

从“有意义”到“更专业”

四川成都郫都区探索“专业社会工作+志愿服务”融合之路

院内整洁利落,破损的楼道窗、垃圾桶、井盖全部更换,拆除私装地锁后统一划设的停车位井然有序……走进四川省成都市郫都区团结街道学府社区府河阳光小区,目之所及让人眼前一亮:这个建于2010年、基础设施薄弱的老旧小区,通过成立“阳光关爱志愿服务队”,让小区居住环境有了质的飞跃。

从水电费缴纳到下水道堵塞,从钥匙丢失开门到邻里纠纷化解,“有事就找阳光关爱志愿服务队”,如今已成为府河阳光小区居民的习惯。“志愿服务队的队员们用心为我们服务,有他们在,我们很放心。”府河阳光小区3栋居民汪椿禹说。

这一幕,也是郫都区深入贯彻“更好发挥志愿服务在社会治理中的积极作用”重要指示精神,坚持共建共治共享,积极探索专业社会工作和志愿服务融合发展路径,助力提升城市现代化治理水平的缩影。

坚持党建引领,构建融合发展体系——组建志愿服务队伍 459 支、培育志愿者 17.3 万余名

一大早,家住郫筒街道奎星楼社区的龙会全和郭俊华就结伴来到社区困难群众李大爷的家中,他们不仅上门提供义诊,还顺便给对方带来当季的水果,“我平时都是一个人生活,他们上门义诊,不仅守护我身体的健康,也让我心里暖暖的。”李大爷说。

事实上,龙会全和郭俊华都是“银龄先锋老党员工作室”的老党员志愿者。据介绍,工作室成立以来,坚持“群众需要什么,我们就服务什么”,在提供义诊的同时,也在社区开展党课教育、扶弱帮困、噪音扰民劝导、社情民意收集等工作。

关心老年人的同时,奎星楼社区同样关心辖区的儿童。据介绍,聚焦儿童身心健康,社区专门引入专业社会组织协同实施“益路童行”困境儿童关爱项目,通过专业社工牵引培育专业志愿服务组织,大力开展关爱困境儿童志愿服务活动。项目实施以来,已开展各类关爱困境儿童志愿服务活动 32 场次,间接受益人员达 2300 人次。

在郫都,类似这样的志愿服务层出不穷。近年来,郫都坚持党建引领,构建融合发展体系,按照“顺体系、建机制”的思路,突出抓好组织发动、协同融合,形成共同推进志愿服务的整体合力。

健全组织体系。建立郫都区党建引领基层治理协调机制,区委专题研究志愿服务组织体系建设,推动形成行业部门党委、行业(综合)党委、专业志愿服务队伍党支部的三级党组织体系,确保全区志愿服务工作一盘棋谋划、一体化推进。

健全动员体系。坚持把志愿服务工作纳入党的社会工作体系,建立区志愿服务工作协调小组,确定 30 家区级部门为成员单位,发动机关党员干部、“两企三新”领域群体、社区居民参与和支持志愿服务,组建志愿服务队伍 459 支、培育志愿者 17.3 万余名,构建起区委统一领导、社会工作部牵头、行业部门和镇街联动、行业协会商会支撑的工

作格局。

健全协同体系。坚持专业人干专业事,整合民政、卫健、妇联等部门资源,分领域试点“1 个行业领域+1 个专业社工机构+1 支志愿服务组织+N 名志愿者”模式,组建应急救援、巾帼维权等专业服务团队 66 支,引导专业社工协同参与基层治理、社会救助等服务,郫都区探索“123N”小区治理模式获评全国社会治理创新案例。

坚持同向同行,激发共建共享活力——培育“社区合伙人”共同打造社区美好家园

夜幕降临,位于郫都区德源街道红旗社区的“菁蓉夜市”便热闹起来,市民行走在林立的商铺间,品尝小龙虾、烧烤、钵钵鸡等美食,一派烟火气象,而第二天一早来到同一区域,则发现这里已恢复成居民的通勤道路,路面干净而整洁,完全看不出昨夜的热闹。

从繁华的夜市到干净的马路,能如此兼顾夜间消费和市民通勤的需要,由红旗社区居委会 100% 控股的社区社会企业——成都市业业兴商业运营管理有限公司发挥了重要作用。

据悉,该公司成立后,在管理夜市的同时,鼓励商家参与社区治理,共同负责夜市的运营和维护。值得一提的是,公司成立后,在满足夜市正常运转和管理要求外,将年净利润的 10% 注入社区基金池,投入社区小区院落打造、硬件改善、垃圾分类实施、新场景打造等方面,在壮大社区经济的同时,也为社区治理发展起到了推动作用。

成都市业业兴商业运营管理有限公司的成功,是郫都坚持同向同行,激发共建共享活力的生动写照。

工作中,郫都按照“政府引导、社会参与”的原则,分领域分行业加强志愿服务队伍建设,依托“微网实格”陪伴成长工作机制,推动 4046 名机关党员干部进园区、进社区、进校园,实施“专业社会工作+志愿服务”项目 1200 余个,动员群众就近就便开展各类志愿服务活动 1 万余场次。

同时,郫都依托“鹃城爱才、育才、引才、用才”行动,挖掘“两企三新”、行业协会商会领域专业人才、技术骨干 3100 余名,培育持证社工 2021 人,面向行业志愿者、专业社工分层分类开展专题培训、拓展实践等 300 余场,引导行业诚信自律、抱团发展,促进企业规范运营、转型升级。

把志愿服务作为“环高校经济圈”建设重要内容,郫都则协同西南交大、西华大学等 10 余所高校组建志愿服务联盟,依托“豆瓣青春”线上平台,开展心理健康、应急处置等志愿服务活动 1.9 万余场,累计时长超 62 万小时。

在创新“社区合伙人”社会参与志愿服务机制方面,郫都特别引育“社区合伙人”、社区社会企业 3000 余个,围绕家门口小修小补、邻里互助领域做优“十八匠”等便民品牌,金仪社区“仪家人物业管理公司”作为社区社会企业兜底安置小区物业服务,凝聚多方志愿力量共同助力城市治理。

坚持服务大局,提升发展治理质效——组建协会商会专业志愿服务队 助力园区产业高质量发展

在郫都区农业发展的浪潮中,郫都区妮妮和南南家庭农场作为新生力量,承载着一位“80 后”新农人的创业梦想。然而,创业伊始,种苗选择、种植管理以及销售渠道拓展等难题接踵而至。

困难时刻,成都市郫都区农产品供应链协会专业志愿者服务队伸出援手——

在种苗技术帮扶上,专家深入农场勘察土壤、气候条件,凭借专业知识为农场精选适配种苗,并多次开展培训,手把手指导播种要点;种植过程中,技术骨干一对一结对对新农人,依据作物生长周期,精准传授施肥、灌溉与病虫害防治窍门,让田间管理不再盲目;在销售环节,专业志愿者服务团队还积极为农场对接商超资源,并精心策划参与展销活动,以“以展代销”形式提升产品知名度,打开销路。

经过数月悉心指导与多次

一对一帮扶,郫都区妮妮和南南家庭农场如今已基本步入正轨,产量与销量稳步提升,成为郫都通过志愿者团队助力企业发展,推动乡村振兴的又一成功案例。

坚持服务大局,提升发展治理质效。聚焦大局所需、群众所盼,创新服务实践方式,推动志愿服务常态化、便利化、精准化。

协力同行助发展。围绕“立园满园”“进解优促”、乡村振兴等中心工作,推动影视制片、郫县豆瓣、农产品供应链等协会商会组建专业志愿服务队,开展资源链接、市场拓展等志愿服务 300 余次,助力园区产业高质量发展,2024 年川菜规上工业产值增长 8.4%、成都影视城企业总营收增长 19.4%;选聘 31 名返乡人才担任“产业村长”志愿者,联合村社发展富民产业、共促乡村治理,助推东林等村集体经济经营性收入达千万元,广福村获评“全国乡村治理示范村”。

专业支撑守底线。聚焦新兴领域热点关切,引导专业社工及律师等志愿服务力量参与新就业群体关爱服务,解决工作环境改善、权益保障等问题 293 个,服务新就业群体 2 万余人次;依托社会治安综合治理中心,试点推行信访社工,发挥心理疏导、个案服务等实务优势,协助调解群体性纠纷 10312 件,群众满意率达 99.8%。

融合联动保民生。郫都区将“益邻·心声”人民建议征集工作贯穿志愿服务全过程,通过入户走访、线上平台等渠道常态化收集群众急难愁盼,聚焦“一老一小”,推行“医务社工+志愿者”“学校社工+志愿者”模式,建立青少年心理健康服务中心和安心养老服务平台,组建 15 支精神卫生家庭医生团队,精准供给互助养老、社会融入、危机干预等服务,累计开展老年群体关怀、困境儿童抗逆力提升 1840 余次,覆盖 19.4 万余人次。

从老旧小区焕新到社区治理创新,从夜市经济规范到乡村振兴实践,郫都区以志愿服务为纽带,探索出一条党建引领、多元协同、全民参与的基层治理新路径。通过构建三级组织体系、创新“专业社工+志愿服务”模式、培育社区经济内生动力,不仅让居民在家门口感受到“小确幸”,更激活了城市现代化治理的“大动能”。

如今,17 万志愿者已成为郫都街头巷尾最温暖的风景线,他们在矛盾调解中架起连心桥,在民生服务中织就幸福网,在产业振兴中注入新活力,生动诠释着共建共治共享的时代内涵。这份以志愿精神浇灌的治理答卷,正为成都践行新发展理念的公园城市示范区建设提供着鲜活样本,也让“人人参与、人人尽责、人人享有”的美好愿景照进现实。



成都市郫都区委社会工作部组织召开社区保障资金推动“专业社工+志愿服务”融合发展培训会 (图片来源:成都市郫都区人民政府官网)

(据《成都日报》)