

马鞍山市打通服务群众“最后一公里” “全科社工”模式助力基层治理

安徽省马鞍山市通过组织开展“全科社工”网格化服务管理模式试点工作，让群众无论来社区办理何种公共服务事项，都可实现“只进一扇门、只找一个人、能办所有事”。全市20个社区纳入首批“全科社工”试点，为基层治理注入了新鲜血液、带来了新的活力。

从“专岗专能”变“全科全能” 让为民服务更有“效率”

穿上工作服，坐进社区“全科社工”服务大厅综合服务窗口工位，雨山区平湖街道西苑社区网格员江成开始了一天的工作。以往，她主要负责社区经济普查、人口普查等社区公共服务事项，如今，打开马鞍山市57项社区公共服务事项办理清单，无论居民来办理哪一项，她都能做到快速反应、快速应答，为居民妥善办理好。

为培育“多面手”社区工作者队伍，马鞍山市构建市级示范培训、区级专项培训、街道全员轮训、社区实操代训的四级培育体系，通过“老带新”轮岗实践、AB岗轮换等机制，推动社区工作者从“专岗专能”向“全岗全能”转型。截至目前，全市已有220多名“全科社工”，累计开展政策解读、矛盾调处等专题培训49场，覆盖2500余人次。“过去

群众办事常‘多头问’，现在在一个窗口就能解决57项业务，承诺事项办理时限平均压缩40%。”花山区珍珠园社区党委书记吴海燕介绍。

从“翻书查找”到“秒答专家” 让为民服务更有“智慧”

在雨山区，“雨小智”AI政务问答系统成为“全科社工”的“智慧大脑”。当居民咨询养老金领取手续时，只需输入问题，系统即可秒级生成受理条件、申请材料等详细指引。据统计，“雨小智”已覆盖57类民生事项，有效解决政策解读偏差、流程把握不准等问题，回应群众诉求效率提升60%以上。

“以前还要翻翻资料，现在只要问问‘雨小智’。”雨山区平湖街道社区工作人员刘倩云深有感触。在处理小区承重墙纠纷时，“怎么定义承重墙？承重墙门尺寸可不可以拓宽？要如何向群众解释？”为了尽快解决问题，她向“雨小智”寻求帮助。“雨小智”立即给出了明确的法律依据和专业建议，带着这些依据和建议，成功促成装修住户配合整改。据悉，这已经是她利用“雨小智”成功调解的第四起邻里纠纷。

从“坐等受理”到“主动敲门” 让为民服务更有“温度”

“全科社工”值守社区，其余人员下沉网格，常态化开展信息采集、矛盾调解、政策宣传等工作，让社区工作者真正深入居民家中，访民情、听民意、解民忧。

花山区中岗社区居民李寿祥对此感受深刻，母亲九旬高龄半身不遂，一直想办理二级残疾证，社区工作者朱学莲主动协调残联、医疗机构上门办证，从材料填报到部门对接全程代办，让老人足不出户领到了残疾证和补贴。

数据显示，马鞍山“全科社工”已累计走访重点户2.4万户，解决物业纠纷、邻里矛盾2300余件。其中，西苑社区中山花园网格员在走访独居老人时，及时发现并救助一昏迷独居老人，获得周边居民的一致好评。

试点以来，马鞍山“全科社工”试点社区窗口日均接待500人次，办理事项超4.2万件，居民满意度达98%以上。“基层治理的落脚点是让群众满意。”马鞍山市委社会工作部相关负责人表示，未来将逐步推动社工全员“全科化”，深化“全科社工+网格化管理+人工AI”的融合，探索为民服务新路径，书写基层治理现代化的新篇章。 刘文强

滁州城市职业学院打造“心劳共育”夏令营

本报讯（徐昌灿）为贯彻落实教育部关于全面加强学生心理健康教育的决策部署，深化“五育并举”育人实践，滁州城市职业学院以劳动教育与心理健康教育深度融合为切入点，推出首届“心劳共育”夏令营，探索“以劳健心、以心驭劳”的育人新路径。

构建“心劳互哺”育人模型。设计“心理韧性×劳动价值”双螺旋课程体系，将非遗文化传承、团队协作挑战、心理赋能训练这三大模块进行有机整合。例如，通过非遗竹编“毫米级精度”的实践活动，培养学生的专注力；借助OH卡牌心理活动，引导学生进行情绪表达，实现“手上磨茧”与“心里透亮”的同步提升。

打造五育融合实践矩阵。学生们亲身体验非遗扎染、竹编、荷花灯制作、蒸笼宴烹饪等手工流程，真切感悟以毫厘为尺、以岁月为墨的工匠精神，打破“心理疏导在室内，劳动教育在田间”的割裂局面，通过体力劳动的心流体验，有效增强心理弹性。

形成朋辈教育辐射效应。参训的10名心理委员形成“1+N”传播链，让“关键少数”带动“绝大多数”，发挥朋辈引领作用，将夏令营的收获转化为实际影响力。

此次夏令营实践活动是学校创新路径融合“五育”的积极尝试，既让学生掌握了实用的生活技能，激发了心理潜能，又有效助力学生健康成长成才。



夏日清凉沁人心

本报讯（霍振龙）7月15日上午，合肥市蜀山区井岗镇半岛新村社区党委、工会、计生协、城管办在社区老年食堂共同开展“党建引领‘新’关爱，夏日清凉沁人心”主题活动，辖区饿了么、美团站点外卖骑手、环卫工人以及党员志愿者、巾帼志愿者参加。

活动中，党员志愿者普及夏季防暑降温知识和交通安全要点，并为四处奔波的外卖小哥和环卫工人送上切好的西瓜和矿泉水，感谢他们的辛勤付出，叮嘱他们要注意高温防暑，劳逸结合。随后，志愿者将清热解毒药品、冰袖、水杯等实用防暑用品的清凉礼包送到他们手中，传递着“您为城市付出，我为您守护”的温暖承诺。

下一步，半岛新村社区党委将依托社区老年食堂，持续深化服务举措，创新服务模式，提高服务质量，努力为新就业群体和户外工作者提供更加贴心、周到的服务，切实增强他们的获得感、幸福感和归属感。

趣味运动会 快乐夕阳红

本报讯（马雪冬）为提升辖区老年人身体健康素质，丰富老年人退休生活，营造“健康、运动、快乐”的和谐氛围，日前，合肥市庐阳区双岗街道社工站、双岗志愿服务联合会、双岗街道小桥湾社区联合合肥市庐阳区社彩社会工作服务中心组织开展了“老有所学 快乐健身”老年趣味运动会活动。

趣味运动会设置了桌面冰壶、夹乒乓球、趣味投篮、套圈夺宝、穿针引线五个项目，吸引了包括特殊困难老人在内的50余名退休人员的热情参与。

此次运动会丰富了辖区老年人的晚年生活，激发他们参与运动健身的热情，切实提升了中老年人的幸福感与获得感，为构建和谐社区增添了温暖与活力。



统战送温暖 服务进小区

本报讯（石萍丽）近日，合肥市包河区同安街道枫荷社区以“统战送温暖，服务进小区”为主题，精心组织了一场内容丰富、贴近民生的便民服务活动，将温暖与关怀送到居民家门口，赢得了广泛好评。

义务理发显真情。义务理发点前，商会会员单位的理发师根据居民的需求精心修剪发型。剪完头发的老人们精神焕发，对着镜子露出了满意的笑容。

义诊服务暖人心。活动现场，社区联合辖区长庚医院党员志愿服务队，为居民提供了血压测量、血糖检测、健康咨询等多项义诊服务。医护人员耐心细致地为居民检查身体，解答健康疑问，并针对老年人常见病、多发病提供了专业的预

防建议和用药指导。居民们纷纷表示：“在家门口就能享受到这么贴心的医疗服务，真是太方便了！”

最受居民欢迎的当属免费洗锅服务。非公企业志愿者带着专业工具，认真清洗居民带来的锅具，原本沾满油污的锅具焕然一新。“这些锅用久了很难洗，社区提供的服务真是解决了我们的大难题！”居民一边接过干净的锅具，一边连连道谢。

此次便民服务活动是枫荷社区发挥统一战线优势、密切联系群众的一次生动实践。下一步，枫荷社区将继续以群众需求为导向，开展更多形式多样、内容丰富的惠民活动，让统战工作更加贴近民生、温暖人心。

