

民生点滴事，件件挂心头！

——在上海，感受人与城的温暖瞬间

■ 胡幸阳 沈思怡 徐敏 颜维琦 孟欢迪 刘海波

说起上海，人们总爱冠以一个“大”字。

的确，无论城市规模、还是现代化程度，在全世界都“兵兵响”。

不过，在上海人的心目中，这座城市又是那么的“小”——一切都是那么亲近，一切都触手可及，一切都近在身旁。“这是阿拉自家的城市！”上海人每每会发出这样的慨叹。

“大”与“小”如何实现和谐统一——上海，用实践回答了一个现代化进程中的普遍难题：当楼越建越高，路越修越宽，城市越来越发达时，怎样以至纤至悉的民生关怀、城市治理的精细功夫，呵护每个人的“小安逸”“小确幸”？

大上海，从没有忽略点滴民生小事

乘坐过上海中心大厦电梯的人，都有一种感觉——快！“嗖”，127层632米1分钟就到了顶。

然而，上海还有另一种电梯，它的特点是——慢！在黄浦区蒙西小区老工房楼外，电梯从6层下到1层，需要十几秒。

回忆起没电梯的日子，小区6层住户朱石贞至今心有余悸：“妈妈104岁了，就想下楼晒晒太阳。以前，只能背着她一级级楼梯走下去。我也过70了，腿直打哆嗦！能装个电梯该多好呀！”

一打听，心沉了下去——因为门洞沿街，出门就是人行道和马路，抬头还有高压线，加装电梯的空间不够。

居委会和她一样急：蒙西小区超过四成居民是60岁以上的老人。

急群众之所急。于是，办法出来了：“螺蛳壳里做道场”，空间不够，地上高压线移位，地下管道精准勘探，地下室避让……电梯井道的空间，终于腾了

出来。电梯装上了！为了适应老年居民需求，特意调慢了升降速度。

推着妈妈“一键下楼”，电梯门打开的那一刻，“阳光洒在脸上，心里暖得嘞！”朱石贞一脸幸福。

这样的电梯，到2025年上海将加装9000台。

“以前，学校门口盲道弯弯绕绕，还老被东西挡着，很容易迷路。”上海市盲童学校学生刘涛皱着眉头。

都是花坛和乱停车“惹的祸”，还有19座窨井盖形成的19道弯！

学校向区里一反映，调研人员立即来了：这段盲道因建设较早，许多地方有待完善。

当晚，改造就开始了——换成隐形井盖，直扭花坛附近盲道，划定自行车停放区域……

“这下好了，路都笔直笔直的。”刘涛开心地说。

给年轻人配上了就业援助员，为独居老人家装起了自动报警水表，让宝妈身边有了更多的母婴室……

“城市的现代化和生活的舒适性，并不矛盾。大上海，解决民生问题从没忽略点滴小事！”上海交通大学公共政策与治理创新中心主任彭勃话语里透着自豪。

既要秩序，也要活力，城市治理于细微处见功力

如何让每个小需求都“被看到”？这，考验着城市管理的智慧。

梧桐树下的历史风貌街区，是上海“夜经济浓度最高”的地方。徐特的小小梧桐咖啡馆，就坐落在聚集了大大小小50多家咖啡店的南昌路上。

人气旺，生意好，烦恼也来了。晚上常有街坊闯进店里理论：“吵得嘞响！让人怎么困觉？”

街道主动出面了。新上岗的“业态专

管员”崔巍，召集居民代表、业主坐下来一起商量：“大家对安静生活的需要要尊重，这些小店铺的活力也得呵护呀……”

一番协商后，徐特拿出了“时刻表”：“顶棚上的两只喇叭，下午6点就关掉，改用吧台下的音响。原来经营到凌晨2点，现在夜里12点就关门……”居民们“呱呱呱”鼓起了掌。

互相理解，互相成就。今年夜消费旺季，南昌路业主家家挣得盆满钵满，警情与投诉量却比年初下降了一半多。

这就是上海城市治理的“妙着”——既要规则秩序，又要蓬勃活力。

前些年，有居民抱怨，市容市貌“高大上”了，可修个鞋、换条拉链不方便了。

上海马上行动起来：千方百讨呵护好城市的“微细胞”。

“拷边、补箱包、配钥匙……这些不起眼的小需求，哪一样离得开小摊小铺？”镇宁路菜市场运营公司副总经理张勇军说。他们征求居民意见，列出需求清单，邀请“小鞋匠”“小裁缝”入驻，一楼还引进了馄饨铺、小饼店……

类似的网点，上海约有50万家。划定公共区域用于小摊经营，并写入《上海市市容环境卫生管理条例》。

大城市，五行八作，人口密集，“舌头碰到牙齿”的“事体”在所难免。家长里短该怎么管？

一天，金山区紫卫居民区的张阿姨在河边散步，感觉有东西钩住了裤脚。扭头一看，一只大狗正冲她龇着牙。

“魂都吓掉了！”张阿姨捂着胸口，有些后怕。

“阿拉狗乖的啦，你们有什么证据？！”社区干部李曙娟领着张阿姨找狗主人去交涉，却被对方一句话噎了回来。

李曙娟调查发现，随着人民生活水平的提高，养宠物的家庭越来越多。“居宠矛盾”如何化解？

大家一起商量，制定了“文明养宠公

约”，养狗要办证、遛狗要牵绳、犬吠要控制、伤人要担责……20多位养宠物的热心居民主动来管理。

“光堵不行，还要疏。”李曙娟说，居委会对小区闲置地进行了改造：一边划作“萌宠乐园”，装上护栏，供养老户用；一边放上健身游戏器材，留给老人孩子。

这一堵一疏，打通了居民的心结。狗主人给张阿姨鞠了躬，道了歉。

地上有垃圾，街面摄像头自动识别派单，“接单员”火速清理；老旧小区停车位，巧妙发掘公共停车资源，实现“潮汐式停车”；马路反复开挖，修前严格审批，让“马路拉链”不再随意开关……这，就是城市管理的精细功夫！

不管哪里人，都是一家人，这里每个人都能出彩

“刚来时，没少遭白眼。”说起30多年前初来上海的辰光，杨国涛摇了摇头。

当年，还是小伙子的杨国涛跟着安徽老乡来上海做装修，“年轻人不怕吃苦，就怕被人看不起。那时，我在外面都不敢开口。听到外地口音，‘老上海’总是一副嫌弃的样子。”

这几年，明显不一样。“越来越多上海人说了普通话，我说一口皖北话走到哪里也不心虚。”

几年前，杨国涛在上海买了房。“前阵子小区业委会换届，没想到我进了业委会，还当上了楼长！”他呵呵笑着说，“为啥选我？他们说我不干装修的，更懂行。”

“上海越来越包容了！”在上海做了4年外卖小哥的王福召讲了发生在自己身上的事儿——

下午2点47分，跑了一中午，王福召已是饥肠辘辘，他点开手机，搜到最近的“暖心食堂”，赶了过去。

“饿坏了吧？菜都热乎着呢，敞开了吃！”师傅扬了扬盛菜的勺子，热情地招呼。宫保鸡丁、海鲜炒肉丝、小青菜……样样都是王福召喜欢吃的。

“我们最头疼的就是吃饭问题。饭点最忙，等忙完，要么店铺休息了，要么冷餐冷饭。”王福召说，“现在有了外卖小哥‘专属’的暖心食堂，不仅解决了吃饭问题，还能在这休息‘充电’，大上海对我们打工仔真不赖！”

2400多万上海常住人口，近一半是外地人，还有20多万外国人。在这里，不管你是哪里人，都是一家人。

“很难找到一个像上海这样包罗万象、充满无限可能的城市。”塔拉斯孔竖起大拇指。

塔拉斯孔在拉美和中东生活多年，11年前来到上海，3个孩子和她的儿童护肤品牌都诞生于此。

“上海的创业环境特别好。”塔拉斯孔啧啧称赞，人们对新品牌、新事物的接受度很高，政府部门对初创企业非常支持。“这里是创业者的天堂。”塔拉斯孔给出这样的评价。

说起上海的生活，塔拉斯孔更是赞不绝口：“上海是一座很宜居的城市，很安全，生活设施齐全，看病方便，孩子能得到多样化的教育。”

包容、开放，人人都能出彩，这就是上海！海纳百川的胸怀，让每个人都能找到自己的归属。

近年来，上海把新市民、青年人、一线务工人员都纳入政府租赁住房保障。“十四五”期间，将新增建设保障性租赁住房47万套(间)以上。

这，一大早，王福召匆匆赶往武成东路和欣公寓3号楼。这次，他不是去送外卖。

“我呀，去——选——房！”

在华阳路街道，记者差点和社工潘钧撞了个满怀：“路东有栋楼墙面出现剥落，后街拐角处消防栓渗水……”潘钧嘴里咬着笔帽，埋头在本子上不停地记着。

(据《光明日报》)

江西上饶市信州区探索和美乡村物业管理 激活内生动力 提升治理效能

■ 郑少忠

“快来，有棵树砸电线上了。”一场大风过后，一棵3米多高的大树倒伏在电线上，几名正在巡逻的江西省上饶市信州区朝阳镇溪边村物业管理理事会成员，赶忙联系了村干部及志愿者。只用半小时，大家一起行动，消除了安全隐患。

什么是物业管理理事会？2023年以来，信州在全区38个建制村285个自然村探索施行以“事情自商自定、人员自选自聘、资金自筹自用、效果自评自议”为主要内容的和美乡村物业管理，选出责任心强、吃苦耐劳的本村村民组建物业管理理事会，助力乡村治理。

从普及民法典知识、宣讲村规民约、预防电信诈骗、调解矛盾纠纷，到协助村民清运垃圾、解决生活难题，物业管理理事会成员样样都得上心。

卫生保洁、设施维护，这些在城市小区的服务，在乡村有着不一样的情

况。“例如，在卫生保洁上，哪些是公共区域，哪些是私人区域，清扫范围一直有争议。”信州区秦峰镇人大副主席周婉颖说，“为此，我们为每家每户划分了门前‘三包’范围，这样村民们心里就有了数，权责也更清晰了。”

今年7月初，村民郑德松家中装修，由于子女外出务工，夫妻俩日常事务繁忙，疏于卫生打扫，连着两次上了村里的“黑榜”。见状，物业管理理事会成员主动上门为他清扫了屋前堆放物。郑德松很不好意思，衷心道谢的同时，也下定决心做好自家门前“三包”范围内的卫生清洁工作。

一年来，信州区各村积极探索物业管理，形成了许多行之有效的创新经验，也为村民带来便利。做一次志愿服务加一次分，物业管理积分制激发了溪边村村民参与志愿服务活动的积极性；节能路灯安装好了，沙溪镇向阳村民夜晚出行更方便了……

“要把村民的主人翁意识真正树立起来。”信州区政府相关负责人说，和美乡村物业管理是积极探索创新乡村治理的有效实践，有助于村里主动深入了解群众的诉求和建议，切实有效解决群众关心的问题。

(据《人民日报》)



位于天津市红桥区的丁字沽街道下辖14个社区，老年人口数量占比超四成，且空巢或独居老人多，日常对就餐、配送等老年助餐服务需求较大。今年以来，为解决高龄、空巢、独居等老年人做饭难、吃饭难问题，丁字沽街道整合辖区资源，打造惠民社区食堂，让社区居民就近在价格低、菜品全、服务好的家门口食堂用餐。图为11月1日，居民在天津市红桥区丁字沽街道胜安社区食堂用餐。

新华社记者 李然摄

精准问需强服务 提升基层治理效能

来自观山湖宇虹社区的实践探索

■ 周远钢

建设儿童友好型社区、广泛开展志愿服务、助力青年拓宽就业路径……近年来，贵阳市观山湖湖区云潭街道宇虹社区立足实际，聚焦基层治理中的痛点、难点，探索社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的联动机制，有效推动了社区建设，增强了居民权益意识，提升了社区凝聚力。

培育社区“家”文化

“社区规划户数2056户，目前入住1400多户4000多人，其中青年人占六成以上，未成年人有1000多人，老年人只有300多人。”宇虹社区党支部书记、居委会主任龚玲介绍，宇虹社区成立于2020年12月，是一个以青年、儿童为主体，外来人口占多数的新型社区。“很多居民都是从外地移居到贵阳的，邻里之间相互不认识，没有把整个小区当成自己的家，归属感较弱。”

如何增加居民归属感？如何做好社区服务工作、提升社区治理能力？如何解决青年家庭孩子课后及放假期间的照料难题？这些都是龚玲需要面对的问题。

“为了让居民都能够把社区当成自己的家，我们从零开始，首先做了‘银铃e家’老年之家，把叔叔阿姨们融入社区来。”龚玲介绍，宇虹社区经过深入调研，了解到社区居民的精神文化和个性化需求比较突出，“我们就重点建设了‘豌豆家’儿童之家，以小带大，之后又打造了‘梧桐树’青年之家”。

“‘豌豆家’谐音豌豆荚。豌豆是绿色的，绿色代表着希望和未来，还有一层豆荚保护，寓意社区为孩子们成长护航。”龚玲说，“豌豆家”儿童之家成立于2022年4月，以“公益+普惠”式服务，由社区提供免费场所，引进并孵化第三方企业到社区开展服务。目前“豌豆家”儿童之家占地近500平方米，围绕临时照料、课后托管、心理社会支持等开展服务，已经成为孩子喜爱、家长放心的“第二个家”。

“二年级时，同学拉我一起来玩，我就认识了儿童之家，我最喜欢和小伙伴们到棋室去下象棋。”今年10岁的陈加娣说，暑假还可以在儿童之家参加表演、跳舞、朗诵、唱歌等活动，“每次在这里玩都收获了很多快乐”。

开展丰富多彩的儿童托育服务，填补家长看护空白期、寒暑假的真空期，解

决数十个孩子的托幼问题；开展心理辅导，护航青少年健康成长；以各类亲子活动架起家长和孩子之间的桥梁……龚玲介绍，宇虹社区全力建设儿童友好型社区，“今年暑假期间，就有700个孩子参与了‘豌豆家’儿童之家的社区活动”。

凝聚共治合力

宇虹社区建设了总面积约300平方米的社会工作服务站，选派专业团队入驻运营，提供专业化社会服务。同时，引进社会组织成为共建单位，汇聚人大、政协、妇联、共青团、高校、企业等力量，按照“季季有主题、月月有特色、周周有服务”开展活动，共同解决社区治理中的难题。

“我对学习葫芦丝很感兴趣，但没有一点音乐基础，社区请了声乐老师给大家上课，现在吹得越来越好了。”宇虹社区居民安琴说，社区的活动丰富多彩，自己退休后正式加入了社团，“一起跳舞、打太极、吹葫芦丝，大家就像亲人一样，互相关心，非常好”。

目前，宇虹社区组织兴趣爱好相同的老年人成立了合唱团、声乐队、舞蹈队、太极拳等各类社团10个。

以“豌豆家”儿童之家为依托建设的“梧桐树”青年之家，助力青年拓宽了就

业路径。

“在这里主要参加社区0至3岁儿童的早教课、入户家访、儿童公益讲座等项目。”今年24岁的郎子瀚2022年大学毕业后，进入宇虹社区“梧桐树”青年之家工作。“工资由公司负责，在这里工作很愉快，学到了很多关于儿童的知识技能，自己也得到了成长。”

“我们以社区居民、社区工作人员为主导，为‘豌豆家’儿童之家的项目做志愿服务。”龚玲介绍，社区还通过与高校合作，定期为家长举办讲座，为大学生提供卫生保健宣传、法律知识宣传、“智慧助老”等志愿服务实践机会，助力儿童友好型社区建设。“豌豆家”儿童之家目前已在贵阳市开拓26个点位，为60余名青年提供了就业岗位。

激活治理动能

宇虹社区现有党员180多人，通过党建引领，不断培育多元化志愿队伍，引导志愿者深入参与社区管理，激活了社区自治动能，促进了融合发展。

依托社区党群服务中心、新时代文明实践站等载体，组建包括律师、医师、教师、离退休干部等230多人在内的“同心联盟”志愿服务队；组建由辖区50多位居民

组成的“爱心妈妈”志愿服务队；组建由260名少先队员组成的“豌豆宝贝”志愿服务队；组建由大学生青年志愿者、共青团员、家委会爱心人士组成的150人的志愿服务队。据了解，宇虹社区成立以来，已开展助老为老、关爱儿童、社会实践、职业化担任志愿服务500多场。

“我们尊重居民的首创精神，精准问需，让他们都愿意参与到社区服务里面来，基层社会治理的力量就会更强大。”龚玲说。

宇虹社区推进社区建设的举措是观山湖社区推进基层治理的一个缩影。近年来，观山湖社区全面推进基层党组织“排队抓尾、双整双创”“抓两头带中间”，基层党组织得到全面进步，不断夯实了全区高质量发展基层基础。(据新华网)

民政部 印发《刚性支出困难家庭认定办法》

民政部 近日，民政部印发《刚性支出困难家庭认定办法》，规范刚性支出困难家庭认定工作。

办法明确，刚性支出困难家庭应当同时具备以下条件：未纳入最低生活保障、特困人员救助供养范围且未被认定为最低生活保障边缘家庭；共同生活家庭成员人均收入低于上年度当地居民人均可支配收入；家庭财产状况符合当地相关规定；提出申请前十二个月家庭刚性支出总额占家庭总收入比例超出当地规定；县级以上地方人民政府规定的其他条件。刚性支出包括生活支出、医疗支出、教育支出、残疾康复支出等。经审核认定为刚性支出困难家庭的，有效期一般不超过十二个月。

办法要求，县级以上人民政府民政部门负责刚性支出困难家庭认定工作，并接受上级人民政府民政部门的指导、监督。认定权限按规定下放至乡镇人民政府(街道办事处)，县级人民政府民政部门要加强指导、监督。

办法提出，县级以上地方人民政府民政部门应当在低收入人口动态监测信息平台中将刚性支出困难家庭单独标示，并纳入常态化监测预警范围，为相关部门和单位开展刚性支出困难家庭救助帮扶提供信息查询、需求推送等服务支持。应当畅通社会救助服务热线，受理对刚性支出困难家庭认定工作的咨询、投诉、举报，接受社会监督。

宁夏 加强流动儿童关爱保护

本报消息 近日，宁夏回族自治区民政厅会同20个相关部门印发《宁夏加强流动儿童关爱保护行动实施方案》及宁夏流动儿童在居住地享有关爱服务清单，补齐流动儿童保障的制度短板，为促进全区流动儿童均等享有高质量权益保障和关爱服务提供有力支撑。

实施方案以基本公共服务均等化为重点，坚持普惠和兜底相结合、流入地与流出地相结合、家庭尽责与政府监管相结合的原则，主要围绕健全流动儿童权益保障机制、加强流动儿童权益保障措施、做优流动儿童权益保障服务3个部分明确了13项关爱保护行动工作任务。其中，在健全流动儿童权益保障机制方面，将流动儿童关爱保护工作列入各地各相关部门重点工作任务予以推进，建立动态监测、部门协作、信息共享比对、家庭监护评估干预、重点对象工作台账、结对帮扶6项工作机制，提出通过监测摸排、专题研究、重点关爱服务对象信息台账、大数据平台动态监测流动儿童数量规模的变动，为服务的传递提供可靠的数据支持。

服务清单从幼有所育、学有所教、病有所医、住有所居、弱有所扶、发展保障6个方面，在落实国家层面19项清单内容的基础上，制定了涵盖34项服务内容的“宁夏清单”，形成“家庭为基础、政府为兜底、社会广泛参与”的流动儿童关爱保护工作格局。

云南 推进精神卫生福利机构联合体建设

本报消息 近日，为加快推进民政精神卫生福利事业高质量发展，健全民政精神卫生福利服务体系，云南省民政精神卫生福利机构联合体建设现场会在大理召开。

会议强调，各地各级民政部门要坚持问题导向，锚定既定目标，提升精神卫生福利机构服务能力。一要围绕机构建设，以目标为指引、以需求为导向，以安全为底线补短板。没有规划建设民政精神卫生福利机构的州市，要探索将现有闲置农村敬老院、残疾人托养机构等设施改造成为精神卫生福利机构，尽力保障民政服务对象就近便捷接受精神康复服务。二要围绕社区康复，根据需求科学规划服务点的布点建设，推动服务点辐射覆盖80%以上的村(社区)，确实难以辐射覆盖的边远人稀地区，要探索通过上门服务、远程服务等方式，保证社区康复服务的可及性。充分发挥当地社会组织、基层民政服务站的作用，指导精神卫生福利机构协助组建专业的精康服务队，积极承接社区精康服务。三要围绕人才建设，从提升人员待遇、建立培养机制、积极引进人才等方面弥补人才不足的差距，推动建立精神卫生福利机构和社区精康机构专业双向交流机制。

会议要求，精神卫生福利机构联合体各成员单位要坚持系统观念，形成工作机制，健全精神卫生福利机构联合体建设工作机制，聚焦协同性、专业性、系统性和规范性，加快健全服务体系，持续强化服务能力，不断完善服务体系，着力提升服务质量。