

基层治理创新

“上周末合唱班原本招两个班,结果来了90多人,社区只好增开一个班。”“这里不仅可以学唱歌,学二胡,老年人还可以学瑜伽,年轻人可以带着孩子来学做手工,参加亲子游戏”……听说江北桥街道天合社区免费培训项目多,成了远近闻名的“明星社区”,笔者走进社区服务中心,听到了社区居民频频点赞。



图为全能社工“网格员”走访居民。(徐欣 张琛冠 摄)

# 江北天合社区6000居民有事不用愁——11名“全能社工”当好家

本报记者 徐欣  
江北记者站 张落雁  
通讯员 张琛冠

## 社工转变角色 点亮居民生活

社区服务中心内窗明几净,宽敞明亮。墙上张贴着11名社工的照片,看起来个个意气风发,充满青春活力,难以想像这就是过去居民口中的“居委会大妈”。明明是上班时间,可大厅却显得有些冷清,只有两名年轻社工在电脑前码字。天合社区可有6000多位居民,两名工作人员够用吗? “够了!这是我们打造‘智慧社区’其中的一项重要举措——‘全能社工’。”80后的社区党支部书记吴艇语气笃定地告诉记者,去年,江北区政府提出探索“全能社工”社区服务新模式,天合社区就是试点社区之一。如今,

在天合社区,由社区办理的各项证件证明,原本需要10名社工负责,现在仅需两名。

上面千条线,社区一根针。吴艇告诉记者,关键不能让线打结。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……市里有多少条线,社区就要多少个相关专员。社工往往身兼数职,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。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、地址等记录在案,等相关专员回来再主动联系受理居民。

11名社工轮班在窗口负责接待居民,涵盖了所有居委会的事务,个个成了“全能”社工。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。居民有需要,“首诊”社工必须负责到底,不能“磨洋工”或是“踢皮球”。

据了解,11名社工中有9人已经取得了社工职业资格证书。29岁的吴艇几年前就获得了助理社会工作师资格,她笑着告诉记者:“对相关政策虽不能说是了如指掌,但基本上清楚。即使不清楚,我们也有档案可查。居民来办理,只要归社区管,肯定不会把居民往外推。”

## 利用“红色智库” 提供专业服务

两名社工可以搞定社区内行政类工作,那么其他社工又在忙些什么呢?“他们可以将更多的时

间投入到各种活动、服务项目中去。”吴艇介绍,行政项目办事效率高不仅取决于“全能社工”的探索,更关键在于利用网络简化办证程序,如此一来,社工可以用更多精力做好社区服务工作。

在大厅的窗口台上,竖立一块二维码标识牌,这是天合社区的微信公众号。吴艇指着微信界面,向记者介绍,社区概况、办事指南、社区活动、便民贴士等社区相关事项,公众号上一目了然。想要开具个人婚育证明,只需点开“为您服务”,找到“生育服务”,就会弹出所需材料和办理流程,简洁明了。

“居民照着网上的要求准备好材料,到社区这边直接盖章就行了。”吴艇说,社区一窗口一次性全办,居民能节省不少时间。“平时,社工会组织老年人学习使用电脑、手机APP软件;请来专家协调居民的邻里关系;开展‘随手拍’活动,鼓励居民参与治理文明社区活动;与辖区商

圈商家接洽,为辖区内的孩子们提供真实的职业体验……”吴艇还打算,以后让社工实行错时上班制,这样,上班的居民下班后仍可以办事。

“利用更专业的技能,更创新的理念服务大家,就是为了让居民更方便。”吴艇对“全能社工”有深入的思考。过去,社区里的舞蹈爱好者想要找个老师指导,社区没有这方面的资源,只能求助于街道。为此,社区组建了“红色智库”,通过日常走访、个人自荐等方式挖掘有各种能力的志愿者,目前吸收了百余志愿者参与其中。社区以“天合七星”为主题,将这些志愿者以工作、特长进行分类,实现“社区有地纳人才,居民有处施才华”的目标。

刘利平老师有编舞的才能,社区请她来指导舞蹈爱好者;徐浩是宁波工程学院的体育老师,社工根据居民提出的需求,请徐老师教青少年跳健身操,深受居民欢迎。

## 街镇微发布

主持:王博

### 莼湖:渔民误捕两条虎鲸



日前,奉化莼湖镇栖凤双山码头有两条鲸鱼被误捕。这两条鲸鱼4米多长,除肚皮和尾鳍一面为白色外,其他部位漆黑。船主介绍,这两条鲸鱼是在东海深海域捕捞上来的,一捕上来就已死亡。通过上网查询,才知道这是虎鲸,是鲸鱼中极为聪明的一个品种,寿命可达100年。目前,这两条鲸鱼已被送往南京师大供研究之用。

(奉化莼湖镇)

### 小港:一危旧房启动征收

近日,北仑区小港街道悦来巷5弄1号楼危旧房棚改项目签约32户,签约率达80%。这意味着该项目征收决定正式生效。该项目涉及户数40户,建筑面积2400平方米,2月14日正式启动签约,截止日期是3月30日,提前39天通过了80%的签约要求。目前该幢房屋全部40户居民均已撤离,腾空撤离率达100%。

(北仑小港街道)

### 演武:企业帮残疾人就业

鄞州区百丈街道演武社区有残疾人78名,为给他们提供更多就业渠道,演武社区联盟爱心企业帮残疾人再就业。比如肢体残疾人赵瑞义创办了一家零件加工企业,因为自身原因,企业招聘的第一批员工就是渴望就业的残疾人,并给他们高于正常人的劳动报酬。

(鄞州区演武社区)

### 丹东:兰花展开展



2月25日至26日,第七届迎春兰花展在象山县老年公寓多功能大厅开展。30多位兰友提供的100多个品种300多盆兰花吐露芬芳。

(象山丹东街道)

### 三门:“小候鸟”体验现代农业



新学期伊始,十几位“小候鸟”在志愿者的带领下,来到位于余姚市三门镇的蔬菜农业合作社参观,了解第二故乡的现代化农业,感受田野气息。

(余姚三门镇)

## 基层治水

# 宁海:让每条河流可饮用

全县20个县控以上断面劣V类水虽只剩1个,但平原河水水质远未达到可游泳的标准;全县污水处理厂有7座,5座没有真正利用起来……在日前举行的奋斗300天、消灭V类水,提前建成污水零直排区誓师大会上,宁海县委主要领导自揭家丑,并提出打好截污纳管、河道清淤、源头治理、生态修复四大攻坚战,出好“拆治归”组合拳。

宁海记者站 陈云松 蒋攀  
本报记者 孙吉晶

## 建“病历卡” 开治水药方

宁海境内共有514条河道,为了实现这些河道在消灭V类水战役中的有效管理,该县创立了“一河一病历”制度。

长街镇共有河道150多条,总长度300多公里,占到全县河道的三分之一。受平原河道水体流动性差、水质不均衡、截污不彻底等因素影响,境内一些河道水质常年处于劣V类状况。

治水号角一吹响,该镇主要领导一条河一条河走访,制作河道“病历卡”。每条主要河道哪里有排污口、养殖场,哪里出现淤积现象,这些信息在“病历卡”上一目了然。

与长街镇一样,宁海对县域内、省、市、县控20个断面以及36条县级河道70个断面分别开出药方。如白溪水车断面,计划在五年内投入12.9亿元实施城镇污水处理设施、工业污染集中治理、城镇生活垃圾、农村环境整治、水生态修复、饮用水源保护等六个方面34个重点工程,保障水质断面稳定达到Ⅲ类以上;槐路河、力洋横河、浙江湖佛等断

面,积极采取引水、清淤、生态化治理等措施,提升河道水环境质量。

## 除病根 实现水岸同治

西店镇五市溪曾是当地一条出了名的“黑水河”,河岸两侧150米内的区域最多时分布有35家畜禽养殖场(户)。污水排泄导致河水发黑,臭气熏天,周边村民家连窗户都不敢开。

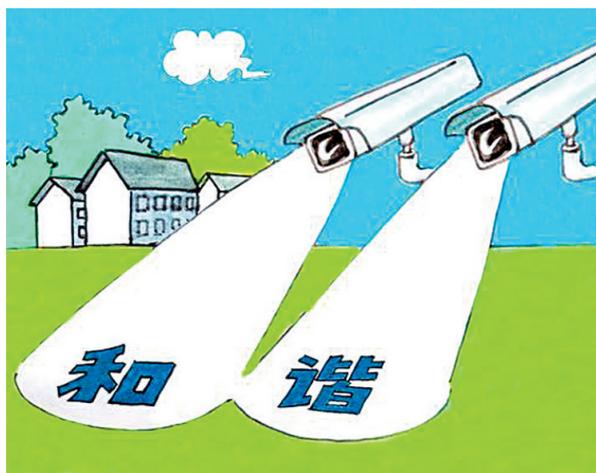
历经几年整治,昔日的“中国蛋鸭之乡”已关停356家畜禽养殖场,主动摘掉了牌子。在此基础上,西店22个建制村实现保洁服务外包,实施垃圾减量化处理。该镇还投资1.68亿元新建堤防、堰坝,在河道沿岸设计景观带。如今,黑水河重现生机。

为从源头上解决河道长效管护难题,到目前为止,宁海累计关停畜禽养殖场1409家,减少生猪存栏10.6万余头、家禽存栏92.2万羽,拆除栏舍62.78万平方米。同时狠抓截污纳管工程,打好河道清淤和生态修复攻坚战,力争实现明年城市中心区、经济开发区和所有乡镇街道完成“污水零直排区”建设,全县地表水环境功能区达标率100%。

## 拆治归 让产业“绿”起来

“去年一年就立案查处企业99家,关闭企业34家,行政拘留3人。”宁海县相关负责人介绍,要让水清起来,让城乡环境美起来,让产业绿起来,关键在于打好“拆治归”组合拳。

为此,宁海启动了新一轮电镀、酸洗磷化行业专项整治,进一步规范行业准入和整治验收管理标准,提升行业整体环境水平。同时联动推进“三改一拆”、“四边三化”、城中村改造、小城镇环境综合整治、治危拆违等重大行动,让其发挥出叠加效应、联动效应和综合效应,为彻底消灭劣V类、V类水奠定坚实基础。该县还积极引导企业瞄准产业链高端和行业前沿,大刀阔斧地破除低端制造、传统市场路径依赖,通过加大技术改造、研发投入和营销模式创新,加快实现从“宁海制造”向“宁海智造”、“宁海创造”转变。同时,实施工业企业“退城进园”。目前,全县已经建成了两大产业功能区、八大产业园,一大批企业已分别从城镇规划区、生态功能区中转移出来,进入了相应的产业园区。这样一来,污水排放被纳入了统一管网,环境污染现象大大减少。



丁安 绘

# “小探头”迎来“大和谐”

本报记者 王博  
通讯员 吴玲  
实习生 吴卓晔

“警察同志,我娃儿丢了!”近日,一对夫妇慌忙跑到鄞州区五乡镇派出所报案,“娃儿每天下午三点放学。可我们下班后没见到他,找遍了学校、同学和老行家,都说没见到。”

接到报案后,民警一边安慰夫妇俩,一边询问详情,调出孩子所读学校和出租房周边的监控系统,逐步锁定孩子活动范围。两小时后,在网吧附近找到了孩子。

说起五乡镇的视频监控系统,村民都赞不绝口。平日里,查看走失人群、协助交警处理交通事故、协助民警侦破案件,“小探头”发挥了大作用。

五乡镇派出所所长陈国民介绍,自2012年“天网行动”开展以来,五乡镇派出所以“警务实战”为出发点,大力推进村级视频监控建设。到目前,全镇范围内已有视频监控设备577个,其中社会路面监控200个,公安监控74个,村级监控303个,在全镇19个行政村覆盖率达74%。今年,将在全市率先实现建制村100%覆盖,实现无盲点、无死角的城乡视频一体化监测目标。

五乡镇地处鄞州区城乡接合部,全镇面积48平方公里,常住人口2.9万人,暂住流动人口5.6万余人,人员混杂一直是困扰当地治安管理的难题。加之近两

年来,轨道交通一号线开通、东部新城大发展促使城市中心区域扩大,当地外来人口呈井喷式增长,两年时间,流动人口就增加了2万余人。

为此,在日趋严峻的社会管理形式和复杂的治安局面下,五乡镇派出所提出用技术手段弥补人力管理缺陷的办法,因地制宜地推进村级视频监控建设,从而发现犯罪、预防犯罪、威慑犯罪,全面提升群众满意度、安全感和幸福感。三年运作下来,“小探头”在保护一方平安上发挥了巨大作用。五乡镇龙兴村流动人口超过1万人,是当地有名的治安“问题村”,安装视频监控后,村里的发案率减少了20%。整个五乡镇,去年110报案数量下降7%,总体发案率下降22.8%,刑事案件发案率下降55.6%。

陈国民说:“全方位视频监控系统不仅高效运作,大幅提高了案件侦破率,而且对提升群众安全感具有不可替代的作用。小探头不仅可以帮助警方办案提质增效,让纠纷处理有据可依,还能震慑犯罪发生。”

如今,这些“小探头”的功能还渗透到了社会综合治理的方方面面,在当地的环境卫生综合整治、“五水共治”等方面,发挥了显著作用。在五乡镇政府的统筹下,全镇公安、城管、环卫等部门多方联动,健全管理制度,哪里“脏乱差”,哪里有违章搭建,哪里有危害水源、破坏水环境的行为,坐在“中央厨房式”的监控室里都能一目了然,并安排人员第一时间清理整治。



治理后的中堡溪 (宁外宣)