

藏龙社区“专业社工+志愿服务”双轮驱动 “三链融合”创新多元协作治理模式

江夏区委社会工作部 付艳芳 江夏经济开发区藏龙社区 郝学文

【案例背景】

人口结构特征与治理需求

藏龙社区常住人口超2.3万人,其中70%为25—40岁的高学历、高流动性新江夏人,呈现“双高一缺”(学历职称高、创新活力高、参与动力缺)特征。社区治理面临三大挑战:

居民归属感弱:年轻群体因工作繁忙,社区参与度低;

服务资源分散:志愿服务存在“三多三少”(零散活动多、系统项目少;经验型服务多、专业支撑少;短期参与多、长期连续少);

重点群体需求突出:“一老一小一新”(老年人、儿童、新就业群体)服务需精准化、可持续化。

如何让社区居民“留得住、住得好”,成了社区亟待解决的难题。为此,社区以党建为引领,创新“专业社工+志愿服务”双轮驱动模式,通过建立“三链融合”(专业链、整合链、激励链)体系,破解基层治理难题。

【治理方法】

“专业社工+”机制深化三链融合

一、专业社工赋能,打造志愿队伍“专业链”

(一)分类培育。银龄教育志愿队:依托社区老年大学,招募15名热心有特长的居民成立银龄教育志愿队,给小区居民传授书法、葫芦丝乐器课程。童伴成长志愿队:制定“亲子共学”积分制,系统设计科普实验、心理健康讲座等“大手拉小手”活动,吸引30余名家长参与。“红骑侠”志愿队:联合美团、顺丰等企业,招募15名骑手成立志愿队,设定弹性服务机制,聚焦社区孤寡老人等弱势群体,利用配送间隙提供代购药品、教用手机等15分钟“微服务”,持续擦亮服务品牌。

(二)专业结对。组织专业社工与志愿者“1+N”结对,制定个性化能力提升计划。联动相关部门、高校分领域培训,形成“培训—实践—反馈”闭环。邀请教育专家、社区民警、医护人员等进行专题授课,通过案例分析、模拟教学等方式,为银龄教育志愿队、“红骑侠”志愿队等队员开展教学



“童心筑梦”课堂上,共建高校开展“中国传统戏剧浸润童心”活动。

技能、社区服务知识、应急处理培训,提高志愿者的沟通能力、处突能力和专业化服务水平。

二、创新多元协作机制,构建资源“整合链”

(一)五线联动机制

党员线:引导辖区内企事业单位党员、小区党员和流动党员发挥先锋引领作用,组建党员楼栋长队伍,在政策宣传、矛盾调解中当好“排头兵”;

自治线:组织召开“组团板凳议事会”“民主协商议事厅”,修订完善《居民公约》,让居民自己协商解决房屋漏水、电梯维修、晾晒等身边难事,真正践行“社区事务大家议、我的家园我做主”;

社团线:培育孵化15支文艺类社会组织,合理安排老年大学课程,实现“天天有服务、周周有活动”,年服务老人超1.2万人次;

共建线:积极对接周边20所高校院系结对共建,主动认领项目清单,举办了300多场亲子课堂、科普宣讲等活动,持续开展“大学生进社区,服务送到家门口”行动;

文明线:发动志愿者不定期开展“清洁家园”、防电诈、防溺水、文明养犬宣传活动,线上征集“十佳藏龙好家规”,打造“家风家训文化长廊”,让社区从“管理单元”变成“温暖大家庭”。

(二)商家共治联盟。引入8家商户成立“藏龙共创联盟”,志愿者服务时长可兑换优惠券、打折券,实行“申请—社区审核—街道

备案”三级机制,年度评估不合格者退出,确保服务质量。如外卖骑手小哥小吴累计服务30小时,兑换物业打折券及水果折扣券;爱心妈妈刘女士用志愿积分换取儿童参与“童心筑梦”课堂名额。

(三)项目化运作。专业社工指导建立“方案共谋—实施共管—制度共建”协作机制,将碎片化服务转化为系统性项目,如引进小天使社工团队联合童伴成长志愿队、高校资源实施“童心筑梦”项目的服务过程中,及时听取家长意见调整为“系列课程包”(如“非遗传承月”“科学探索月”),增设“家长筹备组”,提升参与深度。

三、制度空间双保障,形成长效“激励链”

(一)积分数字化。建立“服务时长—积分—资源”兑换闭环,志愿服务积分可兑换青少年课程、超市优惠券、物业费折扣券等。创新开发“藏龙智汇”小程序,数字赋能实现需求发布、积分兑换、服务评价全流程数字化,志愿者可通过小程序线上报名、查看服务时长、社区验收质量,激活内生动力。

(二)动态优化机制。定期组织社工、志愿者、居民代表召开会议,分析服务数据,调整项目内容;在社区党群服务中心、骑士驿站设置意见箱,收集“希望增设的课程”“急需的服务”等建议;建立项目服务台账,记录服务时间、内容、对象等信息,优化服务流程。

(三)空间赋能升级。党群服

务中心实行亲民化改造,优化调整800平方米办公空间为居民活动中心,设置舞蹈区、阅览区等6大功能区;打造600平方米老年活动中心,为新就业群体建设“夏小驿”服务站,提供歇脚、充电等10项服务。据统计,藏龙社区居民活动中心高峰期日均服务近200人次。

【成效与启示】

一、党建引领强根基,组织力筑牢治理底座

通过“社区大党委”统筹资源,将党建工作与业务深度融合,推动党员在治理中发挥先锋模范作用,实现治理方向与群众需求同频共振,服务精准度提升50%,社区党建凝聚力和组织力显著提升。

二、专业支撑聚合力,服务链激活内生动力

社工团队将零散志愿转化为系统性、专业化服务,整合高校、专业机构、医疗机构等多方资源,形成“社区搭台、高校唱戏、居民受益”的校社联动模式,确保志愿服务可持续性,项目延续率从30%提升至85%。

三、机制创新促共建,良性循环彰显治理活力

以“藏龙共创联盟”为引擎,将商家、居民、社会组织拧成“治理—发展—反哺”的良性循环,通过推广志愿服务“积分制”、亲子共学等机制激发居民“主人翁”意识。居民从“被动接受”转为“主动设计”,居民参与率同比增长200%。