

# 探索专业社工·全民义工社区治理新路径 ——中山市“专业社工·全民义工”东区全民治理 试点项目

项目承接方：中山市联和社会工作服务中心

## 一、项目概况

根据省民政厅关于开展“专业社工，全民义工”试点工作的统一部署，中山市积极在“全民治理”等4个领域进行试点，积极探索推进社工与义工联动服务、协同发展的新路径。2016年，中山市联和社会工作服务中心（以下简称“中山联和”）承接试点任务，借助东区全民公益园平台探索全民治理新模式。试点工作得到了东区党工委、办事处的大力支持，建立以中山市东区全民公益园为核心的枢纽资源平台，形成“项目枢纽、组织枢纽、人才枢纽、资源枢纽、信息枢纽”的社会服务综合体，推动社工、义工、社区、社会组织合作开展改善民生、扶贫助困的创新服务，目前，东区全民公益园已成为中山市“专业社工·全民义工”社区治理创新实验田，成为社区社会组织“孕育、合作、发展、成长”的摇篮，“专业社工·全民义工”试点初见成效。

## 二、做法成效

（一）以群众需求为基础，深入社区调研，更加贴近社会民生。围绕更好服务社区群众，东区全民公益园统筹运营方中山市联和社会工作服务中心组织专业社工深入东区10个社区，积极联系社区干部，组织义工走访分析了全区47名80岁以上高龄孤寡老人、700多名精神病患者情况，与社区卫生服务中心合作完成了全区16600多位居民的家庭医生服务签约及服务满意度调查。通过主动了解社区服务模式，主动征询社区居委会服务要求，主动入户走访群众，东区全民公益园及中山联和迅速了解东区社会民生情况、掌握群众基本需求，并将社区要求、群众需求与贯穿于社工工作之中，使提供的专业服务更贴近社会民生。

（二）以惠民服务为关键，实施精准对接，更好解决群众困难。坚持精准惠民服务，东区全民公益园及中山联和专业社工发挥专业和枢纽作用，针对掌握的需求情况，实施分类服务，通过孵化社会组织、动员义工参与，设计提供众多具有针对性、接地气的公益惠民服务项目，满足了社区群众的多样化需求，解决群众实际问题。如针对困难家庭，在协助解决其生活问题的同时，积极链接资源为困难家庭提供子女学习辅导、身体康复辅导等具体帮助和服务，切实减轻困难家庭负担。同时，社工组织义工每周联系困难群众家庭，入户了解高龄老人、残障人士等遇到问题，及时向社区反映，并联系社会资源提供帮助。针对社区居民、流动人员较少沟通情况，组织开展了灵活多样、富有特色的社区

居民交流活动、流动人口沟通活动，促进邻里之间多探望，本地居民与流动人员之间多关心，构建和谐友好的社区关系。在服务过程中，东区全民公益园及中山联和还大力推动社区工作人员、社工、义工多方联动，密切合作，建立起“基层自治组织—社工机构—社区干部—义工”一体化的服务系统。

**（三）以社会组织为支撑，大力培育发展，更好激发社会活力。**社会组织是创新社会治理的重要主体。试点以来，东区全民公益园着重培育和发展服务社区群众的社会组织，积极引导各类社区社会组织成为基层社会治理创新力量。

**1、大力培育社会组织。**中山联和秉承“联动百家·创造和谐”服务宗旨，发挥枢纽型组织的资源链接优势，充分利用园区的社会组织孵化功能，东区全民公益园大力吸引优秀的社会组织 and “草根”组织进驻并服务东区，带动更多社会资源投向东区公益服务。着重培育服务社区群众的社会组织，通过场地、资金等支持，并组织专家顾问团队全程跟踪指导，促进涉及社区群众的组织转变为社会组织。截至2017年2月，东区全民公益园已经成功孵化7家社会组织和社会企业、协助优化5家组织、引进社会组织33家，总数量达45家。直接或间接提供了60个工作岗位，成为东区公益服务的重要力量。如东区全民公益园积极孵化“衣物银行”项目成效显著。该项目原是社会热心人士自发组织收集转捐社会衣物的公益项目，由于采取收多少送多少模式，大量不合适二次穿着的衣物被送到贫困地区居民手中，有些更成为不良商人牟利的工具，逐渐失去了项目公益意义。2016年初，该项目入园后，东区全民公益园积极为其提供种子资金和项目策划训练、人才能力培养、发展顾问服务等，链接政府、社区、企业资源，协助推进该项目运营团体登记成立，支持优化项目运作。目前，该项目团体已在市民政局正式登记为社工机构，原来无架构的社会热心人士转化成为专业的邻舍服务队，该项目也重新定位为环保项目，创新形成了精细分拣、优质捐赠、商业促进及不良品循环再生的运营模式。自2016年5月至今，已募集63吨衣物，直接参与环保回收衣物的义工约5600人次，带动社会力量投入资金26万元，直接创造就业岗位11个。在短短的半年时间，实现从低效低值的纯公益项目向环保+公益发展，并在东区起湾社区建立环保创业基地，同时拉动了蓝泡泡洗衣、万科地产等单位组织，初步形成以衣物回收、循环创造、环保教育为三大核心的可复制业务模式，孵化出“别出心裁”就业工作坊、“邻舍·4S商店”、“邻舍·环保课堂”等多个创新子项目，从环保到志愿服务全覆盖，实现从无到有，从个体到枢纽的转化。

**2、多元培育社区兴趣组织和义工团队。**积极激励一批“夕阳红”义工（老党员、老干部、老教师）成立了不同的兴趣组织和义工团队，发挥正能量、营造氛围，正面影响居民尤其青少年健康生活、健康成长。目前，东区全民公益园大力与东区居家养老服务中心合作，已建立发展了桥岗社区服务队、满天心妈妈服务队、广场大妈志愿队、长者乐团等10个爱心奉献、友善互助的义工团体，弘扬社区的文明风尚。