

“全能社工”一包到底

本刊记者 曹 琮 通讯员 邵远平 焦亦蓓 沈静萍

以前，居民到社区办理事务时，会遇到熟悉此项业务的社工因开会、学习、走访等不在办事大厅的情况；而其他的工作人员又不熟悉这项业务，只能下次再来。如今，居民到社区办事就不会遇到这样的情况了，因为“全能社工”会帮助受理各项事务，让居民少跑冤枉路。目前，全区已有新碶街道杜鹃社区、霞浦街道黄鹂社区、大碶街道灵岩社区、小港街道竺山社区等4个全能社工试点社区，通过建立“一门受理”办事机制和完善社区工作者包片联户及走访服务机制，改变原来“条线化”工作模式，形成一人多岗、一专多能的社工工作新模式。



培养高素质社工人才

上月，我区“全能社工”工作现场推进会依次在4个试点社区召开。“去年，我们就对全能社工工作有了一定的部署，而今年4个试点社区的确立，更好地提高了全能社工改革的认识，并从重要性、现实性和趋势性上树立紧迫感，着力提高社区工作者的服务能力。”区民政局相关负责人表示，“通过提高社工的政策运用、服务居民、组织协调和破解矛盾能力，不断优化社区服务，提升居民群众满意度。”

3月初，我区制定了《北仑区2016年社工培养计划书》，聘请2名社会工作督导师以跟踪培养形式，对全区28位优秀社工进行“一对一”的督导，提升社工项目设计和实务操作能力，并对各社区开展的社会工作服务项目进行指导。

之后出台的《关于推进社会工作专业人才队伍建设的意见》，进一步明确未来5年社会工作发展的方向，在多领域探索推出专业社会工作岗位，吸纳社会工作人才，开展专业社会工作服务，提升社会工作水平。并重点做好社会工作师的报名资格审核工作，今年度共审核社会工作师报名64人、助理社会工作师报名95人，其中社会工作师30人、助理社会工作师83人通过全国统考。

我区还积极组织各街道和社区负责人考察江苏昆山、上海和武汉等地的“三社联动”工作，进一步提升我区社区治理服务水平。7月，区内还选派了1名社会工作者参加香港东华三院浙江社工培训班，丰富社工的社会工作理论知识，提升社会工作的方法与技巧。“社工素养的提升，除了各项计划和意见，还离不开后续的职业教育和不断学习。”区民政局相关负责人告诉记者，“这也是为了培养更专业的社会工作人员，提升我区社会工作者和社会工作服务机构的专业水平和服务能力，也为‘三社联动’提供了更好的人力支撑。”

区民政局还会同相关部门联合举办了社区骨干素质提升培训班，邀请有关专家、专业人员、优秀社区干部开展业务知识、沟通技能与走访技巧等相关课程的培训。通过多种多样的方式，培养业务精湛的社会工作者。截至十一月，全区已培养出社会工作者161名、助理社会工作者292名。

做服务居民的贴心人

工作日上午，记者走进小港街道竺山社区便民服务中心，被隔开的综合服务窗口让记者很好奇。往常我们看到的便民服务中心，工作人员坐在一排排窗口，居民在窗口前排队等候。而在竺山社区，工作人员坐在相应窗口受理业务；而竺山社区则



是由两名工作人员坐在大厅服务窗口，其他人员则坐在其身后用隔断分成的四个位子上，格外醒目。“通过这样的位置安排，不但能有效提高社区工作效率，也为居民带来了便利。”竺山社区党支部书记曹飞波一语道破。

“以往居民来办理业务，可能他要办的是社保类业务，但负责此项业务的社工因事正好不在，那么就需他改时间再来，这样一来一回就会耽误不少事儿。”曹飞波坦言，全能社工就是要打破这样的局面，让每个社工都能熟悉并掌握社区的各项事务，让老百姓可以用最少的时间把事儿办完，不让他们跑冤枉路。

服务大厅的变化只是社区创新服务模式的一个缩影。竺山社区还通过探索“全能社工”队伍建设，进一步推动社区管理机制创新，深化社区服务，提升社区工作者的能力。社区社工在走访巡查工作中，化被动为主动，“张开嘴”、“迈开腿”，拉近了与居民之间的距离；深入小区，从“坐等问题”到“发现问题”，及时发现和解决居民所想所盼；把各类政策法规、安全自救、精神文明建设教育等知识，以形式多样、通俗易懂的方式带给居民。

社工在走访小区时，还会带上“走访百宝袋”，内有针线用品、急救药品、宣传资料等物品，既能解决走访过程中遇到的突发情况，又能宣传政策知识。“这也是在走访中得出的经验，有了这个百宝袋，我们可以更好地服务居民。”竺山社区社工乐琳琳告诉记者，“自推行‘全能社工’以来，我们走访居民的时间多了，与居民相处时间长了，互相有了信任感，曾经困扰大家的‘敲门难’等问题也迎刃而解了。”

社区工作包罗万象，为了更好地服务居民，四个试点社区在社工岗位安排上都做了变化。杜鹃社区的“阳光巡查员”服务岗，灵岩社区的“三级联动”机制，以及一周一轮换、AB岗结合等制度，都是为了让每位社工对各项业务“吃得透，拿得起”，使社工有更多的时间和精力走访居民，帮助居民办实事、办难事。

成为社会治理“减压阀”

成立于2004年11月的霞浦街道黄鹂社区是一个典型的拆迁安置型社

区，辖区内有天兴嘉园、美好家园、锦港佳园和金澜名庭四个小区，居民约7500余人。“我们社区地处霞浦、大碶、新碶的交界地带，特殊的社区背景和人员构成的多元化，使我们的管理工作存在一定的难度。”黄鹂社区主任贺赛平说，“想要及时解决社区问题，更好地为居民服务，每个工作人员就必须做到对整个社区的情况了然于胸。”

社区虽不大，但却要承担党建、精神文明建设、城市管理、平安建设、民生服务和社区自治等6大类52个事项的办事服务。“除了在服务中心坐班服务居民外，我们社工很大一块工作内容就是对片区居民的走访及信息更新工作。”贺赛平告诉记者，“目前每位社工基本要负责380多户居民的走访工作，为了更好地开展工作，我们也摸索了一套有效的工作方法，不仅提高了走访的效率，也让每位社工更好的掌握居民基本信息。”

贺主任说的就是由黄鹂社区自创的“彩虹档案工作法”。该工作法在社工包片联户走访的基础上，将走访情况进行高度整理、归纳和提炼，并采用不同数字、颜色、特殊符号等多种形式，对居民的需求、类别、职业、资源及房屋性质等情况进行标注，从而达到迅速掌握辖区基本情况的效果。

通过一张彩虹档案图，就可以清楚地了解居民的各项情况，不仅提升了社区的服务效率，也能第一时间解决居民矛盾纠纷。

之前，有位居民常常因为邻里纠纷等问题来社区，多次劝解还是不能很好地解决问题。后来通过走访，彩虹档案上的一项情况让社工了解到，这位居民比较喜欢养狗，之后，社工们就经常和他谈一些与狗相关的话题，拉近和他的距离。慢慢的他也把社工当成了朋友，主动说了之前的一些事情，经过多次沟通，现在这位居民和其他居民融洽相处，再也没有来社区反映过类似问题。“我们要做的就是尽自己所能，帮助居民解决问题，让大家能感受到社区的温暖。”贺赛平说。

前几日，社区还与一科技公司对接，设计“彩虹档案”网页平台与后台操作系统，并逐步将居民信息数据导入该平台。据统计，今年社区工作人员已累计走访500多户居民，收集各类问题及建议50余条，办结率达99%。

社工服务“有为”就“有位”

社工被认为是以专业、柔性的方式，帮扶处于困境中的社会成员，借以弥补政府公共服务不足的一个群体。从这个视角切入，社工就是一种政府和公众之间的黏合剂，或者说是缓冲地带。在香港，500-1000人中，就有一个人是社工，社工服务涵盖教育、社会福利、文化及康体、医疗等，俨然成为公共服务的航空母舰。

作为舶来品，“社工”早在20多年前就进入了中国。1987年，社会工作专业的学科地位得到民政部、国家教委等有关部门的认可。如今，我国开设社工专业的高校数量已经位居全球第二。2010年5月，我国颁布《国家中长期人才发展规划纲要(2010-2020年)》，明确将社会工作人才队伍作为全国重点建设的六类人才队伍之一。应该说，社工职业前景是美好的。由于引进时间不长，本土化之路难免磕磕碰碰。投射在社工身上，社会认知程度低、物质待遇不理想、社会地位不高、发展和提升空间不大，是困扰社工的几大阴影。

社工是一个朝阳职业，随着“政社分开”向纵深推进，政府向社会组织购买服务，实现公共服务社会化、市场化、契约化是大势所趋，作为承接公共服务外包的社工行业，有着巨大的生存空间与发展潜力。社工是新事物、新职业，从业者不妨将眼光放长点，对困难看淡一些，多点耐心、多些坚守。有为自然有位，只要用心做好一件事，自然就有好回报，很多时候影响事业发展的不是“坏职业”，而坏心态。

同时，社工也需要进行自我认知、自我调适。社工的职业特点决定，它不是普通意义上的义工或志愿者，而是与律师、会计师一样的专业人才，一样拿着报酬工作，但又不是普通职业。专业之上，社工还必须具备超乎一般职业的价值观和特殊专业伦理。

作为公共服务购买方，想让社工成为一个受人尊敬的、对专业人才有吸引力的职业，光有说教是不够的，稳定的、体面的收入必不可少，物质保障是职业声望、社会地位不可或缺的前提。无论是采取政府与社会组织之间的一买一卖，还是多条腿走路，“输血”、“造血”并举，改变社工待遇偏低现状都是必要的。经济保障之外，再谈其他方面的满足。 据《广州日报》

多项政策保障社工待遇

近日，民政部、中央综治办、教育部等12部门日前联合出台文件，提出一系列加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的政策措施，以破解社会工作专业人才培养岗位不明确不规范、职业发展空间不畅通、薪酬待遇水平较低、职业地位不高为瓶颈问题。

这份《关于加强社会工作专业岗位开发与人才激励保障的意见》明确提出，要合理确定社会工作专业人才培养待遇。各地要根据经济社会发展和整体工资水平，制定并适时调整城乡社区、社会组织和企业的工作专业人才培养指导标准。将高层次社会工作专业人才培养纳入急需紧缺和重点人才引进范围，按照规定享受户籍落地、保障房申请等优惠政策；在选拔申报享受政府特殊津贴人员时要充分考虑符合条件的优秀社会工作专业人才。

此外，《意见》提出，要加大社会宣传、表彰奖励、选拔使用等工作力度，关心艰苦地区社会工作专业人才培养发展。对录(聘)用到艰苦地区工作的社会工作专业人才，同等条件下在提拔晋升、专业技术职务聘用(任)时优先予以考虑。对在艰苦地区服务满两年报考社会工作专业硕士、博士研究生的社会工作专业人才，同等条件下优先录取。对自愿长期留在艰苦地区工作的优秀社会工作专业人才，当地政府部门要根据有关政策协助解决其住房、子女就学、配偶就业等事宜。

据新华社

北仑区全能社工改革

试点

- 新碶街道杜鹃社区
- 霞浦街道黄鹂社区
- 大碶街道灵岩社区
- 小港街道竺山社区

目的

加强队伍建设，提高政策运用、服务居民、组织协调和破解矛盾的能力，建立一人多岗、一专多能社工工作新模式，解决社区办事效率低、走访服务居民少、服务资源缺乏等问题。

措施

强化职能培训，提升业务能力

- 政策业务能力
- 群众工作能力
- 社工专业能力

建立“一门受理”办事机制

- 各社区设置2-3个窗口，由“全能社工”轮流上岗服务，集中接待群众咨询和办理各类公共服务事项。

完善社区工作者包片联户和走访服务机制

- 社区工作者应主动下沉到包片联户区域，对居民、企业、商户等进行走访，每周走访3个半天以上。

