



徐文杰 摄

国标委看上了鄞州区正在实施的《社区便民服务中心服务规范》，要求鄞州完成国家标准的制修订工作；鄞州还承接了我市首个社会管理与公共服务类国家级标准化试点项目——

鄞州社区标准化建设 究竟有哪些干货

本报记者 王博

社区是城市的基本单元，也是人们生活的家园。提起鄞州区的划船社区、都市森林社区、福明家园社区、丹顶鹤社区、金色水岸社区、安居社区、剑桥社区等，在全市乃至全省都名气顶呱呱。鄞州区现有城市社区139个。近年来，鄞州以“品质”对标社区标准化建设，既注重社区颜值，塑造好城市“门面”，更注重精细化服务，展示好城市“内秀”，居民

获得感、幸福感和满意度不断增强。值得一提的是，继都市森林社区、划船社区、福明家园社区被评为全国和谐社区建设示范社区后，鄞州区又承接了我市首个社会管理与公共服务类国家级标准化试点项目，一项基于139个城市社区多年发展经验编制的《社区便民服务中心服务规范》国家标准，也被国标委相中并等待发布。

图”，把辖区内重点、难点问题以直观的方式体现出来，成为居民办事好帮手……对于每一个上门走访的社工，鄞州区民政局也在社区标准化建设中提出明确要求：走访时，社工应着装整洁，佩戴统一工作牌；服务态度真诚、待人亲切，使用能与服务对象有效沟通的语言；除了宣传政府工作，还要掌握老年居民的健康状况，残疾居民的生活、就医状况以及失业人员的就业现状等，并力所能及地为他们提供帮扶。

几年的包片联户和走访入户工作开展下来，一片片“责任田”已经结出果实。曙光社区形成了“群众天天见，走访人人记，问题件件回”的包片联户工作方法；景湖社区让社工零距离走近居民，不仅掌握了第一手的民情资料，更收获了许多温暖和感动；明南社区建立问题处理绿色通道，将社工走访时挖掘到的居民需求第一时间解决。

硬件先行 把社区服务统一规范起来

鄞州区在全市率先推出社区服务标准化，出台系列社区服务地方标准，将社区服务中心建设、包片联户基础工作、养老专业服务、社工职业能力等软硬件全面纳入标准化范畴，全面提升服务质量和居民满意度。标准化建设从社区服务中心改造开始。白鹤街道丹顶鹤社区地处中心城区，是典型的老社区，有住户1200多户，以老年人和租户为主。就是这样建于20世纪80年代末的老社区，在施行标准化建设后，万象更新。丹顶鹤社区历时一年多的改造，隐藏管线，提升绿化，外貌焕然一新。同时，社区服务中心也旧貌换新颜，不仅受理事项增加了，而且原来分散在专干手上办理的业务，全部纳入“一扇窗”，在综合服务窗口找任何一个工作人员，即可办理完成，避免了多跑堂、跑空趟的发生。这一点，在社区居住了25年的章玉琪老人最有感触。他说：

“以前到社区办事，要挨个办公室敲门，楼上楼下来回跑；现在呢，所有和百姓相关的业务集中在一楼大厅，省事多了。”过去三年，139个城市社区在陆续实施门面挂牌、结构布局和上墙内容等标准化改造。到目前，已有41个社区服务中心完成标准化改造，今后所有新建社区也将按照该标准统一建设。海悦社区是去年成立的新社区。昨天，记者走进海悦社区服务中心，看到整个服务中心宽敞整洁，敞亮式服务大厅、办公室、会议室等功能区域应有尽有，大厅服务引导和提示标识也清晰可见。环顾四周，许多贴心服务很考究，大厅内整齐地摆放着书写用笔、纸、眼镜，靠近座椅处还有饮用水和一次性纸杯，紧挨着窗户的触摸查询机更是为居民提供了极大的便利。大厅里，时不时会有居民过来办理各种事务，所有事项在一个窗口就能轻松搞定。

服务紧跟 包片联户管好“责任田”

鄞州区共有专职社工1283人，其中大专及以上学历占94.6%，持有社工工作者职业资格证书比例达62.8%。在社区标准化建设中，鄞州区推出“社区包片联户工作制”，对每名社工明确要求：不仅要熟悉工作所需的有关法律、法规、方针和政策，还要熟悉责任片区状况及各项业务知识和办事规程。地域上，鄞州区把139个城市社区划分为上千个片区，将基层治理向居民小组、楼栋渗透延伸；服务内容上，每个片区明确一名主要负责人，并配备社区民警、职能部门联络员、法治促进员、法律顾问及居民小组长，把管理力量像落棋子一样分散到片区中。比较典型的是明楼街道推出的“百名社工进万户”活动。在三个

月时间里，明楼街道组织101名社工走访了2万多个家庭，“以前，一名社工只要负责一条线上的工作即可；现在，要熟悉民政、计生、社保等各条线的业务，真正做到居民来了，一门受理。”明楼街道社区事务科科长吴幼娟说，包片联户是社工了解民情的有效方式，让社工回归本职工作，由“坐堂”变“入户”，跳出“台账堆”，走街串巷强化服务，真正地为群众办实事。在推行包片联户工作中，各街道涌现出了许多特色做法。白鹤街道推出民情记录本，收集居民意见和建议，搭建起了社区与居民的沟通桥梁；姜山镇打造“民情收集站”，就民情民意问题提出解决方案；首南街道亮出“民情导航

文化引领 既要颜值更要有“内涵”

鄞州区大力推行社区综合改造提升工程，针对城区老社区、早期商品房社区、集中安置型社区和东部新城现代商品房社区等实际，通过财政定向补助、点上对口指导、优势资源链接等形式，打造了一批品质社区样板，已形成以“福文化”“陶文化”“慢生活”“乐活”等为主体的基层治理氛围。在去年年底揭晓的宁波市首批“十佳品质社区”名单中，鄞州区占据3席。其中，丹顶鹤社区、都市森林社区、划船社区成为宁波市首批“十佳品质社区”，金色水岸社区、安居社区、剑桥社区、福城社区成为“品质社区”提名奖。丹顶鹤社区打造全市首个“公益街区”。公益街区包括6间铺子，爱心超市、理发屋、花草医院、货郎铺子和工具小屋，所提供的都是家常便民服务。都市森林社区以“众木成林、万物向阳”的生态环境之美为特色，打造了邻里守望情、志愿服务情等人文之美。划船社区在全市率先提出“品质墙门”，整洁的庭院，修葺一新的墙门，有的摆设花卉赏心悦目，有的悬挂照片温馨浪漫，还有的张贴“家家家训”引人深思。东海花园社区被确定为文明养宠示范小区，一道道社区文明养宠风景线不断涌现。福城社区建成“家家家训记忆馆”，来自社区20户家庭的“立家训，树家风”优秀作品和30件传家老物件同时展出。庆安社区结合社区内金融商圈、楼宇林立、会馆公园等多元素，创作了快板体的《商圈公约》、角色主体的《楼宇守约》及诙谐幽默体的《文保、公园公约》。

在“品质社区”创建氛围的影响下，居民们把社区当成了自己的家，和谐共处，幸福指数与认同感不断增强。受台风积水影响，一楼墙面老旧脱落，有居民自掏腰包，重新粉刷墙面，贴上瓷砖。还有居民义务承包墙门黑板报，定期介绍科学文化知识。

问题导向 补齐短板品质再提升

在社区标准化建设中，对标“品质”仍存在不少问题。在接受记者采访时，鄞州区民政局相关负责人说：“我们老城区内的老旧小区较多，普遍存在社区用房配置不足、资源紧张的情况。特别是百丈、东胜、白鹤等街道，社区用房每百户不到40平方米的占比达70%。”“如今城市快速发展，社区人口结构复杂化，群众利益诉求日益多元化，虽然政府一直鼓励社工考取职业资格证书，但客观上‘本本族’居多。”谈到社区标准化建设中的瓶颈时，宁波启格职业培训学校副校长直言不讳，在专业服务、实务技能上还有较大差距，加之此前宁波本地资源缺

乏，社会工作专家、督导引进难度大，专业社工在培育上仍有较大压力，无法满足居民需求日益个性化、精细化的要求。未来怎样破解上述难题？作为社区标准化建设牵头部门的鄞州区民政局正在思索这个问题。首先，推进社区民主自治，发现典型性、可复制性的民主自治载体，提高居民参与社区治理的能力。其次，继续推进“品质社区”建设，鼓励社区治理个性化发展，推进社区文化内伸外延。再次，加强社工队伍建设，依托俞复玲名师工作室等载体，集中优势资源培养一批社工领军人才，打造一支一岗多能的“全能社工”队伍。

评说

以标准化建设打造服务新标杆

提起鄞州的社区，很多市民耳熟能详，无论是颜值还是“内秀”，这几年社区的变化太大了，即使居住在老小区，许多居民的幸福也是满满的。这跟鄞州多年来致力于推进“品质社区”建设是分不开的。鄞州正在制定实施社区标准化建设，这无疑将再次提升“品质社区”建设水平，增强居民获得感、幸福感和满意度。社区建设发展到一定阶段，就必须有标准化来规范，它是实现社区“服务质量目标化、服务方法规范化、服务过程程序化”的重要途径。社区标准化建设主要是解决各项工作“干什么、谁来干、何时干、何地干、如何干”等问题，使全局的管理服务

变得有章可循，使服务的实现过程得到有效控制，进一步提高工作质量和办事效率，减少工作风险和失误。同时，标准化像“尺子”“模具”一样，把每一项工作“框”起来、固定下来，做到“岗岗有标准规范、事事有标准可依、人人按标准履职”，便于大家评判和监督。标准化和特色化并不冲突。标准化是为了更加规范和高效，并预防出现问题；特色化是为了更加切合实际，创新工作方法，并防止千篇一律。基层“小平台”承载着民生“大服务”。社区标准化建设，说到底就是要打造服务新标杆。（李国民）

图示



张悦 制图

新闻 1+1

国外社区标准化建设

纵观发达国家，都把城市社区发展摆在非常重要的位置，社区发展是他们解决社会问题的重要手段，在一定程度上缓解了城市贫困、失业、犯罪等问题。美国在社区发展规划时强调人与环境的协调，对城市规划中满足社区内居民要求，保证居民生活质量的部分考虑得非常细致周到，再从整体上把小区的规划设计融合成城市总体规划的一个环节，从而保证了周围环境不被破坏。新加坡拥有非常完善的社会

管理体系。社区内主要有三个组织：居民顾问委员会、社区中心管理委员会和居民委员会。其中，居民顾问委员会地位最高，主要负责修整社区内的公共福利，协调另外两个委员会和其他社区内的工作。日本城市社区管理体制表现出明显的混合式特征。政府对社区发展的干预较为宽松，政府的主要职能是规划、指导并提供经费支持，官方色彩与民间自治特点交织在一起。（王博 整理）



徐家社区便民服务中心，为居民提供一站式服务。（鄞州区民政局供图）



东柳街道华光城社区便民服务中心。（鄞州区民政局供图）



和丰社区用丰富多彩的形式培训社工。（吴幼娟 摄）



改造提升后的鄞州区白鹤街道丹顶鹤社区。（李超 摄）