

来信综述
补齐社区服务短板①

建立社区综合服务站提供活动空间及各项公共服务、精准了解居民需求并联系相关单位落实解决、根据相关标准建设完整居住社区……针对社区硬件设施建设存在的一些短板和弱项,读者来信提出意见建议

社区是城市居民生活和城市治理的基本单元,社区基础设施建设质量、水平直接影响人民群众的获得感、幸福感、安全感。最近一段时间,许多读者致信本报,反映一些城乡社区存在基本公共服务设施不健全不完善、公共活动空间不足等问题,呼吁有关部门补短板、强弱项,提升社区基础设施建设质量,提升服务水平和管理能力,更好为社区居民提供精准化、精细化服务,建设让人民群众更满意的社区。

基本公共服务设施不健全,社区服务种类单一、质量不高

“前些年,我们社区规划建设了一座老年服务站,当时对我们说,会为60岁以上的老年人提供生活照料、餐饮、保健、文化娱乐等多方面服务,居民们都很开心。”重庆万州区读者孙广华说,可当老年服务站建成后,实际功能却并不像当年告知的那么齐全。“起初几个月还能提供日间照料、保健按摩等多种服务,后来因为资金问题,有些服务便渐渐取消了。如今,老年服务站只提供餐饮服务,而且只提供早餐、午餐,这与开一家普通餐厅有什么区别?”

随着城市老龄化人口不断增多,社区养老服务设施建设受到社会公众的广泛关注。记者在调查中了解到,目前建有功能完善老年服务站的社区数量并不多,而且有些社区老年服务站还存在配套设施不完善而导致服务种类单一、质量不高等问题,难以满足老年人的日常生活需求。

“对于社区居民来说,需求是多种多样的,既有医疗卫生的需求,也有学习教育的需求;既有生活便利的需求,也有精神文化的需求。一些地方因为政策环境、资金条件、社会支持度等因素限制,社区基本公共服务设施不健全,不能有效满足群众需要。”陕西汉中读者赵双凤表示。

比如,社区卫生服务站(中心)作为最基层的医疗机构,担负着向居民提供初级诊疗的任务。“不过,有些社区卫生服务站设备落后、设施不完善、诊疗水平不高,一旦生病了,人们还是选择往大医院跑,费时又费力。投入大量资金人力建成的社区卫生服务站并没有发挥相应的作用,这也是一种浪费。”贵州贵阳市读者谭晓蓉认为,社区卫生服务机构面临着平台小、工资低、机会少等实际问题,需要有关部门统筹考虑,“在提升诊疗水平、服务质量上下更大功夫。”

有些地方为了完善社区功能,探索建立了社区综合服务站,为社区居民提供活动空间以及各项公共服务,发挥了很好的作用。“疫情防控常态化以来,我们更加深刻地认识到社区对于保护居民生命健康、满足日常生活需求等的重要价值。”浙江湖州市南浔镇党工委书记沈雪强介绍说,南浔镇南浔社区党群服务中心集纳了办事服务大厅、党员

读者来信建议——

提升社区基础设施建设质量

本报记者 史一棋



制图:张丹峰

活动室、老年服务站、卫生服务站、书画室、健身房等多种功能空间,既能满足居民多种多样的服务需求,又能提高社区活动参与率,成为社区居民不可或缺的重要基础设施。

市政配套设施建设短板凸显,停车位缺口较大,一些地方管道等建设存在安全隐患

“我家住在老城区,停车是个难题。有

车的居民每天下班回家都得在小区里转好几圈找车位,实在找不着就见缝插针地停车。”广东汕头市读者贺惠来说,还有些居民用花盆、沙袋、自行车等占车位,引发了不少矛盾纠纷。

“公共停车位被人用地锁或自行车、电动车私自占据”“路上明明有实线和禁停标志,却有私家车长期违停”“一些‘僵尸车’长期占据车位没人管”……不少读者在来信中反映社区停车难问题。山西临汾市读者李强在来信中反映,经常看到一些乱停的私家车堵住消防通道,“一旦发生火灾,安全通道被堵,很容易造成极为严重的后果。希望有关部门充分发挥治理智慧,解决好社区停车难问题。”

除了停车难,一些社区中无障碍设施的普及率也不高。“按理说,社区内住宅和公共建筑出入口等地方应该设置轮椅坡道和扶手,公共活动场地、道路等建设应该符合无

障碍设计要求。但实际上,很少有社区能达到这个要求。”陕西西安市读者程乘认为,无障碍设施不足给残疾人、老年人等群体出行带来了极大不便。

宁夏吴忠市读者马铭在来信中表示,社区给排水、供电、供气、供热、通信等基础设施是社区居民正常生活的重要保障,应达到设施完好、运行安全、供给稳定等基本要求,但在一些老旧小区,电线隔空架设,交错纵横如同蜘蛛网,存在不小的安全隐患;供水管道老化严重,导致居民家中的自来水有颜色、带异味;供热管道年久失修,不仅影响社区居民冬季采暖效果,而且造成了能源的极大浪费;一些老旧小区在改造水、气、热管道前没有经过科学规划,管道铺设不合理,影响了居民日常生活。

面对老旧小区基础设施薄弱问题,北京顺义区旺泉街道宏城花园社区党总支书记李霞表示,为居民提供精准服务是解决这些问题的关键之一:“在改造前,我们一般会召集居民提建议、列单子,详细询问每家每户需要什么服务、有哪些难点等等。然后把社区内相关单位、网点都找来,看看他们能够提供什么服务,和居民需求尽量对应。”

公共活动空间建设滞后,难以满足居民需求

2020年8月,住建部等13个部门印发《关于开展城市居住社区建设补短板行动的意见》,同时发布《完整居住社区建设标准(试行)》,明确提出以完善居住社区配套设施为着力点,大力开展居住社区服务建设补短板行动。

“《标准》提出,完整居住社区的标准之一就是公共活动空间充足。为此,我们利用各个社区周围的闲置空地、废弃地、边角地带等,见缝插绿,建设‘邮票绿地’‘口袋公园’。”江西南昌市西湖区城乡建设局局长聂春华介绍说,“邮票绿地”“口袋公园”等虽然小,但通过建设休闲设施、体育设施等,使其具备休憩、观赏、生态、健身、娱乐等多种功能,有效拓展了公共空间,也满足了居民的日常活动需求。

“《标准》中要求完整居住社区至少要有一片开放的公共绿地,新建居住社区至少要建设一个不小于4000平方米的社区公园,设置10%—15%的体育活动场地。要达到这个标准,并非一蹴而就,各地应该把目标阶段细化,逐步推进社区公共空间和基础设施建设。”河南鹤壁市读者闻双秀说。

还有读者来信反映公共活动场地用地面积不足。“我们这有一个社区面积很大、人口也不少,但可用于活动的场地却非常有限,一些健身器材年久失修,也没法正常使用。”四川眉山市读者于博说,社区内活动场所不足,不能满足居民日常需要,紧急情况下也没法作为应急避难场所。

“完整居住社区的含义不仅包含完备的设施和宜居环境,也包含整体管理,培育街道、社区和居民之间的和谐与信任。有关部门应该加强组织领导和部门协调,鼓励社会力量和社会广泛参与,推进人居环境建设和整治由政府为主向社会多方参与转变。”安徽宿州市读者傅学军建议。

图①:位于河南郑州市金水区文化路5号院某社区的便民党群服务站。

刘絮摄(影像中国)

图②:24小时智能百姓健身房在贵州贵阳市云岩区某社区开放,内设有有氧训练区、力量训练区、功能性训练区等,让群众在社区内享受低价便捷的健身服务。

翟宏伦摄(影像中国)

图③:中新天津生态城首个智慧小区的服务中心与智慧“城市大脑”联动,可管理社区人员、车辆、房屋、设备等。

周伟摄(影像中国)

身边事

集市设在交通要道存在安全隐患

笔者近日路过河北省三河市黄土庄镇,该镇的灵山集市设在了一条省道上,这条路是当地的交通要道,来往车流量很大(见下图)。每逢赶集日都会因占道经营造成交通堵塞。据当地人介绍,有时乘坐公交车路过,两公里多的路程要走一两个小时。此外,因集市人流较多,极易引发交通事故、矛盾纠纷等。建议当地相关部门规范集市贸易,治理占道经营,在满足周边居民生活需要的同时,确保道路通畅、群众出行平安。

河北三河市 刘洪



河道沿岸救援设施丢失

在天津市海河沿岸,水务部门为了落水人员及时得救,在一些桥梁附近、亲水平台以及河水相对较深的地方设置了救生圈等救援设施。但个别点位却出现了丢失、盗取等现象(见下图)。建议相关部门加强河道沿岸救生设施管护。为避免“一刀切”地将设备上锁,可采取给救生圈加上足够长绳子的办法,一头固定在救生圈上,另一头固定在岸边。这样既不影响救生圈使用,又可以防止丢失。

天津市 孙海龙



建议

提升老年群体防骗识骗能力

生活中,老年人因为防骗意识薄弱,容易上当受骗。相关部门在提高群众防骗意识和识骗能力时,应在老年群体上多下功夫、精准细致。建议组织专业人员到老旧小区、养老服务机构等对工作人员授课,将其培训成防骗宣传员,结合为老人服务的机会开展普法教育,让他们了解电信网络诈骗的常用惯用手法,提醒在遇到自身无法辨别真伪的情况下,及时报警、谨防上当。此外,在防骗教育中突出“适老化”导向,帮助老年人简单学习使用智能手机、熟悉移动支付等功能,避免因对电信尤其是网络环境陌生而受骗。

北京昌平区 周家和

放风筝应远离电力线路

时下正是放风筝的好季节,但在电力线路附近随意放风筝而引发跳闸等安全事故时有发生。建议:一方面,公众要提高安全意识,在放风筝前要注意考察地段,应当远离电力线路。一旦发生风筝掉落缠绕线路情况,不可自行解决,应及时拨打电力部门电话,由专业技术人员到场处理。另一方面,供电企业要进一步加大对供电设施保护的宣传力度,与此同时,定期开展隐患排查,加装警示装置,做好信息收集和报送工作,对重点部位、区域加大监测和巡查力度,防患于未然。

辽宁营口市 张肖飞

银行清理“睡眠账户”,卡里余额咋办

本报记者 葛孟超

百姓关注

眼下,不少人手中都有多张银行卡,除了两三张经常使用外,其余都是多年未动的“睡眠账户”。前不久,山东青岛的吴女士来信反映,自己收到了某银行官方微信公众平台发布的公告,公告表示,该行从3月30日起开展个人存量账户清理工作,并将每年对符合条件的账户实施持续清理。

吴女士特意清点了一下,自己手上至少有5张不同银行的借记卡,均已多年未使用。吴女士尝试向5张借记卡转入1元钱,发现部分银行卡不能转账,“显然已经被银行限制使用。”

对此,吴女士不太理解银行的这一做法:“为什么要清理个人账户?一旦账户被清理,里面的余额如何处理?还能查到相关的交易记录吗?”

本报近期还收到其他一些读者来信反映类似问题。为此,记者采访了一位大型商业银行个人金融部的工作人员,他表示此次银行所清理的账户主要是长期不使用的账户,也就是常说的“睡眠账户”,清理这类账户的主要目的是提升银行的服务效率,也是为了更好地保障账户安全。

“大量‘睡眠账户’挤占了银行系统的资源。清理‘睡眠账户’有助于银行降低运营成本,提高服务效率。”这位工作人员表示,对客户来说,“睡眠账户”还存在被

非法盗用的风险,清理“睡眠账户”也有助于防范电信网络诈骗。

哪些账户会被纳入清理范围?“睡眠账户”清理工作的前提是不侵害客户利益,不影响客户使用。”某股份制银行运营管理部的一位工作人员表示,银行不会轻易注销有余额的账户,而多采取限制交易等方式,包括限制账户转账等部分功能、暂停该账户非柜面服务等。此外,银行还设定了严格的甄别条件,需要满足“连续3年没有交易记录且账户余额为0元”等严格条件的账户才会被纳入清理范围。

还有部分读者表示,个人账户中的交易记录在一些场景下还有重要作用,担心一旦账户被清理,其中的余额和交易记录

也可能消失。

对此,该股份制银行人士表示,银行遵循严格的处理流程,发出公告后,一般会留给客户充分的时间处理账户,客户可以利用这段时间自行处理不再使用的银行账户。账户被限制交易后,客户也可以凭借有效身份证件重新在银行柜台恢复该账户的功能,“即便是账户已经被注销,客户如果想查询打印相关交易记录,也还是可以在银行柜台办理相关业务。”

做好“睡眠账户”的清理工作,银行和客户还应注意哪些方面?“清理‘睡眠账户’对银行和客户两方面来说都是有利的。从银行的角度来说,应该继续提高人性化服务、精准服务的意识。比如,处理不同类型的‘睡眠账户’时,给予客户温馨提示,以短信等方式主动说明情况,增强客户的安全感。从客户的角度来说,也要定期梳理个人名下银行账户和资产状况,提升风险管理意识,在密码设置、账户登录管理等方面做好保护措施,及时注销‘睡眠账户’,降低账户被非法盗用的风险。”招联金融首席研究员董希淼说。

预告

当前,有的地方违规占地挖湖造景;有的地方在公路两侧占用耕地建设超标准绿化带。读者来信版征集监督报道线索,欢迎提供相关线索。



信箱:rmbdzlx@126.com 传真:(010)65368495