

# 让群众拥有更多的获得感幸福感 “15分钟服务圈”实现全覆盖



浦东新区从源头转变提升规划布局理念，以社区为圆心，以人的需求需要为着眼点，全力打造社会事业“15分钟服务圈”，进一步统筹优化基本公共服务设施布局，基本实现社会事业“15分钟服务圈”全覆盖，不断推动教育、卫生、养老、文化、体育等社会事业领域均衡发展。结合经济社会发展逐步完善与群众生活密切相关领域的设施布局和服务提升，为城乡居民提供**更均衡、更便捷、更高效、更优质**的公共服务。

■本报记者 许素菲  
见习记者 张诗欢

城区步行、郊区骑行或步行相结合，15分钟内解决上学、看病、养老、锻炼、休闲、购物等生活大小事宜，听上去是不是很美？事实也真香，浦东对已经实施的“三年行动”计划开展问卷调查，结果显示全区居民对建设社会事业“15分钟服务圈”的整体满意度达到90%。

## 以人为本 布局公共服务

“城市是人民的城市，人民城市为人民。”习近平总书记考察上海时，对超大城市的建设和治理提出了新要求，城市服务保障要以“人”的满意度为根本标准，让群众拥有更多的获得感、幸福感。

2017年4月，浦东新区着手布局社会事业“15分钟服务圈”，区委出台《关于加快推进社会事业“15分钟服务圈”建设的实施意见》，全力推进社会事业“15分钟服务圈”建设，为城乡居民提供更均衡、更便捷、更高效、更优质的公共服务。

截至2020年，浦东共建成各类学校（含校区）969所、医疗机构534个、养老机构1656个、体育场馆4438个，以及文化场馆1418个。2018年来，522个基本公共服务设施缺项全面消除，各类公共服务设施进一步加密，教育、卫生、养老、文化、体育等5类公共服务设施量增加1116项，其中学校增加53所，医疗机构增加51个，养老机构增加458个，体育场馆增加456个，文化场馆98个。

基本公共服务标准化，首先要解决“有没有”。“有没有”不仅指设施“有没有”，也包括服务量“够不够”、服务“便不便利”、城乡“均不均衡”。“15分钟服务圈”就是改变以往单纯以设施为中心布局公共服务资源的方式，确立以“人”为中心，以群众最迫切需要的教育、卫生、养老、文化和体育等基本公共服务资源的可及、可达性作为配置要求，以标准化推动基本公共服务均等化布局和一体化发展。

## 顶层设计 优化谋篇布局

在具体建设“15分钟服务圈”时，浦东以顶层设计为先导，深化细化服务内涵。首先是标准和特色相结合，例如在服务内容上，聚焦“5+3+X”。“5”是教育、卫生、养老、文化、体育等社会事业5个领域，中小幼、综合为老服务中心、社区卫生服务中心、社区文化中心等21项基本公共服务设施，对这些设施优先配置、统一标准，推动均衡发展。“3”是商业、公园绿地、交通设施等3个与群众生活密切相关领域的设施布局，逐步配置完善。“X”是鼓励基层自主创新，各街镇结合自身区域特点和特定人群需求，适当提供特色公共服务设施或特色做法。

其次是总量和结构相结合。统筹考虑人口的总量和结构，确保公共服务设施供需匹配。一方面根据人口总量有效供给，如每万人配建一所幼儿园，每2.5万人配建一所小学和一所初中，每30-50万人配建一个区域医疗中心，每万人配一个公共运动场或健身步道等。另一方面根据人口结构精准供给，通过分析人口的年龄、性别、学历等结构特征，适当调整不同类型公共服务设施的建设时序和供给比例。比如一些大居区域，学龄人口比较少，老年人口比较多，就缓配部分教育资源，增设为老服务设施，进一步增强群众的获得感和满意度。

最后是考虑步行和骑行相结合。根据城乡间的区域差异，对“15分钟”的服务半径做进一步细化。总体上使群众从家门口（居村委）出发，慢行15分钟即可享受所有基本公共服务。根据人口密度的不同，在城市化地区的街道，以步行15分钟可达为标准；在城市化拓展区的镇，以从居委步行

15分钟可达、村委骑行15分钟可达为标准；在远郊地区的镇，以骑行15分钟可达为标准。通过划分不同的标准，推动公共服务设施布局更合理。

## 技术保驾 “蓝图”变“地图”

在探索社会事业“15分钟服务圈”过程中，浦东还走在了数字化转型的前列，利用大数据等智能技术，实现缺项服务检测、布局优化分析、项目选址建议等功能，把规划蓝图转化为“智能地图”。

全区各街镇人口总量特征、居村委空间位置、社会事业设施分布、服务可达性等集中呈现在一张GIS底图上，对所有公共服务设施的布局现状和运维情况进行可视化展示。打通平台与各条线管理部门、各街镇居委的信息交换通道，推动数据的实时汇总更新和共享共用。

根据现状交通路网，对每个居村慢行15分钟可达范围内的各类公共服务设施的可达性和可获得性进行双重校核，对全区和各街镇的“15分钟服务圈”覆盖率进行评估，利用信息平台进行智能辅助决策，针对缺配情况提出补缺方案和最优选址建议。

过去三年，浦东以资源统筹为方法形成强大合力，通过盘活存量增加一批、通过规划完善建设一批，基本实现社会事业“15分钟服务圈”全覆盖。据了解，浦东将以“15分钟服务圈”建设为契机积极参与国家基本公共服务标准化试点，进一步探索和创新基本公共服务配置的标准化工作机制，为国家和上海市基本公共服务标准的制定完善、标准实施等工作提供“浦东方案”，升级版的“15分钟服务圈”方案正呼之欲出。

## 潍坊

### 问计于民 腾笼换鸟还需于民

■本报记者 赵天子

寸土寸金的小陆家嘴区域，不仅是企业活跃的舞池，更是许多居民生活的空间。如何突破空间匮乏的局限，尽可能地配置公共服务空间？潍坊新村街道给出了一份圆满的答卷：践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的理念，问需问计于民，千方百计腾挪出稀缺的空间资源，并全部利用于公共服务上。

潍坊新村街道是整个浦东新区中人口密度、经济密度第一的街镇，且街区整体建成度较高，可利用空间资源极为有限。因此在打造“15分钟服务圈”的工作中，首当其冲的问题便是“空间从哪里来”。

为此，早在2019年春节后的首个工作日，街道党工委便启动了辖区内零星存量空间的集中调研工作，并逐一实地勘测，最终清理盘出6处可挖掘利用的空间。

如今位于南泉路409号的社区食堂，已经成为周边居民，尤其是老年居民解决一日三餐的好去处。而在调研时，这里还是一家存在一定历史遗留问题的社会餐饮企业。街道首先通过司法诉讼收回该处房屋，又充分考虑周边居民意见，制定了周密详实的社区食堂建设、运营计划，打消了大家对油污、噪音污染的顾虑，最终建成了这座食堂，完善了社区为老助餐服务布局。

腾笼换鸟还需于民的同时，潍坊也在梳理一个个“碎片空间”。现在，许多小区里的闲置杂物间，成为了邻里会客厅；曾经的门面出租房，让位于社区卫生站；街角拆违留下的空地，建设成了都市农园……而这些都成为了“15分钟服务

圈”中必不可少的坐标。

在新空间功能规划上，潍坊在根据街道整体需求统筹的同时，也不忘问计于民。他们始终遵循“贴近居民生活，强化居民参与”的理念，在设计、建设和维护全过程中，都紧密围绕居民的生活与兴趣展开。

在潍坊六七村711号楼底楼，新开放了一处社区公益空间，红砖拱门的老上海里弄元素设计，让这里成为社区新晋“网红”。而在功能变更前，此处906平方米的“黄金空间”，仅仅用来堆放一些备用物资等杂物。

街道协调对这里进行了腾退改造后，如何利用好让大家费了不少心思。为此，街道指导居民区多次召集居民代表讨论，通过一次次地听证、征询、协调，最终形成了打造“邻里会客厅”的社区共识。

如今，这里已经集聚了助老服务、读书沙龙、爱心晚托等多个项目，均有专业社会组织或居民自我管理服务，不仅深受老人喜爱，也成为了亲子活动的好去处。这里就像一户人家的客厅一样，总是坐满了亲朋好友，实现了“人人参与、人人享有”。

去年国庆后，随着大部分挖掘利用出的空间改建工作尘埃落定，潍坊新村街道又开展了一次“回头看”大调研活动，再次集中调研新近开发利用公共服务空间的服务运行情况。目的只有一个——优化提升空间的服务与功能，让居民更加满意。

下一步，街道将依托社区食堂的核心枢纽作用，对区域内8个助餐点提质增能，并在有条件与需求的居民区建设“家门口”微型助餐点，让社区老人安享“舌尖上的幸福晚年”。

## 金桥

### 让居民成为幸福的“圈内人”

■本报记者 李继成

金桥镇永建路的尽头、曹家沟旁，是去年建成的金桥镇的永建路口袋公园。公园内，金属材质的凉亭、水滴状的不锈钢坐凳，地面上紫色、黄色的小花在春日里颇为醒目。徐徐春风吹拂，老人们在休闲地散步，小孩子们在嬉戏奔跑……

近年来，金桥镇将公共服务标准化、精细化、品质化理念融入社区治理，全力建设全年龄段一站式的生活服务体系，构建活力开放的交往空间、提供安全舒适的出行便利、创造稳定和诣的就业环境，初步形成与全球卓越城市核心区相匹配的体系健全、服务优质、悦享生活的“大城小圈”，打通了社区治理的最后一公里，提升“15分钟服务圈”品质，打造了有温度的宜居金桥。

永建路口袋公园只是最近三年来金桥镇提升“15分钟服务圈”品质的案例之一。金桥镇以“15分钟服务圈”配置检测作为基本标准，针对教育、卫生、养老、文化、体育等5个领域全要素梳理问题短板，加强系统规划，形成《金桥镇“15分钟服务圈”设施配置清单》，对缺配的5类18个项目明确责任、销项管理，2020年完成全部项目，完善了“15分钟服务圈”设施布局。并在此基础上先后建成樱花大道、银杏大道、曹家沟活力步道、集镇慢行步道等特色项目，启动了16部多层住宅加装电梯项目，让更多的居民有了“上上下下的享受”，也将规划项目与民生项目、微更新、微项目、电梯加装、垃圾厢房升级改造以及“家门口服务”有效衔接，不仅“打补丁”，更是“绣成一朵花”，整体提升了公共服务硬件水平。

有了硬件还需软件配套，才能发挥更大的效用。金桥镇针对集镇传统社区、碧云国际社区、金葵混合型社区、地铁上盖社区以及农村社区等五大社区类型的居

民需求，按照“1+X社区加”模式，不仅依托社区事务受理中心、16个居村“家门口”服务站，打通居民服务的“最后一米”，还推进了社区居民“大健康”服务体系，发挥智慧健康小屋延伸辐射作用，建立健康云平台，并向社区延伸布局智慧健康小屋，实现数据云端传输。金桥智慧健康小屋建设被列为2019年上海市实事项目示范点。

面对不同年龄段，由社区联动驻区学校、医院、养护院等单位搭建起区域性党建联盟，提供共享服务资源，让更多的人享有品质生活。如针对老年人，建成了综合为老服务中心、日间照护中心、长者照护之家，日均接待300人次，提供21张照护床位；也有针对0-3岁学龄前幼儿，推进“金宝贝”等三个早教基地建设，形成托育一体化服务全覆盖，目前已在镇域内5个幼儿园开设7个托班，招收近140名幼儿。而在目前上海市规模最大的综合性国际社区之一的碧云社区内，设立外籍人士服务站，提供区域生活指南、公益推广等服务项。在春节、元宵节和万圣节、感恩节等中外传统节日，开展系列活动，营造中外融合交流的文化氛围，在感受“和而不同”的文化同时提升社区融合度。

“十四五”期间，金桥镇将运用移动互联网、大数据等新技术、新模式，打造15分钟智慧养老圈，继续推进镇域养护院智能化提升改造；打造15分钟智慧健康服务圈，建设社区居民“大健康”服务体系，完善健康云平台，实现居民健康自测评估、健康指导干预、公立医院预约等智能化服务。继续推进乡土文化、社区文化、海外文化相融合，通过更人性化的社区管理、更精准化的社区服务、更有品味的社区环境，让中外居民人人都能感受社区的温度，让每位金桥居民成为幸福的“圈内人”。