

办实一件事 赢得万人心

完善“三级包保”机制 优化社区民生服务

沈丹璐 产玉琦

近日,在杭州市上城区的各街道、社区,时常会看到一些来自上城区的机关企事业单位、国企的志愿者利用傍晚、周末等时间,积极参与平安巡防、卫生死角清理等各类为民服务活动。

“我们始终‘办实一件事 赢得万人心’为宗旨,建立完善了‘联百社(村)、进千企、访万户’‘三级包保’等各项为民服务机制,充分发挥各层级力量,全面助力基层难题化解。”上城区委直属机关工委相关负责人介绍,为充分调动上城区直属各单位和广大干部服务民生解民忧,今年,上城区通过建立完善“三级包保”为民服务机制,组织区直属各单位干部下沉街道、社区,深化基层村社治理,帮助群众解疑破难,全面助力社区民生服务工作。

致广大而尽精微,据悉,今年自上城区启动“三级包保”为民服务机制以来,上城区委直属机关工委已发动机关干部累计下沉街道、社区服务3038人

次,走访20436户,排查隐患1065个,美化环境838次,文明劝导1051次,收集各类问题268个,解决重难点问题211个。

例如,上城区机关干部在走访彭埠街道杨柳郡社区时,发现了食堂较远、老人用餐不便等问题,与社区及相关运营单位多次沟通协调,在社区中心位置设立占地80方、可同时容纳30人用餐的“邻里食堂”,提升配餐服务,设置优惠菜价,目前日均接待量达260人次,进一步优化了养老服务,让“老有所依”更具温度和力量。同时,上城区委直属机关工委也积极助力望江街道近江西园社区,根据社区居民需求,领办完成“邻动·爱立方”项目,设置邻“近”幸福墙专用电子屏,为社区居民提供健康普及、喜讯分享、生日打卡等十大功能。

值得一提的是,为进一步激励更多机关党员干部投身为民服务实践,上城区近期评选出了十大“先锋机关”,并发布“暖心食堂”“全民学英语



上城机关党员干部走访街道商铺 (上城区委直属机关工委供图)

微课堂”“银龄科普”等10个最佳破难案例。

接下来,上城区委直属机关工委将持续做深做实“三级包保”为民服务

机制,挖掘更多的机关资源赋能基层社区治理,助力为民服务、为企破难,切实把机关党组织、党员干部的先锋模范作用发挥在基层一线。

变化“看得见” 幸福“摸得着”

孙晗晓 姜晓涵

为聚力解决群众“急难愁盼”的现实问题,近日,杭州市钱塘区义蓬街道2024年度民生实事建议项目面向社会公众火热征集。

办好“关键”小事,就是解决民生“大事”。今年以来,义蓬街道居民就发现有不少看得见的“新变化”:义蓬街道中心幼儿园正式开学;义和社区、义盛社区2家婴幼儿成长驿站已投入使用;利用辖区内“金角银边”,构建起丰富居民文体活动的“10分钟健身圈”……

不久前,有居民走进义盛农贸市场,不禁称赞道:“最近逛农贸市场就像逛超市一样,不仅环境变得更加干净、舒适,还能实现线上下单。”

作为义蓬街道2023年度民生实事项目之一,改造升级后的义盛农贸市场,肉类、水果、蔬菜、豆制品等232个摊位一目了然,居民买菜更加便利。同时,市场内增设了经营户之家、分拣中心、一站式办理服务台、就餐区、母婴室等多功能区,全方位满足居民所需。

谈及农贸市场的变化,经营蔬菜摊

的徐师傅深有感触。“经过一段时间的整治,市场环境有了很大提升,就连智能化设备也配齐了,更多居民愿意走进菜场,人流量大了,我们的生意也更好了!”徐师傅说。

据介绍,智慧化是义盛农贸市场的一大亮点。该农贸市场运用智慧农贸市场管理平台,配合智能溯源电子秤、商户信用公示屏、多功能农残检测仪等智能化设备,切实提升消费者的购物体验。

此外,义盛农贸市场还开通了线上商城,顾客只需用手机下单,新鲜菜品直接送到家,同时也为经营户打通销售渠道,实现线上线下同步经营。“接下来,义蓬将持续通过完善菜市场硬件设施,提升管理服务能力,强化日常监管,巩固整治、改造提升效果,让群众的‘菜篮子’拎得更便捷、更舒心。”义蓬街道相关负责人表示。

多年来,义蓬街道坚持由居民议事会票选年度民生实事项目,实现社会治理从“为民作主”向“由民作主”转变,最大程度保证民生热点、痛点问题优先解决,切实增强群众的获得感和幸福感。



改造升级后的义盛农贸市场 (义蓬街道供图)

“幸福邻里”受欢迎 美好社区共“营”造

张梦月 史夏晶

近日,杭州市上城区小营街道金钱巷社区幸福邻里坊项目正式启动,为更好地打造居民心中的美好小区,金钱巷人大代表联络站会同社区党委发起“美丽坊”线上意见征集活动,动员辖区青年团员、青年骨干、青年志愿者,结合“大走访大调研大服务大解题”,深入一线问需问计于民,一周内就收集到600多位居民的意见建议。

年初,小营街道党工委就围绕“共同富裕基本单元”“青年发展基本单元”等建设,结合老旧小区改造和“十分优享”服务圈层,将为民服务工程列入全

年重点工程和民生实事项目,以“营邻有坊·遇见幸福”美好社区建设为抓手,完成“姚缘幸福邻里坊”建设,签约福寿康养老机构,充分发挥公益化养老的优势,为老年人提供娱乐服务。幸福邻里坊选址落地进度,用好辖区上城区社区学院、大学路小学等资源,为青少年提供课外活动场地,加大家校社联动,形成各具特色的小营幸福邻里矩阵,绘制“美好小营共同富裕图景”。

由街道班子成员、中层干部和人大代表、青年干部担任顾问,中层干部分别结对,集齐“青营”突击队员,开展攻

坚行动。各分队从各邻里坊定项开始,紧盯项目环节,挖掘资源,对接部门、开展联建共建,梳理出增加公共服务配套设施的需求,整合部门街道资源,加快幸福邻里坊高质量落地进程。截至目前,召集专题推进会议25次,现场踏勘更达40余次,盘活空间1万余方,解决装修、老年食堂办证等问题90余个。

已建成的“姚缘幸福邻里坊”如今颇受大家欢迎,缘何?在建设前社区将居民需求进行归类总结点对点与建设进行洽谈对接。在确定打造后,在街道领导、社区志愿队、网格调解员三级调解力量

的指导下,先后召开了20余场项目推进会,5场意见听证会。最终确定功能区块,同时组建了20人的党员监督队,全过程参与建设、全链条提供服务,全方位监督施工。在持续改进的过程中社区居民的归属感和满意度不断提升。

小营街道以为群众办实事为出发点,以提升居民生活质量为落脚点,坚持“人民满意”“四问四权”,是小营街道近年来贯穿于老旧改、幸福邻里坊建设,推进“老有康养”“弱有众扶”项目全过程的基本原则。截至目前已完成8个社区老旧改造,建成2个幸福邻里坊。

系统治堵 余杭区交通提速

王黎娜 葛英杰

“以前上下学时间,学校门口这条路堵得厉害。现在大家各行其道,既保障了行人安全,车辆也能快速通过。”由

于接送孩子节省了时间,家住杭州市余杭区仓前街道的杨女士连连称赞。杨女士口中的变化,得益于杭州市



海辰中学周边道路交通井然有序 余杭区交通运输局(区治堵办)供图

级民生实事项目“交通堵点治理”在余杭区的推进。今年以来,余杭区交通运输局(区治堵办)坚持党建引领,与“我为群众办实事”紧密结合,聚焦实际问题抓落实,在出行、治堵、助企等领域持续破题。

海辰中学现有师生1000余名,学生均为走读形式。治理之前,机动车出入口、非机动车停车区、接送车辆都集中在校门口的俊采街,造成早晚高峰节点拥堵。余杭区治堵办与余杭区教育局、校方共同谋划,因地制宜采用“化整为零”的办法——根据接送方式不同,利用校园东西南北4个方向的通道,划分学生步行、学生骑行、家长接送等出入口。同时,学校完善地下车库接送系统,设置260个家长停车位及备用区,并实行错时上放学管理,提高接送效率。

治堵是一项系统工程。余杭区治堵办相关负责人介绍,除机动车接送外,还启用了学校南门的公交站,引入公交线路,方便余杭、闲林片区的学生。“学校大门西侧也增设公共自行车租还点,鼓励引导绿色出行。”

从海辰中学行车8公里,荆长路与

五常大道交叉口的堵点也曾让居民苦不堪言。该路口西南侧为西溪乐天城综合体,西北侧为在建汽车产业园,东北侧是五常中心小学西溪校区。每天驱车经过此处的王先生说:“作为余杭东西向通行主干道及重要入杭通道,五常大道在工作日早晚高峰期间车流量较大。其中,五常大道荆长路路口北进口,紧邻学校又只有一条左转弯道,通行效率很低。”

为了把“堵心路”变“顺心路”,余杭区治堵办组织余杭区交警大队、余杭区交通集团、属地镇街五常街道等相关单位,通过路口改造、优化引导以及完善慢行系统等一系列措施,让交通拥堵状况有了明显缓解。在第三方统计数据平台上,该地延误指数由55.02下降至42.93,下降22%。

据了解,除了提前完成杭州市级民生实事项目,做好海辰中学周边、西溪乐天城周边、城南路与禹航路口、龙潭路与绿汀路口、104国道张家塘路口5处城区交通堵点治理外,余杭区治堵办还牵头完成了天目山西路运溪路口、104国道彭安路口等5处堵点治理工作。

医保办理“不见面” 惠民服务暖人心

胡晓群

今年以来,针对辖区山区面积大、人口居住地分散、老弱病参保人出行不便等难点问题,杭州市医疗保障局临安分局积极践行“服务也是一种待遇”的理念,以服务群众“零距离”为工作目标,依托数字化平台,加快推进医保经办公共服务“不见面”办理。

在临安,生育津贴无需申请,即可“免申即享”。临安已对4家区属公立医疗机构的信息通道进行整合,结合产妇产后生育登记服务凭证,核实录入并及时上传生育津贴申报信息。基层定点医疗机构产妇产建卡时,也会温馨提醒女职工办理生育登记,提高信息正确度。

如此,生育费用经院端结算后,医保中心就会根据传入数据,核实相关信息,进行生育津贴计算并及时发放。截至目前,临安合计拨付生育津贴超144万元。

为加强宣传培训,临安备备了一批专业咨询人员,积极对接、指导培训各镇街及相关医疗机构,利用医保小智、服务咨询群、电话等为企业及申报人提供便捷、高效、安全的一站式生育津贴申请服务。

让群众办事从“最多跑一次”延伸到“一次都不跑”,临安全面下沉事项,积极落实“省域通办”“十六项医保便民措施”等政策,下放医保高频事项由

14项增至24项;拓展办事场景,进一步延伸基层办事触角,开通18个镇街、银行网点和个人手机端医保小智“视频办”功能,深化医保便民服务的就近办、即时办和互动办,业务涉及门诊费用报销、参保登记及信息查询等,目前已办理218件。

看病就医不出村,也是临安深化医保惠民服务的一大特色。2022年,临安创新推出“天目医享·乡村医疗优质共享”改革项目,旨在解决山区群众“就医配药难、小病未病预防发现难、失能老人居家护理诊疗难,以及签约医生优质服务难”等问题。

为此,临安特地修改完善了医保医共体考核办法,在总额预算清算时向开展“天目医享”巡诊服务的医共体成员单位予以政策倾斜。2022年,共奖励各医共体资源下沉资金71.5万元。

持续深化“天目医享”改革,临安已为全区165个无定点卫生站、卫生室的乡村群众提供便捷医保结算服务,2022年共完成巡诊医保结算1.5万余人次,极大缓解了山区群众“看病难、配药难、看好医难”等问题。

近期,临安还创新探索融“医保结算、基金监管、公共服务”等功能为一体的“天目医享·家医通”移动支付模式,打通城乡医保联网结算“最后一公里”,目前,该项目已经列入全省医保移动支付第一批试点。



临安区昌化镇政务服务中心工作人员连线医保中心工作人员进行“视频办” (图片由杭州市医疗保障局临安分局提供)

创新网格工作法 打造“青才来临”综合服务体

柴媛媛

人才是实现高质量发展的关键。今年以来,杭州市临平区聚焦“引育管用爱”全链条环节,以塘栖镇为试点,创新推行人才网格服务“1350”工作法,通过健全“1”套完整机制、建强“3”级包联队伍、建立“50+”服务点位,对内挖潜提质量、对外招引强服务,全面打响“青才来临”品牌,全方位提升城市对青年人才的吸引力。

招才引才留才,完善体制机制是关键。临平区相关负责人表示,通过建立健全人才服务工作机制,全方位服务企业急需人才、择业人才和就业人才。

针对企业急需人才,临平区塘栖镇创新出台“栖才十条”人才发展三年行动计划2.0版,加大三农人才、文旅人才等队伍的引育建设。在推进泰昌实业等工学一体化技能人才培养模式定向育才的同时,依托区级研学平台开发“头雁计划”等课程。现已培育农村领军人才、产业带头人31名,帮助企业培育职业技术经理人122余人。

针对企业招工难、人才择业难问

题,塘栖镇线上线下齐发力。线上开发“栖才来临”平台。线下定期开展固定“栖才日”系列招聘活动,举办“薪动一夏”等大型招聘活动。塘栖镇相关负责人说:“已帮助74家企业解决用工问题,456人成功就业。”

针对就业人才,塘栖镇不仅聚焦就业、教育、住房、医疗、政务等领域,制定“人才走访服务清单20条”,还推出定期上门、销号管理、月度例会等人才走访“五大机制”,力求确保服务全覆盖。

服务人才,必先提高服务本领,完善人才服务保障体系。为进一步办好人才“关键小事”,今年以来,临平区遴选100名优秀干部担任人才服务“双专员”,并在镇街层面因地制宜组建三级包联服务团队,以暖心服务润人才之心田。比如,塘栖镇建立起镇街助企服务队伍,并联动塘栖人才之家,配强律师、商会、行业协会等各类社会性服务力量,保障全流程人才服务,成功联动大运河科创城等部门帮助绿色可降解



人才服务网格专员聘书颁发仪式 (塘栖镇供图)

医用新材料项目实现“4天拿3证”“拿地即开工”。

此外,塘栖镇还依托网格服务专员力量,深入村社摸排非遗手作、青年民宿等50余个服务点位,征集各商户服务人才优惠政策,成立涵盖青年人才“衣、食、住、行、游、学”六大方面人才商户联盟,同步拓展人才之家、宝鼎园区等人才服

务驿站,延伸服务触角,全方位营造浓厚的亲才爱才氛围。

“眼下,临平正持续推进人才发展体制机制综合改革,我们希望通过扩大服务维度、增加服务温度,打造‘青才来临’第一站综合服务体,让临平成为更多青年人才创新创业的第一选择。”临平区相关负责人说。