



(西门街道庵东社区开展便民服务活动 周晓雨/摄)

近日，江东区推出了区级机关干部进社区活动，搜集民意、破解难题，切实为居民办实事。其实，随着我市“群众路线”教育活动的深入，“进社区”成了甬上不少职能部门的重要举措。

那么，到底哪些问题是社区居民最为关心的问题？对目前的社区建设，居民哪些地方满意，哪些地方还期望进一步改善？

上周，记者从市民政局获悉，《2013年宁波市和谐社区建设群众满意度评估报告》已经出炉。个中内容，值得参考和思考。

记者 董小芳

哪些问题社区居民最关心？ 社区建设居民是否满意？ 社区工作居民有哪些意见？

2013年和谐社区建设 群众满意度评估报告出炉

居民对目前社区基本公共服务评价如何？有哪些方面不满意？

从此次的评估调查结果来看，在社区基本公共服务的4个评估指标中，“对困难家庭的帮扶工作”和“对老年人的服务工作”方面，居民的满意度较高，分别为85.41%和81.69%。

“扶贫帮困和为老服务，是社区服务的重要内容，也是社区传统的重点工作，从调查结果来看，普遍获得了居民的认可。”市民政局相关负责人说，但是不能忽略的是，仍有11.76%的居民认为社区的扶贫帮困上表现“一般”，这说明部分社区在对困难家庭帮扶上还不够到位，帮扶力度还不够大，仍需继续努力。

而且，随着老龄化程度的加深，空巢老人、高龄老人等将越来越多，因此为老服务不容忽视。要在日常生活中多关心老人，多组织一些适合老年人的活动，给予老年人更多的精神慰藉。

除此以外，社区基本公共服务的另外两个评价指标——“社区开展的就业帮扶工作”和“社区提供医疗卫生方面的服务”，居民满意度则相对偏低。

调查显示，有17.31%的居民认为社区开展就业帮扶工作“一般”，而有超过4%的居民则直接对这项工作给予了“差评”。这说明对部分社区居民的就业帮扶工作还不够到位，帮扶力度还不够大，需引起有关部门重视。

记者在采访中发现，部分年轻人认为社区对其的就业帮助不够。

“现在社会就业压力大，像我这样毕业后没找到工作的年轻人也不少。而社区提供的岗位，多是针对下岗职工、针对四五十岁的居民。所以，我希望社区也好，有关部门也好，能多提供一些适合年轻人群体的就业岗位，给我们多一些帮助。”一位居住在老三区的大专毕业生对记者感慨。

而针对社区医疗服务，16.4%的居民认为“一般”。这表明，虽然近年来我市在加强社区医疗卫生上推出了不少举措，但是目前社区提供的医疗水平与居民的期盼仍存在差距。

“配药、预约专家、住院等，都还有许多不便。”家住江东区的陈阿姨说，她希望这次的打分能引起相关部门的重视，切实给居民带来更多实惠。

居民意见也不少 环境和停车最为集中

为了更好地了解我市社区建设中存在的不足和问题，此次评估调查还设计了一个开放题：对社区工作，您还有哪些建议和意见？

通过对所有问卷的综合发现，居民对社区现状意见最多的是“环境需要改善（包括绿化、噪音、卫生等方面）”和“加强停车管理，增加停车位，建立停车库”两个方面，分别占居民所提意见总数的

30.75%和24.41%。

记者发现，这样的结果，与满意度问卷中的某些数据不谋而合：

如在6大方面的评估中，社区环境状况满意度就偏低，排在了倒数第二位；而在具体24项评估指标中，“社区一些车辆的停放及管理”工作得分最低。

记者随机采访了老三区几个参评社区的居民，有居民明确表示，“社区环境较差”、“垃圾较多”、“乱停车”是其给予差评的主要原因，也是其最希望有关部门今后能够改善的方面。

“我们居住的是老小区，当时建的时候，就没有设计车库和停车位。现在车子越来越多，每天下班都上演‘抢车位’大战。小区里的草坪也被破坏了不少。”家住海曙的刘师傅对记者说。

在宁波，这样的情况并不少见。随着经济的发展和居民收入的增长，近年来甬上私家车数量猛增。但是许多10多年前建成的小区，由于建成年代早、规划滞后、空间狭小等问题，停车矛盾日益突出。当然，也有因为小区物业管理不善，导致居民对车辆的停放和管理工作不满意。

社区环境方面，小区卫生、绿化、噪音干扰和环境污染成了居民投诉的主要内容。有居民反映，“夜间小区附近汽车的喇叭声和工地的噪音，严重影响日常工作”，期待相关职能部门采取有效措施加强管控和监督治理。

排在居民意见第三位的，是“小区治安状况较差，有失窃现象”，比例为17.4%。对此不少居民也提出了自己的建议，有的说“要加大对出租房的管理力度”，有的则希望“保安加大巡逻力度”，还有居民建议“加强对小区内流动人口的管理”。

值得一提的是，对比2010年居民所提意见，环境卫生、社区治安、停车等，一直是居民意见最为集中的方面。除此以外，“居民活动场所少，建议多开放图书馆”、“加强物业管理，提高信息透明度”、“增加便民设施，如超市、公厕、菜场、公园等”方面的呼声也明显增多。

民政部门表示，将把民意调查中社区群众反映比较集中的需求和问题反馈给有关部门和机构，希望会同社会各方面力量继续把社区建设的各项工作推向深入，不断提升我市广大群众的幸福指数。



这个问题有反馈了▶▶

给孩子更多自由的空间

本周178论坛最火热的帖子是关于“孩子太听话是好事儿吗”的讨论帖，不但网友们讨论得热火朝天，热心的读者们也给我们来信来电，探讨育儿心得。

网友“我很想飞”认为，培养听话的孩子，让孩子听话，这是大部分中国家长的观念。听话的孩子好带，能省去许多麻烦。但“听话”的孩子在家长的指挥下放弃了童年的欢乐，早早地开始学习各种各样的知识与技能。这样的孩子走上社会后，就很容易被花言巧语所欺骗，造成办事能力的不足。

热心读者“殷莲芬”也认同这一点，她认为孩子太听话未必是好事，相反过于听话的孩子，倒要引发我们的足够重视；在孩子的成长发育中，不是缺少独立自主的“钙质”？因为“太听话”的孩子，不管自己的意愿如何，都会盲目地抑制自己的思想和行为，长期下来，这些孩子的好奇心和创造力会出现严重的问题。我们要培养的不是一个盲目听话的孩子，孩子的“听话”应更多体现在生活规矩、行为道德上；而孩子天性好奇，鬼主意多，父母应做出正确的引导，用于在学习和对待事情上。总之，既要有规有矩，又要灵活变通，创造力强，这个“度”想掌握的恰到好处真是不容易呀。

热心读者“凌义斌”觉得太听话的“乖孩子”太顺从，易缺少主见。“听话”的孩子不仅会产生心理障碍，还有可能是碌碌无为。冰心老人曾用她特有的语言告诫家长和老师们：“淘气的男孩是好的，调皮的女孩是巧的。”因此，我们作家长的要多让孩子表达自己的意见，就算他说错了，也尽量不要否定孩子，给孩子自己发现错误的机会和改正的空间，这样有利于孩子们的健康成长。

网友“甜橙汁”说，对成人“讨好型”的顺从，会导致孩子慢慢失去主见。听话顺从的孩子也常常有比较强势的父母。“因为父母太严厉了，孩子不乖不行。”“甜橙汁”认为，强势的父母常会教出“退缩型”的孩子。

“我们要培养的不是一个盲目听话的孩子，而是一个当他认为某个问题值得怀疑时，会有自己的思考，并且可以无所畏惧地说出来的孩子。”网友“五月光”表示，这个“无所畏惧”，依赖于家长平时给孩子营造的宽松环境。（金晓东）

这个问题大家这么说▶▶

幼儿园亲子活动频繁 需要给家长减负吗

幼儿园经常给孩子们组织活动，其中不乏一些需要家长共同参与的亲子活动。然而，有些学校的亲子活动太频繁，不仅让一些上班族父母感到时间安排不过来，还因为活动中有各种各样的要求，让家长们在既要挣钱，又要出力而烦恼。

近日，一个幼儿园的孩子家长就在成长互助坊里“吐槽”，说学校举行的活动太多：仅去年10月份至12月底，共计有6次活动，除了秋游不需要家长陪同外，另外5项活动都要求家长参与；其中有1项是班级家长委员会自行举办的活动，并且要交钱，此外，类似圣诞节之类的活动，还要求按照学校的要求打扮孩子。该家长说：“有时学校也打出‘自愿参加’的招牌，有用吗？如果孩子只看到别人的父母参加活动，自己却孤独地在人群中，那么肯定会伤心失落的。”

随后的一周，QQ群群议纷纷。另一位学生家长向女士也有一肚子苦水要倒。“活动太多了，我总是要请假。这个学期，要求家长参加的活动都有四五次了。”有些家长还谈道，参加亲子活动还要帮忙找活动场地，“头都大了。”

不过，大多数家长还是很赞成学校开展亲子活动的。

网友“月之菟苒”说，学校每个学期大约有4次活动，其中两次是需要家长参与的亲子活动。他说：“我去参加亲子活动，女儿很开心，没什么比孩子开心更重要。”

网友“孤影”说：“学校多举办活动对我来说也是好事，我会有更多机会接触孩子学习的环境，接触他们的老师，向他们学习教育孩子的方法。”孤影说：“校园开放日时，我还参观了学校食堂，我觉得这样能增加家长对学校的信任度。”

网友“YOYO”说，其实学校要求家长参与的亲子活动不会花费家长太多的金钱成本，无非是做手工时买材料而已，“而出去玩的时候，也会有好心的家长主动邀请我们拼车，家长之间的距离也拉近了。”

专家表示，家长们参加学校举办亲子活动，首先需要考虑这个活动对自己是否有价值、有意义，由于孩子在学校进行的亲子活动是公共团体教育，培养的是孩子的团体合作精神；而家庭的亲子互动，则是要从小培养孩子健全的人格。学校老师组织亲子活动是他们的分内工作，但家长培养好孩子是天职。离开学校后，家长们更不能忽视亲子间的互动，反而要更主动地与孩子进行亲子互动。亲子互动不仅仅是在幼儿园开展，更重要的是在家里，需要得到父母的重视。（金晓东）

下周热点问题▶▶

上了高中 给不给孩子用智能手机？

上了高中，到底给不给孩子用智能手机呢？对此，家长们的心态普遍很纠结。有的认为堵不如疏，关键是家长要引导好。有的则认为坚决不行，担心孩子上中学会过度玩手机。对此，你怎么看？

社区黑板报

“城市癌症早诊早治” 翠东社区开展大筛查



近日，文教街道翠东社区通过上门走访登记、电话咨询预约、现场表格登记等方式，率先开展“城市癌症早诊早治项目”试点工作。

城市癌症早诊早治项目试点工作，是对肺癌、乳腺癌、大肠癌、上消化道癌（食管癌、胃癌）和肝癌等五大高发癌症进行危险因素评估，评估出的高危人群将进行螺旋CT检查、乳腺彩超、肠镜、胃镜、肝脏超声等临床检查，提前发现癌前病变、癌症，从而实现肿瘤的早发现、早干预、早治疗。

（董小芳 王颖 姚瑶 文/摄）

爱让生活洒满阳光 庆丰社区盲人驿站两周年



“你不用介绍我，我不用介绍我，我们互相手牵手，生活多愉快……”前不久，庆丰社区一群特殊的老人们用歌声庆祝社区“盲人驿站”成立二周年。

“原先我们社区共有残障人士38人，其中盲人5人。针对视觉障碍者大多生活水平低下，无能力购买盲文书籍，缺乏学习盲文途径的情况，社区于2012年2月成立了‘盲人驿站’，希望通过为盲人提供读书、学习和娱乐的机会，丰富他们的精神文化生活。”庆丰社区社区书记丁崇光介绍说。

在社区引导下，“盲人驿站”制定了活动规划和丰富的活动内容，驿站活动质量不断提升。为了使盲人朋友能更好地体会“指尖阅读”的韵味，享受“指尖阅读”的乐趣，社区特意聘请了指尖阅读教师为学员上课，个别盲人朋友已初步掌握了阅读盲文、书写盲文、运用盲人电脑软件等。

除此以外，社区还积极组织残疾人联络员、社区志愿者担任“主播”，为盲人“播报”新闻和养生常识。

两年来，驿站的基本成员稳定在20余人，年龄从50岁到70多岁。随着影响力的扩大，附近一些社区的盲人也“慕名而来”。

“盲人驿站”让我们的生活更充实，让我们也充满了光明。”“盲人驿站”74岁的队长顾炳炎笑着说。（董小芳 武维青 文/摄）

84.36%居民“点赞”社区建设 群众满意度较三年前提高

从2008年起，阿拉宁波领先全国，率先开展和谐社区建设群众满意度评估工作，今年已进入第7个年头。可喜的是，从最新的评估结果来看，群众对社区的满意度持续上升，较2010年高出4.62分。

“社区怎么样？群众来打分！这是我市探索新形势下社区建设的一个创新举措，旨在破除形式主义，切实为居民服务。”市民政局相关负责人介绍，此次评估调查从2013年7月就已经拉开帷幕，调查样本涉及全市11个县(市)区和高新区、东钱湖旅游度假区的53个社区。从最新出炉的调查结果来看，群众对和谐社区建设工作总体满意度评价较高，84.36%的居民持肯定态度，其中非常满意的居民有49.28%。

针对社区的和谐状况，81.33%的居民表示愿意居住在目前所在社区，这表明社区和谐状况使得超过八成的居民对社区有了高度的认同感和归属感。

而从“社区基本公共服务”、“社区文体教育活动”、“社区安全状况”、“社区环境状况”、“社区民主自治情况”、“社区工作者工作情况”等6大方面来看，居民评价均较高，群众满意度得分由高到低依次是“社区民主自治情况”89.21分，“社区安全状况”89.18分，“社区基本公共服务”89.13分，“社区工作者的工作情况”88.34分，“社区环境状况”87.44分，“社区文体教育活动”86.46分。

在6大方面具体的24项考核指标中，居民对“社区目前邻里互助、邻里关系的状况”、“社区工作者在服务过程中的态度”和“社区在化解邻里纠纷、改善邻里关系的满意度”位列前三。

总的来说，2013年参评社区群众满意度得分为88.45分，这个成绩较2010年的83.83分高出4.62分。这足以表明，经过三年的努力，我市社区建设工作取得了明显的成效，进一步得到了广大居民的认可。

社区基本公共服务获群众好评 就业帮扶和医疗卫生有待加强

为居民提供服务，是社区的首要职责。

社工日志

一个冬日的早晨，一位孤寡老人的病危通知，让象山丹东街道公园社区的社工们心情沉重。

孤寡老人姓王，丧偶，无子女，低保户，一直是社区重点关注的对象。进入耄耋之年的王师傅，身体日渐虚弱，行动大不如前，社区一直安排义工一对一服务，定期帮助收拾房子、换洗衣服、买菜购物等。老人虽然身患疾病，但生活过得还算舒心。

可是，老人的病情突然加重，出现进食困难，经医院诊断为晚期食道癌。如何让老人安心走完人生的最后一程？社工们陷入了思考。

“老人一生凄苦，没有多少积蓄。低保金只能应付一个人的衣食住行，目前的医疗费是远远不够的。因此，我们觉得首先要做的就是为老人的临终治疗和善后问题争取多方资金支持。”社工说，于是第一时间向街道、县劳协、县民政局申请，并得到了大力支持。经协商，由县劳协负责解决老人的住院治疗费用，由街道负责医保报销费用，由社区负责照料安葬等人员安排。

解决了最大的资金问题，社区稍稍松了口气，这使得老人住院期间得到了很好的治疗和照顾。

接下来，社区在征得老人同意后，为其挑选了一个有照料临终老人经验的保姆，做好

孤老临终凄凉

老人的生活照料和精神安抚。社工、志愿者也会经常上门探望老人，送上关怀和问候，消除老人的孤独感。

同时，社区通过王师傅的好友辗转联系到其侄子、侄女，劝说他们来看望老人，让老人在最后时刻感受到亲情的温暖。当多年未曾上门的侄子、侄女来探望老人的时候，老人的脸上露出了幸福的微笑。

在老人弥留之际，劳协、街道、社区、王师傅的好友一起作为见证人，在征得老人同意后，对善后事宜作了安排，并由老人签署了授权书。当老人用微弱的声音说出“谢谢”时，在场的人无不动容。

王师傅的最后一段人生路，引发了社工们的深思：王师傅是不幸的，但他又是幸运的。这一方面得益于他平日的好人缘，同时也得益于全社会的关爱和帮助。但是社区内低保、残疾、独居、空巢老人占老年人总数的40%左右，这对社区来说是一个不小的考验。

“对于养老，我们也有自己的想法。”社工们认为，首先要完善社区养老服务体制，保障养老服务经费，提高服务质量，依托社区卫生服务中心为有需求的老人设立家庭病床，并主动上门提供以护理和康复为主要内容的健康服务；其次，要整合各种

社区关爱温暖

资源，利用现代化信息技术，形成一个集设施、信息、物、人合一的社区服务网络；第三，继续充实社会工作者、社区志愿者等力量，倡导“出入相友、守望相助、疾病相扶，富有人情味”的社会共同体。（郑奕 董小芳）

关于“霸王条款” 您是否有话要说？

禁止自带酒水、包厢设最低消费、异物责任自负……这些餐饮、娱乐行业的种种所谓“规则”，是否也曾让您大为不快？

2月12日，最高人民法院明确规定，此类行为属于“霸王条款”。

今年3月15日，新《中华人民共和国消费者权益保护法》将正式开始实施。届时，消费者也可以通过向工商部门投诉等方式，拒绝商家的“霸王条款”。

如果您近期遭遇过这样的“霸王条款”，或者您对此有话要说，欢迎与我们联系。