



一窗办理解民忧 基层治理提质效

——看马鞍山“全科社工”服务模式的“年度答卷”

以前,群众来社区办事,但社区相关工作人员下沉到网格中去了,只好下次再来;现在,只要群众来社区办事,无论是谁在,都可以实现“只进一扇门、只找一个人、能办所有事”。变化,已经在马鞍山各社区发生。

这变化,得益于“全科社工”服务模式的推行。作为城市治理和社会服务的“最后一公里”,社区是社会治理体系中最基础、最贴近群众的基本单元。社区工作者更是社区治理的“基石力量”和“一线实践者”。加强社区工作者队伍建设,对于加强基层治理体系和治理能力现代化建设具有重要意义。

聚焦“社区工作者”这个关键要素,2024年8月,马鞍山组织开展了“全科社工”服务模式试点工作,着力打造“一专多能”的社区工作者队伍。全市20个社区纳入首批“全科社工”试点社区。截至目前,已在全市114个城市社区全部推开。

从“网格员”到“全科社工”,不仅仅是名称的转变,更是基层治理从“粗放管理”向“精细服务”的理念革新,为基层治理注入了新鲜血液、带来了新的活力。

社区人员“沉下去” 与民共情解难题

2名全科社工在社区服务窗口全权办理各项公共服务事项,其余全科社工全部“下沉”到社区网格中开展实地走访,了解群众诉求。这种“前台办理+网格巡查”的全科社工服务模式打破了过去“一人一岗、专人专职”的限制,主动靠前服务群众,真正实现了“下得去、看得到、处得了、不上交”,给社区治理带来了可感可及的变化。

这变化,体现在深入了解群众,对群众无微不至的关心关爱中:

花山区中岗社区全科社工朱学莲在走访中得知,辖区内牛会云老人因突发脑梗,加之高龄导致半身不遂,根本无法出门办理残疾证。这一难题让老人和家属愁眉不展。朱学莲主动上门取材料、拍照取证,并及时上交街道。这一系列贴心的上门帮办服务,让老人无需为办证奔波,切实解决了他们的实际困难。牛老的儿子李寿祥连连称赞:“真的太谢谢你们了,幸好有你们关心帮助,解了我们全家的燃眉之急!”

这变化,体现在提高社区治理质效,对群众心声有呼必应的热情中:

雨山区半山花园社区居民占道霞所在的小区健身小广场路面和设施破旧,存在安全隐患,她通过“家在半山花园”小程序反映后,全科社工李厚敏及时和她对接,仅仅用了半个多月的时间,小广场被修葺一新。占道霞又能和“老伙计”们在健身小广场锻炼、聊家常,甯提有多开心了!

这变化,还体现在破解矛盾纠纷,对促进和谐社区建设的决心中:

花山区西湖花园社区全科社工朱懿瑶接到某栋203住户的求助电话,称自己家的墙壁渗水,在查看303住户遇阻未果后,小朱没有灰心,而是继续通过排查403、503住户,并在住户身在外地长期不在家的情况下,通过联系物业、房屋中介,并一次次与各业主主动之以情、晓之以理,最终找到漏水源头所在,仅用十天时间就圆满解决了问题,矛盾最终得到了化解。

全科社工的核心价值,不仅在于“一专多能”的业务能力,更在于“与民共情”的服务初心。自从推行“全科社工”模式以来,社区工作理念明显从“事务性”转向了“服务性”,真正回归了民生本位,做到群众心坎上的服务,让基层治理既有“效率”,又有“温度”。



雨山区“骑心共治”志愿服务队参与基层治理



和县禹锡社区志愿者开展志愿服务



花山区中岗社区“全科社工”综合服务窗口

党建引领“把方向” 体系筑基强引擎

社区是基层治理的“最后一公里”。全科社工改革则是打通这一关键环节的制度创新。马鞍山市委高度重视全科社工服务模式改革工作,在市委的坚强领导下,我市以党建为总牵引,将党的政治优势、组织优势转化为全科社工服务模式改革的强大动能。

三方联动,形成改革合力。严格对标中办、国办《关于进一步加强社区工作者队伍建设的意见》要求,将坚持和加强党的全面领导作为全科社工服务模式改革的首要原则,市委组织部、市委社会工作部、市委政法委携手,构建起了“组织牵头、政法保障、社工主责”的协同推进机制,确保全科社工服务模式改革有序推进。

体系构建,建强基层堡垒。依托社

区党组织,我市建立起“社区党委—网格党支部—楼栋党小组”三级组织体系,推行“党建+网格”治理模式,按照“一格一员”标准,城市社区网格员配备增至1675名,实现网格服务全覆盖。以网格党小组为单位,推进“警网融合”并吸纳党员、志愿者等力量下沉网格。

清单管理,明晰职责边界。聚焦社区工作者从事党建、治理、服务三大主责,在明确61项履职事项清单基础上,梳理制定57项服务事项清单和30项网格走访清单,做到“清单之外无事项”。针对57项公共服务事项,11个部门逐项制定标准化操作规程,并通过首问负责、一次性告知、限时办结等10项制度保障落实。

优化流程,统一服务规范。聚焦社

保、低保、工伤、计生、困难家庭护理以及残疾人补助补贴等20个高频事项,推动人社、卫健、残联等部门优化业务事项办理流程,实现申报材料平均精简60%、办理时限平均压缩40%。推行“三必访、四必帮、五必到”服务模式,精准帮扶困难群体,让服务温暖落到实处。

在市委的统一领导和三方部门的协同推动下,一年来,我市全科社工服务模式改革取得了显著成效,并呈现出“两提升一下降”的积极转变:群众即办事项当场办结率提升至95%,群众满意率提升至98%,办事跑腿次数降至最多跑一次,甚至一次不用跑,基层治理资源更加集中、服务更加精准、群众更加满意。

专业能力“提上来” 温情守护更贴心

奔走在基层治理的前沿阵地,肩负着服务群众、凝聚人心的重要使命。为他们赋能,不仅是提升基层治理效能的必然选择,更是推动社会治理现代化的内在要求。

聚焦“想干事、能干事、干成事”的成长需求,我市从政策保障、能力提升、激励关怀、减负增效等维度,为全科社工们构建系统化的赋能体系,助力他们在基层治理的舞台上绽放光彩。

不断扩充人员队伍。按照“转化一批、挂职一批、招聘一批”的原则,通过内部转化、干部挂职与社会招聘相结合的方式,累计新增社区工作力量336人,为基层治理与服务注入了新活力。

健全完善职业保障。我市建立了全科社工“三岗十八级”职业发展体系,将绩效考核与职级晋升、薪酬待遇紧密挂钩。畅通社区工作者进入行政事业编制

发展通道。2024年以来,共有9名社区“两委”干部通过“乡编村用”招录为事业编制,其中社区党组织书记5人。

着力提升专业能力。我市积极构建四级培训体系,举办社区工作者培训班和职业技能大赛,培训2400余人次,参赛人员300余人次。创新开展“巷为心声”书记交流分享会4期,共推广优秀实践案例30余项,书记做给大家看、书记领着社工干。实施“薪火筑梦”导师帮带制,精选曾当选过全国优秀社区党组织书记、优秀共产党员、人大代表的一批社区书记与新人结对,跟岗学习提能力。花山区花山社区党委书记孙亚楠坦言,几个月的学习实践,自己实现了从“新手”到“骨干”的跨越式成长。

持续强化激励引导。我市建立了以群众满意度为核心的评价体系,通过窗口“好评评”检验工作成效。选树雨山区

贵都社区“米小朵”(许兴利)等优秀社工典型并推荐参评省基层治理先进个人。推荐花山区中岗社区办理残疾证等典型案例被省市级媒体宣传报道,营造在岗爱岗、崇尚实干、勇于担当的良好氛围。

减负赋能优化流程。为全科社工们赋能,除了做“加法”,也要做“减法”,切切实实为基层减负。为此,我市通过“减并调”方式使社区工作者行政事务负担下降60%,从而释放出更多精力下沉网格。同步开展“三减三提”专项行动,牌子减少61%、台账减少46%、证明减少35%,有力推动了全科社工从“事务”走向“服务”。

携手绘就“同心圆” 共治共享好家园

前不久,2025年全国社会工作者职业资格考试成绩揭晓,我市报考人数2262人,通过人数602人,通过率较去年增长7.78%,通过率超出全省平均水平2.6个百分点。这背后,有全科社工们自身的辛苦付出,也少不了我市社会工作部与社区部门积极引导、强化队伍建设的功劳。

同样的,在花山区珍珠园社区,“院美红色物业服务窗口”以“建、联、解”三字诀为抓手,着力破解物业治理难点、痛点和堵点,将暖心服务稳稳送到居民家门口。这离不开全科社工们的努力,也离不开住建部门积极推进红色物业建设,将物业管理服务融入社会基层治理的有力举措。

全科社工服务模式的深度推行,绝非单一部门的“单打独斗”,而是全市多

个部门的“协同作战”。我市始终坚持系统思维,打破部门壁垒,以市委社会工作部为牵头单位,联动人社、住建、民政、卫健、城管、公安等部门,通过职责共担、资源共享、难题共解,让全科社工从“单兵作战”变为“集团攻坚”,共同绘就基层治理的“同心圆”。

对“社工办不了、社区推不动”的事项,我市建立了“社区吹哨、部门报到”机制。通过将“全科社工”打造为社区的“综合枢纽”,为各部门提供精准、高效的承接和反馈渠道。依托“社工吹哨、部门报到”机制,实现跨层级、跨部门高效协同。针对飞线充电、电梯安全、停车难等物业管理中的突出问题,住建部门牵头开展全市住宅小区物业管理“4+8+N”集中整治;针对小区环境脏乱差等小区治理问题,城管部门牵头开展联合执

法进小区;针对不文明养犬行为,公安部门牵头开展犬只管理整治“夏季行动”,构建起“上下联动、左右协同”的工作格局。

此外,我市还注重引导社会力量参与基层治理。推广“人人全科”服务理念,探索“服务换积分、积分兑服务”模式,引导社会组织、志愿者、新就业群体等社会力量参与社区服务,累计发展社区志愿者5300余名、合作社会组织51家,聘请500余名骑手为“微网格员”,参与小区治理、关爱帮助、应急管理等活动2300次。



“全科社工”开展政策宣传活动



当涂县凌云社区通过“吹哨报到”机制研究居民反映事项



含山县鼓楼社区板桥花园小区居民在“连心议事亭”开展居民议事



雨山区开展社区工作者业务培训



“巷为心声”第三期书记交流分享会

用脚步丈量民情,用行动温暖民心。一年来,“全科社工”服务模式的推广,精准聚焦了长期困扰基层的四大难题,初步构建起“党建引领有力、职责清晰明确、流程高效便捷、队伍焕发活力、多元协同共治”的基层治理新格局,有效回应了群众“办事难”诉求,破解“找不到”的痛点;回应了政策“落地难”诉求,破解“办不了”的堵点;回应了基层“减负担”诉求,破解“下不去”的难点;也回应了问题“收集难”诉求,破解“上不来”的盲点。

下一步,我市将继续推动“全科社工”服务模式走深走实,让全科社工真正成为连接政府与群众的“桥梁”,让为民办实事的成效体现在每一个群众的笑容里。