化改革和智能化应用。深化数字赋能，抓实分析研判，现已开发智能质检、智能工单、智能

知识库、智能分析等应用，利用智能分析实现各项统计数据高效汇总，及时反馈社会关切问题，形成有特色的热线服务模式。同时，利用智能知识库对内打造一站式功能门户，为话务人员提供查询、收藏、纠错、索要等功能，以便更好为市民群众服务。

25年来，杭州12345紧紧围绕“接得更快、分得更准、办得更实”的要求，努力做到热线“打得进、答得准、办得好”，不断提高人民群众对政务服务的获得感和满意度。