# 织密网格办实事 社会组织显身手 “网格+社会组织”让基层治理焕发生机

2022年初，九龙坡区对党建引领、五治融合引领基层社会治理作出部署，并按照“镇街建点、部门设项”的要求，迅速落实到全区的各个部门、镇街社区、产业园区，努力把“盆景”变成“森林”。

九龙坡区委政法委推出“市域社会治理创新亮点品牌”系列报道，陆续走进全区部门、街镇，一起去看看“政法为民 九龙坡实践”在市域社会治理方面的新风景。

“在网格员协调下，楼上噪音扰民的烦心事解决了，真心感谢她。”

“上周九龙社工来给我们小区80岁以上的老人过集体生日，很感谢他们的关心。”

走进九龙坡区九龙街道的各个社区，总能听到群众对网格员的赞美和对九龙社工工作的认同，这就是九龙街道推进“网格+社会组织治理”中的一个个暖心场景。

社区虽小，却连着千家万户。社区服务和管理能力强了，社会治理的基础就实了。九龙街道以“党建引领、基层治理、多元共治、社区善治”为牵引，积极探索“网格+社会组织”治理模式，并努力把将该模式打造成发现安全隐患、化解矛盾纠纷、服务人民群众的前沿阵地。

织密网格办实事

让基层管理网格化、服务精细化、信息便民化

4月12日，凌晨时分，重庆主城遭遇了大风暴雨强对流天气。九龙街道辖区多处出现房屋受损、树木倒伏等情况，如何第一时间将所有受灾情况汇总并上报？九龙街道的50位网格员充当了受灾勘察的“先锋队”。

“龙泉路20号有树木被吹倒，需要市政部门前往清理。”“兴龙路43号广告牌被大风吹垮，请及时处理。”

……

早上八点半，120多条受灾信息，在网格员的报告下，通过“全科采集APP”第一时间上传到了街道平安建设办公室。街道工作人员立即协调市政、城管、建管、消防等部门进行抢险救灾，仅用一个上午，就解决了辖区内大部分险情。能够高效地恢复辖区秩序，离不开网格员们及时报送的信息。

“网格员就是社区管理的‘眼睛’。有了这双‘眼睛’，社区的问题就可以解决得快一点、顺一点。”九龙街道平安建设办公室主任熊志这样形容道。

2018年，九龙街道按照“地域相连、户数相均、单位覆盖、老区划小、工作落地”的原则，将街道划分为了50个网格，并绘制网格地图。但是，在划分好网格后，却因为用人问题而犯了难。

“街道人手不足，想从社区招募热心群众，但大多年龄偏大，也不专业，不能胜任网格员。”在街道相关工作人员看来，网格员必须要落实“五清”即：家庭情况、人员类别、服务需求、区域设施、隐患矛盾清楚。同时，又要努力做到“四知四能”即：知网格概况、知居民家情、知社情民意、知求助对象；能走访调查、能宣传发动、能调解矛盾、能取得信任。不过，九龙街道经过多方探索和思考决定采用“向社会购买服务”这一方法解决了问题。

“专业人做专业事，在我们看来，社工的身份与网格员比较重合，因此我们决定通过购买专业社会服务模式，来解决网格员的问题。”熊志介绍道。

很快，一支由社工组成的50人专业网格员队伍在九龙街道成立，组织的负责人陈会兰，曾先后担任过兴隆村副书记、彩云湖社区书记，有着20多年的基层经验。她招募的50名专职网格员，平均年龄在30——40岁左右，大多都是辖区内的“热心肠”，非常热心公益事业。

自此以后，在九龙街道大家总能看到身穿红背心、手拿台账的专职网格员进入自己责任片区巡查。他们穿梭在自己责任区域的大街小巷、单元楼栋，这是他们每天的“必修课”。 只要发现问题，专职网格员们都会第一时间上报，让问题尽快得到解决。

社工组织也会制定相应绩效考核制度对网格员们进行考核如：上下班打卡、每日行程汇报、在岗时间不低于六小时……

陈会兰告诉记者：“50名专职网格员不仅是社区管理的‘眼睛’，还是活跃在基层一线的社工，每天走街串巷，发现问题，收集居民‘点单’，提供环境保护、城市管理、综合治理等服务。”

有了专职网格员，接下来的就是要为他们提供一个快速传播信息的渠道。于是，九龙街道开发了“全科采集APP”通过科技赋能的方式助力网格工作。如果在巡视中遇到情况，专职网格员只需拿出手机拍照，通过APP上传，相关部门就能立即赶到现场处理。从2018年至今，50名专职网格员通过APP共上传134105条相关信息。

专业的网格信息员、精细化的服务、高效的汇报渠道，标志着九龙街道在社会基层治理中实现了管理网格化、服务精细化、信息便民化。

社会组织显身手

居民点出“需求菜单” 社区派出“工作清单” 社会组织“接单”

近日，家住在盘龙新城社区柏景龙庭的80岁独居老人傅先生遇到了一件烦心事：由于自己行动不便，自己已经有1年多没有进行养老认证，前不久，他的退休金被停发。

不过，这样的烦心事并没有持续太久。社区专职网格员在耿霞在日常扫楼时，发现了傅先生的困难，她便来到傅先生家中为他拍照、整理认证材料，不到一个星期就为傅先生解决了这一烦心事。耿霞说：“这些都是举手之劳的事情，我们既是网格员也是社工，这是我们该做的。”

其实，专职网格员在工作中这些“举手之劳”事例有很多，但是也有很多专职网格员力不能及的事情。

时代在发展，社会在进步，群众的需求也在不断增加。“老年人买菜不方便，如果有专人送菜就好了。”“娃儿一个星期都没去学校了，能不能请专业医生来疏导一下？”……专职网格员们在工作中总是会遇到许多诸如此类的需求。当汇总到街道以后，街道也不能很好地给出解决方案。

该如何解决群众的多样需求？这次，九龙街道依旧尝试通过社会组织来解决这些问题。九龙街道平安建设办公室主任熊志认为：“既然可以通过购买服务的方式解决专职网格员问题，那么居民的需求也可以让社会组织来解决。”

为此，九龙街道每年拨款80余万元，同时，还设立了“居民自治金”和“社区公益服务基金” 从以前的政府唱独角戏转为各类主体参与，设立专项资金用于面向社会组织及辖区居民社团开放购买服务项目。

盘龙新城就是这种模式的受益社区之一，作为九龙街道最大的一个社区，共有16个封闭小区，21533户居民，居民们的需求大致分为“一老一小”两大类：养老和未成年保护。社区书记冯靓告诉记者：“上级工作靠推动，基层推动靠群众，发动群众靠活动。社区人力不足，那就向社会借力来推动！”

有了专项资金支持，社工们开始频繁来到社区开展各类社会活动，

为老年人上门送菜、过集体生日让他们享受晚年幸福；为未成年人进行心理疏导，开展绘画、手工等课堂，一起见证小朋友成长，传播社会正能量。

随着丰富多彩的活动开展，盘龙新城社区的这“一老一小”两大类需求得到了很好地解决。冯靓表示：“这些项目是民生，但更反映的是‘民声’，只有牢牢实地做好，才能让居民对社区建设满意，更多地加入到社区建设中来。”

据统计，近年来，九龙街道通过向社会组织购买的形式在辖区内开展社会公益、公共服务、文化教育、协商共治、精神文明建设、环境保护六大类项目372个，举办活动5000余场，投入资金800余万元。

居民点出“需求菜单”，社区派出“工作清单”，社会组织“接单”的模式做到了慈善资源与居民需求定向对接。“点出你的需求、亮出我的服务。”在九龙街道，新时代文明实践活动，正通过这样的方式融入百姓生活。

将为民服务作为出发点和落脚点

九龙社工既是 “服务员”又是“孵化园”

最近，盘龙新城社区老人们都非常得意，在参加专业社工数字化培训后，他们都能将手中智能手机玩得很“溜”，“以前这部手机就打打电话，现在出门买东西、办事都靠它了。”

能够熟练使用智能手机，是社区老人们给出的“需求菜单”，社区则将此需求列为“工作清单”，交给社会组织“接单”以后则“看单上菜”为居民提供相应服务。这样的模式，前两项的“菜单”与“清单”可以通过发动基层力量进行收集梳理，那么如何做好最后的“接单”环节，让个这个模式形成一个完美的闭环？这个问题的答案就是——九龙社工。

什么是九龙社工？

“九龙社工既是一个概念，也是一个机构名称，是九龙街道为破解基层社会治理难题打造的一个社会工作服务载体。”九龙街道社事办负责人告诉记者。

2013年开始开展专业社工服务，2017年“九龙社工”作为品牌首次亮相， 2019年九龙社工服务中心成立，做了20多年基层社区工作的陈会兰，如今是九龙社工服务中心主任，也是当地一家社工组织的负责人。多年来的基层工作经验，让她对社区服务有了新的认识和领悟：“随着社会发展，群众对公共服务的需求日益增加，这就要求服务更加专业、精细。”

九龙社工服务中心成立后，整合了辖区社区社工室、以及各类专业社会组织为老年人、儿童青少年、残疾人等服务对象开展专业服务。

以志愿者服务为例，九龙街道凡是有困难的青少年，都可以向九龙社工寻求帮助——九龙街道九龙扶苗成长计划、儿童青少年社会工作服务项目正在为辖区的未成年人服务。为他们服务的，都是专业的持证社工。在工作过程中，他们运用专业知识对青少年进行心理疏导，让更多家庭和社会各界关注未成年人身心健康。

在各社工室的带领下，现已形成彩云湖“乐居家园”、盘龙新城“四海应急救援”、水碾“自助式物业管理”、盘龙“麦田学堂”、马王“康乐服务社”等特色服务品牌项目，“万年青”志愿服务队、“脑艺社”、“爱心天使”、“对话”调解团、“蚁族朝阳老年多动队”等社团组织相继成立，活跃在社区的各个角落，广泛开展“居民自治金”和“社区公益服务基金”项目。

“除此以外，我们还为专业社会组织孵化项目，孵化成熟的社会组织可以在九龙街道提供相应社会服务，反哺社区。”陈会兰介绍。既能提供服务，又能“孕育”服务，让九龙社工中心的运营进入了一个良性循环。

依托九龙社工中心引进来的社会组织扎根社区，各个社会组织和居民社团在九龙街道不断孵化培育、发展迅猛、服务活跃。目前，九龙社工登记备案社会团体208个，引入专业社会组织29个。

随着九龙社工蓬勃发展，影响力越来越大，有越来越多的活动开始在九龙街道落地成型。2021年5月，由九龙坡区委政法委牵头，大力开展未成年人保护专项行动，依托九龙社工的平台，充分借助社工的力量，对辖区特殊困境儿童的进行排查摸底，更加有效、更有针对性地解决未成年儿童的困难，让他们的权益不受侵害。

重庆青年报2022-04-19