

社区治理怎么做？

嵌入式服务

为美好生活

“见缝插针”

社区是城市公共服务和城市治理的基本单元,实施城市社区

嵌入式服务设施建设工程,在城市社区(小区)公共空间嵌入功能

性设施和适配性服务,有利于推动优质普惠公共服务下基层、进社

区,更好满足人民群众对美好生活的向往。2023年11月,国务院办公厅转发国家

发展改革委《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》,提出选择50个左右

城市开展试点,每个试点城市选择100个左右社区作为社区嵌入式服务设施建设

先行试点项目。这也意味着,养老、助餐、托育、买药、小修小补——这些居民日常

生活离不开的服务,今后有望在社区嵌入式服务综合体实现。

壹

“见缝插针”：“一站式服务”解决难事、杂事、小事

四川省成都市青羊区清波社区是由涉农社区向城市社区转型的复合型社区,辖区人员构成复杂、居民需求多元。社区以终身教育为切入点,打造“知行学院”、清波·童梦馆、妈妈驿站早教科学育儿平台;以“公益+市场”运营模式,围绕居民需求,筹集多方资源,打造“躬耕长廊”社区便民服务平台,提供食堂、茶社、家政、理发、生鲜、烘焙等便民服务业态。

清波社区书记雷霜霜解释,目前该社区许多的便民服务平台并不是拍脑袋决定,而是以居民的需求为导向。考虑到清波没有大型便民服务综合体,居民服务设施较少,其次社区拥有一个宽敞空旷的广场,因居民提议新增遮风蔽雨的地方,社区才打造了以党建引领空间为中心的便民服务空间。

“我理解的嵌入式社区服务是将各类闲置空间

资源进行整合、共享,关于空间的利用,一定不是重新建设,而是在原来的基础上做叠加、做增量,比如我们的童梦馆,早上针对0—3岁的托育,下午是辖区老年人、文体队伍兴趣爱好小组唱歌跳舞的空间。晚上有针对性技能培训,比如开设小朋友舞蹈课等。小小的一个空间嵌入了多种服务,把我们的空间资源利用到最大。”

中国城市规划设计研究院总规划师张菁表示,社区嵌入式服务设施正是关注“宜居”城市中“人民”的发展需求,满足居民对社区公共服务设施从“有没有”向“好不好”的需求转变,实现居民在“家门口”就近享有高品质社区公共服务的重要举措。

山东省滨州市滨城区秦皇台乡莲湖社区就是这样

一个嵌入式服务的小区,辖区居民就近就可享受社区提供的健康医疗、家政便民、文化休闲、儿童娱乐、托育等服务。走进秦皇台乡莲湖社区卫生室,首先映入眼帘的是候诊区一排整齐的椅子,供患者等待就诊。除了候诊区,社区卫生室还设有药房、治疗室等。整个社区卫生室的环境整洁、卫生,每个区域都有明确的标识和指示牌,方便患者和医护人员快速找到所需的地方。

“我们这个社区是个典型的嵌入式社区,嵌入的是服务,‘莲’接的是民心,我们距离百姓更近,服务更贴心。我们现在能为辖区居民提供健康医疗、家政便民、文化休闲、儿童娱乐、托育等服务。下一步,我们还会根据居民的需求针对养老、社区助餐等多个方面进行调整,及时补充,让我们的服务嵌入到居民的心坎上。”莲湖社区书记张莉说。

贰

守望相助：构建邻里互惠互利的信任关系

在构建社区嵌入式服务设施过程中,人与人之间的“微观关系”也很重要。

“老了还是想待在自己熟悉的地方”,这是许多老人的心里话。近年来,江西省南昌市东湖区持续深化家门口养老服务,把专业化服务向社区延伸。东湖区文教北路的“燕居阁”社区嵌入式养老院正是秉持这一理念建成的。自2022年9月挂牌运营以来,“燕居阁”为周边区域内的老人提供了日间照料、体质监测、康复护理等养老服务。在这里生活的老人,有专门的护理人员照顾其生活起居,可以不离家、不离开亲人,在家门口享受专业、便捷、实惠的养老服务。

西南交通大学公共管理与政法学院教授杨一帆表示,社区嵌入式服务设施不仅指硬件基础设施,还有软件基础设施,即人与人、人与空间需建立

起有温度的连接,服务在嵌入社区的同时更要嵌入人心,换言之之其非硬嵌入,而是软融合。构建环节中,因为嵌入式服务设施建设涉及多个领域和环节,和城镇老旧小区改造、完整社区试点、一刻钟便民生活圈等建设工作间存在内在契合性。所以想要实现“软融合”,相关部门建立高效衔接的工作机制,形成政府、社会及个人等多方合力至关重要。

社区是城市公共服务和城市治理的基本单元,建设城市社区嵌入式服务设施、在“家门口”的公共空间嵌入功能性设施和适配性服务,正成为城市社区发展的重要课题。为此,浙江省海宁市长安镇创智社区坚持党建引领,以创建省未来社区为契

机,积极探索嵌入式社区建设,赋能“未来社区”新生活。

社区是城市公共服务和城市治理的基本单元,建设城市社区嵌入式服务设施、在“家门口”的公共空间嵌入功能性设施和适配性服务,正成为城市社区发展的重要课题。为此,浙江省海宁市长安镇创智社区坚持党建引领,以创建省未来社区为契

机,积极探索嵌入式社区建设,赋能“未来社区”新生活。民的新模式,目前已经活跃成立的社区备案社会组织主要有:青春健康跑团、创智书画社、小百灵合唱团、她时光烘焙坊、舞创舞蹈社、雅丽馨舞蹈队、创智社区老年广场舞队、创智社区乒乓球社、他和她的它宠物俱乐部等以兴趣爱好为基础的社会组织,常态化开展健康跑步、书画活动、合唱、烘焙、舞蹈训练、乒乓球训练、宠物交流等活动,通过丰富多彩的活动,挖掘党员志愿者骨干,积极推动五社联动。同时,活动的项目化,也持续满足了居民日常需求。

通过软件和硬件上的持续投入,社区在治理上也收获颇丰,涌现了一批骨干志愿者,活跃在社区治理一线。暑假托班上五老志愿者积极奉献,30多名儿童得到了更好的照顾;青年议事沙龙上,青年积极讨论,出谋划策推出各种青年群体喜闻乐见的活动,同时对社区建设提出各项合理化建议80多条。

叁

细针密缕：健全管理机制 关注持续发展

中国人民大学国家发展与战略研究院研究员、公共管理学院教授马亮指出,社区嵌入式服务提升社区承载服务的能力,有利于切实推进城市高品质生活。让托育、养老、家政、助餐等服务可以在家门口实现,送上门的贴心服务也会更加便民。但为了避免建而不用或建而不管,导致好不容易建成的设施废弃闲置,在嵌入式服务设施建设方面,应该既要注重前期工程建设,也要关注建成后的运营、管理和服务。“嵌入式服务设施重在建设,首先解决有没有的问题。但特别要注意的是,既要把设施建好,也要让设施用好”。

怎么把建好的社区嵌入式服务设施利用好,不让它们闲置废弃?多地给出了自己的答案。

2023年以来,山东省滨州市滨城区市东街道以北海新城社区为试点,针对社区治理的瓶颈问题,逐渐形成党建嵌入、居民自治嵌入、社会组织嵌入三种嵌入式闭环工作机制,营造群众家门口的高品质幸福生活。北海新城社区以居民需求为导向,在政府政策引导和辖区社会组织资源的支持下,联

合三利快餐在小区内部共同打造135平方米的孝善食堂,致力于为老年人提供安全健康、规范便捷的助餐服务。

山西省晋中市榆次区把智慧养老信息服务平台作为居家和社区养老服务进行全方位实时动态监管的“大管家”,一部手机、一个服务电话就可以解决榆次区许多老人生活需求。通过拨打区级养老服务中心电话,十几分钟后就有人上门服务,水龙头坏了有人修,营养可口的饭菜有人送,老寒腿发作想做艾灸,都有专人上门提供针对性服务。社区的志愿服务队还为老人提供心理慰藉、代办跑腿等服务,家住新晋府小区82岁的侯大爷高兴地说:“价格能接受,服务态度好,质量也有保障,挺好!”

在榆次区智慧养老平台,点开“榆次区智慧养老数据中心”,可以看到该中心包括热线指挥中心、老龄化信息数据库和综合数据库等。老人“下单”后,进行服务派单、跟踪,服务结束后电话回访,定期对服务方进行全面评估,优胜劣汰;老人使用智能产品并与平台建立联系后,一旦发生意外或危险,智能产品会向平台发出预警,以便及时实施救

助。平台为老人建立健康档案,将街道社区、居家老人、老人子女、服务中心、医疗机构、服务企业、物业、志愿者等各种信息全部纳入系统,线上、线下两大系统联动运营,让养老服务供需精准对接,为老年人提供“指尖上”的智慧健康养老服务,更高效、更便捷、更智能。

社区服务的需求广泛而多样,依靠单一模式或一种力量难以满足。《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》中提出,科学选择合理可持续的服务模式,鼓励事业单位、社会组织、志愿团队等多元主体参与运营,积极探索构建公建民营、民办公助等多样化建设运营模式。

中国社会治理研究会秘书长何立军表示,服务供给模式也不可能是千篇一律,应该鼓励多种形式并存。政府最重要的还是制定政策,引导扶持、监管,服务的主体应该交给市场和社会,同时要特别考虑到人民群众的主体地位,服务的好坏、质量高低还是由居民群众说了算,所以应该形成政府、市场、社会、居民群众多元共治的局面。

(综合《青岛日报》《成都商报》、黄河新闻网、大众网、央视新闻客户端等)

如何理解“城市社区嵌入式服务设施”？

◎ 俞祖成

国家发展改革委召开的新闻发布会针对“城市社区嵌入式服务设施”这个概念给出了解释,即“以社区小区为单位,在公共空间中嵌入一种或多种功能性设施和适配性服务。可以是养老托育、社区助餐,也可以是健康服务、体育健身;既包括硬件,也包括软件。要让居民在家门口就能享受一站式生活服务”。显然,这个概念解释是清晰的,也是便于老百姓理解和一线部门操作。

不过,我们需要进一步理解的是,在这个时间节点提出“城市社区嵌入式服务设施”这个新概念,具有非常深刻的时代背景,即我国城市化进程迎来了一个新的局面:一方面城市整体进入“更新”阶段,另一方面城镇化人口出现老龄化和少子化现象,而且这种趋势愈演愈烈。如何更好地为城市居民尤其是“一老一少”居民提供更加便捷和健全的公共服务,成为我国城市治理面临的新问题。

尽管“城市社区嵌入式服务设施”这个概念听上去好像致力于解决公共服务供给所需的“硬件”问题,但事实上也同样强调公共服务供给的“软件”问题。这个“软件”问题,其实就是指“城市社区嵌入式服务的可持续供给问题”。那么,如何解决这个“软件”问题?在我们看来,城市社区嵌入式服务的可持续供给,不仅需要有为政府的持续发力,而且需要有效市场的充分介入,同时也需要充分动员包括社会组织等社会多元主体的深度参与。

此外,我们必须尽快更新治理理念,要充分意识到城市社区嵌入式服务的健全化和便捷化需要紧紧依赖“社区的资源和居民的天赋”,而不能仅仅满足“居民的需求”或者弥补“社区的缺陷”。从国外发达国家的经验教训来看,组织化和职业化的系统有能力提供社区服务,但只有居民自治力量才有能力提供针对所有居民的关切。进一步说,城市社区嵌入式服务的可持续供给只能在这样一些社区得以构建:那里的居民——而不是机构或专家——选择走在一起,打造一个他们渴求的未来。这一点,尤其值得我们高度关切和思考。

最后,这次的政策文件由国家发展改革委,而不是由民政部或住建部等部委牵头制定,也是值得我们关注。我们注意到,近年来,为了更好地在社区场景助力实现人民的美好生活愿景,民政、商务、住建等条线部门都纷纷出台新政策、新举措并且取得不小的成效。然而,条块分割而治的问题也日趋凸显。我们期待,“城市社区嵌入式服务”这个概念能够很好地融合“一刻钟便民生活圈”“绿色社区”“完整社区”等概念,从中央到地方建立统一的工作协调机制,最大限度地集中各种资金和力量,分阶段、有步骤地推进城市社区嵌入式服务体系构建工作,从而增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

相关链接

安徽 积极发展老年助餐服务,全省共有老年食堂(老年助餐点)7792个,累计服务老年人4200万人次。持续建设社区嵌入式养老服务机构(综合体),2023年,全省遴选50家示范性社区嵌入式养老服务机构(综合体),并计划2024年在全省建设社区嵌入式养老服务机构(综合体)不少于100个。

福建 2024年,福建省财政将积极落实财力保障,计划支持一批社区嵌入式养老服务设施建设,让居民就近享有优质便利的普惠养老服务。

一方面,提前下达补助资金7000万元,支持采取新建或改扩建等方式,在社区建设50个具备专业护理、生活照料、心理慰藉、居家上门等功能的综合性嵌入式养老服务机构;另一方面,支持依托已有居家社区养老服务照料中心(站)、农村幸福院等各类设施资源等方式,增补、提升助餐配餐服务功能,新建400个示范性长者食堂,按每年15万元标准给予补助。

此外,为支持社区居委会正常运转,省财政按照每个社区居委会运转补助经费5万元的标准给予分档补助。同时,为优化社区服务人才结构,鼓励高校毕业生服务基层社区,每年支持300名高校毕业生到基层从事社区服务工作,按规定给予生活补贴、社会保险及培训费用等综合补助。

陕西西安雁塔区 探索试点社区嵌入式托育园建设工作,积极优化社区服务,增加普惠性托育资源供给,以服务功能最大化、办公空间最小化为原则,有效利用社区公建配套用房,发展普惠性托育服务,通过社区加托育机构的合作方式,在陕西省创新发展社区嵌入式托育服务。通过实践探索,雁塔区卫健局及时总结社区嵌入式托育建设经验,加强扶持政策,全力推进“1+N”托育集团化发展,形成一定的规模效应,切实让群众在家门口享受到优质、便捷、平价的婴幼儿照护服务。

