做群众的“知心人” 贴心服务有温度

里水建立“五社联动”机制，“双百”社工下沉村（社区）为群众排忧解难

“好姨，你要保重身体，我们过段时间再来探望你……”披上蓝马甲，拿起纸和笔，穿梭在基层大街小巷，以满腔热情为困难群众解忧解困，当群众的“知心人”。这是里水镇“双百”社工黄银华的工作日常。

随着里水镇社会工作服务站正式成立，通过配置服务窗口、困难求助服务热线，以及建立“五社联动”机制，镇内10名“双百”社工有了服务平台，更好地下沉到各村（社区），成为群众解决困难的好帮手。

■社工为长者送餐。

建“五社联动”机制 为困难群众提供帮助

“家里老人发病了，来帮帮我们……”“双百”工程里水站社工黄银华在社区走访过程中，一名居民向他们发出了求助。原来，好姨（化名）患有多年精神疾病，近期状况不佳，出现异常的行为举止，经常与家人发生冲突，给他们造成了很大困扰。

“这不是我第一次接触精神病患了，当时见到好姨，还是被眼前的景象震惊了。”黄银华说，初见好姨，她手脚和脸都是黑乎乎一片，整个人面黄肌瘦，其居住的房子破旧脏乱，门帘、窗帘都是用纤维袋简易制作而成。见到陌生人，好姨神情紧张，充满了防备。黄银华和团队尝试以不同方式与好姨沟通，但都以失败告终。

办法总比困难多，为进一步了解好姨的病情，更好地开展服务，黄银华和团队在当地村委的帮助下，联系到精防医生，进一步了解好姨信息。原来，好姨未婚未育，常年独居生活，病情已持续多年，由于无人监督其定期接受药物治疗，导致病情恶化。

根据好姨的实际情况，黄银华决定和团队开展个案跟踪服务。在多维度了解好姨的需求后，他们有针对性地予以帮助，同时通过“五社联动”，为好姨争取公益性的医疗服务，并将其送到精神康复医院就医。目前，好姨正在专业医院接受系统治疗，情况相对稳定。

“‘五社联动’机制为‘双百工程’的开展提供了很大的帮助。”黄银华提到的“五社联动”机制，是指以社区为平台，社会工作者为支撑，社区社会组织为载体，社区志愿者为辅助，社区公益慈善资源为补充的新型社区治理机制。

扎根村居，服务基层一线，“双百”社工除了为精神病患、残障人士等个案救助提供帮助外，还通过“五社联动”机制，链接社会及社区资源，联动多个社会组织，在镇内多个村（社区）开展亲子课堂、节日慰问、便民服务等，为困难群众送上关爱和慰问。

“给服务赋予温度，‘双百’团队像是群众的亲朋好友。”里水镇公共服务办相关负责人说，为更好地提高服务成效，“双百”团队自驻村扎根以来，积极入户开展调研，与村民建立良好的互动关系，同时建档建册，入户建档率已完成85%以上。此外，“双百”社工还专门成立志愿服务队，用脚步丈量社区，在社区形成“刷脸”效应，在新兴、新联、和顺、金溪社区绘画社区资源图，让“五社联动”机制运转更顺畅。

■“双百”社工与志愿者入户为行动不便的长者提供义剪服务。

推动民生服务转型升级 打通服务“最后一公里”

熟读相关民政政策，走村入户为独居老人讲解老人证使用方法……这些为群众排忧解难的“兜底”工作，都是“双百”社工的工作日常。

“有些个案比较特殊，如社工不熟悉相关政策流程，不仅会失去群众的信任，也会让个案的受助周期变长。”里水镇公共服务办相关负责人介绍，为了提高“双百”社工服务效能，自去年10月以来，里水邀请了相关专家团队，为“双百”社工解读民政政策、开展岗前培训等，进一步提升“双百”社工人才队伍的能力，增强他们的责任感，打通为民服务的“最后一公里”。

此外，里水还持续推动民生服务转型升级，通过将多个民生服务窗口整合为社工站“一站式、一窗式”服务窗口，将零散化、碎片化、分割化的民生服务转变为系统化、综合化、集约化，群众只需来到窗前，即可办理社会救助、养老服务、儿童福利、残疾人事务等事项。

“结合‘五社联动’机制，能在基层探索更多的民生服务模式。”里水镇公共服务办相关负责人说，目前，里水镇公共服务办通过链接、整合资源，动员各村（社区）探索基层治理模式，比如在大步社区，通过撬动和激活社会慈善资源，推动大步乡贤会成立；通过“长者饭堂”，解决孤寡、高龄、独居长者的做饭难、吃饭难问题，提升群众的获得感、幸福感、安全感。

在城市社区，“五社联动”机制还嵌入到住宅小区综合治理中，以“五步工作法”构建全链条居民议事协商机制，帮助居民搭建“融和圆桌议事会”平台，探索基层治理的新模式，引导居民成为基层治理的参与者和推动者，解决小区停车难、环境卫生差等民生问题，让居民从“旁观者”变为“主导者”，有效实现自我管理、自我服务、自我教育和自我监督。

文/图 珠江时报记者 刘伟鹏 通讯员 辛嘉颖

两面锦旗 见证基层治理温情

金峰洲社区黄锦洁个人调解工作室、同声社区党群服务中心为民解忧获赞

珠江时报讯（记者/陈志健 刘伟鹏 通讯员/吴少卿 郭建文 摄影报道）近日，两面来自物管、居民授赠的锦旗，分别送到了里水镇金峰洲社区黄锦洁个人调解工作室、同声社区党群服务中心。这两面锦旗的背后，是基层治理浓浓的温情。

■发电厂小区居民向同声社区送上锦旗。

细心调解 抚平街坊之间的矛盾

在金峰洲社区，御景湾小区物业服务中心代表将一面写着“不忘初心情系居民 排忧解难温暖人心”的锦旗，送到了黄锦洁个人调解工作室，表达对黄锦洁优质、高效、热情帮助小区开展调解工作的赞誉。

原来，自黄锦洁个人调解工作室揭牌启用以来，已帮助周边小区解决了110宗大小调解个案，其中帮助御景湾小区解决了16宗邻里纠纷案件。

“你好，有人在家吗？”身穿红马甲的黄锦洁经常走街串户，在社区各小区楼栋间穿梭，就各类问题开展调解工作。这次她调解的正是困扰了御景湾小区居民许久的楼层漏水问题。

居民刚打开家门，黄锦洁便热情地伸出手，在门外和他聊起了家常，关心起他们一家的生活近况，打开了居民的“话匣子”。

经过几番寒暄，原本疑惑的居民态度出现了转变，主动邀请黄锦洁进门坐下，黄锦洁见缝插针地提起楼层漏水情况，缓和地完成了调解。

“其实就是双方的误会，通过我作为媒介，把话都说开了，矛盾就解决了。”黄锦洁说。

用心服务 为困难居民送关怀

在同声社区党群服务中心，发电厂小区居民黄阿姨和小徐怀着对社区的感激之情，送来一面写着“思民生解民忧 办实事暖民心”的锦旗，感谢社区为他们提供的帮助和服务。

故事还得从两人的生活说起。去年，黄阿姨丈夫因肺癌去世，治疗时欠下债务，生活艰难。得知此事，同声社区逢年过节都会对黄阿姨进行慰问，综合其家庭情况，在日常给予帮扶的同时，还鼓励黄阿姨及其女儿、孙子积极参加社区亲子活动，把党和政府的关怀送给她们一家。

小徐是非同声户籍的一名聋哑人士，平时靠做卫生清洁工作赚钱。社区掌握了他的情况，2022年春节时，里水镇民政部门出台了“留里水过年”举措，对非户籍外来务工人员给予慰问，同声社区不仅把政府的关怀送给小徐，还自备了慰问品，让小徐十分感动。

社区所做的实事让居民把这份关怀牢记在心，在把锦旗递给社区干部后，黄阿姨和小徐握住社区干部的手，一个劲地说谢谢。

同声社区方面表示，居民有困难，社区来帮忙，这是他们应该做的，今后将会一如既往地为民办实事、解难题，把工作做得更细致，更贴心。

文物保护篇——

文保单位建设控制地带内不得擅自施工

南海普法·伴您同行 生活法

■案例简介

2015年12月，某地文广旅体局接到群众举报，对某寺庙进行现场检查（该寺庙是市级文物保护单位），发现该寺庙的管理使用单位未经文物行政部门同意，擅自在该寺庙建设控制地带内实施建设工程，其中一处是建筑物，另一处为地下室。该行为涉嫌违反《中华人民共和国文物保护法》第十八条第二款的有关规定，该文广旅体局依法对其立案查处。

■部门说法

根据《中华人民共和国文物保护法》第六十六条第一款第(二)项“在文物保护单位的建设控制地带内进行建设工程，其工程设计方案未经文物行政部门同意、报城乡建设规划部门批准，对文物保护单位的历史风貌造成破坏，尚不构成犯罪的，由县级以上人民政府文物主管部门责令改正，造成严重后果的，处五万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，由原发证机关吊销资质证书”之规定，对该寺处以罚款30万元的行政处罚，并拆除违法建筑，恢复地貌原状。

■相关链接

5月21日~5月22日，5月28日~5月29日，中共佛山市南海区委宣传部、佛山市南海区文化广电旅游体育局、南海区普法办联合举办“保护文化遗产，传承南海文脉”主题微信学法大赛，参与游戏答题有机会获得微信红包等丰厚奖品，详情可关注“南海普法”微信公众号。

整理/珠江时报记者 原诗杰

南海普法