

我区社区工作者 用好社会工作方法 提升社区服务能力

社区是城市的基础,也是城市社会治理的基本单元。近年来我区社区专职工作者围绕社区居民的需求和社区治理创新的热点、重点、难点问题,运用社会工作专业理论和方法技巧开展社区实务工作,提升了社区服务管理能力。

□通讯员 沈桑桑

居敬社区： 运用危机介入模式 处理建筑垃圾堆放点扰民事件

2016年12月,居敬二小区的危房改造工程顺利按期完工并完成交房工作。由于二小区的危房改造工程按照原拆原建实施,并未设计固定的建筑垃圾堆放场地,为了解决居民的建筑垃圾堆放难题,锦屏街道办事处、相关建设单位、居委会及业委会协商定于长岭路40幢一单元南面花坛建造一处临时堆放点。

随着居民房屋装潢工程不断加快,且装潢时间并不统一,从2017年5月开始建筑垃圾堆放产生的灰尘给长岭路36、40幢和居敬路31、33幢的人住居民生活带来了不同程度的影响,特别是对长岭路40幢一单元的居民日常生活带来严重影响。受到影响的居民们前来社区强烈要求出台解决办法。

居敬社区的社区工作者及时接案,及时处理,整合社区内力量,借助外部力量——街道、物业及相关职能部门,与相关居民共同协商和处理面临的危机。

一是信息采集。采用社区接待、入户走访、居民代表会议等多种方法,收集居民意见、建议。搜集资料主要包括建筑垃圾堆放点灰尘对周围的影响、物业对堆放点的清理工作、采取何种方法减少灰尘影响等。

二是稳定情绪。走访倾听长岭路40幢一单元住户的想法,采用倾听、同理心、安慰、解释、帮助等方式,及时疏导居民的情绪。

三是意见征求。2017年5月,社区工作者通过走访以及座谈会等形式,开展意见征求工作,根据可行性的实施意见进行问题化解,如要求在建筑垃圾堆放点安装防尘布、每天定期洒水作业、分发建筑垃圾编织袋等。

四是应急处理。建筑垃圾堆放点是确保二小区环境整洁、装潢垃圾有序堆放的必要设施。但各居民住房装潢时间有先后,先装完的居民要求拆除堆放点,使得后装潢的居民无处堆放,造成环境污染、安全隐患等问题,从而产生居民之间或居民与物业之间的各种矛盾。社区工作者对此进行积极解释,认真对待,根据可行性的解决方案处理堆放点问题,防止居民情绪激化。

2017年6月,居敬二小区建筑垃圾堆放点灰尘扰民解决方案顺利实施,主要是通过堆放点安装防尘、每日按时洒水除尘,并在垃圾装运过程中再次洒水减少作业时的灰尘。同时,居敬社区居委会购买了2000只编织袋,通过短信、通知等形式告知居民免费领取编织袋,并告诉居民文明装潢,垃圾合理堆放。多次联系物业及时了解居民的装潢情况。随后,居敬社区根据实际情况,再次联系物业与居民代表召开座谈会,定期适时拆除

堆放点,彻底解决垃圾堆放扰民问题。

东升社区： 运用认知行为理论 帮助拆迁户摆脱认知错误

方阿姨与老伴住在岳林街道一幢老式居民楼里,两位老人已是80岁高龄,方阿姨患有心脏病,他的老伴有严重的高血压,需要长期服药。2017年,他们所住的那幢楼被列入我区城中村改造一期房屋征收项目范围内。方阿姨便因此陷入了各种思想斗争中,一方面希望借由拆迁来改善生活,另一方面对政策一知半解,又爱听信各种传言,举棋不定,甚至对拆迁产生了抵触心理。

针对方阿姨这个情况,东升社区的社区工作者决定采用认知行为理论进行解决。

第一步,建立融洽关系。在上门走访和拆迁意愿的调查过程中,社区工作者与方阿姨接触、交流、沟通后发现,方阿姨在填写拆迁征求意见表时有些迟疑。在大部分人同意拆迁后,才在拆迁征求意见表上签字,并认为现在签的意愿是暂时的,到时候拆迁政策不好,自己还可以不同意。

第二步,理清思路想法。再次走访中,社区工作者协同专业人士携带相关政策,对于方阿姨的疑惑或不合理的错误观念进行反馈。社区工作者通过耐心的解释让方阿姨认识到现在政策都是公开、公平、公正的,每一个步骤都要公示过,如果方阿姨觉得存在不公平现象,可以提出来进行复议。对于购房问题,方阿姨可以通过房票去购买拆迁办承诺的至少每人一套的安置房,也可以用房票去购买区域投公司的其他房子,也可以直接领取现金。

第三步,改变原有认知。以房屋评估为契机,帮助方阿姨树立正确观念。社区工作者耐心地与方阿姨进行沟通,让她从这几个方面去考虑:一是她所住的地方比较老旧,楼上楼下漏水比较严重,通过拆迁换了新房子,可以改变居住环境;二是按照现在市场价,如果要想购买新房子居住,以她们家的经济能力是不可能的,现在正好趁着政府拆迁的好政策,旧房换新房,进一步减轻自己和子女的负担;三是政府花大力气进行城中村改造,目的是为了帮助老百姓改善居住环境,也是为了更好地规划城市发展,让更多的老百姓住上好房子,享受好环境。

第四步,帮助对象明确。房屋评估初次报告出来以后,社区工作者再次联系方阿姨时,她非常积极,主动到拆迁指挥部询问情况。社区工作者就鼓励方阿姨提早考虑,提早打算。

一段时间后,方阿姨告知社区工作者已经落实房源,房子各方面条件都不错,自己和家人都比较满意,心情也不错,感觉自己以前

太多虑,非常感谢政府和社区工作者。

庄山社区： 运用地区发展模式 解决社区停车难题

庄山社区是一个上世纪未建造的老旧社区,随着居民物质生活条件的逐步改善,停车难问题愈发突出。加之社区附近缺乏停车场和停车区域,部分私家车主无奈之下,只能将私家车开进绿化带。久而久之,不仅居民平时出行拥堵,连绿化带也遭到严重破坏,树木被撞、草坪被毁现象司空见惯。一到下雨天,植被破坏之下的泥土就会被雨水冲刷开来,使得整个社区环境看上去就是“脏、乱、差”。

面对停车难的问题,庄山社区的社区工作者运用地区发展模式的社会工作法,加强居民的参与、合作,利用相关社区资源来解决社区内停车难、绿植损毁严重的问题。

一是内部资源的动员、参与、行动。庄山社区损毁绿化带改造成停车位项目主要依靠社区内的资源用地,将完全损毁的部分绿化地开辟出来,浇灌水泥,划拉停车线,改造成停车位。立足社区基层群众的公共利益,通过沟通、对话和讨论促使成立居民小组,展开讨论交流。对于前期划分停车位的选取位置,划分多少车位,车位是横放划分还是竖放划分都进行沟通,积极听取社区居民的意见,讨论出大家都接受的方案。

二是外界的资源帮助、技术引进。借着创建文明城市之机,在各部门的大力支持和帮助下,庄山社区全体社区工作者开展社区环境整治活动,科学划分停车区域,修整绿化带。

三是广泛讨论、协商一致、团结合作。为避免冲突,化解矛盾。由社区以及居民讨论出来需要划分的停车位,加以书面记录。将与居民小组讨论的想法和施工队进行沟通;由施工队进行土地翻新、石子铺设、浇灌水泥、平整路面、划分出停车位;由保洁公司负责对保留的绿化带进行土壤翻新、杂草清除、铺设绿植工作。社区工作者与该公司负责人沟通,将可保留的树木悉数保留,确保绿化带的繁盛。安排一小队工作人员安装护栏,在绿化带铺设完整的区域周边均匀地安装护栏,确保车辆无法再冲上绿化带停车。安排另一划线小分队,对已经浇灌平整的地面按照规格画出停车线,保留位置安放垃圾桶。

开展工作前期,社区居民由于对该项目了解不深,产生逆反心理,比较冷漠,对社区有疏离感。庄山社区的社区工作者通过互助活动增强居民对该建设项目的认同感。同时,邀请各位居民志愿者张贴居民告知书,将该项目向全体小区居民传达,居民了解具体事情后能理解、配合乃至积极参与。如今,庄山社区停车位改造正在顺利进行中。

探索登记工作拓展性服务 促进婚姻家庭和谐稳定

区民政局就《婚姻登记工作规范》答记者问

□通讯员 李夏 记者 陈楠

自2003年9月24日《婚姻登记工作暂行规范》实施以来,我国婚姻登记当事人权益得到更好保护。随着经济社会的快速发展,《暂行规范》已不能满足当前婚姻登记工作的实际需要,2015年12月8日民政部作了修订,2016年2月1日起,新的《婚姻登记工作规范》正式实施。鉴于去年以来市民咨询问题较多,春节前夕,区民政局相关工作人员就《婚姻登记工作规范》接受了记者的采访。

一方未到法定婚龄不能登记结婚
问:有市民咨询,男的大约25岁,女的19岁,可以结婚吗,岁数可以借吗?

答:不可以。根据《婚姻登记工作规范》第二十八条受理结婚登记申请的条件,当事人男年满22周岁,女年满20周岁。

双方须同时年满法定婚龄才可以登记结婚。

户口本没有身份证号码不能办理
问:有结婚当事人咨询,其户口本只有一本,一直是拿这本在用的,办理登记结婚时为什么不能用了?

答:根据《婚姻登记工作规范》第二十九条规定,居民身份证与户口簿上的姓名、性别、出生日期、公民身份号码应当一致;不一致的,当事人应当先到有关部门更正。但如果当事人提交的户口簿上的公民身份号码为15位号码,可以采用,不需更正。如果户口簿上没有身份证号码的,需更正,不可用。另外,如果当事人无法提供户口簿或户籍证明,单是依据派出所出具的人口信息表,不能当户籍证明使用。

临时身份证可以办理登记
问:有结婚当事人咨询,他的身份证丢了,正在补办,单单凭户口本可以登记吗?

答:根据《婚姻登记工作规范》第二十九条规定,内地居民办理结婚登记应当提交本人有效的居民身份证和户口簿,因故不能提交身份证的可以出具有效的临时身份证。

当事人申请再婚应提供相关材料
问:有结婚当事人咨询,申请再婚为什么还要提供材料?

答:根据《婚姻登记工作规范》第二十九条规定,户口簿上的婚姻状况应当与当事人声明一致。不一致的,当事人应当向登记机关提供能够证明其声明真实性的法院生效司法文书、配偶居民死亡医学证明(推断)书等材料;不一致且无法提供相关材料的,当事人应当先到有关部门更正。

当事人单方面申请离婚登记的
问:有婚姻当事人咨询,其妻要办离婚,对方不同意怎么办?

答:根据《婚姻登记条例》第十条规定,内地居民自愿离婚的,男女双方应当共同到一方当事人常住户口所在地的婚姻登记机关办理离婚登记。如其中一方不同意或者其中一方不能到现场的,不能在婚姻登记机关办理离婚登记手续。

当事人应提供规格一致的照片
问:有结婚当事人咨询,他的照片是特地去照相馆拍的,办理登记结婚时为何不能用?

答:根据《婚姻登记条例》第二十八条第七款规定,当事人提交3张2寸双方近期半身免冠合影照片。

原《暂行规范》中规定的“大二寸”照片缺少统一标准,各地差距较大,为此《婚姻登记工作规范》规定,要求所有当事人提交的照片尺寸均为2寸(3.5cm*5.3cm),背景底色无要求。

当事人如何办理撤销结婚登记
问:有婚姻当事人咨询,双方合不来,要撤销现在这段婚姻,怎么撤销?

答:根据《婚姻登记条例》第四十六条规定,胁迫结婚的婚姻当事人,可以向原办理该结婚登记的机关请求撤销婚姻。第五十三条规定,除受胁迫结婚之外,以任何理由请求宣告婚姻无效或者撤销婚姻的,婚姻登记机关不予受理。

办理离婚登记要提供离婚协议书
问:有婚姻当事人反映,离婚协议他们自己会写的,这涉及到隐私,为什么要提供?

答:根据《婚姻登记条例》第五十五条受理离婚登记申请的条件第四款规定,当事人持有离婚协议书,协议书中载明双方自愿离婚的意思表示及对子女抚养、财产及债务处理等事项协商一致的意见。

结婚证遗失如何办理离婚登记
问:有婚姻当事人咨询,其结婚证丢了,可以办离婚吗?

答:根据《婚姻登记条例》第五十六条第二款规定,申请办理离婚登记的当事人有一本结婚证丢失的,当事人应当书面声明遗失,婚姻登记机关可以根据另一本结婚证办理离婚登记;申请办理离婚登记的当事人如两本结婚证都丢失的,当事人应当书面声明结婚证遗失并提供加查存档专用章的结婚证登记档案复印件,婚姻登记机关可根据当事人提供的上述材料办理离婚登记。

离婚登记完成后不能变更离婚协议书

问:有婚姻当事人咨询,他们已办理了离婚登记,要变一下孩子的抚养权,协议书能修改吗?

答:根据《婚姻登记条例》第五十六条第四款规定,离婚登记完成后,当事人要求变更离婚协议书或变更离婚协议内容的,婚姻登记机关不予受理。

户口变迁如何补领婚姻登记证

问:有婚姻当事人咨询,他们以前在别的地方登记结婚,现在户口已经迁到奉化了,但结婚证丢了,可以在这里补领结婚证吗?

答:根据《婚姻登记条例》第六十二条规定,当事人遗失、损毁婚姻登记证,可以向原办理该婚姻登记的机关或者一方常住户口所在地的婚姻登记机关申请补领。

当事人不能到场能否补领结婚证

问:有市民咨询,他家老人要补结婚证急用,但是生病住院了不能来,怎么办?

答:根据《婚姻登记条例》第六十四条第四款规定,当事人因故不能到婚姻登记处申请补领婚姻登记证的,有档案可查且档案信息与身份信息一致的,可以委托他人办理。委托办理应当提交当事人的户口簿、身份证和经公证机关公证的授权委托书。委托书应当写明当事人姓名、身份证件号码、办理婚姻登记的时间及承办机关、目前的婚姻状况、委托事由、受委托人的姓名和身份证件号码。受委托人应当同时提交本人的身份证件。

当事人结婚登记档案查找不到的,当事人应当提供充分证据证明婚姻关系,婚姻登记机关经过严格审查,确认当事人存在婚姻关系的,可以为其补领结婚证。

未达法定婚龄结婚的能否补证

问:有婚姻当事人咨询,其当时结婚的时候年纪没到,骗大了,现在结婚证要用了,年龄没对起来,怎么办?

答:根据《婚姻登记条例》第六十八条规定,当事人办理结婚登记时未达法定婚龄,通过非法手段骗取婚姻登记,其在申请补领时仍未达法定婚龄的,婚姻登记机关不得补发结婚证;其在申请补领时已达法定婚龄的,当事人应对结婚登记情况作出书面说明,婚姻登记机关补发的结婚证登记日期为当事人达到法定婚龄之日。

能否出具婚姻登记记录证明

问:有婚姻当事人咨询,其要去拉斯维加斯结婚登记,要打一张(无)婚姻登记记录证明,怎么打?

答:根据《民政部关于进一步规范(无)婚姻登记记录证明相关工作的通知》,自文件发布之日起,除对涉台和哈萨克斯坦、芬兰、奥地利、荷兰、德国、阿根廷、乌拉圭、墨西哥、波兰九个国家的公正事项仍可继续出具证明外,各地民政部门不再向任何部门和个人出具(无)婚姻登记记录证明。

区民政局积极倡导结婚登记颁证仪式



□通讯员 李夏

近年来,区民政局一直积极倡导结婚登记颁证仪式,把开展结婚登记颁证服务作为促进婚姻家庭幸福、推动移风易俗改革的重要举措。

区民政局相关负责人告诉记者,目前一些婚姻当事人没有意识到婚姻对于自己

和家庭所意味的责任,不愿承担相应的法律义务。通过举行结婚登记颁证仪式,让新人在庄严的国徽下宣誓婚姻家庭的责任与担当,能增强他们的责任意识 and 法律意识,给婚姻家庭生活加一份保险。

通过举行庄重节俭、内涵丰富的结婚登记颁证仪式,可以遏制婚礼奢侈浪费行为,向

结婚当事人及其亲朋好友宣传积极向上的正确婚姻观,引导全社会形成正确的婚姻价值取向和对高雅、健康、时尚婚礼的评价标准,引导新人更加笃信婚礼所蕴含的“执子之手、与子偕老”精神实质,增强婚姻家庭法律意识、责任意识。