社区嵌入式服务如何嵌入人心

中国新闻名专栏 之江观察

近日,国家发展改革委发布《城市社区嵌 入式服务设施建设工程实施方案》,将优先在 城区常住人口超过100万的大城市推进城市社 区嵌入式服务设施建设。综合考虑人口分布、 工作基础、财力水平等因素,选择50个左右城 市、每个城市100个左右社区作为先行试点。 到2027年,在局部试点、总结经验的基础上,整 体谋划、有序推广。

城市社区嵌入式服务设施,是指以社区 (小区)为单位,通过新建或改造的方式,在社 区公共空间嵌入功能性设施和适配性服务,包 括养老托育、社区助餐、家政便民、健康服务、 体育健身、文化休闲、儿童游憩等一种或多

种。从国家发改委给出的这一定义来看,社区 嵌入式服务,既包括硬件也包括软件,可谓双 管齐下,有着丰富的内涵和层次。

在社会学领域,"嵌入"被用来描述两个事 物(包括社会结构、观念要素等)相互衔接与互 动的过程,或是一种长期存在的状态。正如通 信领域的"嵌入式"一样,人与人、人与空间,也 须建立起有温度的连接。

"嵌入式服务"听起来是个新鲜概念,其实 国内早有零星探索和实践。比如,浙江探索 "爱心卡"养老服务模式,为60周岁以上失能失 智和80周岁以上高龄老年人提供助餐、助浴、 助行等养老服务。上海全面铺开社区托育服 务"宝宝屋"建设,就近满足0至3岁幼儿家庭 常见的"临时托"需求。此次实施方案的特别 之处在于,将这些实践探索进行系统性、理论 性总结,列入国家统一实施工程,并配套相应

政策保障,体现了国家对于社区治理工作的高 度重视,也是对政府治理方式和治理能力现代

社区是承载人民群众美好生活的重要空 间。守护"一老一小",托起朝夕美好;"头疼脑 热"莫急,身边就有"医"靠;社区也可City-Walk,楼下就有"趣"处……社区嵌入式服务将 公共服务资源有机嵌入成千上万社区,把优质 便捷的公共服务送到千家万户,让居民在家门 口享受优质服务,解决接送、跑腿之难。居民 在集合了文化、休闲、成长等于一体的复合式 生活体验中,重建邻里关系,归属感、幸福感不

如何将这一民生实事办好,嵌入服务同时 "嵌入"人心?可以看到,实施社区嵌入式服务是 一项系统工程,这也就决定了它不可能按照某 个模板来推行,而是需要因地制宜、分类施策,下

足"绣花功夫"。为此,实施方案提出,要尊重基 层首创精神,鼓励各地先行先试、改革探索

笔者认为,在实施过程中须注意以下几 点:一要"量体裁衣",不搞"整齐划一",要缺啥 补啥,看看群众需要什么、市场缺什么,就重点 建设和发展什么,精准满足百姓的需求。二要 "盘活资源",不搞"大拆大建",用好用足城市的 "金角银边",见缝插"景",在有限空间内实现功 能提升。三要"实实在在",不搞"面子工程",避 免"建设轰轰烈烈,服务冷冷清清",在规划建设 之初,就要根据居民需求、市场供给和财政能 力,科学选择合理可持续的建设运营模式。

总之,实施社区嵌入式服务,嵌入的不仅 仅是设施和功能,更是为民服务的初心。通过 更为精准化、精细化的服务,人与空间,人与人 将强化情感链接,寻回"消失的邻里感情",让 社区真正成为居民安放身心的温暖港湾

近两天,杭州市富阳区场口镇百 丈畈工业园区乌沙滩岗的一处橘园, 人头攒动。不少人开着车,专程赶来 买橘子。是这里的橘子格外甜?其 实,比橘子更甜的是人心。

橘园主人普女士和丈夫共同经营 着100多亩橘园,秋天橘子红了,丈夫却 因病去世。家里顶梁柱倒了,这几万斤 橘子怎么办?普女士一边承受着悲痛, 一边为橘子的销路发愁。场口派出所 民警刘伟刚得知此事后,便立即开启"带 货"模式,帮忙吆喝卖橘子。潮新闻客户 端刊登了普女士的遭遇,很快,热心读者 就行动起来,于是有了本文开头的一幕。

有位著名作家曾说:"世上存在着 不能流泪的悲哀,这种悲哀无法向人 解释,即使解释人家也不会理解。"但 是这一次,这句话却并不适用。正因 为有了四面八方的爱心涌动,橘园里 挂在树上的橘子已基本消化。场口派 出所的警官说,帮扶不会只限于今年, 所里已商定了帮扶方案。

生活有时虽苦,但好在我们并不 是踽踽独行。

一方有难八方支援,是中华民族的 优良传统,也是中国人最朴素的正义观 念。天有不测风云,小到一个家庭,大到 一座城市,当不幸遇到靠自己难以迈过 去的"坎"时,总会有一双双温暖的手从四 面八方伸过来,拉一把、扶一程。对普女 士一家来说,如果没有大家的及时支援, 很有可能这些橘子就会烂在地里,这无 疑是雪上加霜。无论是疫情期间不同地 方人们的守望相助,还是各大慈善平台 上人们的一呼百应,"无穷的远方,无数的 人们,都和我有关"。尽管可能彼此并不 相识,但是有钱出钱、有力出力,这种互帮 互助的风尚在中国由来已久。这是人和 人之间最温暖的底色,也是一个民族历 经苦难却生生不息的精神密码之一。

温暖如春的助人之风,既来自优 良传统的深厚底蕴,又离不开新语境 下的拾柴添薪。

传统美德如何在新时代焕发更美光 彩? 需要让传统美德与时俱进,汲取传 统美德的精髓,使之与现代价值观相融 合,创造出适应现代社会的价值观念。 眼下,我省正大力推进"浙江有礼"省域文 明新实践。无论是层出不穷的"最美"现

象,还是让人见贤思齐的道德模范、时代楷模,从民间发掘 到官方弘扬,再回归全民学习践行,通过这样一种模式,凝 聚有礼之魂、营造有礼生态、推进有礼实践、推介有礼品牌 推动数智赋礼,让"浙风十礼"成为全民共识、自觉行动。

愿一个个甘甜的橘子,播下更多温暖与爱的种子 汇聚成一股股暖流,治愈戾气、温柔岁月、甜蜜人心,

"鹅腿阿姨"主打的是人间烟火

"鹅腿阿姨"火出圈了。在社交媒体上,关 于她的热搜一个接一个,网友的热议令人目不 暇接。"鹅腿阿姨"到底是谁?为什么有这么大 的"魔力"?

原来,一位原本在人大、北大卖鹅腿的阿 姨,近日突然去清华摆摊了。本来数量有限的 鹅腿被别的学校分走,以至于人大的同学纷纷 破防:"鹅腿阿姨被清华'拐走'","两年的时光 终究还是错付了"。"鹅腿阿姨清北之争"事件发 酵后,生意更加火爆了,学生们冒着寒风线下 排长队,微信群的"争抢大战"也愈发白热化。

一只鹅腿,何以打动国内顶尖高校学子的 心? 网上曾经流行一句话:"唯美食与爱不可 辜负。"无论是什么身份、什么地位,谁能没有 一点对美食的向往?这大概是人们最普遍的 爱好了。想象一下,忙碌了一天以后,在寒冷 的夜里,啃上一口鲜香味美的鹅腿,你会顿时 觉得疲惫的身心得到了抚慰

这是人间烟火气的温暖,也是人类最质朴 的渴望。人与美食的关系,有时比我们想象的 更为深刻。"鹅腿阿姨"之所以获得高校学子的 青睐,一方面是因为她所售卖的鹅腿价廉物 美,正好切中了大学生的需求。而高校密集的 消费群体,让阿姨能顺利地薄利多销。另一方

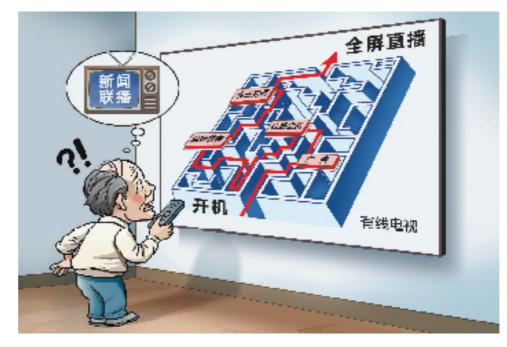
面,美味的鹅腿也在某种意义上成了高校学子 的一种情感慰藉。在校时,他们为抢购一只鹅 腿而"费尽心机",毕业后, 鹅腿将成为他们大 学生活的独特记忆。

其实,类似"鹅腿阿姨"这样活跃在大学周 边、深受大学生喜爱的小吃摊点,在很多高校都 有。他们可能是"煎饼小哥",也可能是"烤冷面 大叔",大多看上去不起眼,也不是什么昂贵的 食材,只是靠着最朴实的"价廉物美"来吸引大 学生顾客。老老实实做生意,不懂得什么"营 销",但也正是他们,成为无数学子青春记忆的 一部分。

在"鹅腿阿姨"火了之后,也有网友指责学 校食堂没有满足学生需求。其实,这种指责对 食堂是不公平的,也说明许多人没有理解"鹅腿 阿姨"的意义所在。就像正餐吃得再好,人们也 还是想吃一些零食一样,学生们需要的,是多样 化的饮食环境,是无论什么时候,都能找到自己 喜欢的美食。这也许是食堂所无法满足也不可 能满足的。

而这正是"鹅腿阿姨"这样的小吃摊点所 擅长的。其实,很多简简单单的快乐,就藏在 热气腾腾的街边小吃里。一份合胃口的食 物,一个亲切的笑容,既温暖了胃,又温暖了 心。"人间烟火气,最抚凡人心",说的便是这

回中话



把电视还给老百姓

广电总局近日发布新规,要求规范有线电视"开机模式"。消息一出,百姓叫好。相比以往的电视机开 机直达频道,现在的有线电视虽很智能,但打开后要忍受漫长的开机画面,面对各种弹窗广告、套娃收费等 "考验",开个电视就像"走迷宫",特别对于不擅长操作的老人来说,看电视居然成了难事。规范"开机模 式",是把电视还给老百姓,真正把便利带到千家万户。

绘出更美新"枫"景

(上接第一版)

参观结束后,情况汇报会也在派出所召开。"会上,习近平 同志表示,'枫桥经验'是与时俱进的,诞生以来,每一时期 都能围绕中心工作,很好地解决了各类矛盾,从而走在了时 代的前列,起到了总结经验的示范作用。"枫桥派出所所长

面对省委书记,枫桥干部也把他们的思考和做法全盘托 头上维护社会稳定,枫桥正率先开展"平安枫桥"建设,摸索总 结了"四先四早"矛盾纠纷化解机制,即:预警在先,苗头问题早 消化;教育在先,重点对象早转化;控制在先,敏感问题早防范; 调解在先,矛盾纠纷早处理。

"枫桥镇的探索,得到了习近平同志的认可。临走前,他还 勉励大家做好深化发展的文章。"浙江新时代枫桥经验研究院 执行院长丁光飞介绍说,"从后来省里的一系列决策可以发现, 面对'成长的烦恼',习近平同志的解题思路更具战略眼光和系 统思维——正确处理好改革、发展、稳定的关系,必须建立健全 一整套良好的和谐社会运行机制。"

高瞻远瞩,胸怀"大平安"

这是一种发自内心的敬佩与感动。

2003年11月25日,纪念毛泽东同志批示"枫桥经验"40 周年暨创新"枫桥经验"大会在诸暨召开。当天上午,习近平 同志再访枫桥,诸暨市文旅局干部阮筝负责此次讲解。

"从参观的点滴细节中,我感到习近平同志对'枫桥经验' 的了解很全面,也很深入。"一直从事文旅工作的阮筝,感触特 别深的是,习近平同志对"枫桥经验"的文化渊源同样了如指

对时任枫桥镇司法所所长周关穆来说, 习近平同志对基层 情况的熟知让他印象深刻,"他当时就站在调解室里,围绕矛盾 纠纷司法调解,与大家对话了20来分钟。"

作为"枫桥经验"首次全国性纪念大会,40周年纪念大会 的召开,是"枫桥经验"创新发展史上具有历史性意义的事件。 在大会上,习近平同志明确指出,要充分珍惜"枫桥经验", 大力推广"枫桥经验",不断创新"枫桥经验"。

随着习近平同志对社会治理的思考与认识不断深化,"枫

桥经验"这个传家宝也随之不断迭代升级。

2004年5月,浙江省委作出建设"平安浙江"的决定,要求 树立"大平安"的理念。习近平同志明确指出,"平安浙江"中的 "平安",不仅是治安好、犯罪少的狭义"平安",还是涵盖了经 济、政治、文化和社会各方面宽领域、大范围、多层面的广义 "平安"。

推进"平安浙江"建设,总抓手正是创新发展"枫桥经验"! 这一全新提法,即使是枫桥干部群众,也深感意外。

"'大平安'的提出,让我们明白原来'枫桥经验'还可以做 那么多。"枫桥"老杨调解中心"负责人杨光照还清楚记得,当时 大家备感惊喜之余,都在思考和讨论接下来怎么干。

最直接的变化,是老杨的办公室很快就搬到了镇综治中 心,和工商、城管、司法、公安等多方力量一同开展大调解工作, "这样能集中力量,更快更好地解决各式各样的矛盾纠纷。"

曾给枫源村集体经济带来上百万元收入,也带来环境污染 和破坏的高岭土矿区,也是在这个背景下主动关停的。家里世 代以开矿为生的村委会副主任骆银锋,指着复绿的旧矿区说: "'大平安'是完全不一样的高度与格局。我们由此真正明白, 与一时的得失相比,更应该在乎的,是谋求如何稳定可持续的 长远发展。

如果说"平安浙江"的创建,使"枫桥经验"的功能得到全方 位拓展,那么随着2006年在习近平同志提议下,省委作出建设 "法治浙江"决定,则推动着"枫桥经验"的发展迈上了法治化

蹲点中,我们见证了一起交通事故调解的全过程。

来自辽宁本溪的刘某,在枫桥驾车时,不慎撞到了横穿马 路的村民。交通事故责任还未最终认定,双方却只用了不到半 天时间,就已在镇综治中心初步达成调解协议。让刘某惊叹的 是,整个调解过程就像在法院打官司一样正规,程序一目了然, 文书一应俱全,"调解员的话有法有理有据,我对调解结果心服

"事故责任认定有一个过程,等待的过程中特别容易发生 纠纷。双方通过调解提前达成共识,有利于预防纠纷的发生。" 80后俞振华是镇综治中心最年轻的调解员。他告诉我们,"枫 桥经验"的法治化,使调解的效率和效果得到明显提升。

与时俱进,创新无止境

有一种距离,虽远犹近。

习近平同志到中央工作后,一如在浙江工作时,仍时常在 重要会议、地方调研时提到"枫桥经验"。

2013年,在纪念毛泽东同志批示"枫桥经验"50周年大会 召开前夕,习近平总书记还专门作出重要指示,要求把"枫桥经 验"坚持好、发展好,把党的群众路线坚持好、贯彻好。

"总书记每次有关'枫桥经验'的指示批示,大家都会很认 真地学思悟用。"枫桥镇党委副书记蒋铭夫介绍说,作为"枫桥 经验"发源地和创新发展"枫桥经验"的率先实践地,枫桥的干 部群众始终有一种强烈的使命担当。

20年来,枫桥干部群众时刻牢记习近平总书记的殷殷嘱 托,坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理,不断提高社 会治理的社会化、法治化、智能化、专业化水平,率先探索形成 了一条"群众唱主角、干部来引导、德法加智治、有事当地了"的 基层社会治理新路径。至今,枫桥先后获得社会治安综合治理 先进集体、全国乡村治理示范乡镇、全国文明村镇等国家级荣 誉20多次。

从化解三波大规模矛盾纠纷到"零上访",枫桥镇永安社区 是创新践行"枫桥经验"的一个生动缩影。

2011年,永安水库移民拆迁,社区500多户村民中有137 户上访。新上任的社区干部陈桂成并没有被吓到,在调查发现 主要原因是"村民有误解"后,一方面把相关政策——到户讲清 楚;另一方面做通7个领头村民的思想工作,使村民从"对立"

一波刚平,一波又起。不肯拆的"外部矛盾",变成了补偿 家庭分配的"内部矛盾"。这次,已经当上社区党委书记的陈桂 成,采取的措施是抓源头:全村人一起协商,定统一的规矩,"有 了大家都认可的规矩,谁都没话说。"

欢欢喜喜人住后,第三波矛盾又来了——村民不适应社区 生活习惯。陈桂成的对策,则变成了"对症下药":村民爱种地, 就建一个水塘,洗干净再回家;独居老人吃饭成问题,爱心食堂 中晚餐都管了,蔬菜都是村民志愿认种送来的。

"新形势下,基层治理面临的新问题、新情况层出不穷, 总书记总是在关键时刻给我们指明方向。"2017年9月19日, 全国社会治安综合治理表彰大会在北京召开。作为先进集体 代表,时任枫桥镇党委书记金均海参加了会议,"总书记在会上 提出,要着力推进社会治理系统化、科学化、智能化、法治化,让 我们深受启发。'

准化、公共服务高效化,也成为这些年枫桥坚持和发展新时代 "枫桥经验"的又一新亮点。

在枫桥镇政府,我们看到,依托新时代"枫桥经验"开发、最 早在枫桥试点应用的基层治理集成应用"浙里兴村治社",通过 全量归集落到村社的任务事项、实时感知处置民情民意,实现 高效智能的镇街一村社一网格协同联动治理,构建起党建引 领、上下贯通、条块一体、整体智治的基层治理新格局。

应用运行以来,在村社网格一级解决事项占比超过95%, 群众满意度超99%,入选2022年浙江省数字化改革最佳应

位于杜黄新村的躺鹿露营基地,客流众多,但也暴露出不 少基础设施的"硬伤"。今年3月,村干部将这一情况通过"浙 里兴村治社"上报立项,市镇逐级网上审核。

"不论是充电桩安装、道路'白改黑',还是污水处理、池塘 美化,每一个项目、每一步进展都会在平台上实时晾晒,全程公 开透明。"村党委委员王建光说,有了这个平台,项目少了纠纷, 群众多了理解,干部没了顾虑,只要一心干事就可以了。

改革不停步,创新无止境。蹲点中,我们了解到,致力争创 中国式现代化镇域治理样板的枫桥镇,正在推进新一轮的自我

取消片区划分,将镇驻村指导中心重新规整为法治、环境、 产业等3个分中心,以扁平化、专业化助力基层治理提质增效。

美好期待,引领善治路

从写入《中国共产党农村基层组织工作条例》、《为人民谋 幸福:新中国人权事业发展70年》白皮书,到写入党的第三个 历史决议和党的二十大报告。这些年,"枫桥经验"历久弥新, 愈加散发耀眼的光芒。

在"枫桥经验"发源地之一的枫源村,前来参观学习的人越 来越多,有不少还是来自外国的。枫源村党委书记、村委会主 任骆根土每天都很忙碌,一天接待10多批团队是常有的事。

一遍又一遍地讲解之后,骆根土心里有时会产生一种困 惑:全国各地都在创新发展"枫桥经验",发源地跟不上怎么 办?这一困惑,在2023年9月20日得到了解答。

这一天,枫桥干部群众企盼了多年的愿望终于实现一 习近平同志第三次来到枫桥考察。

重温"枫桥经验"诞生、演进、发展的历程后,总书记一锤定 音:"这里面有我们党处理问题、化解矛盾的政策策略,就是要 走群众路线,紧紧依靠人民群众,把问题解决在基层、化解在萌 芽状态。'

"时代在变、形势在变、社会矛盾的内容也在变,但依靠人 民群众正确处理人民内部矛盾的方法始终没有变,坚持以人民 为中心的发展思想始终没有变。"回忆起在枫桥经验陈列馆外 小广场上聆听总书记重要讲话的情景,骆根土心潮澎湃,"这是 '枫桥经验'的核心要义,我们要永远传承弘扬下去。"

同样身在现场的志愿者组织"枫桥大妈"负责人陈佩英,更 加坚定了心中的信念-如今的枫桥,社会组织发展迅猛,目前已有368家。陈师

英特别活跃,一个人就参加了五六个,且都成为骨干成员。但 时不时也有人会问她:你们做的事情各不一样,为什么都打着 "枫桥经验"的名头? "听了总书记的话,我真正明白了:'枫桥经验'的最终目 的,就是不断满足人民对美好生活的向往。"如今,陈佩英正在

实施一个"大计划":发挥妇女"半边天"的作用,来一次家事纠 纷大排查,以最近的距离,盯紧苗头,防牢风险。 完善共建共治共享的社会治理制度,建设人人有责、人 人尽责、人人享有的社会治理共同体,使人民获得感、幸福

感、安全感更加充实、更有保障、更可持续,是总书记一再强 调的,也是枫桥在创新发展新时代"枫桥经验"中一直努力践

一提起"枫桥经验",阳春山月·枫FUN游乐度假村负责人 王剑波就直竖大拇指。

别看这个95后小伙子现在很风光,游乐项目超级火,开业 一年就能回本,其实当初项目还未开工就曾差点夭折——两年 前他意外发现这块位于枫桥镇阳春村的荒地后,就急不可耐地 和相关的107户村民一户户签合同。结果租价前后难统一,陷 入僵局,准备投资三四千万元的项目有可能打水漂。

驻村指导员许璐斐闻讯后主动上门服务。随即,镇村干部 紧急动员,迅速协商决定由村集体出面对150亩项目用地进行 统一流转,所有村民一个标准签合同。

我们来到阳春村党群服务中心时,正好遇到村民在有说有 笑地续签合同。村党总支书记、村委会主任郭洪勇乐呵呵地 说,虽然村干部多了不少事,但这样做,"企业、村民都安心,我 们累一点也开心。"

共建共治共享,才能共赢共富,把治理优势转化为发展胜 势,这已成为枫桥干部群众的共识。

"我们在这里找到了'家'的感觉,几乎人人都在努力把这 个'家'建设得更好。"绍兴树宝纺织有限公司负责人吴彦把企 业从外地搬迁到枫桥的过程中,刚好遭遇新冠疫情,"3年来, 一旦遇到什么问题或困难,无论是镇村干部,还是供电所、银行 工作人员,总是有求必应,比我们自己都想得周到。"

在枫桥,为人们所津津乐道的,还有一支特殊的队伍—— "民情110"。这是一支负责全镇非警务事件闭环处置的镇、村 专业力量,其中村级事件由村书记组织村干部、驻村辅警、网格 员、社会组织等村级力量进行处置,以分钟为标准,快速回应百

北京那场大会结束已有20多天,枫桥干部群众在喜悦之 余,有了更多的思考。

"作为发源地和率先实践地,我们更要把总书记的亲切关 怀转化为坚持和发展新时代'枫桥经验'的强大动力,全力以 赴,加快走出新时代基层治理的善治之路,不负关怀不负信任 不负重托。"镇党委书记傅海林表示。

蹲点调研中的所见所闻,也使我们坚信,集中体现了基层 社会治理的中国智慧和中国方案的"枫桥经验",在浙江奋力推 进中国式现代化新征程上勇当先行者、谱写新篇章的新进程 中,必将焕发更加蓬勃的生机与活力,向世人呈现更加亮丽的