



统一的社区门面布局，便于居民辨识 (王佳 摄)



东海花园社区鼓励居民进行垃圾分类



敞开式社区服务大厅

今年10月,《社区便民服务中心服务规范》国家标准正式发布,将于2019年4月1日起正式实施。这是鄞州区主持的首个社会管理与公共服务类国家标准,标志着鄞州经验成为全国借鉴的样板——

社区服务标准化建设有了“操作手册”

记者 王佳 通讯员 周煜 冯娟



丹顶鹤社区慢生活馆为老年人提供免费豆浆

A

社区服务标准化 居民更有获得感

社区是城市的基本单元,也是人们生活的家园,承载了居民对更加美好生活的渴望和追求。

社区建设发展到一定阶段,必定要有标准化来规范、来提升。在社区服务标准化建设的道路上,鄞州先行先试。

在东海花园社区,醒目的“东柳街道东海花园社区便民服务中心”的挂牌让人一眼便能寻到,敞开式的“一站式”服务大厅整洁有序,“社工岗位公示栏”“社工去向牌”“社工首问责任制”墙上可见,大厅一角展示着社保等政策信息以及相关服务流程、服务指南等小册子。环顾四周,许多贴心服务很考究,大厅内安放着手写用笔、纸、眼镜,靠近座椅处还有饮用水和一次性纸杯。

“以前到社区办事,要挨个办公室询问,楼上楼下来回跑;现在呢,所有和百姓相关的业务集中在服务大厅,省事多了。”正申请“家院互融服务项目”的80岁陈大伯说。

同样在宁丰社区,一楼大厅的综合服务窗口集纳了党建群团、民政、劳动保障、文体教育、综合治理、社区卫生等服务项目,居民过来办理事项,一个窗口就能办理完成。

为了更好地服务居民,“全能社工”在社区全面探索推行。“以前,一名社工只要负责一到两个条线上的工作即可;现在,要熟知民政、计生、社保等各条线业务,真正做到居民来了,一门受理。”宁

丰社区居委会主任张孝渊说,社工们如同“海绵体”,只要一有空,一有机会,就不断补充各种知识。“现在每个社工都会在敞开式服务台轮值。”

过去4年,鄞州大力推进社区服务中心标准化改造,实施门面挂牌、结构布局、上墙内容等全区统一。到目前,全区已有60个社区服务中心完成标准化改造。

社区服务中心是为本社区居民提供基本社区服务的场所,“它应便于居民接受服务,满足社区居民的生活需求,创造安全、卫生、方便、舒适的服务环境和规范的服务过程。”标准的起草单位之一鄞州区民政局相关负责人表示。

据介绍,《社区便民服务中心服务规范》国家标准从服务项目、服务过程、服务评价等方面对社区便民服务的各个环节提出了较为系统的要求,为打造服务体系健全、服务过程规范、服务方式多样的社区服务中心提供了指引,比如针对服务大厅事项办理和社区重大活动、突发事件,分别提出具有普遍适用性的服务程序或处理办法。

“标准化就像‘尺子’一样,对社区工作者岗位的职责和服务进行规范,做什么,怎么做,做到什么程度,怎么考核等都有章可循。”鄞州区民政局相关负责人表示,因为社区服务直接面向群众,如果过于随意性、碎片化,服务质量难以提高,便无法满足群众日益增长的美好生活需要。

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。

这背后,离不开鄞州以“品质”对标社区标准化建设的执着与坚持。从2008年开始,鄞州走上探索社区治理标准化之路,陆续推出“社区服务中心服务规范”“社区包片联户工作规范”等地方标准,并通过开展标准化试点建设,形成了涵盖社区服务的标准化体系。

其中,基于区内152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》,最终被立项为国家标准,日前正式发布。

这是鄞州探索社区建设结出的硕果,也意味着一个更好的开始。



B

标准操作性强 服务有章可循

在东海花园社区采访时,专职社工孙静芳正结束对一位高龄独居老人的走访,“这些天老人的身体状况还不错,对‘家院互融’提供的清扫服务比较满意,我也跟老人说了最近社区组织的一些活动,他很高兴。”孙静芳说。

包片联户是专职社区工作者的职责之一,联户内容先前由社工们根据经验、需求等予以把握,“这次发布的标准‘说’得更明确了,操作性很强。”孙静芳告诉记者,标准明确联户内容应包括:宣传国家方针、政策,及时传达有关精神,做好贯彻实施的引导、教育工作,收集信息;将社区管理措施、公共政策、社区公共设施的使用、公共服务信息提供给居民;有效沟通,理解居民诉求,有问必答,准确耐心及时协调解决走访中居民提出的问题和要求;对低收入家庭提供救助、就业、助学等信息,告知相关帮扶政策,提供可能缓解困难现状的机会。

“不同人群,也给出了具体要

求。”对临时居住人员应了解房东信息、就业情况等。对老年居民应了解其健康状况,子女相关信息,如姓名、联系方式等;提供居家养老和医疗服务等信息;帮助排解孤独、抑郁等相关情绪。对残疾居民应了解其身体状况和家庭生活状况,提供医疗保健等信息。对失业人员应核实就业现状,更新再就业信息,帮助就业困难人员加入就业平台。

“标准使社区服务工作流程和步骤更加正规有效,也让新参与的社区工作人员能很快上手。”东海花园社区居委会副主任柴君静表示。

对此,一位入职社区工作未滿3个月的社工深有感触,“通读标准,对社区服务便有了一个基本了解,不再一雾水。”她说,比如,如果有一天面对小区发生突然断电等紧急情况,她就不会束手无策,《社区便民服务中心服务规范》中提到了如何编制应急预案,如何去应对。“当然,标准要不断内化于心,并在工作中不断实践,

不断提升。”

据悉,标准的“出炉”不是无源之水、无本之木,鄞州区在主持该项标准前,是从总结提炼制定区级地方标准起步的,经过开展试点并逐步推广,积累了丰富的实践经验。

其间,区内各街道也结合实际出台标准的配套政策,如东柳街道制定了《东柳街道包片联户实施方案》,把包片联户纳入街道考核指标,分别从街道和社区居民两个层面对社区和社工进行考核,并将考核结果作为社区和专职社工年终评优的重要依据。同时,强化日常管理,要求社区工作者做到对包片联户情况一口清,并把走访居民反馈的情况及时记录,自己包片联户区域中有多少独居老人和残疾人等特殊家庭做到心中有数。明楼街道推出“百名社工进万户”活动,三个月里组织101名社工走访了2万多户家庭。“这些都为标准的最终完善,提供了来自基层一线的实践‘佐证’。”

C

创新服务项目提升服务质量

对标“品质”,在社区服务标准化建设中,鄞州的城市社区在“特色服务项目”中频下功夫。

东海花园社区推出了“青少年绿色新生力”低碳环保项目,通过废旧物品小手工、参观垃圾终端处理场所等活动,推动“小手牵大手”,一起共建美丽家园。

东海花园社区的垃圾分类也很有特色。社区鼓励居民在早上7点至8点30分、晚上6点30分至8点这两个时间段分类投放厨余垃圾和其他垃圾,在居民投放期间,社区配备了专门的垃圾分类督导员在旁指导居民正确分类投放,并每天定时开袋检查,做到“检查在点位、督导在点位、宣传在点位”,切实提升居民垃圾分类准确率。

“因为分到每户家庭的垃圾袋都进行了编码,这样哪户家庭做得好,哪户家庭依然有瑕疵,一目了然。”社区党委副书记王蓓说,准确分类垃圾的居民可以拿积分,积分可以兑换日用品或服务券。

在宁丰社区,志愿服务是小区

的特色项目,10支队伍,165位铁杆志愿者,专注于社区建设。近日,居民们欣喜发现,小区北门外人行横道上的共享单车点位被取消了,通行顺畅了。

“多亏了平安巡逻志愿者发现了这个安全隐患。”社区专职社工说,他们第一时间将情况汇报上来,我们与相关部门沟通后,经过专业人士实地考察,发现这个点位设置得确实不合理,便取消了。

“居民的感受和需求是多元化的,社区在提供传统服务的同时,也在创新服务形式,并累积服务经验,待成熟时,其中的普遍适用性

方法,也可以作为一种标准在合适区域推广。”鄞州区民政局相关负责人表示。

据悉,鄞州区将继续开展试点项目,使标准规定的各项要求在服务过程的各个环节上加以实现。从软实力上,推动社区服务向专业化、精细化方向发展;从硬件上,激发社区改造升级服务环境、设施的积极性,全面改善社区服务条件。同时,形成相对健全和完善的社工考核评价体系,推动社工队伍职业化、专业化发展。最终以高素质的人才队伍、优良的环境、规范的行为,为社区居民提供多样化的优质服务。

鄞州区社区服务标准化建设 取得的阶段性成果

社区服务标准化建设既是规范社区服务的行为准则,也是提升社区服务质量的重要举措,自社区服务标准化项目实施以来,鄞州区社区治理水平有了明显提升。

社区服务设施显著改善。其一,社区服务中心改造成效显著。一方面注重整体规划。改造后的社区服务大厅面积增大、出入便利、功能区划分更为合理,工作区域、办事区域、服务区域标识醒目,办公及服务用品统一规划、配备。另一方面兼顾美观实用。所有社区服务中心统一门面布局、内部装饰,用色搭配合理、方便居民辨识;对工作台的高度、标牌字体、大小及颜色实行人性化设计。其二,社区用房条件进一步改善。社区服务中心标准化改造后所产生的良好效果充分调动了街道及社区的积极性,各街道主动谋划通过新建、购买、租赁、调配等方式,社区也积极探索办法、挖资源,努力拓展社区服务用房,推进实施标准化改造。

社区服务水平明显提升。结合社区综合提升改造工程,打造一批品质社区样板,形成“福文化”“陶文化”“慢生活”“乐活”等为主体的基层治理氛围,在宁波市“十佳品质社区”评选中,划船社区、丹顶鹤社区、都市森林社区、金色水岸社区、海创社区等上榜,另有4个社区获得提名。

社工队伍素质得到提高。一是队伍结构进一步优化。鄞州区共有专职社区工作者1418人,大专及以上学历者占95.3%,全区社区工作者中持有社会工作者职业资格证书人员占68%。二是职业化领军人才涌现。标准化项目的实施大大推动了鄞州社工职业能力和地位的提升。区委、区政府将社区工作者纳入全区人才发展规划,设立鄞州区社会工作人才领域享受政府特殊津贴,2017年有5名优秀社工获评,累计31人享受特殊津贴。(王佳 周煜 冯娟)

社区服务标准化建设既是规范社区服务的行为准则,也是提升社区服务质量的重要举措,自社区服务标准化项目实施以来,鄞州区社区治理水平有了明显提升。

社区服务设施显著改善。其一,社区服务中心改造成效显著。一方面注重整体规划。改造后的社区服务大厅面积增大、出入便利、功能区划分更为合理,工作区域、办事区域、服务区域标识醒目,办公及服务用品统一规划、配备。另一方面兼顾美观实用。所有社区服务中心统一门面布局、内部装饰,用色搭配合理、方便居民辨识;对工作台的高度、标牌字体、大小及颜色实行人性化设计。其二,社区用房条件进一步改善。社区服务中心标准化改造后所产生的良好效果充分调动了街道及社区的积极性,各街道主动谋划通过新建、购买、租赁、调配等方式,社区也积极探索办法、挖资源,努力拓展社区服务用房,推进实施标准化改造。

社区服务水平明显提升。结合社区综合提升改造工程,打造一批品质社区样板,形成“福文化”“陶文化”“慢生活”“乐活”等为主体的基层治理氛围,在宁波市“十佳品质社区”评选中,划船社区、丹顶鹤社区、都市森林社区、金色水岸社区、海创社区等上榜,另有4个社区获得提名。

相关链接



庆丰社区为老年人提供免费电影院服务(除署名外图片均由鄞州区民政局提供)