

# “新汉阳造”： 五方协作锻造志愿服务常态化机制

■ 陈东华

“汉阳造”是我国近代工业成就的标志,是武汉市以及汉阳区辉煌历史的标识。汉阳区是武汉市中心城区,辖区面积 111.54 平方千米,辖区人口 90 万,设 11 个街道、118 个社区。2009 年、2015 年连续两届被评为“全国和谐社区建设示范城区”,2017 年被评为第二批“全国社会工作综合示范地区”,2019 年被湖北省民政厅确认为“全省社区治理和服务创新实验区”创建单位,2022 年被民政部确认为“全国未成年人保护示范区”创建单位,被省民政厅确认为首批“全省‘五社联动’社会工作服务体系重点县”创建单位。近年来,全区瞄准“一城汉阳人,半城志愿者”总目标,奋力打造志愿服务暖城,造就新时代以人民为中心、全民公益、全民参与的志愿服务“新汉阳造”,着力解决居民的操心事、烦心事、揪心事,不断完善共建共治共享的基层治理体系,努力实现政府治理同社会调解、居民自治良性互动,建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

## 建立联动机制

“一盘棋”全区行动。一是“一盘棋”的领导保障。近年来,汉阳区聚焦志愿服务常态化机制主题,开展“全省社区治理和服务创新实验区”创建,建立党政“一把手”亲自抓,分管领导直接抓,四大班子合力抓的领导体制。成立了由区委书记任组长、区长任副组长、区纪委监委、区委组织部、区委宣传部、区人大、区政协、区财政局、区民政局等为成员单位的实验区创建领导小组。二是“一盘棋”的制度保障。区委区政府加强顶层设计和统筹规划,制定了《中共汉阳区委 汉阳区人民政府关于创建“省级社区治理和服务创新实验区”的工作方案》《关于深化新时代志愿服务工作助力基层治理的实施意见》《“红马甲领跑”助力汉阳党建“深根工程”文明实践活动实施方案》《关于推进社区志愿服务组织规范化建设的意见》等 30 余个文件,为社区志愿服务提供制度保障。三是“一盘棋”的工作保障。实施“三化党建巩固提升年”党建引领基层治理“5443”行动计划,“深根工程”,党群部门干部、统战成员、退休老干部为骨干,下沉社区组建“第一书记、党建指导员和主任助理”3 支队伍,组织派遣全区 1800 余名党员干部下沉结对社区支援疫情防控工作,发动辖区内 16000 余居住地报到党员到所在社区参与社区治理、疫情防控等志愿服务活动。

“一张网”资源汇聚。一是“一张网”智力支持。与华中师范大学湖北城市社区建设研究中心专家团队合作,开展志愿者组织培育实务能力训练、督导志愿服务项目、指导实验区创建成果提炼和成果展示等。通过服务购买,委托 30 余家社工机构,为街

道和社区推进志愿服务常态化提供技术支撑。二是“一张网”财政保障。区财政每年列支 1000 万余元志愿服务常态化专项经费,开展常态化志愿服务实务能力训练、志愿服务项目创投大赛、常态化志愿服务行动和志愿服务积分兑换。三是“一张网”民间资源汇聚。以区慈善会为枢纽,面向社会公开募集志愿服务专项基金。2022 年,全区加快推进慈善冠名基金建设,筹集 110 万元慈善资金成立 11 个街道级慈善冠名基金,链接资源支持街道、社区志愿服务,建立“慈善+志愿”联动机制。

“一闭环”创新突破。有志愿者缺志愿服务组织、有志愿服务行动缺志愿服务资源、有志愿者奉献缺志愿服务回馈、有志愿服务数量缺志愿服务质量,是志愿服务常态化带普遍性的问题。汉阳区聚焦志愿服务普遍性问题,紧扣志愿服务常态化机制的实验主题,引导社区从实际出发,大胆创新,创造可复制、可借鉴的闭环式志愿服务与社区治理的工作机制。其中,金龙花园、七里一村、龙湖东岸、芳草等社区分别提炼集成了“破解业委会组建难、运行难、持续难”“工匠之道,助邻居向邻里嬗变”“军师智囊团——下沉党员妙手生花”和“商圈党建全域参与,缔造品质生活”闭环工作机制。

## 破解志愿服务难题

“五方发力”破解志愿者组织发展难。通过“政府政策和资金的牵引力、专业机构的技术支持力、社区组织的社会动员力、社区党员和骨干的示范力、驻社区单位的回应力”破解志愿者团队组建难题。目前,全区注册志愿者 45.43 万人,占比 50.5%;注册志愿团体 743 个;发布志愿服务项目 11453 个;31.52 万人参与志愿服务,志愿服务累计时长



2022 年 4 月 5 日,志愿者参与扁担山公墓祭扫志愿服务



2022 年 4 月 16 日,志愿者在汉阳区四新街道梅林都汇社区“公益积分超市”兑换生活用品,社工则在“公益银行微信小程序”上扫码核销

217.35 万小时;打造了“小马丁”“红喇叭”“红街坊”“兵哥哥”“房小帮”等志愿服务品牌;建港社区荣获 2021 年度“全国最美志愿服务社区”称号;提炼集成志愿服务促进社区治理创新案例 50 余个,全区志愿服务位居全省第一方阵。

“五个一点”破解志愿服务资源筹措难。通过“政府项目资金扶持一点、社区组织节流一点、社区居民众筹一点、慈善机构配捐一点、驻社区单位赞助一点”的方式,破解志愿服务资源短缺难题。基本形成公共资源牵引、社区内生资源开发、慈善资源和驻社区单位资源补充的志愿服务资源生态链。2017 年以来,持续开展公益创投、社会创新和志愿服务项目大赛,设置 1 万-5 万元项目扶持资金,重点支持项目 120 余个。依托区慈善会成立慈善冠名基金 40 个,汇集社会慈善资源,成为志愿服务可持续发展的蓄水池。

“五个开放”破解志愿服务回馈难。通过“公共资源向志愿者开放、社区资源向志愿者开放、慈善资源向志愿者开放、单位服务资源向志愿者开放、社会组织资源

向志愿者开放”,健全志愿服务积分兑换机制。目前,设立 80 余个社区志愿服务“公益银行”站点,志愿者向居民提供志愿服务后,可以用志愿服务时间转换而来的公益积分兑换理发、洗车、物业费减免等商家资源,以及花艺课程等社区特色服务和生活物资,有效整合了社区、居民、志愿者、社区社会组织以及物业公司、酒店、医院、银行、教育培训机构、餐饮和零售店等社区商业在内的多主体参与和联动。

“五个策略”破解志愿服务质量提升难。通过实施“志愿服务组织组建意愿化、志愿服务队伍特长化、志愿服务功能专一化、志愿服务团队小型化、服务能力训练常态化”,不断提升志愿服务能力。梅林都汇社区引导 20 余名妈妈成立“小书童趣读”志愿服务组织,既盘活了社区闲置书籍资源,也丰富了妇女、青少年的业余生活,还增强了志愿者的成就感与幸福感。龙湖东岸社区动员 63 名医生下沉党员组建了“天使在身边”医务志愿服务团队,在社区内开展用药指导讲座、定期坐诊、上门问诊等活动。冯家畈社区以“阳小驿”为阵

地,关注困难群体“就医难、用药难”问题,联合和润医院管理公司、“江城蜂巢”的快递小哥,实现“企业赠医施药、快递小哥免费配送服务”。

## 创新工作机制

强化党建引领,以党建促社建,推进社区治理力量有效整合。大力实施党建引领基层治理“深根工程”,以组织深根、队伍深根、阵地深根、服务深根为重点,推动党组织联系服务群众的组织体系末梢“根系”不断延伸,党群干部联系日趋紧密,党建引领基层治理和服务群众的能力显著提升。“红马甲领跑”助力汉阳党建“深根工程”,依托“小区党支部——楼栋党小组——党员中心户”党建体系构建小区楼栋志愿服务“1+1+N”体系;联动专业社会工作者、“三支”下沉力量、结对共建单位、辖区志愿者等,打造志愿服务“全能帮手”,有效整合辖区志愿服务力量。

转变工作思路,改革工作方法,推动多元治理主体有序参与。作为全省首批“五社联动”社会工作服务体系重点县(区)创建单位,汉阳区积极转变角色定位,担任社区资源聚集和社区持续发展的推动者和引领者,积极探索“五社联动”助力新时代文明实践志愿服务,充分利用街道新时代文明实践所(站)阵地资源,动员教育、医疗、环保、金融等领域专业人员参与结对共建志愿服务,按照“一月一主题、每周有活动”推动汉阳区“文明实践日”“武汉以我为荣”“我为群众办实事”“志愿有约月月相伴”等主题活动与社区帮残助幼、关爱孤寡老人等民生服务相结合,推进全区志愿服务活动专业化、规范化、常态化。

创新工作机制,打造工作平台,促进治理主体作用有效发挥。一是打造社区服务联盟。充分发挥政府政策引领的作用,通过颁布相关扶持政策,建立社区服务孵化和培育机制,鼓励各类型社区服务机构及相关主体参与社区治理共同体建设。二是搭建综合服务平台。依托 143 个阳小驿凝聚快递小哥、网约车司机等新业态就业群体参与志愿服务,为志愿者提供便捷参与渠道。依托“汉阳区新时代文明实践”小程序,开通并运作线上“积分商城”及线下“积分兑换超市”,推动全区志愿服务积分实现通存通兑。三是推动创建社区基金。选择条件较为成熟的社区成立社区慈善基金,激活社区慈善公益活力,拓展社区“公益银行”效能,促进多元主体参与构建基层治理共同体。

(作者为湖北省武汉市汉阳区民政局党委书记、局长)