# 攀枝花市：探索社区志愿服务“137”模式

基层治理是国家治理的重要方面，而志愿服务是社会多元治理体系的形式之一。因为它可以有效弥补政府公共服务不足并扩大基层参与面，实现基层社会共同治理。近年来，攀枝花市认真贯彻落实党的十九大精神，以志愿服务为工作抓手，突出政治站位，着眼群众需求，推动志愿服务制度化常态化，引导社会组织在推进基层治理中发挥积极作用，积极探索构建志愿服务，助力共建共治共享社会治理的工作格局，提升了社会治理精准度，志愿服务已经成为攀枝花市基层治理的有生力量。

一、背景与起因

随着社会体制改革的深化，社会服务的社区化，针对当前攀枝花市高质量发展和高效能治理面临的新挑战，创新社会治理亟待将志愿服务融入城乡社区治理，充分发挥社区在志愿服务中的主导作用，发挥社区居民、志愿者的主体作用，把志愿服务做进基层、做进社区、做进家庭。

攀枝花是一座三线建设移民城市，城市化率、工业化率高，市民文明素养高，志愿服务工作基础较好。2017年成立市志愿服务工作委员会，现有注册志愿者17.07万人，占常住人口13.87%，按“七有”标准建成志愿服务站751个，实现了景区景点、公共文化设施、窗口行业、社区（村居）全覆盖。社区志愿服务呈现常态化、规范化、便民化的发展态势。本案例选取自攀枝花市主城区的新源路社区，志愿服务工作在攀枝花市具有一定的代表性和参考价值，经验举措可复制、可借鉴、可推广。

新源路社区位于攀枝花市东区东华街道，面积1.5平方公里，人口23913人，现有12个商品房住宅小区。社区党委下设9个党支部，党员410人；在职党员1210人；有志愿服务队12支，志愿者2600余名。社区结合攀枝花主城区的生活圈、商业圈、教育圈的地缘优势，立足于“三多三大”社情难点（即：新建楼盘多，物业管理与业主需求差距大；民营企业多，基层组织工作覆盖难度大；高素质人口多，个性化服务需求差异大），围绕解决好居民自治组织结构不全、群众信任互助度不强、小区物业管理纠纷多、社区满意度排名靠后等实际问题，探索将“137”志愿服务模式融入社区治理，培育居民自治理念，打造“共建共治共享的社会治理格局”，助推志愿服务成为参与社区治理的有效行动力。

二、做法与经过

（一）“1”核引领，搭建知行合一的融入平台

在社区治理工作中，新源路社区充分发挥社区自治功能，整合人力、物力、财力资源，广泛培育志愿服务力量，激发居民群众的自治意识和能力。

一是以支部为出发点，增强志愿服务融入社区治理的厚度。社区以“做强新时代文明实践站”为总目标，立足小区党建引领治理的工作模式，通过“支部建在小区、组织覆盖楼栋、党员联系家庭”的工作路径，以楼盘为单元，延伸志愿服务融入社区治理工作触角。如，海德堡小区党支部依托“五老”志愿者与小区幼儿园形成资源共享，建立了儿童绘本馆；发动邻里互助队，设置护学岗每天为42中小学生提供交通安全保障；围绕小区饲养宠物等问题，召开居民见面会、选取民情信息员，积极与问题调处责任单位搭建沟通桥梁，切实的回应、解决邻里关注的热点、难点问题。

二是以机制为支撑点，强化志愿服务融入社区治理的力度。按照有场所、有队伍、有内容、有活动、有保障“五有”标准，充分发挥社区自治组织的优势，设立小区实践点。挖掘志愿服务“领头雁”。激活小区有能力、有时间、有奉献精神的党员群众力量，通过自荐、民主推荐的方式，担任小区党支部书记或居民小组长，带头开展志愿服务工作。选准志愿服务“代言人”。通过设立“承诺榜”“好人榜”“志愿服务风采录”等方式，向居民大力宣传小区志愿者的典型事迹，吸引愿意替大家说话办事的党员群众担任楼栋长、信息员，通过召开议事会和上门走访等形式，听民意解民忧，做群众利益代言人。组建五老志愿者“监事会”。由社区党组织动员敢于直言、群众认可、身体健康的离退休老党员、老干部等担任小区监事，监督党支部、业委会、居民小组履职情况，针对不足之处提出合理化建议意见。

三是以服务为连接点，加强志愿服务融入社区治理粘度。坚持探索实践基层治理新路径，变被动服务为主动服务，切实解决服务群众“最后一公里”问题。建立“走动式”服务模式，每周安排2名工作者“包办”社区各类业务，其余社区工作者“走出去、走下去”，将办公地点搬到小区庭院或居民家中，第一时间解决居民的实际问题。实行“一事一议民主协商”，对小区重大事项，实行民主议事协商；推选“一项目一提案评比”，实行项目化管理，通过志愿者广泛走访，提升居民对公共问题的知晓率、基层治理的参与率、民主议事的见面率、服务成果的满意率等。

（二）“3”张网络，引入多元参与的社会资源

随着新型城镇化快速推进，城市社会结构、生产方式和组织形态深刻变化，人民对美好生活的需要日益增长，不断提升党建引领志愿服务工作水平。

一是夯实“三社联动”机制，织好志愿服务专业网。通过“社区+志愿者+社工”的方式，引进社会组织12家，划分出300㎡综合服务阵地免费为社会组织使用。两年来，通过政府购买服务的形式向7家社会组织发放项目资金95.85万元。引进“彩虹社会工作服务中心”，创新开展“家风家训家庭”“环保、低碳、爱护家园”等主题活动，助推专业化社区服务；引进“爱思青年公益发展中心”，创新举办“青年小客厅”“爱谱讲堂”等系列活动，为青年搭建交流与实践的平台；培育“善治社会服务发展中心”，策划推出“花城守望·邻里互助”“阳光关爱·守护成长”等主题活动，助力社区搭建自治平台，促进社区邻里和谐。

二是营造“社企共建”氛围，织紧社会服务项目网。社区通过大党委的工作机制，积极组织辖区企事业单位加入社区的建设和发展，通过项目化的方式，推行“一个项目带动一项社区工作、孕育一个自治组织、培养一批社区骨干、实现一片区域和谐”的工作模式。2019年以来，与辖区内18家机关企事业单位签订共建项目协议，建立未成年人法治教育基地1个，培育社区法治志愿服务队伍2支。

三是注重“草根文化”影响，织密党群服务关系网。在社区两委的引领下，坚持扎根生活、扎根群众的理念，把社区公共文化服务、精神文明建设、科普教育等具体内容和群众喜闻乐见的文化爱好相融入，培育各类“邻里互助”志愿服务队伍12支，志愿者459名，通过形式多样的文化活动和文化服务，让群众尽情施展自己的才华，传播社会正能量，逐步提高广大居民对社区文化的认同感和归属感。特别是在今年的防疫工作中，社区200余名志愿者自发参与疫情防控、复工复产工作，累计服务时长1300余小时。

（三）“7”大行动，实现邻里互助的志愿体系

社区是党委政府联系和服务群众的最后一公里。社区通过“邻里互助”的方式，积极倡导“志愿+”促邻和谐，使“一核多元·共建共治共享”城市基层治理和服务体系落地生根。

一是“志愿+邻里乐”促邻里欣欣向荣。围绕“我们的节日”积极开展各类健康向上的文化体育活动，招募各类志愿1268名。去年以来组织居民开展新春游园、闹元宵、棕香邻里情、情满中秋等传统节日活动16次；组织党员群众走进三线博物馆、兰尖博物馆等三线文化教育实践基地8次；推动关爱未年人教育，开展科普、运动、小小职业家、隔代教育的“同伴计划”活动31场。

二是“志愿+邻里助”促邻里守望相助。大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，倡导“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿服务理念，把有时间、有精力、有爱心的居民组织起来成立邻里互助志愿服务队，由社区书记担任队长组织开展各项服务，关心关爱社区特殊群体。

三是“志愿+邻里美”促邻里德善之美。大力推进文明建设，促进以德治社。通过邻里互助的形式，成立“邻里美”志愿者服务队，面向居民中需要关爱和帮助的人员开展“三送”（佳节送温暖、生病送慰问、平常送问候）关爱服务，培育与邻为德、与邻为善、与邻为亲、与邻为乐的现代社区精神。

四是“志愿+邻里颂”促邻里互助进步。充分挖掘党员群众身边的好人好事，选树出群众认可度高、可亲可信可学的先进典型，进一步发挥身边榜样的示范引领作用，带头吸引更多居民加入社区志愿服务队伍。公园大地小区居民张孝全利用声乐特长爱心义教，从8名学员发展到如今98名，累计志愿服务时长246小时。

五是“志愿+邻里学”促社区精神文明。通过“初心课堂”，开展“菜单式”社区教育，培育和践行社会主义核心价值观。主打实景教育“营养餐”，采取“请进来、走出去”相结合的模式，感受社区工作实际、工作方法、工作成果；推出专题教育“醒脑汤”，采取“专家讲、领导讲、居民讲”的方法，传播党的方针政策，弘扬社会正能量；定制先进教育“特色菜”，采取“历史教学、荣誉教学”突出的影响力和美誉度，积极传承弘扬“三线精神”，大力挖掘身边“先进典型”“身边故事”。

六是“志愿+邻里守”促社区平安和谐。成立“党建红+公安蓝”主导下的“警民大联盟”，发动辖区内物业人员、退休党员、热心居民等组建了一支77人的“新源义警”，联合 “党员双报到”中的警察、人民调解员、公益律师等27人常态化开展治安巡逻、文明劝导、隐患排查、纠纷调解等志愿服务活动，增强居民群众文明守法意识，逐步探索出法治、德治、自治“三治融合”的新源路社区工作路径。

七是“志愿+邻里和”促社区民族团结。建立健全民族工作定期研究、帮困扶贫、学习联谊等制度，社区工作人员主动与少数民族居民、重点对象结对子、交朋友，通过组织各类活动，让辖区各民族居民广泛交往交流交融。2019年成立了一支语言服务类专项小组，由各居民小组少数民族党员担任联络员，负责小区内少数民族联络服务工作，把民族工作的网络脉梢延伸到少数民族家门口。

三、成效与反响

两年来，社区先后荣获第七批“全国民主法治示范村（社区）”、2019年度全国人社系统优质服务窗口、省级“‘六无’平安村（社区）”、市级“2018年度最佳志愿服务社区”等荣誉称号。

（一）打造成“党建”引领下的“社区共同体”

社区12个小区均建立党员志愿服务队，现有党员志愿者1600余名。通过“支部建在小区、组织覆盖楼栋、党员联系家庭”的基层组织路径，以“楼盘”为单元，先后成立了小区党支部、街区党支部，建立健全“四位一体”组织体系和“四会联动”的治理模式。在党员的带动下，把有时间、有能力、有意愿参与自治的居民群众引导出来，成立业主委员会、居民小组长等自治组织体系，围绕居民关注的热点、难点、堵点问题，办事实、解难题。

（二）组建成“三治”融合下的“社区治理体系”

通过法治、德治、自治“三治融合”的治理方法，聚焦社区治理弱项，初步探索出满足群众期待、符合实战需求、具有花城特色的城市社区基层治理警务工作新模式。2019年刑事、治安案件发案同比下降6.4%和13.5%，社区居民安全感、满意度持续上升，连续三年取得恶性案件零发生、群体性事件零发生、安全事故零发生的“三零”优异成效，进一步实现了自我服务、自我管理、自我教育、自我监督的治理机制。

（三）树立起“志愿+”联动下的“邻里互助模式”

通过“志愿+”服务方式，培育社区居民骨干41人，成立邻里互助队伍12支，社区志愿者2600余人。在新冠肺炎疫情阻击战中，社区以志愿者为主要力量，以志愿服务为抓手，打出“组合拳”，筑牢疫情防控战线。一面“旗帜”凝聚防疫工作力量。以党组织为引领，积极发动社区党群力量，紧急成立双报到党员志愿者突击队、大学生志愿者突击队、居民志愿者突击队等191人的群防群治志愿者队伍，“不漏一户、不漏一人”三天内累计排查31207人。一张“网络”传递防疫社情民意。积极传播“我们在一起”的战疫志愿服务理念，设置志愿服务站点26个，实行“包保”责任制，以“社区两委+物业+志愿者”的形式进行居民动态管理，发放、张贴宣传资料36000余份，志愿者累计参与服务560余人次。一份“周到”助推防疫、复工复产。由社区两委牵头，发动各类志愿者283人次，对商户进行逐一走访和电话接访，主动上门办理复工复产相关手续，宣传疫情防控的新精神、新要求。截至目前，社区交出了零确诊、零疑似、零封楼的完美答卷，切实筑牢了社区疫情防控墙。

四、探讨与评论

社区是社会治理的基层单元和末梢神经。作为自治组织，在社会治理中要善于组织群众、发动群众、服务群众，积极弘扬志愿服务精神，进一步推进社区精神文明建设，让志愿服务在社区蔚然成风，成为时代新风尚。新源路社区“137”的志愿服务模式，有利的增强了居民群众的社会责任感，扩大了基层治理的参与度，提升了基层治理的满意度，更为基层治理贡献了积极的作用。在攀枝花市，像新源路这样的社区还有很多，今后攀枝花市将继续加强探索志愿服务与德治、志愿服务与法治的关系，积极推动志愿服务参与、融入社区治理，为攀枝花高质量发展和高效能治理作出新的贡献。

与此同时，攀枝花市也将正视当前志愿服务工作中存在的问题。总体上看，促进志愿服务参与社会治理的认识有待强化，基层管理运行力量不足，激励评估机制缺失，制度化、规范化、法治化建设有待加强等。志愿服务组织实施的常态化服务项目不多、志愿服务的供需有效对接精准化不够；志愿服务专业化程度不高，志愿者骨干不足；组织动员方式的行政化色彩重，公益活动与公共活动边界模糊，志愿服务泛化现象；对志愿服务组织发展的扶持力度不够，志愿服务组织发展不足、能力不强等。结合攀枝花市实际，需要更多依靠传统和社会，在理念和内容上融入三线精神和本地文化生活，更好地引导和支持基层力量开展志愿服务。

人民网-吉林频道2020-06-10