

力行三个维度改革 推动治理提质升温

深圳福田区莲花街道多举措打造基层治理新局面

□ 张雪芸 赵小帆 郑杏勤

莲花山上,游人如织,常年春意盎然。

莲花山下,深圳福田区莲花街道一直高举改革旗帜,在新时代中国特色社会主义的道路上披荆斩棘、砥砺前行,似春绿添新意,不断为基层治理提供“莲花力量”。

“五平台”协力合作 让管理更具智慧

莲花街道推出的由精准服务、资源共享、城区治理、评价管理、技术开发组成的“S-M-A-R-T”五大智慧平台,充分发挥人的主观能动性,在建设“共智社区”上大显身手,是福田“全域治理”及超大型城市中心城区治理路径在基层的大胆探索,使人治变得更聪明、更智慧。

新手段找到人,扩大阵地提高吸引力。莲花街道通过“线上+线下”两个阵地,“三个平台”找到“人”。一是用好“幸福连线”找到“线”上的人。创新线上群众工作机制,建立“幸福连线”线上平台,搭建“1+12+N”工作体系,通过“线上发布报名+线下组织活动+线上评价反馈+进一步完善升级”模式,固化线上沟通渠道。项目上线2个月,就已组建法律咨询、旧物置换、育儿教学、相亲交友等群组80余个,举办活动500余场,获数千人关注点赞。二是用好“智慧党建”找到身边

的党员。加大智慧化党建平台建设力度,优化完善“深圳智慧党建”平台、“战疫先锋”小程序,鼓励党员线上报名参与,进一步提高党员群众使用的便捷度和体验感。三是用好活动阵地找到“线”下的人。完善全区首家街道级党群服务中心服务,开发线上预约功能,开放四点半学堂、舞蹈室等功能区域,共享中心区稀有空间资源;进一步打造白领相亲“心动小屋”、职工书吧、先锋学堂等阵地,将活动或服务打造成“爆品”。

新思路服务人,整合资源提高共享力。通过三个共享,整合辖区资源,把服务从线下做到线上。一是供需共享,把“心愿驿站”开到“线上”。“心愿驿站”开通“心愿驿站直通车”小程序,通过线上“发布—分流—对接—实现—评价”,实现需求的双向认领,资源配置最大化。二是智慧共享,线上线下社区服务提供不打烊。依托“福田名片”,开发“福利计算器”功能,让居民通过自己的属性标签,计算出可享受服务情况;智慧政务服务一体机提供24小时在线电子审批、公告信息发布、交通出行查询等662项一站式服务,打造15分钟便民生活圈。三是医养共享,推动“没有围墙养老院”全覆盖。不断完善推广嵌入式养老模式,在莲花北社区“没有围墙养老院”基础上,不断把“四级养老体系”在基层延伸,深度培育康欣社区颐康之家等社区养老品牌项目,利用物联

网、大数据和智能穿戴技术,实现老人健康管理、应急救援、生活照料一体化服务。

新机制引领人,城区治理形成合力。通过三个治理闭环,激发群众参与社会治理热情。一是借用智慧居民议事会,打造“民主提事、议事、决策、监事”闭环。开发智慧“阳光议事厅”小程序,应用直播新模式和数据新技术,推动形成“人人有责、人人尽责、人人享有”基层治理共同体。二是用好城区治理平台,打造“发现、处置、评价、优化”闭环。全面推广智慧党建和智慧福田系统平台,借助政务通、街道智慧分拨中心等渠道,通过奖惩机制督促网格员采集居民需求和事项,实现快速上报、智慧分拨、精准解决,激活城区治理最小神经元。全年采集信息6万多条,分拨、办结率达100%。三是开发志愿服务云平台,打造“招募、培训和服务效果”闭环。深化先锋积分制,在“福田名片”开发志愿积分功能,对志愿服务实施积分奖励。

新方法聚焦人,企业发展提高竞争力。街道从三个方面不断聚焦企业需求,为企业发展注入新活力和新动力。一是聚焦效率,组团式上门服务。以街社体制机制改革为契机,组建“公共服务委员会”,以“企业服务团”一次上门搞定“暖企行动”“两新党建”“文化服务”等各项任务指标,实现服务项目最大化。二是聚焦平台,优

化营商生态圈。搭建莲花街道商会、银企合作两大平台,整合政企、企企沟通资源,通过政府背书,为企业合作、投资搭建平台,实现企业合作最大化、资金整合最大化。三是聚焦问题,整合资源排忧解难。街道有法人企业8400余家,涉及白领10余万人,为帮助企业留住优质人力资源,街道积极整合各种教育、医疗、文化资源,为企业协调解决看病难、读书难等问题,实现社会资源服务最大化。

“党建+”不断完善 让党徽更有温度

莲花街道统筹安排,各有关部门密切协作协同,开展了一系列有吸引力、有参与度、有亮点的“党建+”品牌活动,大力打造有温度的街道党群服务中心。

“党建+服务”营造和谐幸福家园。常态化开展服务活动,针对辖区各类人群需求情况,狮岭社区、紫荆社区、梅岭社区、梅富社区、景华社区、景田社区6个社区社工每周在街道党群服务中心策划举办一场服务活动;在梅富社区招募一批来深建设者家庭儿童组成合唱团和民乐团,并邀请专业老师进行辅导培训。

“党建+文化”打造基层精神乐园。传承非遗传统文化,邀请面塑传承人及剪纸书画艺术家,定期开展现场教学活动;联合辖区学校互动交流,开展“VR体验”活动。通过党建电子

书、党建历史屏、垃圾分类互动等活动,进一步增强爱国主义情怀和环保意识。

“党建+医养”强化健康颐养服务。开展关爱健康系列活动,整合辖区医疗资源,联合各大医院开展多种形式的健康义诊等关爱健康活动,为居民提供免费健康体检和健康咨询等服务;开展“中医药健康文化进党群服务中心”活动,宣传推广中医药健康文化,带动全民形成健康生活理念;开展“消费扶贫进党群服务中心”活动,引入消费扶贫专用展示柜和线上消费平台,建立精准扶贫赋能提升、资源对接、宣传展示平台,打通扶贫产品销售“最后一公里”。

“党建+宣传”策划推广精品项目。定期策划推送精品项目,进一步扩大“幸福‘莲’线”社群,策划制定宣传推广模式,推送发布党群服务中心精品项目和活动信息,吸引居民参与报名,提升党群服务中心为民服务的深度和广度;开展学习宣传活动,打造“党建书吧”,为党员群众提供高质量的阅读服务,每年组织策划举办12场“手秉书卷 心融微光”主题读书活动;充分发挥新时代大讲堂、街道党校阵地作用,持续开展各类专题讲座和授课培训;联合街头艺人开展活动,组织街头艺人在街道党群服务中心开展绘画、书法等视觉艺术、泥塑、面塑等创意艺术活动;开展“跳蚤市场”活动,组织辖区居民、儿童等开展不同主题的

“跳蚤市场”活动,更好弘扬节能环保、勤俭节约、低碳生活的精神,丰富社区居民生活。

“三板斧”优化调解 让社会和谐稳定

疫情发生以来,莲花街道全力开展依法防疫工作,积极发挥基层人民调解的主阵地作用,用好“三板斧”妥善处理疫情期间矛盾纠纷,切实维护社会和谐稳定。

“战疫有法”,专业团队维护辖区稳定。建立法律服务流动服务点进社区,组建“战疫有法”律师方阵进楼宇,梳理适用法律法规,现场精准法律服务,已组织专场4次、座谈会8场,咨询246人次,累计提供法律援助服务413小时。针对疫情期间部分小微企业、个体工商户受挫严重问题,街道亦提前介入予以沟通化解。

规范流程,领导包案跟进促化解。由访前法律工作室先进行引导分流,针对各类纠纷问题引导至相应部门处理,并将案件落实到具体承办人。每件案件由社区工作站一名副站长、两名调解员负责承办,遇到重大疑难案件及劳资纠纷群体性事件,由挂点领导协调、督办。

加强宣传,扩大人民调解影响力。利用多种途径进行法律法规宣传,今年以来,莲花街道共登记电话来访及现场咨询各类纠纷案件216宗,现场受理调解案件41宗,调处成功41件,涉及人数376人,涉及金额1413.79万元。

莲花街道主要负责人表示,下一步,莲花街道将发扬闯的精神、创的劲头、干的作风,以“幸福福田”为目标,打通线上线下两大阵地,将治理和服务聚焦于活力、聚焦于人。

精准探索“韧性健康颐养模式”

深圳福田区沙头街道推动养老体系再升级

□ 郑杏勤

当前,我国已步入老龄化社会,据不完全统计,到2050年我国60岁(含)以上人口将占总人口的1/3。北京大学医学部医养结合养老产业研究中心主任李鹰建议,将“精准”概念引入养老,对老人进行精准分层,根据城市经济发展水平和文化的不同,制定不同的养老方案。

直面问题与困境 探索健康颐养新路

以深圳福田区沙头街道金地社区为例,60岁(含)以上老人为5283人,其中户籍老人3076人。经前期调研访谈,发现目前老人晚年生活保障普遍存在以下困境:一是经济困境。养老服务机构发展呈现不充分不均衡态势,“公办太挤、私立太贵”导致多数家庭尤其是中低收入家庭陷入负担不起私立养老机构高额费用,却又挤不进公办养老机构的窘境。二是心理困境。中国传统的孝道文化导致多数老人内心更偏向于居家养老,与子女一同居住生活。但目前辖区普遍存在独生子女偏多的问题,子女往往无法同时兼顾工作和父母,因此独居老人生活无保障也是中国养老改革的一大难题。三是服务困境。多数社区缺乏相应的生活服务机制及配套设施,养老资源配置不足以满足社区老年人需求,导致老年人对于居住地归属感不强烈,心理上的需求也得不到满足。

随着老年人年龄的增长,鉴于人际关系的流失、居住环境的改变,以及家庭关系、社会联系、婚姻状况等因素影响,极易产生孤独感,从而诱发抑郁和焦虑等各种心理和行为问题。因此,“老有颐养”的目标不仅要让老年人有所居、有所养,而且还要注重老人的心理需求。沙头街道一直坚持推进养老体系创新,继“银丝互助积分颐养模式”后,今年又推出了“韧性健康颐养模式”。

多举措强力推进 厚植健康颐养模式

2020年,沙头街道着眼于老年人服务需求,以“银丝互助积分颐养模式”创新项目为基础,以福田区建设“韧性健康城区”改革项目为参照,依托“沙头街道



关爱健康,为老年朋友举办中医讲座



参加完活动的老年人脸上洋溢着幸福的笑容

社区治理工作指引》标准化体系及其渗透力,出台了《福田区沙头街道“韧性健康颐养模式”创新项目实施方案》及配套制度,并选取金地社区为试点单位,身体辅助和心理疏导双线并行,通过老人“互助”、AI项目引进等形式,在社区形成老有所乐、老有所得的良好氛围,全力打造有颐养民生幸福标杆。

构建个体清单,推动数据化养老。建立“一人一档”,充分调研老人基本身体数据、健康情况、需求困难等,逐项消化辖区老年人问题清单,帮助解决实际困难,切实提升服务效能,让辖区老人基本需求和精神保障得到满足,力促以居家为基础、社区为依托、社会机构为补充的多方联动颐养服务体系落地落实。

引入AI模式,推动智慧化养老。通过引入陪伴机器人、医疗陪护机器人,提供日间照料等服务,解决社区老年人最关心、最切身、最现实的照料难题。康养陪护机器人依托智能终端、云计算、大数据和物联网技术,将慢性病中发病率最高的心脑血管病等7个病种及其他共18个健康信息形成健康档案,模拟医生临床思维,构建“云平台+机器人+智能终端+App应用”深度融合的创新AI慢病大数据管理生态系统,解决长者健康管理、视频监控、紧急求助、远程问诊、吃药提醒、双向沟通等问题,全面提升老人的生活品质和幸福指数;试点可实时监测心率的智能床垫、防止老人久坐发生心脑血管疾病的智能马桶等设备,以破解老年人行动不便、无人照料的困境。智慧养老、科技养老的推行,对于打造具有深圳特色的“韧性健康颐养新模式”具

有很强的推动力。

提供多种服务,推动精细化养老。依托社区党群服务中心及辖区图书馆等各类公益场所,面向老年人开展具有针对性的老年特色文化服务项目。立足基层实际和老人精神需求,充分调动老年协会、老年党组织的自我管理、自我教化、自我服务功能,引入疫情防控、心理健康、环境保护、移风易俗、国学文艺等多项宣传教育活动。依托疫情防控需求的大背景,针对性地开展“中医药健康文化进党群服务中心”等活动,充分发挥社康中心、行业协会等的联动作用,为老年人普及疫情防控及养生知识。

构建全员矩阵,推动协同化养老。充分发挥政府引导作用,广泛吸引社区企业、公益组织、志愿个人参与老年帮扶公益事业,重点关注高龄、空巢、失独、经济困难老年家庭。继续倡导、推广帮扶结对自助服务模式,让项目改革成果在社区落到实处。强化对改革项目亮点、孝老敬老模范的宣传,营造良好社会风气,促使改革经验在其他社区成功复制,充分发挥效益,加快在辖区形成典范效应。

成就特质化养老 “沙头模式”初现魅力

以社区指引为行动引领,直面老年人常见困惑问题,坚持“个性帮扶”与“共性普惠”相结合,“韧性健康养老模式”的作用在沙头街道日益显现。

通过韧性健康颐养,养老服务呈现扩大化和多样化局面。以老人心愿清单为载体,搭建互助平台,由老人内部互助扩大为热心企业、公益组织、党员参与的

社会帮扶。结合深圳经济特区建立40周年、福田建区30周年及各类传统佳节等节点,在常态项目基础上补充应时应景项目,为老年人提供多样化节日服务,创新性开展“欢乐百家宴”健康膳食设计比赛、“健康家庭”评选活动、“相约生态公园 共享健康盛宴”长者户外行等特色活动,参与人数达200人次。同时,针对老年人健康问题及疫情防控实际,多次开展健康知识讲座,如“为健康穿上防弹衣 预防上呼吸道感染”健康知识讲座、“脑中风防治”健康知识讲座、“健康杀手糖尿病”防治知识讲座、“关爱老年人 让健康相伴”宣传讲座,参与人数达328人次。

通过韧性健康颐养,实现以需求为导向的“老有所依”。试点社区以老年人群体意愿为切入点,及时将老人反映的困难、问题、建议进行归纳总结,在此基础上构建“点对点”服务网络,充分发挥社区服务的基层前沿效益,达到群众按需“点单”、政府精准“配送”的目的,切实为老年人提供就近、便捷、优惠的服务。

通过韧性健康颐养,实现以党建为导向的“老有所乐”。以建党99周年为契机,为党员同志过集体政治生日,与老年党员一同重温入党誓词,流入入党初心路历程。同时,上门走访慰问6名新中国成立前老党员,以实际情况梳理心愿清单,进行“一对一”帮扶先行先试。

沙头街道主要负责人表示,基层治理是一项繁重且要素多样化的系统工程,难以做到“毕其功于一役”,持续升级治理方式,探索基层治理新模式,将是沙头街道在“双区驱动”机遇下的努力方向。

□ 叶仕春

据深圳市福田区社会福利和社会救助中心负责人介绍,自2012年以来,福田区慈善超市每月为辖区低保户免费提供相当于市场价值200元~300元的生活必需品(低保户成员1人~2人领取标准为200元,3人及以上领取标准为300元),承担着保障低保户生活水平的重要作用。随着人民群众生活水平的日益提高,慈善超市原有的运营模式已无法满足低保户每月对基本生活物资的需求,交通不便、运营时间短且不灵活、提供商品种类少等问题日益突出。为进一步保障和改善民生,激发市场活力以带动全区民生慈善事业发展,福田区民政局积极推进慈善超市运营模式改革。

由“政府主导”向“市场运营”转变

自2020年3月起,福田区慈善超市探索实现由“政府主导”模式向“市场运营”方式转变,充分发挥政府支持、超市运营、社会助力的三方合力,引导慈善超市社会化创新发展。截至9月份,累计为2272户次低保困难家庭提供生活必需品价值约52.54万余元。

对标“弱有众扶” 改革运营模式

深圳福田区引导慈善超市社会化创新发展

经与福田区多家大型商场沟通协商制定合作方案,并报福田区民政局党组会讨论通过,最终敲定以签订合同的形式,采取赊销的办法与天虹商场福民店合作,由商场承担慈善超市的日常运营。辖区低保户每月按标准到商场选购所需商品,凭低保证或身份证在收银台进行结算,选购商品超出自身标准部分自理,购物满200元、3公里范围以内的服务对象可提供送货上门服务。商场于次月按上月标准内实际出货总额提供发票,由福田区社会福利和社会救助中心结账,保证供应按标准落实。

在今年新冠肺炎疫情期间,为保障辖区低保户正常生活水平,福田区社会福利和社会救助中心工作人员通过送货上门和邮寄等形式,将慈善超市生活物资及时发放给有需要的低保户。福田区民政局通过短信、电话回访等形式调查低保户对慈善超市运营模式的满意度及对未来运营的意见建议,不断优化超市运营模式,探索符合福田区实际情况的慈善超市改革创新之路。

新运营模式获低保户普遍肯定

慈善超市运营模式改革取得显著成效。对于服务对象而言,一是交通便利,附近地铁、公交线路均可直达商场;二是营业时间长,商场给予服务对象充裕的时间;三是商品种类多,且质量得到多方监管,能够满足服务对象对商品种类和质量的需求;四是服务周到,送货上门服务带来更多便利。回访反馈显示,低保户对慈善超市新的运营模式普遍满意。对于慈善超市而言,一是每年可节省物业、水电、人员工资等成本开支6万多元;二是很大程度上减少了因商品储存不当和其他原因导致的商品质量方面的投诉;三是按合同每月结算一次,费用实报实销,利于管理。

以人为本,服务为先。福田区社会福利和社会救助中心负责人表示,未来将进一步发展好慈善超市,完善各项管理制度,不断提高慈善超市市场化运营水平,继续创新慈善超市各项运营机制,强化政策支持,推动形成慈善超市自我驱动、可持续发展的模式。