

老旧小区停车难, 违章搭建屡拆屡建, 大学生找不到实习岗位, 留守老人缺乏关爱……种种民生问题, 看似鸡毛蒜皮, 实则与老百姓日常生活息息相关。如何高效解决这些问题, 与浦东新区的未来发展密不可分。

从开发开放初期开始, 20多年来, 浦东新区领导者高度重视社会建设, 始终强调浦东新区开发开放不仅是经济大开发, 也是包括社会建设在内的综合性开发开放。

社会建设, 只有坚持方法创新、机制创新、制度创新和理论创新, 才能推动社会建设事业不断向前发展, 惠及民生。历年来, 浦东社会建设通过创新思维方式, 解决了包括养老、停车难、公益服务等社会建设各个方面的难题, 并且成为可复制的“样本”。

文/本报记者 章磊



金桥国际社区举行大型社区活动。
□本报记者 徐网林/摄

让老百姓享受幸福生活

浦东“样本”：创新思维服务民生

由点到面 深化养老工作

有质量的养老, 不是生存, 是生活。如何让老人们过得更幸福, 浦东不乏创新之举。从整体规划方面来说, 新区民政局开展的养老机构服务质量星级评定工作, 就是一个典型。

上海已经进入深度老龄化。有数据显示, 预计到十二五末期, 浦东的老年人口将达84万, 超过总人口的25%。随着城市老龄化的加剧, 如何真正做到“老有所养”, 更加成为一道难解的题。

新区民政局社会福利和老龄工作处处长周根兆介绍, 养老机构服务质量星级评定工作于2010年启动, 参照酒店评星模式, 养老院的星级评定也分为三星、四星、五星, 不仅硬件要符合标准, 服务、管理等各方面软实力也要要求不低。

根据民政局的数据, 目前全区运营的116家养老院中, 获评三星级养老机构称号的已经达到26家。星级养老院, 从原来解决老人生存问题的角色, 转变为提升老人的生活质量, 除了让老人和家属更加满意, 还改变了社会对养老机构的偏见。

个别获评星级的养老机构, 还在进一步探索创新。例如南码头街道的两家敬老院——南码头社区敬老院和第二敬老院, 建立ISO质量管理体系, 更加规范化、系统化、专业化地管理敬老院。这种养老机构中的首创做法, 用员工的工作量, 换取老人更舒适的生活, 家属更满意的态度。一些家属探视老人后坦言, “就是在家也无法做到这样的标准。”

除了养老院里的老人, 那些

独居老人同样需要关心与呵护。在这一方面, 潍坊新村街道的义工助老服务站, 成为一个榜样。

据潍坊新村街道社区服务中心主任陈维介绍, “新沪商”义工助老服务站目前覆盖了社区内25个居委会, 义工人数达242人, 结对1257名老人, 秉持着“精神慰藉、急难相助”的宗旨, 像对待自己的父母、兄妹一样对待他们。特色的机制、贴心的服务, 让很多老人对潍坊社区产生了深厚的感情。

发动社会力量, 创新管理方法, 成为浦东新区破解养老难题的成功举措。独居的老人得到了生活上的帮助、精神上的慰藉; 养老院里的老人也享受了更为专业化的服务。就老人和家属的反馈来看, 这些举措均已充分发挥效果, 从点到面, 完善着新区的养老工作。

创新机制 速解小巷难题

浦东新区在解决社会综合管理问题方面也成绩斐然。整治脏乱差、解决停车难、化解社会矛盾, 在关乎老百姓日常生活的各个方面, 浦东都能拿出创新举措。

北蔡镇绿馨菜市场周边的居民, 一度被市场内的违章搭建所困扰。经媒体曝光后, 问题在两个半月内得到解决, 26间违章商铺被拆除, 20间破墙开门的商户被整治。

北蔡镇社会网格化综合管理的日常执勤中队中, 整合了公安、城管、交警、消防、工商、食药监、质监等9大职能部门, 任何事件和问题都由多方担责, 确保责任到位, 无处推诿, 同时提高了各职能部门发现、解决问题的主动性。

事实上, 北蔡镇是浦东新区网格化综合管理的一个典范。数

据更能显示网格化管理的效果。2013年, 浦东新区城市网格化管理监督员主动发现案件达22.74万余件, 结案超过22.48万件, 结案率达98.86%。

除了拆除违章搭建, 停车难也是一个“老大难”问题。停车资源十分匮乏的塘桥街道, 借助“潮汐式”停车的方式, 白天让商务白领的车辆“涌入”空闲小区, 晚上则让小区业主的车辆“溢出”到商务楼停车场, 借错时互补提高停车资源的使用效率。根据塘桥街道提供的数据, 各居民小区给白领腾出了430余个停车位, 小区居民也多了622个夜间停车位。

更为重要的是, 在私家车大量增加、停车资源紧缺的情况下, 塘桥的“潮汐式”停车成为值得浦东乃至全上海借鉴的一种创新。事实上, 已经有其他地区开始尝试“潮汐式”停车。

在化解社会矛盾方面, 东明路街道的“红梅工作室”则是另一种创新。“红梅工作室”, 让老百姓来解决老百姓自己的问题, 不仅帮政府解决社会矛盾出一份力, 还为老百姓带来实惠, 化解各种纠纷效率也更高, 已经成为浦东新区化解社会矛盾方面一条职业化、专业化、社会化的新路子。

搭建平台 诠释为民服务

为民服务, 是社会建设的一大关键。如何更好地为老百姓服务, 浦东新区多个街镇和单位, 想到了搭建创新性平台的点子。

毕业于上海理工大学的刘淑霞, 是浦东新区航头镇人。因为这个身份, 她在大学期间获得了宝贵的实习机会, 并最终成为了航头镇政府财政所的一名出纳。这一切, 源于航头镇始于

2010年的“百人计划”——每年暑假, 镇机关、企事业单位、村(居)委、社区工作站等60余家单位开放100个实践岗位, 为航头籍大学生提供一个月的实习机会。

截至2013年底, 航头已经有362人成为“百人计划”的实践生, 就连周边街镇的大学生也被“百人计划”所吸引。航头镇团委书记殷明慧希望, 能将航头为大学生服务的成功经验推广到浦东的其他街镇。

与“百人计划”相似, 花木街道联洋社区的涉外服务站, 也是一个特殊的群体——在沪外籍人士服务。服务站内有一支成熟的涉外社区干事队伍, 除了关心外籍居民的日常生活之余, 涉外社区干事还负责安排各种活动, 让外籍人士尽快融入社区。

社会建设, 不仅要解决老百姓最实际的生活问题, 还要为他们的精神生活提供便利, 例如参与公益。

浦东团区委、浦东新区青年志愿者协会创立了“淘公益”网站。让志愿者、公益社团、爱心企业和求助者四个群体的需求和资源得以整合。求助者在这个平台上发布需求; 公益社团像卖家一样推出自己的公益项目; 爱心企业提供资金; 志愿者则扮演买家身份, 自由挑选和参与活动, 公益领域的资源借此得以流动。

而陆家嘴街道的社区志愿服务社会认证体系, 则是用回报的手段, 进一步激励志愿者长期参与公益。志愿者参与公益活动的时间可兑换成“炫卡”积分, 然后用于兑换社会各界提供的各种服务, 更可以继续用于公益。这种模式也激励了更多人加入志愿者队伍, 让志愿服务从半圆变成了整圆。

无论是解决老百姓的实际生活需求, 还是为热心公益的人提供平台, 这些创新举措, 围绕为百姓服务, 或通过政府平台, 或借助社会力量, 以实际行动满足了市民的合理需求, 体现了浦东新区管理者“为民服务”的意愿和态度。



①“暖心接力”——为江孜孩子献爱心捐赠活动。

②三星级养老机构花木广洋敬老院为老人作康复锻炼。

③陆家嘴街道推出“炫卡”积分回报志愿者。