

湖南宁乡： 深度探索社工总站如何助力基层社工站项目转型升级

2025年,湖南省民政厅发布了《社工站项目提质升级行动方案(2024—2026年)的通知》,随后长沙市民政局也出台了《关于进一步加强基层社工站管理工作实施意见的通知》。近期,宁乡市迅速响应,第一时间组织团队深入研读政策细则,明确了“聚焦社会救助,强化对困难群众、特殊群体的精准服务”这一核心任务,并强调了各地市需“建立分层分类的社会工作服务体系”的关键要求,为项目的顺利升级提供了坚实的政策保障。

锚定背景导向 把握三大发展契机

服务需求深刻演变。结合宁乡本地实际情况进行调研,宁乡市社工总站精心设计了调查问卷。通过访谈调研民政局及两个承接机构,并对29名民政专干和58名一线社工进行问卷调查,梳理出宁乡市需重点推进四项工作:一是打造特色项目品牌;二是提升专业服务能力;三是建立有效沟通机制;四是充分发挥平台支持功能,以满足多元化、专业化的需求。

服务格局动态调整。2025年项目周期调整后,经过新一轮招投标,项目承接格局发生了显著变化,项目一标段更换了新机构承接。尽管新机构拥有丰富的城区服务经验,但对宁乡市各乡镇的了解较为有限。与此同时,连续多年承接项目的长沙政和则面临着服务模式固化的风险。这种局面迫使总站必须创新指导方式,以提升统筹协调的效能。

探索创新实践 构建多维支撑体系

升级服务品牌,绘制社会工

作新蓝图。2025年从“宁心相伴”友好乡村儿童成长计划,升级打造“爱心宁乡·宁心向暖”困境人群帮扶计划,以党建引领为核心,在“爱心宁乡”帮扶工程的统筹指导下,运用“支持”“赋能”两大方法,通过建立“三项清单”、聚合“五社”力量、推进标准化建设三项策略,实施“暖光扶困”基础帮扶计划,同时重点针对“一老一小”、残疾人及待就业等群体需要,开展“暖护金秋”“暖心爱童”“暖情助残”“暖翼向阳”等专项帮扶行动,形成宁乡市困境人群“物质救助+社会服务+精神关爱”的多维服务体系,实现困境人群的分类精准帮扶。

探索沟通机制,激发机构内驱力。建立“1+1+2+N”新型沟通机制,通过线上+线下相结合的方式,确保信息的快速传递与深度交流。其中,“1”代表市民政局和总站,作为决策与指导的核心;“2”是指两家承接机构,他们直接参与项目执行与反馈,确保服务的精准对接;“N”涵盖了基层社工、志愿者及社会各界力量,通过多方联动,拓宽资源渠道,增强服务效能。此外,定期举办项目调度会与交流活动,不仅促进了团队间的相互学习与成长,

还进一步激发了机构内部的新活力与凝聚力。

实施多元指导,开创社工站新格局。以“走访+培训+督导+N”的多方位指导模式,全面提升基层社工站的服务能力与专业水平。“走访”旨在深入了解基层社工站的实际需求与困境,通过实地考察与交流,为站点提供针对性的改进建议;“培训”则侧重于理论知识的灌输与实操技能的锤炼,通过定期举办培训课程与工作坊,不断提升社工的专业素养与业务能力;实现从责任督导升级创新“责任+双线督导”多维督导法,确保每一项服务都能严格按照标准执行,达到预期效果。而“N”则代表了多种灵活多变的指导方式,如线上咨询、案例分享、经验交流等,以满足不同站点、不同情境下的多样化需求。这一模式的实施,不仅有效推动了基层社工站的规范化、专业化发展,还为其注入了新的活力与动力,开创了社工站服务的新格局。

创新宣传模式,扩大项目影响力。打造“经验专栏”+“个案微光”宣传专栏,通过定期发布社工站的优秀经验、经典案例以及项目进展,增强社会对社工站项目的认知与认可,广泛传播社工

站的正面形象与积极贡献,形成全社会共同支持社工事业发展的良好氛围,进一步提升项目的社会影响力与公信力。

完善评估体系,树立发展新方向。引入“管理30%+实施45%+成效25%”的三维评估方法,划分项目实施为“基础服务+专业服务”深化项目实施深度、广度。同时建立“优、良、合格、不合格”分级管理和“不合格重评”机制,促使站点从“完成指标”转向“追求质量”。

挖掘转型成效 实现三个显著提升

特色项目成果明显。截至2025年7月,宁乡市社工站“爱心宁乡·宁心向暖”困境人群帮扶计划共开展了个案29个、小组17个,组织或参与社区活动169场,共计服务11526人次。在专业服务中,社工站联动新老志愿者开展志愿服务共计时长3222.5小时,链接物资314456元。

专业发展取得突破。在支持社工专业发展上,形成“基础培训+能力提升+线上学习”的培育体系,建立“责任督导+双线督导+个别督导”的陪伴成长机制。项目2025年新增加助理社会工作者11名,新培育社会工作者2名。社工持证率从77%升至85.7%,社工专业素养与服务能力得到大幅提升。

经验总结持续提升。2025年上半年周期,总站在公众号开通

“经验专栏+个案微光”专栏,鼓励社工积极总结基层经验,撰写经验文章。截至8月底,“经验专栏”共收到投稿24篇,“个案微光”收到投稿1篇,充分展示了基层社工在服务过程中的创新思维与实践成果,增强了社工的职业认同感与成就感,促进了专业知识与经验的传递,形成了良好的学习氛围。这些举措不仅提升了社工的个人能力,也为整个社工行业的发展贡献了宝贵的智慧与力量。

融合经验启示: 坚持五个发展要义

一是坚持需求导向,通过精准调研把握服务对象真实需求;二是坚持专业引领,构建分层分类的服务体系;三是坚持机制创新,以动态协议管理激发机构活力;四是坚持资源整合,打造政社协同的生态系统;五是坚持评估驱动,建立发展性评价体系。这些经验为同类地区提供了重要参考。

宁乡市基层社工站项目转型升级是一场“聚焦更准、服务更专”的探索。未来,宁乡市社工总站将继续以政策为指引、以需求为导向,在实践中总结、在总结中优化,让民政社会工作领域社会救助服务更有温度、更有力量。宁乡市将持续推进“爱心·宁乡”帮扶工程与“家门口的社工站”相结合,打造更具示范性的社会工作“宁乡社会工作模式”。

(转自新湖南客户端)

广东深圳龙岗区：“专业社工+志愿服务”赋能基层治理

根据深圳市委社会工作部的统一部署,龙岗区创新启动党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点工作。项目以龙祥、彩虹、正阳、春暖、至诚五家社工机构为依托,通过设立融合试点工作室,构建起“党建引领、专业赋能、志愿参与”的基层治理新格局。

各社工机构立足专业优势,积极发挥在资源整合、队伍培育和机制设计中的作用,有效推动了志愿服务向常态化、专业化、精准化和品牌化方向迈进。

携手共进 开拓社区服务新阵地

龙岗区依托11个街道党群服务中心,打造标准化服务阵地,成立孵化基地实践站,在培育志愿服务队伍、开展志愿服务活动、规范组织管理等方面发挥积极作用。

依托联建社区党组织,搭建了志愿服务项目策划、资源整合与共享、志愿者培训与成长、志愿服务活动宣传与推广、服务反馈与评估五个平台,促进社会工作专业人才和志愿者在社会救助、养老服务、儿童福利等领域展开多元合作,推动孵化基地实践站有序运转,助力专业社工与志愿服务融合发展。

激发活力 凝聚基层治理新力量

龙岗区将孵化基地实践站作为培育社区志愿服务力量的重要载体,通过广泛开展志愿服务活动、普及志愿精神,引导辖区新就业群体、商户、居民积极参与,不断壮大志愿者队伍;同时,充分发挥社会工作专业人才、骨干志愿者的示范带动作用,形成了多元参与的志愿服务新格局。

在队伍建设方面,注重优

化志愿者年龄结构,通过“高校联动”“社区动员”等方式,吸引青年志愿者、专业技术人才加入,使志愿者队伍结构更加合理。同时,建立分层分类培训体系,开展基础规范、能力进阶、高阶发展等系统性培训,提升志愿者专业服务能力。此外,创新激励机制,实施积分兑换、公益反哺等举措,增强志愿者参与积极性,推动志愿服务从“要我参与”向“我要参与”转变。

通过专业社工与志愿者的优势互补,龙岗区形成了“社工引领志愿者、志愿者协助社工”的良性互动机制,既发挥了社工的专业优势,又调动了志愿者的积极性,为基层社会治理注入了新活力。

精准对接 开创派单接单新模式

龙岗区创新建立“需求—项目—资源—服务”闭环机制,破



龙岗区“专业社工+志愿服务”赋能基层治理

解志愿服务碎片化问题。通过入户走访建立动态需求清单,专业社工设计特色项目,采取“社区派单—组织接单”精准对接模式,推动专业社工与志愿服务深度融合,实现精准化服务供给。这一模式不仅实现了供需精准匹配,推动志愿服务从零散活动向系统项目转变,还有效整合了社区资源,形成了可复制、可推

广的实践经验。

当前,试点工作仍面临志愿者流动性大、项目可持续性不足等挑战。下一步,龙岗区将持续完善专业社工与志愿服务的融合发展模式,不断提升服务群众的精准性和有效性,让基层治理更有温度、更具活力。

(转自深圳龙岗区区委社会工作部)