中共上海市社会工作委员会
上海市社会建设委员会办公室 联合主办

www.shlxhd.gov.cn www.shshjs.gov.cn 第165期

让党员服务更贴近群众

从虹口区第一个党员志愿者工作室——瞿秀瑾法律服务工作室开始，一个个各具特色的党员志愿者工作室如雨后春笋般在虹口区各社区“破土而出”，形成的党员志愿服务品牌已成为党组织和党员联系服务群众的“金字招牌”。

截至今年2月底，虹口区共有党员志愿者工作室178个，其中团体志愿者工作室24个。工作室成员中参与常态服务的志愿者近2500人，参加日常服务的志愿者有1万余名，每年提供各类志愿者服务近20万人次。

这是上海近年来不断加强社区党建服务功能建设的一个缩影。经过多年探索和总结，全市重点围绕党建活动、教育培训、形象展示、资源整合、服务群众五大功能，打造出了开放式、集约化、共享性的三级区域化党建服务平台和工作网络。

花木社区党务干部(梯队)开展“应知应会”培训学习。

■本报记者 **唐玮婕**

需求清单，实现精准对接

眼下，全市各区层面吸纳1200多家单位，街镇层面吸纳9000多家单位，40多万名在职党员到居住地或工作所在地社区报到，加强沟通合作。通过推行资源清单和需求清单模式，实现服务发展、服务群众具体项目的精准对接。

在浦东新区陆家嘴金融城，每天约50万名白领在这里工作和生活，其中金融精英逾20万名。根据区域特点，陆家嘴金融贸易区综合党委创建了“金领驿站”党群工作平台，采取共建共享方式，由企业出场地，区域化党建作支撑，坚持“交流、服务、凝聚、引领”四大功能，在交流中服务企业、服务员工，在凝聚中发挥党的政治引领作用。

以需求为导向，建立双项认领机制——陆家嘴金融城“公益联盟”平台搭建了起来，通过连接浦东党建微心愿终端，让企业、员工参与金融城公共事务和社会服务，形成需求清单、资源清单和项目清单，为党组织和党员提供发挥作用的阵地，增强党建工作的感染力、凝聚力和实效性；通过讲座、展览、兴趣、竞技、公益、培训等六大类活动，以项目化运作方式，服务企业、服务白领、服务社会。

“金领驿站”在不断探索、创新与实践中前行。截至目前，已在陆家嘴打造26家实体“金领驿站”和一个微信公众号，举办各类主题活动近千场次，参加活动的党员员工5万余人次，微信公众号关注人数达15万人次。

专业资源，提高服务质量

在虹口区，覆盖全区的党员志愿者三级服务网络已逐步建立，即区级党建服务中心——各社区党建服务中心——居民区（园区楼宇）党建服务站，把由优秀党员领衔，若干个热心为群众服务、且有一技之长的志愿者组成的专业化“党员志愿者工作室”移植到各社区党建服务中心，使之成为服务党员、服务群众、服务社会的一支重要力量。

从全市来看，党员志愿者工作室在“专业化”“特色化”上下功夫，既大力弘扬“服务他人，奉献社会”的价值观，又注重培养服务技艺，不断提高志愿服务的质量。

“汪美萍职业指导工作室”的领衔人是上海市“三八”红旗手、职介工作师汪美萍。她有针对性地对社区失业青年进行一对一、面对面的个性化职业指导，帮助他们树立正确的人生观、择业观。而“心灵港湾党员志愿者工作室”是由华东师范大学等高校心理专业学生党员、专业咨询公司党员志愿者为主组成的。他们开设了多期心理咨询培训辅导班，许多居民区干部和社区工作者在参加培训后，进一步增强了做好群众心理疏导的本领。

在闵行区紫竹园区，“高层次人才进园区暨医学专家健康指导系列公益活动”已经成功连续举办多次，区域内医院13个科室、近30名领军人才、医学专家等全部上阵，参与咨询人数超过2000人。广大党员还积极投身公益，为企业组织的“特奥运动会”“科技助老活动”“阳光之家”中秋联谊等活动提供志愿服务，成为志愿者队伍的骨干力量。

由社区向全社会延伸

依托基层党建服务中心，盘活志愿服务资源，党员志愿者工作室的主体从居民区向驻区单位延伸、从区域内向区域外延伸、从退休党员向在职党员延伸、从党员向群众延伸、从个体向团体延伸。

目前，虹口区党员志愿者工作室中已集聚了各行各业岗位能手以及一批具有一技之长的优秀党员，并吸纳了许多驻区单位和民间组织，实现了社会资源的共享。党员志愿服务活动范围也由社区向全社会延伸，服务内容也由单纯的法律服务发展到60多个服务项目。许多党员志愿者工作室还用上门服务、预约服务、结对服务等方式，满足不同党员群体、不同层次群众的需求。党建服务中心则及时总结、推广人性化的服务理念和方式，让党建服务中心工作更贴近群众。

值得一提的是，“价值引领”是各区推动党员加入志愿队伍、发挥先锋作用中格外注重的一点。徐汇区以“共商区域发展、共抓基层党建、共育先进文化、共促人才成长、共建文明城区、共同服务群众”为目标，在创建全国文明城区中，发挥区域化党建的强大社会动员机制，200多家区级会员单位、600多家分会会员单位，主动发出倡议，承诺门责“三包”，组建志愿者队伍，整治顽症陋习，汇聚起城区文明创建的力量。

浦东花木有个“马凤英党建志愿者工作室”——

锻造“小巷总理”执行力

■本报记者 **唐玮婕**

“社区建设搭好戏台子、社会组织组好戏班子、社工担当台柱子、志愿服务补位子。”这是最近浦东花木街道刚上任的“小巷总理”周海燕，在参与马凤英党建志愿者工作室“应知应会”专项培训后写下的心得体会。

为建设一支高素质的基层队伍，花木街道党工委于2015年成立了以优秀基层党组织书记马凤英命名的工作平台——马凤英党建志愿者工作室，通过具有丰富党建经验的一线老书记“传、帮、带”的方式，开展新任职书记师徒带教等项目。

如今，不少原本初出茅庐的学员已经开始在基层岗位上独当一面，有的还在工作室当起了讲师，把自己的实际经验传递给更多年轻人，不断提升居民区党组织书记的执行力。

把基层一线经验传承下来

薛梁英2005年到花木街道做社区工作，算得上一名老社区工作者了。可即便这样，当她在2014年9月换届选举成为联洋二居的居委书记时，依然觉得“心里有点慌”——因为缺乏经验，一度为难得哭过鼻子。

与薛梁英一样，在2014年换届选举中新上任的年轻居委会书记，花木街道共有20名，占社区居委会书记总数的近一半。上任之初，这些年轻的居委会书记都或多或少地感到迷茫：如何做好一名居委会书记？

与此同时，花木当时有近三分之一的居民区书记退休。能不能把老书记多年来积累的社区工作经验和方法传承下来呢？针对这些情况，花木街道党工委邀请了具有多年国企经营管理和基层党组织书记任职经历的马凤英担任负责人，开展新任职书记师徒带教等项目。

“新书记大多年纪轻、有干劲，但是经验不足，群众工作能力亟需提高。”马凤英告诉记者，“一个居民区一般有一两千户居民，有的甚至三四千户。有些新居委会书记说，碰到一些棘手事情，头都大了，对于一些突发事件及居民矛盾，也不知该如何处理。而带教老师与新书记签订带教协议，手把手教新书记，新书记现场观摩学习，站在老书记的‘肩膀’上，能力得到快速提升。”

让基层书记想做会做

工作室从成立之初就明确其职能定位——协助街道打造一支高素质、敢担当、能战斗、有作为的居民区党组织书记队伍。这就意味着，提高基层书记队伍的执行力，让他们不仅想做、而且会做，成为了工作室的主要任务。

为了带好这些年轻的居委会书记，一批具有丰富党建经验的一线党务工作志愿者被招募进来，针对新任职书记亟需重点提高的“五种能力”——组织领导能力、党务工作能力、宣传发动能力、破解难题能力和综合协调能力展开带教。

工作室制定了周密严格的带教制度。比如，带教老师与新书记签订带教协议，确定师徒关系，每周固定联系；带教老师要到结对书记所在居民区摸底，新任职书记到结对老师所在居民区学习1至2周；带教老师帮助新任职书记解决1至2个突出重大遗留矛盾，新任职书记提出1至2项工作创新举措等。

薛梁英一上岗时就碰到一个难题——小区业委会的换届选举。当时，联洋二居委管辖的两个小区，一个处于业委会的空档期，另一个居民入住10余年，业委会却一直没成立。

当时，小区的许多设施设备已经年久失修，存在安全隐患。但维修和更新需要四五百万元，物业公司无力垫资，只能依靠维修基金。没有业委会，维修基金就无法启动。碰到日常维修，物业公司也一定需要居委会见证后才去完成，否则就以各种理由推诿。居委会由此被推到风口浪尖，不作为等指责不绝于耳。

马凤英还记得，“本来很可爱也挺能干的一个小姑娘变得愁眉不展，面对各种指责也觉得委屈，有次给带教的老书记打电话，流着泪聊了好长时间。”

在这样的情况下，带教老师张菊红给了薛梁英支持和安慰。“张书记与我联系，沟通了解小区的选情和具体的换届选举方案，细节上给予提醒，政策上着重指导，为换届选举成功提供了强大的支持。”薛梁英说。

不仅是薛梁英，很多新书记都感到：带教确实帮自己解决了经验不足、能力不够的难题，之后再遇到棘手问题、较难沟通的居民，心也不“慌”了、头也不“大”了。带教老师们则坦言，带教有压力，但也使双方教学相长、共同成长。

从新手成长为社区领头人

如今，第一批与工作室签约的“新书记”已经成长为社区工作的带头人。就在去年，花木在“师徒带教”项目的基础上，开展了“居民区党务干部（梯队）应知应会培训”，聘请8名业务能力精湛的基层社区工作者担任讲师，其中3名就是原来的“新书记”。

在今年2月的第八场“应知应会”培训上，讲师团团长、由由社区管理中心主任戴萍就“良好的社区关系彰显社区治理的力量”为话题，向20名候选“小巷总理”传道解惑。“加强和创新社会治理，关键在体制创新，核心是人；治理和管理一字之差，体现的是系统治理、依法治理、源头治理、综合施策等，这都要求我们充分发挥社会力量的作用。”围绕主题，戴萍侃侃而谈，还不时搬出实际工作中遇到过的案例，一个小时的讲述，让在座的学员受益匪浅。

在戴萍眼中，“应知应会”培训聚焦候补书记最需要掌握的技能，帮助他们直面最容易遇到的困惑，能够为其提供最急需的能量，“我可以明显感受到，不仅是学员在努力学习，每个讲师也都在讲课的深度、高度上相互竞争，每次讲课，也是对自己的提升。”

对于学员而言，“应知应会”培训更是让他们受益良多。由由四居委的周海燕说，“近年来，社区服务管理的方式不断变化，要想做好社区服务管理工作就必须转变思想、更新理念。‘应知应会’培训可以帮助我更好地成为一名基层掌舵人。”

对于花木街道来说，培育成立专业的社会组织项目化服务社区党建是一种新的尝试。作为新生事物，“花木马凤英党建志愿者工作室”这一专业从事社区党建的社会组织，通过这些实践，也实现了服务的专业化、党建的科学化和社会化。

领航公益屋集结18个党员志愿者工作室

■本报记者 **唐玮婕**

一个普通的工作日下午，当记者走进虹口区凉城新村街道的社区党建服务中心，看到不少老百姓正围坐在一起，兴致勃勃地听着养生知识讲座，现场各种互动持续不断。门外，还不时有人跑来询问下周的活动时间。有位老伯伯特地赶来想了解法律公益咨询的安排，“家里遇上了些烦心事，这里的志愿律师都是党员，在社区里特别有名，想先来咨询一下怎么处理，心里才有底气。”

老百姓有了需求，会自然而然想到来这里，凉城新村街道的党建服务中心可不简单：集结了党建、医疗、法律等18个党员志愿者工作室，专门开辟出的“领航公益屋”以“党建引领、党建惠民”为宗旨，成为让党员发挥先锋模范作用，百姓得实惠的区域化党建平台，大大增强了党员群众的归属感和凝聚力，有力推动了基层党建的各项工作落到实处。

贴近民生，老百姓得实惠

“为进一步挖掘党建资源，街道在党建服务中心的一楼开辟出近百平方米的固定场所，取名为‘领航公益屋’，引导区域党组织、在职党员参与公益项目和志愿服务。”凉城街道党工委书记张国跃告诉记者，自去年10月改造完成后，“领航公益屋”的活动菜单不断丰富，人气也越来越高，“每月的服务菜单一经推出，就会有不少党组织、党员和居民前来预约。”

为了让市民群众更好地“各取所需”，这里的各项活动分门别类，包括公益咨询类，如“心灵港湾”党员志愿者工作室提供的心理咨询服务、“共识法律”党员志愿者工作室提供的法律咨询服务等；“民生服务”类，包括中医咨询、钟表维修、眼镜清洗及维修保养等，实实在在为民做好事。由驻区单位提供的中医咨询、防诈骗讲座、养生知识讲座等与老百姓生活息息相关的讲座、咨询更是大受热捧，吸引了大批群众热情参与。

据街道党工委副书记徐伟年介绍，中心的第一个党员志愿者工作室成立于2003年12月，是由共产党员、律师鲁旭亮领衔的“共识法律”志愿者工作室。如今，鲁旭亮领衔的这支团队拥有房产、金融、婚姻、投资等多方面特长和丰富经验，坚持在每周四下午固定为社区居民开展法律咨询、诉状代写等志愿服务。有时遇到百姓紧急求助，志愿者还会通过电话当场解答。为扩大服务受益面，工作室还组织志愿者参加党员服务中心每月举办的大型“为民服务”活动，通过活动开展普法宣传和提供法律帮助。

随着社区居民的素质提升和保护意识的加强，以及对于法律知识需求的日益增强，“共识法律”志愿者工作室的工作量日益增加。从工作室成立至今，党员志愿者们运用专业知识服务社区居民，为志愿者工作室树立了良好的社会形象。百姓们说，工作室的党员们发挥了共产党员的先锋模范作用，真正做到了全心全意为人民服务。

专业服务，赢得居民信赖

“领航公益屋”“心灵港湾”党员志愿者工作室和“共识法律”党员志愿者工作室，都有一个私密性很强的“小单间”。“这样布局设计不仅是为了保护居民们的隐私，也是为了创造一个让居民和志愿者充分沟通的专业空间。”徐伟年表示，每周三的心理咨询、每周四的法律咨询已坚持多年，在社区里早已有了口碑，“老百姓经常会主动上门来寻求帮助，就是因为这里的志愿者能提供专业的服务。”

作为领衔人，鲁旭亮曾多次获得“凉城新村街道优秀党员”“优秀志愿者”等称号。在服务中心工作的很多人都记得，2015年末的最后一天，所有工作人员都以为这天下午可能不会有人来咨询了，鲁旭亮还是坚持赶了过来。他担心“万一有人来，落了空，那多不好，让人家白跑一趟！”果然，当天下午2点一到，陆陆续续来了四拨人，其中很多人表示就是冲着当天是鲁律师值班才大老远赶过来的。

为了满足居民多方面的法律需求，“共识法律”工作室想了许多办法：除定期公布律师服务特长和服务时间供群众选择外，鲁旭亮还会带领大家定期召开分析会，就一段时间内咨询内容比较集中的案例进行分析和总结，以便更好为求助者提供帮助；除此之外，招募不同特长、不同年龄段的志愿者加入团队，也是充实力量的又一办法。如今面对房产继承、婚姻纠纷、工资拖欠等咨询频率较高的问题，志愿者们已经处理得游刃有余，赢得了社区居民的欢迎和信赖。

2016年6月，在鲁旭亮的积极参与下，“侨法普及讲座”开讲了。他详细介绍“侨法”相关知识，并重点针对“侨之家”提出的关于财产继承方面的相关专业问题，为大家解惑答疑。同时，他还带领着一群同样心系社区、为民服务的志愿者们，积极参加各类大型为民服务活动。

志愿平台，增强凝聚力

如今，“领航公益屋”正逐渐成为辖区内党员群众、“两新”组织及驻区单位资源共建共享的新阵地，吸引着越来越多的党员自觉自发融入社区公益。张国跃表示，“党组织引领下的党员志愿活动，大大增强了党员群众的归属感和凝聚力。”

坚持13年的党员公益服务，鲁旭亮常说：“我们要学会换位思考，对于一个律师来说可能这个案件并不是很严重，甚至可能会觉得处理起来很简单，但是对于那些前来咨询的居民来说，他们一辈子可能就碰到那么一次糟心的事，而对于法律并不熟悉的他们可能会反复、焦灼地问你同样的问题，这都很正常，要试着理解他们。”

有一次，家住广粤路的一名老人，情绪很激动，流着眼泪向鲁旭亮咨询有关她家房屋动迁、儿子离婚等多种问题。鲁旭亮耐心解答并轻声劝说，这位老人终于舒了一口气，情绪也好多了，走之前还特地来到党建服务中心办公室表示感谢，说：“原先不懂法，天天在家担心，吃不好睡不好，现在了解到有法律保护，就放心多了。”还有一位阿婆因对一起医疗官司的判决不满，几乎每周都要到工作室咨询志愿者。经过志愿者反复多次耐心解答，一年多以后，这位阿婆终于接受了法院的判决，多年的心结也随之打开。

目前，“共识法律”工作室志愿者队伍日益壮大，达到29名，其中党员25名，先后为近千名社区居民提供法律咨询和服务。

上图：领航公益屋组织并指导居民下棋。

下图：领航公益屋开展钟表维修公益活动。

本版图片均为本报资料照片