

“专业社工+志愿服务”激活治理新动能

江夏区委社会工作部 付艳芳 江夏经济开发区普安社区负责人 陶玉

【案例背景】

治理痛点与破局需求

普安社区服务江南花山郡、利民小区等区域,常住人口超1万人。社区涵盖老旧小区、商品房、人才公寓与安置房等多类居住形态,人口结构呈现“老年多、新家庭多、困难群体多”的突出特点。多元结构带来多样化服务需求,治理面临志愿力量“散而弱”、资源联动“浅而僵”、重点服务“缺而钝”等三大难题。为破解治理困境,普安社区坚持党建引领,引入小天使社工机构,创新构建“专业社工+志愿服务”协同模式。通过精准对接居民需求,孵化打造多样志愿服务队,创新引入“社区合伙人”机制,全面盘活阵地资源,积极探索一条多元参与、共治共享的社区治理新路径。

【治理办法】

专业引领、精准孵化 构建“1+6+N”志愿服务组织架构

分类建队,精准匹配需求:普安社区通过线上线下渠道收集居民需求建议280余条,依托邻里议事会、板凳会议等民主协商平台,梳理出治安维护、文体活动、环境整治、政策咨询、矛盾调解、生活帮扶等六大类高频需求。小天使社工机构发挥专业优势,精准孵化六支志愿队伍。

专业指导,提升服务能力:构建“1+6+N”培育模式,“1”即专业社工全程指导,“6”为精准响应居民需求系统孵化的六支志愿队伍,“N”代表衍生培育的14支特色志愿团队,涵盖退役军人、文艺、体育等多类社群。社工通过专业方法为志愿者提供系统培训和支持,提升服务能力。

项目化运作,保障服务长效:通过专业社工的持续赋能,社区实现了从队伍搭建、服务深化到组织成长的全程培育。社工指导各志愿队伍建立服务标准和工作流程,推动社区志愿服务走向组织化、专业化、可持续化。目前,六支核心队伍已开展常态化服务项目每月10次,月均服务居民超过600人次,有效解决了社区治理中的多项痛点难点问题。



社工和大学生志愿者、居民志愿者共建暑期托管班。

机制创新、资源联动 打造“社区合伙人”资源平台

拓展渠道,引入优质资源:面对社区商铺资源有限的现状,普安社区充分发挥小天使社工机构的专业优势,积极对外链接与筛选,成功引进7家涵盖瑜伽、形体康复、绘画、音乐、篮球等领域的优质商户及机构成为“社区合伙人”。联合庙山文化站、警务室、卫生院等共建单位,构建“社区搭台一合伙人赋能一居民受益”的多元协作网络。

明确合作机制,规范服务流程:制定合伙人准入与评估标准,实行“需求对接一项目认领一效果反馈”流程。由社工机构负责对接协调与过程督导,确保服务内容与居民需求精准匹配,实现资源整合制度化、合作运行长效化。

激活资源反哺,强化激励闭环:建立“服务一积分一兑换”循环机制,志愿者凭时长可兑换课程或服务。如居民用10小时兑换瑜伽课,志愿者为子女换绘画课程,有效提升居民参与积极性,形成“服务获积分、积分换资源”的社区自助生态。

空间赋能、功能优化 夯实社区服务支持矩阵

优化空间功能,推动布局亲

民化:针对社区公共服务空间功能单一、使用效率不高的问题,普安社区以“办公最小化、服务最大化”为原则,积极推进党群服务中心亲民化改造。计划对现有900平方米空间进行系统优化与功能重组,拟设置老年活动区、儿童托管区、志愿服务站、邻里议事厅、文化展示区五大功能板块,打造贴合全龄段居民实际需求的“一站式”服务场景。

拓展服务场景,盘活闲置资源:通过挖掘社区闲置空间,因地制宜打造多个“邻里驿站”,提供休憩、阅读、便民工具等基础服务,并结合周边居民需求开展主题服务项目,构建“五分钟便民服务圈”,让居民在家门口享受暖心服务。

强化阵地运营,实现可持续服务:由小天使社工团队牵头,联合志愿者成立运营管理小组,制定使用公约和维护制度,共同负责日常运营与活动组织。通过专业管理与居民自我服务相结合,确保各空间高效利用、有序运转,使社区阵地成为居民“想来、爱来、常来”的温暖家园。

【成效与启示】

坚持党建引领与专业协同相结合。党建引领是社区治理的根本保障,而专业社工机构的引入为志愿服务提供了技术支

撑和能力保障。二者结合,既确保了治理方向的正确性,也提升了服务的专业化水平。

以需求为导向精准孵化志愿力量。通过民主协商机制广泛收集居民需求,分类梳理、精准匹配,孵化具有针对性的志愿队伍,避免了服务供给与需求脱节,提升了居民参与感和获得感。

创新资源整合机制激发社区活力。“社区合伙人”机制突破了传统资源依赖局限,通过外部资源引入与内部积分激励双向发力,形成了“资源一服务一激励”良性循环,增强了社区自我造血能力。

优化空间功能强化服务支撑。以“办公最小化、服务最大化”为原则,推动空间功能复合化和亲民化,拓展便民服务场景,提升了空间利用效率和社区服务的可及性。

普安社区将继续深化“1+6+N”志愿队伍体系建设,通过“专业社工+志愿服务”模式的深化,逐步探索出一条贴合多元结构实际、响应居民真实需求的社区治理路径。在党建引领与专业支撑下,以往“服务散、资源碎、参与弱”的治理困境得以有效破解,社区逐步呈现出“服务有温度、参与有热度、治理有精度”的新气象。

通讯员熊全敏