



江苏省乡镇(街道)社工站建设推进会在太仓举办



太仓市镇级社工站建设现场推进会

江苏太仓:

# 一场怎样的“融合式共治”

**建**设乡镇(街道)社工站是一项事关社会工作事业发展基础性、长远性、战略性的工作,对推进基层治理体系和治理能力现代化具有重要意义。江苏省太仓市是“政社互动”发源地,2008年至今十多年的创新探索,孕育了先进治理理念、构建了新型政社关系、丰厚了基层治理力量。自2020年起,太仓在前期社区社工室、镇(街道)社会组织服务中心、社区服务社会化“邻里家园”项目实践经验的基础上,全面推进乡镇(街道)社工站建设,发展思路清晰,功能定位精准,“融合式共治”特色明显,服务效能日益展现。

## 一、“急难愁盼”需求响应的前哨站

社工站是政府与城乡居民的连接者,反映居民需求、传递社会服务。太仓纵横联通的社工站服务体系能对服务需求做出快速反应。

一是编织一个居民需求发现网络。整合社区社工室驻点社工、网格员、楼栋长、村(居)民小组长等基层自治队伍人员力量,明晰16类特定人员的“自画像”特征,辅助其精准识别社区服务对象、即时上报居民服务需求。社工站驻站社工同步开展外展服务,在走访中自主发现服务需求,将问题哨响前移。

二是建立一个快速响应网络体系。成立了市社会工作服务指导中心,研制了“城乡社区社会工作服务信息管理平台”,居民需求信息直达平台,按照“中心派单-社工站接单-驻站社工服务”的标准化流程进行处理。

三是形成一个联合服务行动计划。教育、公安、司法等部门整合服务资源和力量,驻站社工同社区儿童主任、司法矫正社工等建立联合服务行动计划,同步

为服务对象提供多维度的服务,形成相互补位、信息共享的服务格局。

## 二、整合服务资源的枢纽站

社工站承担着协同整合各方力量进行有效服务和社区治理的职能。太仓市社工站横向联动政府部门、社会组织和基层自治队伍,纵向联通市级社会工作服务指导中心和157个社区社工室,充分发挥了社会工作服务枢纽站功能。

一是整合需求信息基础资源。联合民生管理部门共同梳理确定了重点服务人群,共同确定乡镇(街道)社工站驻站社工服务的12类特定走访服务对象和4类临时走访服务对象,明确了重点服务人群底数。汇聚特殊群体服务实务性经验和专业性要求,形成为民服务标准。

二是整合服务政策优势资源。编印了《太仓社会工作民生服务政策汇编》,汇集部门服务特殊领域人群的惠民政策,提升驻站社工资源链接能力。汲取社会组织在服务特殊人群中的实务经验,组织编印了《特殊服务

人群个案服务指引》《特殊服务人群小组服务指引》等丛书,形成社工服务本土化教材。

三是整合服务领域延伸资源。依托“社创交易所”平台,举办了市级层面的乡镇(街道)社工站建设项目发布会,为优秀社工机构提供推介机会。目前7个社工机构承接了社工站项目,共80余名驻站社工完成派驻,购买服务金额近1000万元。太仓市以乡镇(街道)社工站的实体化运作来展现社会工作融入社会治理的专业化效能,推动开展社会组织联合公益创投项目,激发部门参与社区社工服务项目的动力,持续撬动扩大购买社工服务的发展意愿。

## 三、立体关怀群众的便利站

社工站提供综合化服务,实施全方位、立体化关怀,深层次回应居民的发展需求。

一是整合服务功能。推行“一站两馆”,建立“邻里社团馆”,聚焦社会组织的孵化培育,主要任务是为社会组织提供党建指导、孵化培育、项目开发、资源链接等四项基础服务;建立“邻里生活馆”,聚焦社工专业服务,主要任务是通过个案和小组服务方式为区域内有需要的个人和群体提供服务,精准对接群众需求,切实解决群众困难。

二是整合服务队伍。推行“1长N团”,社工站

设站长1名,由镇、区(街道)民政办负责人兼任,负责日常指导、协调、统筹和监督。“邻里社团馆”由1个项目团队运行,“邻里生活馆”由1-3个项目团队运行。项目团队以乡镇(街道)购买服务的方式,由承接机构派出社工组建而成,服务经费全部由乡镇负担,基本上是按照每名社工每年12万元的标准进行核拨。

三是整合服务流程。“邻里社团馆”立足于社会组织发展需求,按照“孵化申请-考察审核-入驻孵化-成长出壳”规范程序,指导社会组织发展壮大,激发社会组织的内生动力。“邻里生活馆”立足于为社区特殊群体提供专业服务,实现从居民需求到社工服务的“一网”全流程线上流转,按照“初步评估-评定等级-制订方案-执行方案-追踪辅导”社会工作服务流程,实现了全闭环管理、全过程监控、全服务留痕,积极回应群众需求,提升了服务综合效能。

## 四、专业赋能服务的加油站

社工站是以专业社会工作服务为主要特征的服务机构,高素质、专业化、创新型人才是重要组织支撑。

一是聚力社工人才引育。按照社工“成长、成才、成家”的阶梯式发展脉络,构建专业化培育体系,相继出台《关于加强社会工作人才队伍建设,推进社会工作发展的意见》等政策,成立社会工作人才队伍建设办公室,持续完善社工人才引育、社工岗位开发、社工岗位补助、社工人才薪酬待遇等机制。社会工作人才引育为乡镇(街道)社工站培养了一支本土化的优秀专业社工队伍,目前乡镇(街道)社工站汇聚了江苏省社会工作领军人才3

名、全国百名社工人物3名、太仓领军人才和重点人才共24名,打造了社会工作人才的聚集高地。

二是聚焦社工项目开发。积极推动政府购买社工机构服务,编制政府向社会转移职能、向社会购买服务及具备承接政府服务资质的社会组织“三份目录”。各部门针对特殊服务人群开发社工项目,各部门年度投入资金近1000万元,医务社工、学校社工、司法社工项目应运而生。在苏州率先推行“邻里家园”社区社会工作项目,采取“乡镇(街道)购买、社区落地”的形式,向每个项目社区配置2名专业社工,配套资金24万元,项目在城市社区实现全覆盖,农村社区覆盖率达30%,社工项目的开发为乡镇(街道)社工站城乡社区全覆盖奠定了坚实的基础。

三是聚合社工保障体系建设。对新注册登记的民生类公益性社会组织,吸收全日制大学本科以上学历毕业生就业的社会组织以及入驻市级孵化基地的社会组织等实行资金补助,强化本土社工机构的本土培元。连续13年组织开展全国社会工作者职业水平考试,举办3届社工员习训班、2届社会工作实务能力研修班、2届社工精英人才培训班,着力社工专业能力提升。2021年,2名社工通过高级社会工作师评审,占全省通过总数的16.7%,实现社工总量和结构、人才管理和服务上同向发力、同步提升。

## 五、特殊群体服务的舒心站

社工站面向基层,面向困难群众、特殊群体开展精准化服务,打通为民服务“最后一米”。

一是优化居民互动的物理空间。社工站配备了功能齐全的个案工作室、小组工作室和多功能室,成为居民享受社工服务+休闲娱乐的物理空间。链接社区社工室“邻里客厅”、社区“海棠邻里驿站”等综合性服务平台资源,提升居民就近享受服务的便捷性。

二是强化专业服务的品质保障。乡镇(街道)社工站服务实现全覆盖,每名驻站社工平均服务2-3个社区。乡镇(街道)社工站建设弥补了社会公共服务中精细化不足的短板,持续为社区弱势群体进行增能,提供社会照顾、精神慰藉、救助保护、康复训练等全面性服务,精准链接社区多元资源,解决社区潜在的社会问题,提升了社区居民的幸福感和获得感。

三是扩大邻里服务的覆盖范围。对服务对象多样化的服务需求,社工有针对性地制定了发展性、预防性、支持性及补救性的分层服务计划。通过专业服务提升社区自治能力,激发案主发展潜力,推动邻里互助小组的成立、推广社区志愿服务积分兑换项目等,为提升社区治理体系和治理能力现代化水平起到助力作用。

(据江苏省太仓市民政局)



太仓市城乡社区社会工作服务信息管理平台