

# 旬柳社区报



齐鲁晚报  
张刚大篷车  
微信



旬柳街道  
微信

齐鲁晚报 旬柳新村街道办事处 联办

读者热线 96706126

www.qlwb.com.cn

## 旬柳新村街道

# “全科社工”带来社区服务新时代

常言道，“上面千条线、下面一根针”，社区居委会是整个社会中最接地气，最直接面向居民、服务居民的基层组织，上级的各项政策、居民的大小事务，都沉积在这里办理。如何更进一步提高办事效能、规范服务标准，成了新常态下社区“转型升级”的头等大事。近日，历下区旬柳新村街道提出了“全科社工”服务理念，让社区工作者由“专岗、专能”转变为“全科、全能”，一人多岗全面掌握全科业务，真正实现服务居民“一口清”导办、“一门式”受理、“一条龙”服务。

本报记者 林媛媛 实习生 许昱洲

### 实现“全科全能”，严格“标准化服务”是“硬道理”

以往，社区服务大厅里民政、计生、社保、残联等工作都是单人单岗负责。但社区里日常事务繁琐、繁忙，一旦遇到“人手不够”的特殊情况，居民前来办事就要在各个窗口轮番排队。实行“全科社工”，一人多岗、多能，提升办事效能是不言而喻的，但一个社区干部要打破传统工作习惯在最短时间升级为合格的“全科手”“全能王”，还要依靠一整套系统、细致、严格的“标准化服务”培训。

旬柳新村街道对党建、社保、民政、综治、城管、计生等各科室政策、业务进行了系统梳理，共梳理统计出八大类、83小项为民服务业务，并按照社区综合服务窗口的服务事项、服务对象、审批流程、办理时限等要素，细化制定出101项服务事项“明白纸”，编印成教材，召集全体社

区工作人员，由街道各科室业务骨干进行集中培训、指导，最终通过业务考试考核保证“全科社工”合格上岗。

### “解放”窗口服务，使“坐等上门”转变为“主动入户”

“全科社工”的全面推行，最终是为了提升工作效能将社区干部在传统的前台窗口服务中“解放”出来，有更多的精力、人力下沉到社区中去，在社区网格中面对面服务居民、处理问题，深度“激活”网格化社区治理效果。

街道投入资金为社区工作人员配置了“手持移动服务端”，并将前期街道自主研发的党建、人社、城管、综治等多套服务系统及社区基础信息“大数据”植入服务端，开发建成“网格管理员”系统。下一步，“全科社工”将在社区网格中第一线、第一时间为居民答疑解惑、提供服务，真正实现“琐事不出格，小事不出居”，让居民少跑腿办好

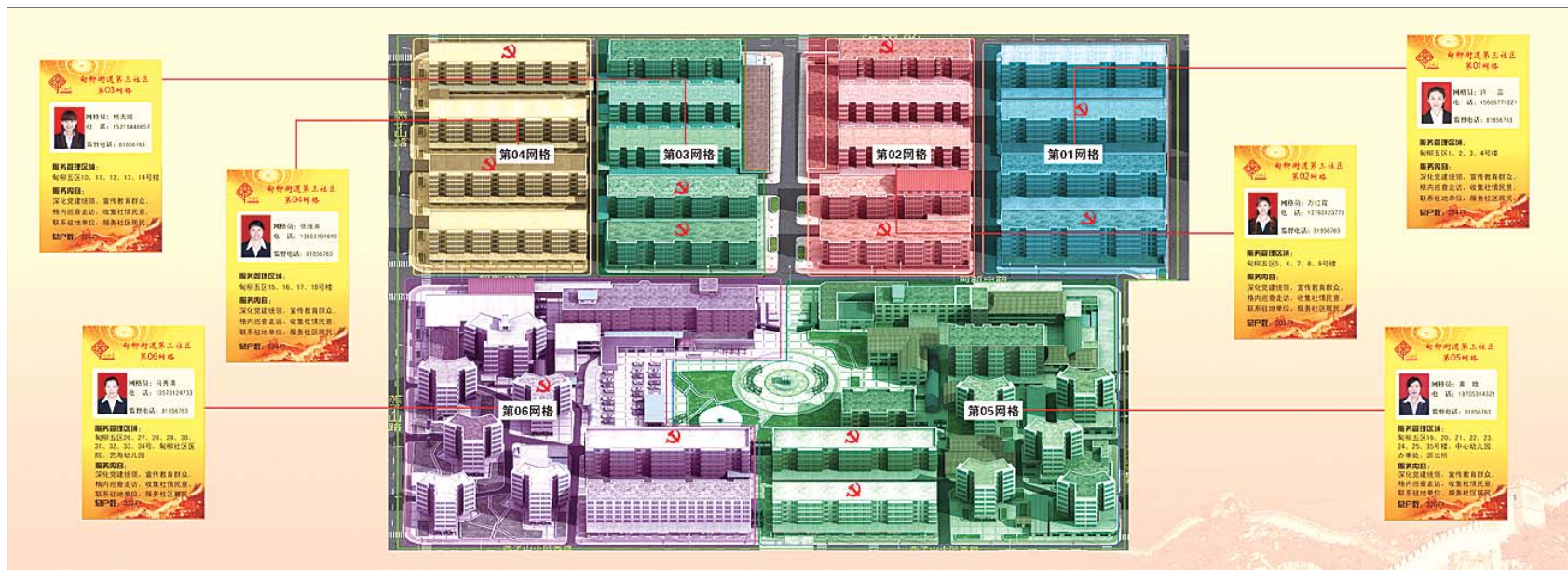


▲旬柳各社区干部参加“全能业务”培训。



◀社区干部深入到居民家中，提供服务。

▼社区干部网格管理划分，责任明确。



### 看

旬柳二期拆违全面完成  
“旬柳速度”扮美辖区

S02版

### 荐

旬柳举办低保开放日  
让政策更阳光更透明

S03版

### 赞

旬柳四居热心人  
义务为居民理发

S05版