# 北京市东城区加快推进社会工作助力社区治理-服务专而优 治理有温度

在北京市东城区41.84平方公里的地域内，活跃着3000余名社区工作者，他们怀着热情与赤诚投身工作，用自己的耐心和爱心为居民提供服务。

近年来，东城区积极培养专业化、职业化的社区社会工作人才队伍，推动社会工作在社区治理中发挥作用，努力构建共建共治共享的社区治理格局。

聚焦能力建设 让人才更加专业化

东城区建国门街道苏州社区紧邻北京火车站，周边的商业服务设施大都是服务旅客的，居住在社区的老人觉得环境嘈杂、生活单调。

如何才能让居住在社区的老年居民觉得生活是开心、舒适的？为了破解这个难题，苏州社区党委副书记陈细芳牵头组建了“老友会客厅—高龄老人互助支持小组”，小组成员全部来自社区内有着共同兴趣爱好的老年居民。

“通过定期开展小组活动，老年居民的凝聚力增强了，社区干部的协调、组织和策划能力也增强了，社区工作者向专业化职业化发展迈出了坚实一步。”陈细芳说。

扎根基层十余年，陈细芳真切地感受到了社区社会工作的发展变化：“随着人民生活水平的提高，对社区服务的专业化、精细化要求也越来越多，社区工作者必须不断学习专业知识、掌握专业技能，才能做好社区工作。”2019年，拿到社会工作专业硕士学位的陈细芳，用3年多的时间主动承接并运作各类公益项目6个、直接服务案例8个，在胡同停车治理、高龄老人服务及垃圾分类等工作中得到居民赞许。

其间，她还获得了中级社会工作师职业资格。

近年来，东城区按照分层分类的培养体系，推动社区工作者向专业化方向发展，通过实施“头雁计划”“优才计划”“全员赋能计划”等培养项目，对社区工作者进行社会工作专业培训，提升社区工作者的专业能力和服务技巧。

如今，在东城区，像陈细芳一样获得社会工作者职业资格的社区工作者达36%，越来越多的社区工作者开始有意识地运用社会工作理论和方法解决社区的各种“疑难杂症”，推动社区治理不断创新。

聚焦平台建设 让服务更加多元化

依托区、街道、社区三级社会工作服务平台，东城区不断拓宽社区治理参与主体的多元化，提高解决群众诉求的效能，积极发挥专业社会工作在保障和改善民生、创新基层治理中的积极作用。在区级层面，东城区社会工作指导中心围绕探索基层社会治理平台融合发展模式、推进三级社会工作服务体系建设、加强社区工作者人才培养、做好本土经验总结提升等方面，统筹指导全区社工站建设和社会工作项目运行；在街道层面，各街道社会工作服务中心充分整合资源，强化资源联动，立足服务需求，发挥专业优势；在社区层面，社区社会工作服务站面向老年人、残疾人、困难家庭等群体，定期进行探访关爱和开展专业化服务，满足群众的多样化服务需求。

前门街道是东城区首批社会工作服务中心示范点。该街道通过整合调动本地资源，带动实施了一批满足群众需求的特色项目，发展了一支专业化、职业化的社区社会工作者队伍。

建国门街道建立了东城区首个街道级社会工作督导站，为社区工作者搭建学习专业技能、互助成长的平台，成为社会工作者“增能”的成长基地。

为进一步推动解决民生难题，东城区各社会工作服务平台结合区域实际情况，因地制宜开展了各具特色的专业服务。

安定门街道以培育发展社区社会组织为抓手，在社会工作服务平台助推下，不断拓宽社区居民、社会资源参与基层治理的有效路径；东直门街道充分调动、融合丰富的辖区单位资源，有效动员社会力量参与基层社会治理，推动形成共建共治共享的社区治理共同体。

在体育馆路街道，各社区努力营造“人人学雷锋、人人争当雷锋”的浓厚氛围。该街道依托本土特色资源，开展雷锋讲堂、社区社会组织带头人工作坊、满足困境人群微心愿等特色服务，推动社区治理创新。

聚焦解决问题 让服务更加个性化

近年来，东城区积极统筹社会工作服务资源，瞄准基层治理难点，以项目化形式，探索建立社区与社会工作者、社区社会组织、社区志愿者、社会公益慈善资源的“五社联动”机制，形成了崇外街道“党心e家”智能化动员平台、东花市街道党建引领“一点介入 全面覆盖”服务平台、体育馆路街道“1+1+N”社会动员机制等一批具有东城特色的“五社联动”工作模式。

2022年，朝阳门街道试点实施民政部、腾讯公益慈善基金“五社联动·家园助力站—社区基金助推基层社会治理创新合作项目”，借助社区基金管委会机制将各社区紧密联合，以社会工作者为支撑协同运营社区基金。

线上依托“时间银行”提供智能支持动员社区慈善资源，线下依托社工站开展实体服务，培育社区社会组织自主开展社区服务项目，动员志愿者参与社区志愿服务，“五社联动”机制进一步得到优化。

东城区还以“五社联动”为抓手，实施了“银龄伙伴”精准助老入户陪伴、“焕新乐园”困境儿童学习空间改造等“一老一小”服务项目，建立了朝阳门街道区域养老服务联合体、建国门街道医养联合体等社区养老服务平台，助推“一老一小”服务提质增效。

今年9岁的小宇是一名困境儿童，在家吃饭、学习只有一张小桌子。谈起家里的现状，小宇妈妈忍不住红了眼眶：“大人艰难点儿也就算了，就是苦了孩子。”入户走访的社工小白和小杨，一边听小宇妈妈诉说生活的不易，一边认真地询问和记录。

在东城区困难群众救助服务指导中心的指导下，社工机构积极链接资源，成功申报了一家基金会实施的“焕新乐园”项目。

该项目针对无独立居住和学习环境的5岁—14岁困境家庭儿童，依托原有住房进行规划打造，配备儿童床、衣柜、书桌、学习椅、被子、枕芯等12件物品。

就这样，小宇的学习环境彻底改善了。看着布置一新的房间，小宇高兴地说：“太好啦！我要请我的小伙伴们来家里做客。”

“下一步，我们将瞄准群众多元化需求，提供更加丰富的社会工作服务，推动形成更多具有东城特色的社会工作品牌，助力基层社会治理，促进社会和谐发展。”东城区委社会工委区民政局相关负责人说。

中国社会报2023-05-06