

# 社工服务,温暖基层治理“最后一公里”

社会工作不仅是实现有效社会治理的重要力量,也在推进社会建设、促进社会和谐方面发挥着重要的作用。如今,社工已广泛分布在社会福利、社会救助、公益慈善、人民调解、人口计生、信访调处、青少年服务、婚姻家庭服务等多个工作领域,并以专业、精准的服务,让人们的生活变得更美好,也让城市变得更加有温度。

提起“社会工作”,有人觉得是业余社会活动,也有人认为是志愿服务。近年来,随着社会的发展,越来越多人开始了解“社会工作”,熟悉活跃在身边的“社会工作者”。

## 社工服务,为基层社会治理打通关键点

吃上一顿丰盛的团圆饭,说上一句吉祥的祝福语,开展简单有趣的小游戏……春节前夕,江苏省太仓市浏河镇老年人日间照料服务中心里,几十位老人在社工的带领下庆祝新春佳节。在距离浏河镇不远的沙溪镇塘桥村岳西礼堂老年人日间照料中心,“龙年挂饰手工制作活动”也正在热闹展开。老人们跟着社工一起动手,制作出一个个栩栩如生的龙年装饰,幸福的笑容洋溢在每个人脸上。

为空巢、独居老年人提供养老服务以及情绪疏导,是社会工作服务的重要内容之一。但说起社工服务的范围,其实远远不止养老服务。在基层治理的方方面面,社工们以独特的服务理念和专业价值,让特殊群体感受温情、感知幸福。

同样是在太仓,患有智力障碍的勤女士离婚后独自带两个孩子生活。不久前,父亲的突然去世让勤女士的生活陷入困境。当社工接触到勤女士时,她情绪低落,对未来没有信心,无法正常生活。于是,社工入户帮助勤女士清洁居家环境,同时还协助她进行职业规划,链接福利企业开展职业体验,并帮助她就业。社工还在勤女士的儿子出现行为偏差时,协助他树立正确认知。在社工的引导和鼓励下,勤女士渐渐适应了现在的生活,能够独立处理日常事务。她还为儿子办理了意外保险的报销手续,并向社区联系咨询低保家庭就业一些注意事项。

像勤女士这样陷入困境后及时发现、得到帮助,正是得益于社会工作体系的建立。以太仓市为例,近年来,当地建立起县域社区和社会组织服务中心、(街镇)社会组织服务中心、社区社工室的组织架构,形成“县—街镇—社区”三级社会工作服务体系。针对救助、养老和治理等领域特殊困难群众的生活保障、社区融入和社会参与等问题,从梳理“识别发现—组织实施—评估跟进”流程,整体设计社会工作三级组织架构和功能定位。截至目前,太仓全市已实现(街镇)社工站(室)全覆盖。

和太仓市一样,在辽宁大连,分布于全市城乡的百余个社工站,有如“八仙过海、各显神通”,基层治理效能逐渐释放。

解决困难有“站”可依、整合资源有“点”可聚、基层服务有“地”可循……自2021年起,大连市先后建立149个社会工作



2月9日,安徽省滁州市来安县新安镇社工组织空巢老人一起吃爱心年夜饭(新华社 吕华/摄)

综合服务站,覆盖率达到100%,构建起“市级社工站指导中心—(区、市)县级社工总站—乡镇(街道)社工站—村(社区)社会工作室”四级社会工作服务体系。

作为大连首批建成社工站的街道,高新区七贤岭、龙王塘、凌水街道相继启动“幸福家园”慈善工程,链接社会慈善资源与社工站融合发展,积极开展助老、助残、助医、助学、助困、赈灾等救助活动,形成“以社区为平台、以社会组织为载体、以社会工作者为支撑、以社区志愿者为辅助、以社会慈善资源为助力”的基层社会治理新机制。

普兰店区太平街道社工站则立足辖区实际,联合区中心医院等医疗机构,组织开展预防高血压、防治糖尿病、中医养生健康等主题讲座,帮助老年人掌握更多健康知识。同时,围绕“养老服务、儿童福利、社会救助、社会事务、社区治理”等,做实“一老一小两社会,社区治理稳推进”相关工作。

## 人才队伍培养和政策扶持成社工发展关键

近年来,随着社会服务工作的不断发展,如何让其在保障和改善民生、加强和创新基层社会治理中更好地发挥专业作用,成为不少政协委员和民主党派关注的重点。

社会工作人才是社会发展和基层治理中不可或缺的重要力量。在不久前召开的江苏省“两会”上,江苏省政协委员、苏州市太仓市德颐善社会工作发展中心主任孙陈最关心的,就

是社工队伍的培养问题。

“我想代表社工同仁们建议推进社会工作师的职称认定。”孙陈介绍,目前,社工根据专业能力、实操经验也已形成了助理社工师、中级社工师、高级社工师等三级职业技能认证,但是缺少相应的职称认定。“现在我们有高级农艺师、高级营销师等认定,但找不到高级社工师。”

在孙陈看来,社工是党在民生服务、基层治理的重要基层力量,具有扎根基层、联系群众的天然优势,2023年党中央机构改革,中央社会工作部成立,对社会工作参与民生保障和基层治理也提出了新的要求。她希望全社会能够多关注、多关心社会工作的发展,给予一线社工更多的信心和力量坚守基层,从而夯实基本民生保障和社会治理体系,贡献更多基层实践力量。

民盟江苏省委会也提到,当前江苏社会工作人才发展存在着若干突出的困境和问题,严重制约了社会工作专业人才持续发展和作用发挥,主要体现在社会工作法制政策缺乏顶层设计,未形成一以贯之的有效指导体系;社会工作人才管理服务和培养工作滞后,缺乏督导类高层次高水平人才;社会工作职业化发展程度缓慢,行业组织没有履行行业建设自律职能;社会工作职业建设工作有待加强、职业发展空间受限、职业认同感低。

对于目前已经在各地建成的社工站,民建大连市委指出了其中存在的不少共性问题:一是多元主体之间缺少畅通有效的联动机制。比如,民政部门作为社工站建设的主管单位,部分

负责人对社工站“是什么、能干什么、谁干什么和应该干什么”等实质性问题尚未厘清,致使社工站日常运行呈现行政化态势。

二是大部分社工站属于“外包式”,即由民政部门以购买服务的方式委托第三方机构运营,民政部门的购买服务资金成为社工站建设运行的主要经费来源。然而,由于各区(县)的财政状况不同,社工站建设资金的额度及落实情况也参差不齐,甚至部分社工站的建设资金仍未落实。除民政部门外,其他企事业单位对社工站的扶持力度也较低,未能提供多元化的支持。

三是目前社工站中仅少部分承接机构负责人在社会工作方面有丰富的实务经验或理论基础。一线社工主要通过社会招聘雇佣而来,能够保障在岗数量,但无法确保专业水平,工作中往往倾向于从事日常民政相关的工作,降低了社工站服务的专业化和精准度。

## 多措并举,推动社会工作更好发展

社会工作不仅是实现有效社会治理的重要力量,也在推进社会建设、促进社会和谐方面发挥着重要的作用。继续大力推进我国社会工作的发展,需从职业体系建设、乡镇社会工作服务站建设、部门统筹和社会宣传等多方面着手。

在职业体系建设方面,民盟江苏省委会建议,参照律师等职业建立社会工作者从业注册制度,提升专业化水平;将社会工作者纳入专技职称管理,职称评

聘制度与社会组织评估等级、薪酬体系挂钩,鼓励中高级职称的社会工作者进入学历教育和继续教育师资队伍,将取得职称的社会工作人才纳入地方人才发展规划,享受相应的人才待遇。

同时,以社会工作者为对象,出台权威、普惠的人才保障制度和薪酬指导意见,作为社会工作服务购买方、社会工作服务机构制定薪酬制度的指导性文件,明确薪酬标准不得低于上年度当地全社会单位就业人员年平均工资。提升社会工作高层次人才的社会地位,各级党委、政府应以“社会工作者”为职业主体在各项嘉奖中设立奖项。

针对加速培养社会工作专业人才的问题,民建大连市委提出,支持和鼓励高职院校增设与社会工作、老年管理、家庭教育等相关专业,扩大招生规模,加强师资力量配备,培养更多未来有可能流入实务界的学生。依托高校和社会工作机构,对一线社工人员进行更专业、更系统的知识和技能培训,鼓励各区域社工站组队形成“点对点”小组,进行深入学习和交流。加快建设专业督导团队,指导一线社工掌握专业理论知识和服务技巧,解答一线社工在工作中面临的各种问题。通过开展优秀人才培养活动、出台政策提高福利待遇等举措,培养人才、吸引人才、留住人才,加快新时代社会工作专业人才培养队伍。

在乡镇社会工作服务站建设方面,民建大连市委认为,社工站高质量发展,有赖于多元主体之间的通力合作。建议围绕提升主体认知,加快构建联动机制,进一步加大宣传力度,定期向社区居民介绍社工理念、价值和功能,提升群众对社会工作的认可度,增强“有问题找社工,有需求找社工”意识。做好政策解读工作,帮助乡镇、街道更好地理解社工站的实质内涵、工作运转模式、功能效用等。鼓励各站点组织一线社会工作者定期进行经验分享、案例互评等交流活动,提升机构内部一线社工的共同体意识。

另外,民建大连市委还提出,对于目前存在的购买服务资金来源问题,可采取多部门联动方式。这样不仅可以有效缓解单一购买主体的资金压力,也可以充实社工站的服务内容,进而形成系列化、连续性和品牌化的服务项目。社工站的主要优势是链接资源的能力,应进一步发挥这一功效,积极链接企业、志愿者、社区骨干等,加强社会支持力量,形成多方联动。

(据《人民政协报》)