

引子

上午在城市书房看书看报,中午到幸福餐厅吃实惠午餐,下午去百姓健身房打乒乓球。作为浙江杭州市西湖区三墩镇民生综合体的常客,居民金传锦说:“在这栋楼里,看书、娱乐、健身、吃饭,应有尽有。哪怕待上一整天,也不乏味。”

探索创新,通过多种形式延伸管理链条,提高服务水平,让千家万户切身感受到党和政府的温暖。”

前,全区共建成民生综合体58个,实现镇街全覆盖;依托民生综合体开展5400余场活动,服务群众逾320万人次。2022年2月,西湖区“以民生综合体打造社区服务体系新样本”,入选民政部发布的2021年度全国基层治理创新典型案例。

家发展改革委《城市社区嵌入式服务设施建设实施方案》,提出“重点推广和优先建设(改造)功能复合集成的社区嵌入式服务综合体(社区服务中心),为居民提供一站式服务。”

人民眼·创新基层治理

浙江杭州市西湖区累计建成民生综合体58个,实现镇街全覆盖

一站式服务就在家门口

本报记者 江南

3100余户居民意见,采纳了其中300多条建议。

“我们以民生综合体建设为重要抓手,助推民生服务更加精准和专业。”西湖区主要负责同志说。

布局 宜建则建、宜改则改,讲求规模适度、经济适用、服务高效

呼应为广场位于三墩镇中心位置,这里原本交错分布着各类设施、建筑,2400平方米的广场怎么建起来的?

“镇里挤出专项经费,拆掉民生综合体原大楼外的封闭式围墙,又优化整合楼前车道、停车场、绿化带等,这才‘凑’出一座广场。”张文新说,以往各类服务设施零散分布,难以为居民提供一站式便利服务,而要建设民生综合体,对三墩镇而言,场地不够是一大难题。

如何破题?三墩镇详细排查全镇空置房,最终物色到这栋地处中心区域、原本利用率不高的大楼,通过置换、整合、收回原出租房屋等办法,获得整栋楼9个楼层的空间。这才有了如今服务周边14个社区、10余万居民、月均人流量超过3万人次的三墩镇民生综合体。

“民生综合体怎样选点、如何布局,都是结合实际,一步步摸索着来。”西湖区民政局副局长顾余丹介绍,像三墩镇民生综合体这类体量大、功能全的一栋整楼,被称作“旗舰式民生综合体”。但在许多街道,来回摸排好几遍,也难以找出一整栋楼。

紧挨西湖、寸土寸金的北山街道,就被“逼”出了新思路:依托文化韵味、环境优美的弥陀寺文化公园,收回原先对外出租的几处房屋,分别改造成西湖书房、北山邻里坊、长者俱乐部、托育服务中心……围绕公园,新建成的这些民生服务设施如“众星拱月”,融合互补。

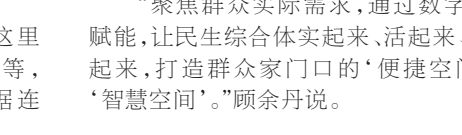
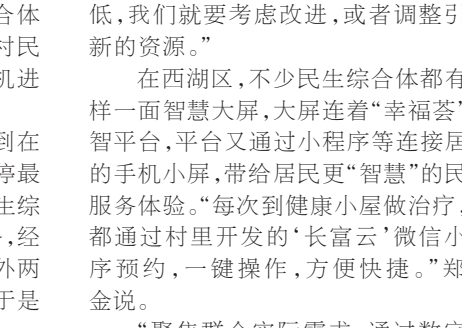
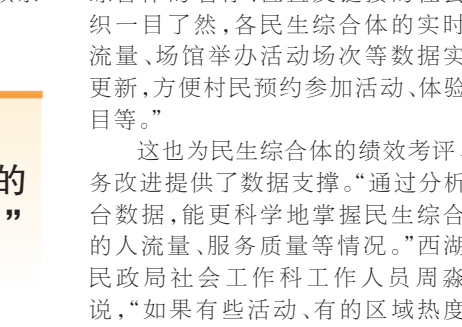
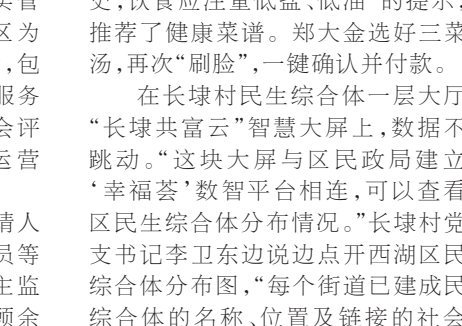
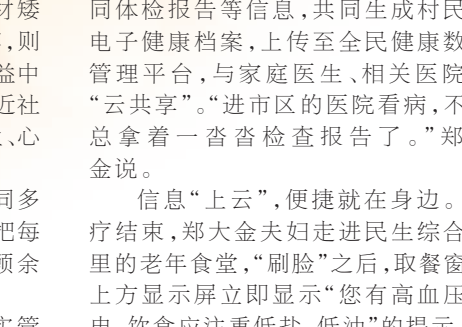
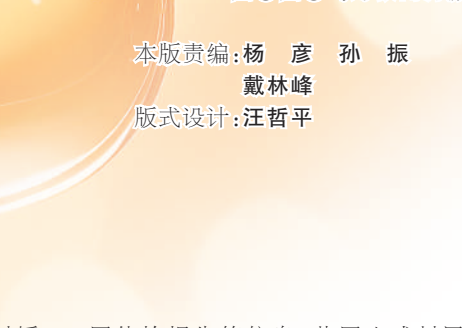
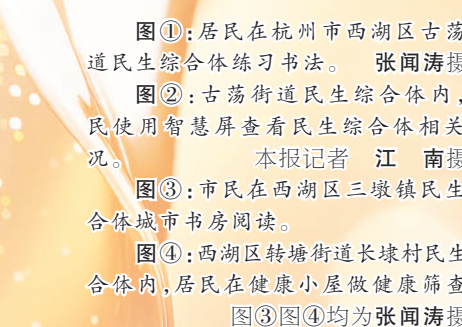
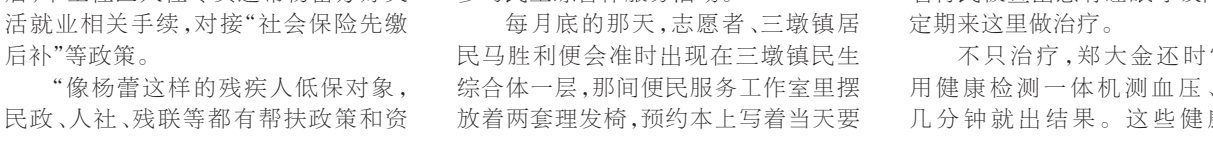
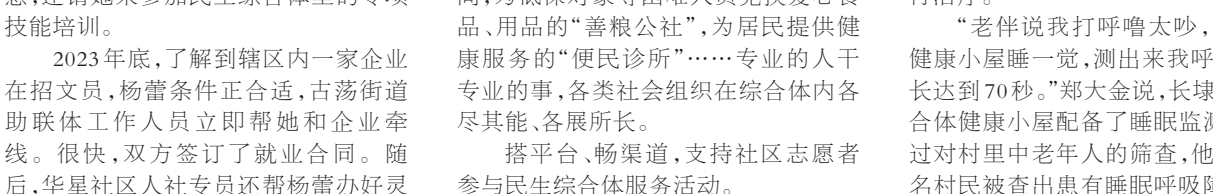
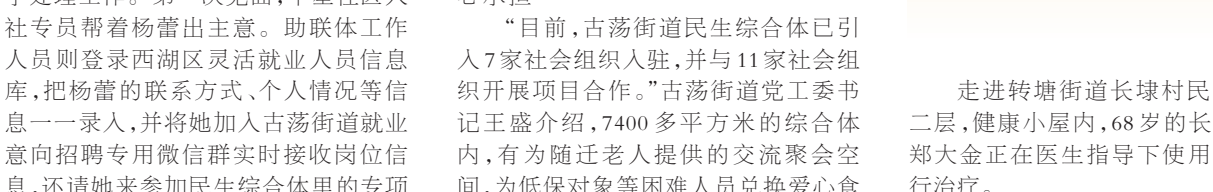
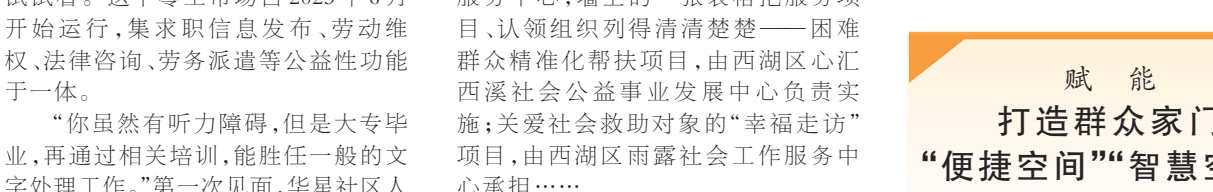
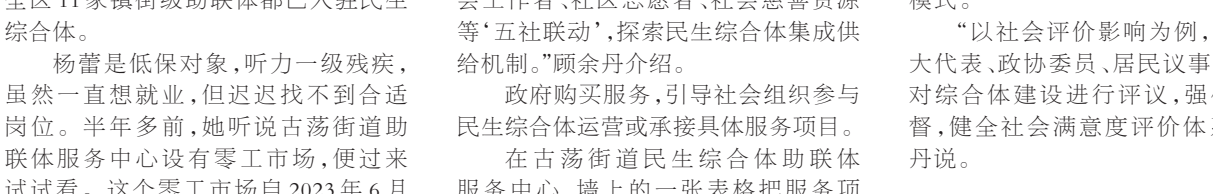
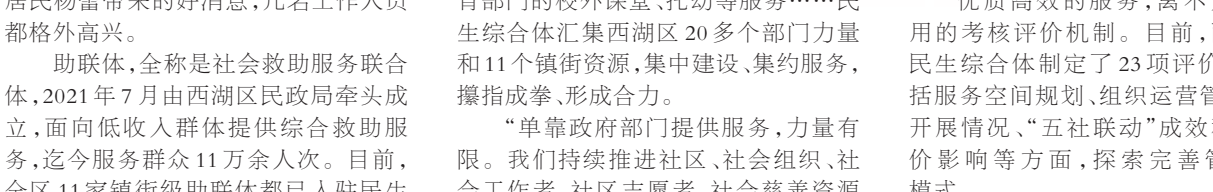
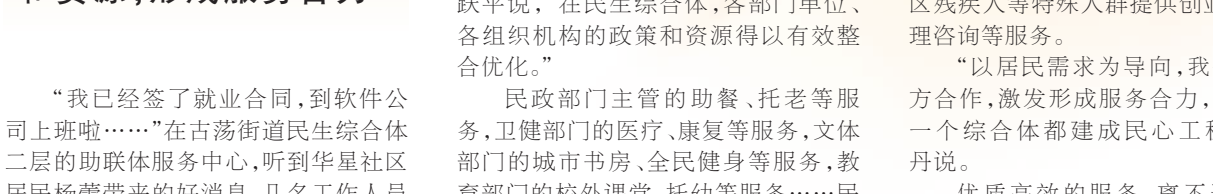
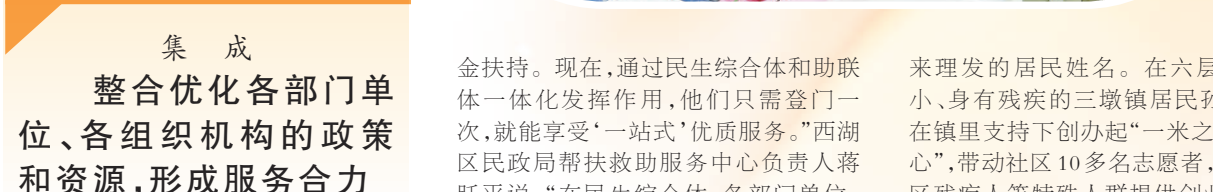
——一个主体,多处配套,相对集中在一片区域,形成设施集群,这是“星月式民生综合体”。

在翠苑街道翠苑一区社区,一条小路串联起社区文化家园、日间照料中心、老年食堂、托育园、青少年科普活动中心等服务空间。“并不是简单地给分散的服务空间挂牌,而是对空间优化重组、科学布局。”项菲菲带着记者走在小路上,用双脚丈量:改造后,任意两处相邻的服务空间并非将服务设施都“装”进一栋大楼,而是宜建则建、宜改则改,讲求规模适度、经济适用、服务高效,尽可能花小钱办大事。

建好更要用好。民生综合体实现可持续运营,配套资金使用至关重要。

作为杭州市西湖区文泽社会组织服务中心负责人,徐曜和团队2021年6月承接起三墩镇民生综合体日常运营工作。“2023年,获得镇政府购买运营服务经费75万元、镇级公益创投特色项目专项资助8万元、未成年人保护工作站专项工作经费5万元。”徐曜动笔算了算,“这些资金加在一起,与民生综合体每年的运营支出基本持平。”

“各部门和各镇街的资金原本是分散的,用于建设单一的服务设施,难以形成规模效应。如今各类资金高效整合,共同支撑起民生综合体的运营。”顾余丹举例说,民政部门将原本分别用于老年食堂、居家养老服务中心、日间照料中心等养老服务设施的运营补助,汇集到民生综合体统筹使用,“我们还将构建财政资金、集体资产、社会资本等多方保障机制,发挥社会企业、社会公益基金等社会慈善资源作用,推动民生综合体建设运营提质增效。”



图①:居民在杭州市西湖区古荡街道民生综合体练习书法。 张闻涛摄
图②:古荡街道民生综合体内,市民使用智慧屏查看民生综合体相关情况。 本报记者 江南摄
图③:市民在西湖区三墩镇民生综合体城市书房阅读。
图④:西湖区转塘街道长埭村民生综合体内,居民在健康小屋做健康筛查。 图③图④均为张闻涛摄

本版责编:杨彦 孙振 戴林峰 版式设计:汪哲平

赋能 打造群众家门口的“便捷空间”“智慧空间”

走进转塘街道长埭村民生综合体二层,健康小屋内,68岁的长埭村村民郑大金正在医生指导下使用呼吸机进行治疗。

“老伴说我打呼噜太吵,没想到在健康小屋睡一觉,测出来我呼吸暂停最长达到70秒。”郑大金说,长埭村民生综合体健康小屋配备了睡眠监测设备,经过对村里中老年人的筛查,他和另外两名村民被查出患有睡眠呼吸障碍,于是定期来这里做治疗。

不只治疗,郑大金还时常到这里用健康检测一体机测血压、血氧等,几分钟就出结果。这些健康数据连

同体检报告等信息,共同生成村民的电子健康档案,上传至全民健康数字管理平台,与家庭医生、相关医院等“云共享”。“进市区的医院看病,不用总拿着一沓沓检查报告了。”郑大金说。

信息“上云”,便捷就在身边。治疗结束,郑大金夫妇走进民生综合体内的老年食堂,“刷脸”之后,取餐窗口上方显示屏立即显示“您有高血压病史,饮食应注重低盐、低油”的提示,还推荐了健康菜谱。郑大金选好三菜一汤,再次“刷脸”,一键确认并付款。

在长埭村民生综合体一层大厅的“长埭共富云”智慧大屏上,数据不时跳动。“这块大屏与区民政局建立的‘幸福荟’数智平台相连,可以查看全区民生综合体分布情况。”长埭村党总支书记李卫东边说边点开西湖区民生综合体分布图,“每个街道已建成民生综合体的名称、位置及链接的社会组织一目了然,各民生综合体的实时人流量、场馆举办活动场次等数据实时更新,方便村民预约参加活动、体验项目等。”

这也为民生综合体的绩效考评、服务改进提供了数据支撑。“通过分析平台数据,能更科学地掌握民生综合体的客流量、服务质量等情况。”西湖区民政局社会工作科工作人员周淼淼说,“如果有些活动,有的区域热度太低,我们就要考虑改进,或者调整引入新的资源。”

在西湖区,不少民生综合体都有这样一面智慧大屏,大屏连着“幸福荟”数智平台,平台又通过小程序等连接居民的手机小屏,带给居民更“智慧”的民生服务体验。“每次到健康小屋做治疗,我都通过村里开发的‘长富云’微信小程序预约,一键操作,方便快捷。”郑大金说。

“聚焦群众实际需求,通过数字化赋能,让民生综合体实起来、活起来、好起来,打造群众家门口的‘便捷空间’‘智慧空间’。”顾余丹说。