
城镇人口结构调整下苏州社区服务管理研究

刘雅婧¹

(苏州工业园区服务外包职业学院商学院, 江苏 苏州 215000)

【摘要】: 城镇人口结构调整下苏州社区服务管理是基于国家及地方政策中关于人口红利和养老产业健康持续发展的需求展开的, 是对苏州社区实现人口调整下居民的社区服务需求而进行日常运营管理的研究。文章通过在对苏州现有人口及发展规划的研究基础上, 详细阐述社区管理部门、社区服务供给方式及服务项目的对策建议, 以期能够使得整个社区服务体系资源合理搭配, 功效最大发挥, 最终实现社区服务业在人口结构调整下的良性发展。

【关键词】: 人口结构调整 苏州社区 服务管理

【中图分类号】 TU894 **【文献标识码】** A

1 苏州人口现状及规划研究

1.1 苏州户籍人口现状研究

根据苏州市民政局公布的数据显示, 2016 年底苏州市户籍人口 6781957 人, 其中老年人口 1708816 人, 比 2015 年增长 52235 人, 占户籍总人口的 25.2%, 老龄化程度首次超过 25%, 其中太仓老龄化程度居首, 其次是常熟市和姑苏区。户籍人口出生率 11.2‰, 比上年提高 1.28 个百分点。户籍人口自然增长率 4.85‰, 比上年上升 1.81 个百分点。人口总量基本稳定, 苏州全市常住人口 1062.57 万人, 其中城镇人口 802.24 万人。全市新增就业 17.11 万人, 开发公益性岗位 0.93 万人, 城镇就业困难人员实现就业 1.8 万人, 失业率 1.89%。

1.2 苏州外来人口现状研究

根据 2018 年初中国移动通信集团江苏有限公司企业数据中心披露的数据, 苏州外来人口为 831.8 万, 其中户籍外来人口 679.4 万, 流动外来人口 152.4 万, 位居江苏省第一, 是全国第二大移民城市。苏州外来人口发展情况如下:

1.2.1 人口数量持续上升

最近三年, 苏州外来人口数量持续增加, 其中 2017 年是外来人口增长较多的一年, 同比增长达到 19.3%, 暑假和春节是苏州外来人口增长的两个低谷时段, 而 4 月份则是高峰期。

1.2.2 人口来源外省居多

截至 2018 年, 苏州外来人口国内来源占 77.9%, 省内来源占 22.1%, 外省人是本省人的 3.5 倍。省外主要来源是安徽, 省内为

作者简介: 刘雅婧(1982-), 女, 江西南昌人, 工程师, 讲师, 硕士, 主要从事社区及物业管理研究。

基金项目: 江苏高校哲学社会科学研究项目“城镇人口结构调整下社区服务运营管理研究”(编号:2018SJA1931)。

盐城。苏州市内跨省福利政策的健全更是迫在眉睫。

1.2.3 外来人口定居较集中

苏州外来人口中长期定居者与短暂停留者各占 25%左右,定居时间两级分布,1 年内与 10 年内以上人群最广,在苏州定居时间越长,组建家庭的比例越高,10 年以上人群组建家庭比例达到 66%。户籍外来人口工作地和居住地以企业工厂较多的昆山、苏州工业园区、吴中区、高新区为主。流动外来人口居住在昆山的人口更多。因此社区针对外来人口的各项服务管理项目将更有重点区域的展开。

1.2.4 外来人口年龄趋于年轻化

在苏州发展的外来人口男性比重较高,18-35 岁的年轻人占比达到 55.8%,比全省 18-35 岁的人口占比高出 22.7%,外来人口消费水平总体偏低,但是由于年龄较轻,所以生育几率较高,并且随着结婚生育后的定居,也必将带来家中老者,因此社区针对此类人群的服务费用如何制定优惠福利也将列入思考范畴。

1.3 苏州人口未来发展规划

《苏州市“十三五”人口发展规划》明确了苏州“十三五”人口发展的指导思想和基本原则,制定了人口总量平稳增长、人口素质水平全面提高、人口结构不断优化、人口分布更加合理、民生保障更为完善五大发展目标。“十三五”期间,是苏州从战略上全面完善人口分布、人口素质和人口结构的重要时期。

2 苏州城镇社区服务管理研究

人口调整下苏州社区服务运营管理是研究苏州社区实现人口调整下居民的社区服务需求而进行的日常运营管理,文章从以下三方面针对社区服务运营建议展开阐述。

2.1 社区管理部门

2.1.1 加强工作权限与工作过程的透明度

社区的管理者一直强调由三大部门组成,即社区管理政策和规则的制定者,也是社区运营服务水平和质量的监督者——政府、社区管理政策和规则的执行者——社区管委会,以及社区管理的参与者和监督者——居民理事会。但是大部分居民并不能准确地地区分三者的职责,特别是在遇到问题的时候,无法准确快速地寻找到求助对象,往往会造成资源紧缺的假象,或者是资源浪费,因此他们的权限和工作透明度应该在电子社区中强化体现。

2.1.2 完善监督考评

社区服务机构及企事业所属行业分类繁多,目前政府监督考评标准尚未完全覆盖。与此同时,由于课题研究的适应人口结构调整后的社区服务机构整体运营采用了服务众包的模式,参与社区内服务的企业数量众多,而且存在一定的变动,所以成熟的服务监督考评制度就显得尤其重要。建议提高监督考评机构在社区服务运营中的权限地位,同时畅通意见的反馈途径,提供必要的法律咨询及援助。

2.2 社区服务供给方式

2.2.1 提高电子社区的利用率

这里所说的电子社区包含网络、自媒体平台以及呼叫中心三种形式,虽然他们都早已建成,但是使用情况远远没有达到建设预期,主要因为电子社区并不能贯穿社区服务的整个过程。

2.2.2 加强电子社区服务的标准化

电子社区的标准化也可以称为合理化。电子社区内应包含规定的社区功能,且布局、位置、功能名称等应统一,方便跨社区办理电子政务。文中强调的是人的标准化,即人员的选拔制度、培训和教育、考核以及奖励、惩罚的激励系统等。政府对电子社区的管理对接人员可能会因为不同的机构而不同,电子社区也可能由不同的工作人员接手同一类机构的工作,如何才能让政府对社区的管理服务以及社区对服务者所提供的帮助不会因人而异呢?这就需要建立标准化来进行操作。

2.2.3 深化服务众包模式下的社企合作

伴随着第14次全国性的提高退休金,苏州城镇户籍老年人具有一定的服务业消费水平,同时透过苏州如潮开设的民营儿童教育培养机构可以窥见未成年服务行业的利润及需求。以上能极大地激发社会对社区服务的投资热情,也为社区的服务众包发展提供了更好的环境。社区管理者可以在电子平台上为服务项目的众包化提供更方便的途径、更透明的招投标和更严格的监督考评。

2.3 社区服务项目改进建议

以下仅针对课题组研究的需要改进的苏州社区服务项目进行阐述。

2.3.1 日间照料中心

日间照料中心主要是为社区中的儿童和老年人提供日常照顾、餐饮及医疗等服务。根据苏州目前社区儿童托管情况的调研结果,我们发现大家对政府还是信任有加的,所以由社区官方开办日间照料中心,必将会受到广大社区居民的广泛欢迎。同时对于社区公办日间照料中心的运营内容提出以下几点建议:

(1)中心照料与居家服务相结合。社区开办的日间照料中心不仅要在社区内部提供服务,还应包含居家服务,让中心工作人员走出去,同时兼顾从社区内中心到家中的接送服务。

(2)共享循环接送车辆。建议【日间照料中心】与后文提及的【社区学校】共同开通社区与小区间的“循环公交车”,早上将儿童与老人接到社区,下午再将其送回。(3)开发弹性服务能力。中心服务定位应该更加倾向于婴幼儿,以及失能或半失能老人,并且设置弹性的工作时间。由于托管儿童或老人的社区居民工作时间不同,日间照料中心的服务时间应该实行弹性制,即80%的日间照料时间为周一到周五的8:00—18:00,20%的可以通过延长日间照料中心服务时间,增加夜间照料服务以及开设周末照料钟点等形式满足多种多样的需求,当然不同时间段的收费标准也会略有区别。

2.3.2 医疗护理机构

本课题分析总结调研结果,针对社区医疗护理的细节提出几点建议:

(1)跨省跨市医疗的普及。目前苏州市省内跨市医疗服务医院名单内尚无流动性人口众多的新区及园区社区医院,而跨省医保更是连门诊福利都无法享受。社区医院是社区居民日常医疗护理的重要单位,不应该对不同来源的社区居民区别对待。

(2)加强医院的分级诊疗。国家应该对医院的分诊进行严格控制,针对疾病类型进行分类,除了重大病变以外,其他疾病应该进入社区医院诊治,专科医院只接受下一级别医疗机构的转接门诊。

(3)加强社区医院的亲民性。根据调查苏州目前居民的口腔疾病及儿童的眼疾发病率在不断攀升,但是并无一所社区医院具有该类疾病的诊治条件,而此类疾病却需要频率较高地前往医院治疗,不断地来往于较远的专科医院,给苏州市民带来较大的烦恼。建议社区医院应该加强康复类服务,特别是加强老人照护和扩大儿科医生的总量。

(4)增强医疗护理机构心理咨询、职场保健以及临终关怀等相关服务项目。社区临终关怀可以提供上门服务,但是如果回家,病人家属可以通过申请在家中照料,并享受关怀补贴作为收入减少的补偿,建议补贴费用在关怀者正常收入的 50%-80%酌情确定。社区提供的临终关怀不应收取任何费用。

2.3.3 社区学校

社区学校是社区教育的主要载体,针对人口结构变化下的社区学校运营建议如下:

(1)社区学校的教育覆盖人生不同阶段并且优化课程设置。比如老年人及 0-3 岁的儿童课程可以设置在他们的日间照料中心进行,上课时间可以选择白天段。另外社区学校应该建设终身“慕课”教育平台,让社区居民不用出门也能完成学习、(2)增设劳务技能培训。社区学校应该与用人单位合作,为社区居民提供劳动力市场培训,该类培训费用完全由用人单位支出,对社区居民免费,作为普通教育的补充、(3)苏州市应统一设置社区大学,在每个社区分设校区,进行技能培训。同时与各大高校合作,完成学分互认,从而加大社区居民学习的积极性。

2.3.4 社区人力资源管理

社区人力资源管理是保障社区服务正常进行的关键部门,主要围绕社区内部人事管理、社区服务众包中的接包方人员监管、社区志愿者管理以及社区人力资源推荐等方便的工作展开服务管理。以下对于社区服务人力资源管理的建议仅限于社区直接管理的人员范围。

(1)在非核心岗位人员安排上,兼职优先,社区内居民优先。比如社区学校教员可以考虑企业兼职,以及低龄有知识文化的老年人进行统一培训,考核合格后发放证书,允许上岗教授知识。(2)提高社区居民的参与度。对于社区居民加入社区服务者的行为予以多种形式的鼓励。比如社区内居民的志愿者“时间银行”。社区内居民走上社区讲台的应该予以政策鼓励,比如家中有一人任教者,其家人可以减免在社区学校学习的费用等。

参考文献:

[1]陆杰华. 新时代积极应对人口老龄化顶层设计的主要思路及其战略构想[J]. 人口研究. 2018(01).

[2]兰岚. 我国终身教育体系构建新探——以《教育法》修正案为视角[J]. 现代远距离教育, 2016(03).

[3]国家卫生计生委家庭司. 中国家庭发展报告(2016) [R]. 中国人口出版社. 2016.