

社区新“解法”

记者 王心怡

江北庄桥街道天合社区书记吴艇总是很忙。居民有什么事，都会来他的办公室。“有事您找我！”也是他说得最多的一句话。无论是拄着拐杖步履蹒跚的老人，还是风风火火健步如飞的年轻人，见到吴艇，都会亲切地道一声：小吴书记。

吴艇，80后。在全宁波的社区书记里，他算不上资历最深的，但从2007年初涉社区工作以来，倒也过了十几个年头了，江北庄桥街道“广字头”的广厦、广庭、广泰等社区，抑或是“天字头”的天水、天成、天沁、天合等社区，几乎都留下过他的身影。

解居民心上事

天合社区与以往吴艇待过的社区不太一样的一点是，因为学区房，住在这里的大多是一户三代人，父母忙于工作，孙子孙女便由爷爷奶奶、外公外婆这样的老一辈带在身边。

可不少来自外地的老一辈白天送完孙子孙女后，便紧紧关上自家的大门，各干各的，很少能见到一群老人们于亭台别院围炉烹茶的画面。

事实上，他们也想走出去，但碍于方言沟通不畅，相互之间缺乏交流沟通，十分寂寞。

细心的吴艇便想到是不是可以用音乐去打开老人之间的心门呢？他找上天合家园里擅长二胡的范阿姨，说服她在家门口的老年大学开设了二胡班，专门教老人拉二胡。但其实，对这些老人们来说，更重要的并不是学到了怎么去“咿咿呀呀”地弹奏一首曲子，而是他们能够在这方小天地里交朋友，找到晚年生活的归属感。

像二胡班这样的课程，在天合社区还有很多。周一上午声乐班，周二上午合唱班，周三上午二胡班，周四晚上健身舞班，周五上午书法班，周五晚上民族舞班，每天都有课程安排，吸引了近200名学员。

有时候，这些老年人还能“出其不意”地帮上吴艇的忙。比如前段时间，原本需要社工加班加点逐门逐户才能发放完毕的垃圾袋，60多名合唱队团员们在短短2天内就完成了任务。

吴艇“将计就计”把这群老人发展成了垃圾分类工作的后备军团。

他利用合唱队每次排练前的10分钟时间，请专业人士为他们讲解垃圾分类的知识，并小范围内地组织一些垃圾分类相关的小活动。吴艇深知，星星之火可以燎原，每一点可以发动起来的力量背后，都有足以感染到更多人的能量所在。

进而，社区成立蒲公英社会组织孵化中心，通过“社区党建牵头、专业团队管理、网格力量支持、社会组织受益”的模式培育社会组织发展，秉承“助力社会治理，营造熟人社区”的服务理念，立足社区服务居民。目前，天合社区共有社会组织15个，成员人数达168名，直接服务辖区居民3000余人次。

各式各样的社会组织给居民带来了全方位的服务，很多居民在享受服务的同时也积极参与服务，使小区成为了温馨和谐的大家庭。“只有居民之间和谐了，社区才会和谐。这是对我工作的最好回报。”社区里发生的一幕幕，生动地诠释着吴艇的工作理念。

培养“全能社工”

天合社区居委会大厅的墙壁上，张贴着一名名社工的信息，但他们都有一个共同的名字——“全能社工”，而培养一批“全能社工”也是吴艇最近在张罗的事儿。

下午两点，社区的居委会大厅显得有些冷清，明明是上班时间，却只有两名工作人员在电脑前忙碌，要知



吴艇（左）

道天合社区可有6000多位居民，让人不禁想问，两名工作人员，够用吗？

吴艇给出的答案是，不仅够用，还好用。

2016年，江北区政府提出探索“全能社工”社区服务新模式，在区内多个社区开展试点，天合社区就是其中一个。以前社工的主要精力是行政类工作——劳动保障员、计生服务员、帮扶救助员、流动人口管理员……市里多少条线，社区就要多少个相关专员。

原先，天合社区内共11名社工，他们往往身兼数职，却又各管各的。每天，一排工作人员干坐着，等待居民上门办事。有时候，一天下来遇不到一个办证的居民，但稍微离开一下，可能又会让居民白跑一趟。

但现在，社区针对居民办理事务需要，专门整理了相关须知的材料，只要居民过来，即便相关专员不在，当天在窗口值班的“全能社工”也会一一告知相关的政策和办理所需准备的材料等。如果碰上无法当场解决的问题，就会将居民的电话、地址等一一记录在案，等相关专员回来，看到居民要办理的业务，需要签字或审核审批，就可以主动打电话，根据对方方便与居民约好时间来办理。

原本11名社工干的活，一下子就被压缩到了2名，这中间，提升的不仅仅是工作效率，更是工作质量。

“一个居民找到当天的‘全能’社工，那么他的事情也就一办到底了，不会有什么‘磨洋工’‘踢皮球’，谁首次接待，便要承担相应责任，一定要给居民以最终满意答复。”吴艇告诉记者。

吴艇眼中的社会治理是一项“绣花针”功夫——社区是综合平台，社会组织是载体依托，社会工作专业人才是一支不可或缺的专业力量。“三社联动”不是三项业务的简单拼盘，而是三个主体有机融合、相互促进。把政府部门做不了、做不好、不便做的一些管理服务事务，交给社区组织、社会组织和专业社工来做，为“三社联动”让渡发展空间。