

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。

# 社工服务,温暖基层治理“最后一公里”

吕东浩 本报记者 奚冬琪



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。新华社发

提起“社会工作”,有人认为是业余社会活动,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知识,让特殊群体感受温情、感知幸福。

同样是在太仓,患有智力障碍的张女士离婚后独自带着两个孩子生活。不久前,父亲的突然去世,让张女士的生活陷入困境。当社工接触到张女士时,她情绪低落,对未来没有信心,无法正常生活。于是,社工入户帮助张女士清洁居家环境,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。社工还在张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,张女士逐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。

像张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理事长孙陈最关心的,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定,但是缺少相应的职称认定。“现在我们有高级茶艺师、高级营销师等认定,但却找不到高级社工师。”

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,部门负责人对社工站“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业技术职称管理,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”为职业主体在各项表彰中设立奖项。

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,鼓励各地区社工站组队形成“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。通过开展优秀人才评选活动、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队伍建设。

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。鼓励各站组织一线社会工作者定期进行交流分享、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。

台市部分地区高龄空巢老人精神苦、生活难、医疗难“一苦两难”的问题。”省政协委员、烟台御花园老年公寓董事长宋华西分享了“邻里互助智慧健康养老模式”。宋华西表示,该模式采用专业的邻里互助养老平台技术和资源,实现邻里互助养老规模化、普惠化;采用医、康、养、商机构职业服务,实现标准化、专业化。

“发展银发经济,如何有效解决资本市场对于养老行业的盈利顾虑,让他们敢于投资和布局,非常关键。”在省政协委员、新华锦集团有限公司监事会主席于晓怡看来,可以以特许经营、连锁经营等方式,让中小微企业参与社区居家医养康护产业。她建议,依托自贸试验区、高新区等平台,建立医养康护信息化、数字化、网络化产业集群园区,认真研究吃透有关医养康护、辅具、器具目录及专精特新产业政策,对康养、医护、适老化产品等不同主题的产业集团培育政策进行顶层设计。

民生,是人民幸福之基、社会和谐之本。2023年,江西省委、省政府高度重视民生,坚持尽力而为、量力而行,聚焦急难愁盼问题,在把民生实事办到人民群众心坎上的同时,也赢得省政协委员点赞。

## 暖民心,办好“一老一小”身边事

“一老一小”一直是群众关心的民生重点。2023年,江西省新增“一老一小幸福院”165个,改造提升乡镇敬老院206所,并在此基础上增设社区嵌入式养老院52家,完成特殊困难老年人家庭居家适老化改造1.6万户,让老年人开启社区居家幸福养老生活。

省政协委员,吉安市总工会党组书记、主席孙劲涛结合《江西省养老服务条例》落实情况调研,建议鼓励医疗机构、养老机构送医疗服务上门,解决居家老年人急需的就医取药问题;鼓励有需要的家庭进行适老化改造,在家享受养老院的专业服务;鼓励民办养老机构拓展服务范围,为失能、半失能老年人提供居家照护业务。

解决了“一老”的养老问题,还有“一小”的人托入学问题。今年,江西新增公办幼儿园学位9.18万个、义务教育学位27.4万个。

“从长远来看,基础教育学位需求呈下降趋势,意味着需要提前研判人口变动情况,更科学合理地理规划学校建设、学位布局。”省政协委员、景德镇市政协副主席王筱松建议,搭建学龄人口动态监测平台,通过大数据分析预测学龄人口变化趋势、学位需求数量与空间分布等基础信息,保障学位布局与学龄人口分布相一致。

省政协委员、团省委副书记胡振燕着眼于加强托育机构监管,建议将托育机构纳入公共安全重点保障范围,参照校园安防“四个一”工程,实行托育机构视频监控与公安机关联网,严防安全事故发生。

## 破难题,稳岗扩岗促就业

隆冬时节,得益于“送岗进村”服务,抚州临川30多名返乡员工实现了家门口就业,月收入可达到4000元。而在上饶信州“5+2”就业之家,一大早,社区工作人员拿出登记簿,边打电话,边详细记录辖区求职者的最新就业动态。

2023年,为破解就业难题,省委、省政府大力实施就业优先战略,多措并举稳定和扩大就业岗位,以高质量充分就业点亮“万家灯火”。通过优化出台调整稳就业政策“16条”,城镇、农村居民人均可支配收入分别增长4.2%、7.1%,取得了就业形势总体稳定的成果。

“今年高校毕业生人数预计为46.1万,对推动高校毕业生就业创业,提出了新要求新期待。”省政协委员、南昌市政协副主席黄清玉建议,构建校园到劳动力市场的就业缓冲带,建立大学生离校后相关服务体系;创造大学生就业“蓄水池”,探索匹配大学生技能和人群特征需求的相关岗位,精准服务高校毕业生快就业、早就业。

推动新就业形态劳动者实现更高质量就业,也是大家关注的焦点。省政协委员,萍乡市总工会党组书记、常务副主席席瑞瑛建议,支持新业态用人单位自主开展职业技能等级认定,并颁发等级证书,接受人社部门监管;持续加大职业技能等级评价机构备案力度,增加其职业晋升和享受技能人才相关政策的机会。

## 强保障,提升公共服务能力

近年来,随着7个国家区域医疗中心全部开工建设,82个县(市、区)组建紧密型县域医共体。江西患者看病,由“我们去省外”逐渐变为“外省来江西”。同时,基本医保参保率稳定在99.85%以上,实现省内异地就医免备案、享受参保地同等医保待遇。

为进一步提升公共卫生服务可及性,省政协委员、省胸科医院质量管理科负责人梁立超建议,推广“先医后付”模式,让“信用+医疗”助力改善群众就医体验。“建设电子病历、电子处方等系统,并与支付平台相连,患者凭信用先接受医疗服务,在挂号、检查、取药等环节无需进行任何付费操作,最终根据医疗服务项目和费用清单进行结算。”

除了就医体验升级,越来越丰富的“文化大餐”也让不少江西居民感受到了身边公共服务的进步。

“孺子书房探索实践现代公共文化服务新模式”获评“中国改革2023年度地方全面深化改革典型案例”,601个城市书房、文化驿站等新型公共文化空间成为建在家门口的“文化粮仓”……一组组数据、一个个案例,委员们深刻感受到全省基层群众文化获得感明显增强。

省政协委员陈菊明建议,建立农村公共文化服务效果反馈、纠正和更新机制,畅通农民文化诉求表达。以村为重点,常态化征集农民群众公共文化需求信息,组织开展“菜单式”“订单式”文化服务,让公共文化服务更贴近群众需求。



近日,江西省赣州市龙南市举办“春风行动”专场招聘会,500多家企业、近3000个岗位供求职者前来应聘。当地还同步举办直播带岗、线上招聘服务活动,提供岗位3500多个,让企业和求职者有更加便捷、高效、畅通的招聘、应聘沟通交流渠道。朱海鹏摄

# 江西省这些民生实事,今年这样办……

去年办得好,百姓来点赞,当下怎么干,委员再建言

陆韵雯 郭若岚 本报记者 王磊

## 山东省政协委员“支招”银发经济——

# 聚焦老年需求 勾勒幸福晚年

本报记者 张文敬 雷蕾

数据显示,山东作为人口大省,60岁以上老年人超过2000万。今年的省政府工作报告提出,研究制定银发经济发展支持措施,鼓励开发生活照料、康养疗养等服务产品。对此,日前召开的山东省政协全会上,委员们纷纷“支招”。

“养老需求已从生存型向发展型转变,越来越多的老年人期待享受更好的社会保障服务。”省政协委员、山东开放大学原党委书记刘林海认为,目前老年教育机构所提供课程侧重休闲、娱乐、养生类的内容,而越来越多的老年人希望开设医疗保健、老年

运动等方面的课程。“要开发、遴选、引进优质的老年教育课程资源,实行初级课程和高级课程相结合、基础课程和专业课程相结合的多层次教学,满足不同层次老年人的学习需求。”刘林海说。

老年助餐服务是居家养老服务的刚需之一。省政协委员、日照市副市长林彦芹建议,不仅要在新建住宅区配建、老旧小区改建时落实老年助餐服务设施建设,还应依托现有街道(乡镇)养老综合体、社区养老服务中心等养老服务设施,探索发展“养老服务机构+幸福食堂”“物业+幸福食堂”等多元模

式,为老人提供“饭来张口”服务。

林彦芹认为,还可以通过技术赋能,提升智慧助餐服务水平。民政部门可依托山东正在推进的一体化、智能化公共数据平台建设,与公安系统人口信息、民政系统长者码等多种协同,构建老年人助餐服务业务协同和数据共享模型,为老年人申请助餐服务、生成健康画像、运营企业监管等提供数据支撑。

“我们依托养老服务平台的互联网技术和资源,联合空巢老人家庭以及有闲暇时间的邻居,组成新型家庭联合体——‘邻里互助圈大家庭’,解决了烟