

社区“家门口服务体系”调研报告

胡德勤¹

(上海市人民政府发展研究中心 200003)

【摘要】：“家门口服务”不仅给群众带来工作和生活的便利，还有力地推动城市管理和社会治理的精细化、现代化。做好“家门口服务体系”建设，既要建立健全分层分类的社工培训体系，加强居/村负责人和金牌社工的专项培训，提高“全岗通”社工对各条线应知应会内容的熟悉程度，也要完善社工选拔考核激励机制，更好地激发社工撸起袖子加油干，为“家门口服务体系”建设提供有力的队伍保障。

【关键词】：社区建设 家门口服务体系 城市管理 社会治理

【中图分类号】:C912.83 **【文献标识码】**:A **【文章编号】**:1005-1309(2021)01-0103-010

党的十九大以来，上海提出“面向全球、面向未来，提升上海城市能级和核心竞争力”的重大战略导向，以创造“高品质生活”为目标，坚持把党的十九大精神落实到民生建设当中。“家门口服务体系”建设作为上海贯彻落实党的十九大精神，加强党的建设、创新社会治理、保障改善民生的重要举措，自实施以来，经历了试点、推广、全覆盖、标准化推进等阶段，目前亟待体检评估。为此，本报告以最先进入试点的浦东新区作为主要调研对象，实地走访浦东 11 个街镇、6 家部门单位、125 名基层工作人员，面向 36 个街镇共发放有效调查问卷 2145 份，以期通过调研对社区“家门口服务体系”实施成效予以准确评估，并找出存在的不足，提出下一步的对策建议。

一、调查方案实施

本次问卷调查以浦东新区 16~80 周岁的常住居民为调查对象，调查范围为浦东新区所辖 12 个街道、24 个镇，采用电子问卷的形式共完成问卷 2371 份，其中有效问卷 2145 份，问卷有效率达 90.47%。

(一) 问卷设计

表 1 “家门口”服务体系问卷设计结构

调查项目	次级指标	具体题项
“15 分钟生活圈”与“家门口服务体系”	建设现状	生活服务步行可达时间与使用频次
	认知需求	主观诉求与认可程度
	推广效果	参与意愿与参与程度

作者简介：胡德勤，上海市人民政府发展研究中心博士后工作站研究人员。

在选取具体题项的过程中,主要遵循简单相关、定量准确与非导向性的原则,设计了以满意度评价、政策建议为主的多选、单选、量表与排序题,通过专家论证与小规模前期试测等方式,确保指标的区分度与有效度(图 1)。

(二)抽样设计

本报告结合科学性与实际可行性,将调查样本量设定为 1600 份。抽样方案采用 PPS 抽样法,其优点是使用辅助信息,减少抽样误差,提高样本代表性。具体的抽样步骤包括:

首先,确定抽样单位。浦东新区现辖 12 个街道、24 个镇,根据浦东新区人社局最新统计数据,共有居委会 1278 个。按照 10% 的比例抽取居委会,确定抽样单位 120 个。平均每一个抽样单位里抽取 10 个被调查者,样本总量为 1200(10×120)。

其次,计算抽样间距。根据统计数据计算,抽样间距为 10(1278/120)。

再次,抽取初级抽样单位。由上所述,问卷调查设置的起始抽取号为 10,所抽取的初级抽样单位依次为 10、20、30……共抽取 120 个初级抽样单位(居委会)。

最后,对初级抽样单位进行初次修正。由于第一次抽取的初级抽样单位(居委会)比较分散,从调查可行性考虑,在不违背科学性原则的前提下,对第一次抽取的初级抽样单位(居委会)进行修正,修正原则是根据地理位置属性对街镇进行适当归类合并,在保证居委会数量的前提下,缩小调查街镇数量。抽取的街镇及居委会数量见表 2。

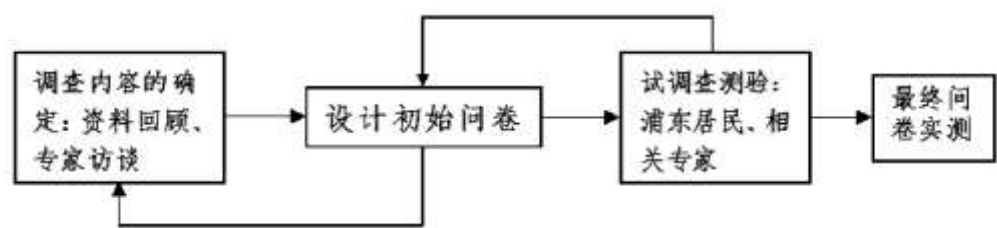


图 1 问卷设计过程

表 2 修正初级抽样单位后的街镇和居委会分布情况

地区	抽取居委会数/个	样本数/份	地区	抽取居委会数/个	样本数/份
潍坊新村街道	3	30	高行镇	2	20
陆家嘴街道	5	50	高东镇	2	20
周家渡街道	6	60	张江镇	3	30
塘桥街道	3	30	三林镇	7	70
上钢新村街道	3	30	惠南镇	3	30
南码头路街道	6	60	周浦镇	2	20
沪东新村街道	5	50	新场镇	2	20

金杨新村街道	7	70	大团镇	1	10
洋泾街道	6	60	康桥镇	5	50
浦兴路街道	6	60	航头镇	3	30
东明路街道	6	60	祝桥镇	3	30
花木街道	9	90	泥城镇	2	20
川沙新镇	6	60	宣桥镇	0	0
高桥镇	3	30	书院镇	2	20
北蔡镇	5	50	万祥镇	0	0
合庆镇	2	20	老港镇	0	0
唐镇镇	2	20	南汇新城镇	3	30
曹路镇	1	10	金桥镇	2	20

对初级抽样单位进行二次修正。由于按照上述方法抽取的居委会仍比较分散,故进一步对抽样单位进行修正,修正原则是根据居委会规模大小进行替代,最终抽取得到街镇及居委会数量。

二、调查样本特征描述

(一)被调查者年龄分布

本次问卷调查的被调查者平均年龄为 41.4 岁。从被调查者的年龄分布来看,25~35 岁与 35~45 岁年龄段超过 60%,分别占 35.24%和 28.25%,45~55 岁和 55~65 岁年龄段分别占 11.19%与 12.29%,25 岁以下与 65 岁以上的被调查者分布较少,占有被调查者的 6.2%与 5.8%。从整体看,本次调整对家年龄分布大致与上海人口年龄构成特征相符。

(二)被调查者性别及婚姻家庭情况

此次调查中,男性被调查者占 40.14%,女性被调查者相对更多,约占 59.86%(图 2)。造成性别比例偏差的原因主要在于,相较于男性,具有现金奖励的问卷调查对女性的激励作用更为显著。所有被调查者中,已婚的被调查者占 80%以上,其中无子女的占 13.01%,有子女的占 70.07%,未婚的被调查者仅占 16.92%。

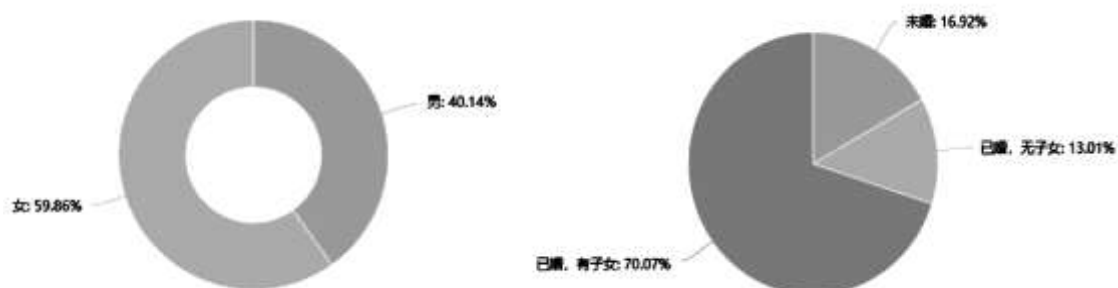


图 2 被调查者性别构成与婚姻家庭情况

(三)被调查者受教育程度与收入水平

本次调查的被调查者的受教育水平大致呈现正态分布的形态,学历主要分布在大专或本科层次(65.08%),初中及以下、高中或中专的被调查者分别占 7.74%与 22.47%,研究生及以上学历占 4.71%(图 3)。相较于上海受教育平均水平,本次被调查者平均学历偏高,符合浦东新区人才高地的现状特征。

图 4 是本次调研的被调查者家庭年均可支配收入的分布情况,这里的年均可支配收入包括所有家庭成员的工资收入、退休金、务农或经商的经营性收入、房租收入等,但不包括出售资产的一次性收入。其中家庭年均可支配收入在 10 万~20 万元以及 20 万元以上的被调查者占 23.96%与 12.91%,2017 年上海人均可支配收入在 5.9 万元左右,本次调查样本年人均可支配收入高于 6 万元的占近 60%,40.42%的被调查者年人均收入低于上海平均水平,其中年人均收入低于 2 万元的被调查者家庭占 11.75%。

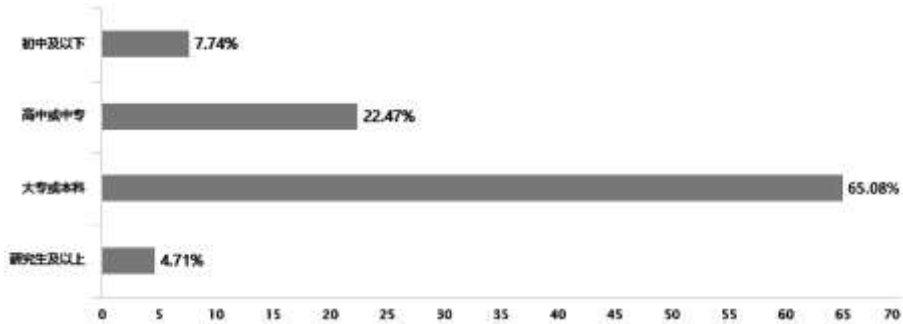


图 3 被调查者受教育程度

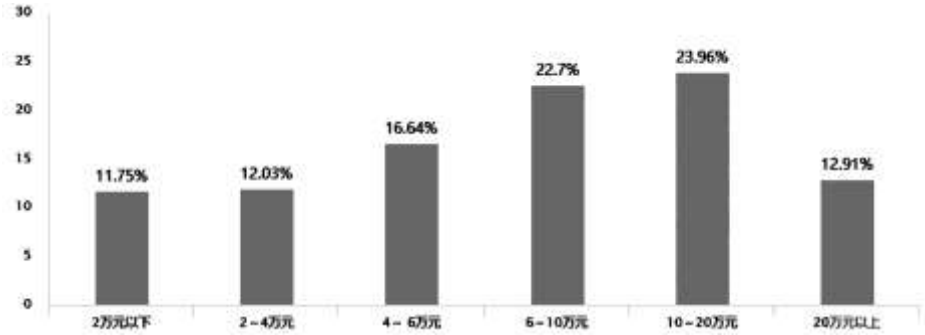


图 4 被调查者收入水平

(四)被调查者户籍类别与空间分布

本次调查中,拥有上海城镇户籍的被调查者占 85.97%,上海农村户籍占 6.76%,这一比例符合浦东新区农村人口占总常住人口的比重,外地人口占本次被调查者人数的 7.28%。截至 2016 年底,浦东新区常住人口达 550.1 万人,其中上海市户籍人口 315.91 万人,约占 57.3%。据推测,调查样本中上海城镇户籍人口比重较实际情况过高的原因在于问卷发放形式的特殊性,本次电子问卷通过居委会群发形式发送,非本地户籍的被调查者相较于本地居民更少参与居委会活动,因此难以接触到电子问卷入口。

被调查者空间分布大致与调查实施方案中的抽样设计相一致,浦东西部沿江地区人口稠密,因此被调查者大多分布在潍坊新

村街道、陆家嘴街道、周家渡街道、塘桥街道、上钢新村街道、南码头路街道、沪东新村街道、金杨新村街道、洋泾街道、浦兴路街道、东明路街道、花木街道等西部沿江街道,而中部、东部沿海地区则样本分布较少。

根据各街镇地理位置与经济历史发展特征,本次调查将 36 个街镇分为西部沿江、北部、中部、东南部 4 个区域,其中西部沿江地区包括陆家嘴街道、潍坊新村街道、沪东新村街道、浦兴路街道、南码头路街道、洋泾街道、塘桥街道、周家渡街道、金杨新村街道、上钢新村街道 10 个街道,北部地区包括金桥镇、曹路镇、唐镇、合庆镇、高桥镇、高东镇、高行镇 7 个镇,中部地区包括张江镇、川沙新镇、花木街道、北蔡镇、三林镇、东明路街道、康桥镇、周浦镇 8 个街镇,东南部地区包括祝桥镇、航头镇、新场镇、宣桥镇、惠南镇、老港镇、大团镇、万祥镇、书院镇、南汇新城、泥城镇 11 个镇。图 5 显示本次问卷调查被调查者在区域上的分布,西部沿江地区的被调查者占 59.2%,中部地区次之,占 29.6%,北部地区、东南部地区分别占 6.7%、4.6%,与浦东空间人口分布特征相符合。

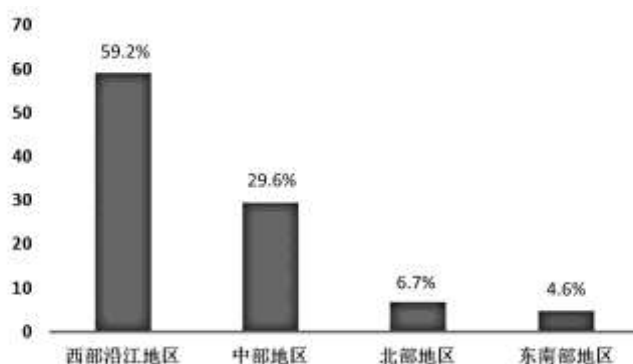


图 5 被调查者地区分布

三、调查结果

自《上海市 15 分钟社区生活圈规划导则(试行)》发布以来,社区生活圈成为上海社区公共资源配置和社会治理的基本单元,即让市民在以家为中心的 15 分钟步行可达范围内,享有较完善的养老、医疗、教育、商业、社区文化、公共交通等基本公共服务。这一部分调研主要考察浦东新区公共服务配置情况,利用生活服务步行可达时间及其使用频次,评价“15 分钟生活圈”中公共空间、社区商业设施、社区教育设施、社区医疗养老设施、社区文体设施与公园六方面建设现状,通过分析居民的主观诉求与参与意愿,找出进一步完善“15 分钟生活圈”与“家门口服务体系”的抓手。这一部分调查从可达时间与使用效率考察浦东“15 分钟生活圈”与“家门口”服务体系的建设现状,了解居民对“15 分钟生活圈”与“家门口”服务体系建设的诉求、认可程度与参与意愿。

(一)浦东居民生活圈公共服务设施的可达性分析

这一部分主要考察城镇社区“15 分钟生活圈”配置效率,按照基本商业设施圈、基础公共服务圈、基础公益文体设施圈 3 个部分进行分类。对于配套服务的测量主要有 3 种方式:一是配套设施的完备情况,即有无问题;二是配套设施的便利情况,即远近问题;三是配套设施的利用效率,即使用频次问题。

1. 基本商业设施圈

(1) 菜场便利,82.19%的居民在 20 分钟内可步行到达。

菜场是居住区最必需的基本商业设施。调查显示, 52. 77%的被调查者能在 15 分钟内到达附近的菜场, 82. 19%能够在 20 分钟内到达。菜场作为居民日常性消费场所, 对于浦东居民空间布局较为便利, 能够满足绝大多数居民日常短时间步行到达。浦东新区“菜篮子”工程建设卓有成效, 切实解决了买菜难的问题。

(2) 超市与大卖场完备, 64. 47%的居民在 20 分钟内可步行达到。

超市、大卖场是居民日常生活必不可少的商业设施。调查显示, 64. 47%的被调查者能够在 20 分钟内达到大型商店(大型连锁超市、购物中心等), 15 分钟以内到达的占 29. 84%, 16~20 分钟到达的占 35. 43%, 21~30 分钟到达的占 22. 05%。可见, 浦东居民生活圈内大型超市、大卖场配备比较完善。此外 56. 08%、52. 07%、50. 63%的被调查者能够在 15 分钟内步行到达附近的早餐店(快餐店)、中小型商店(中小超市、便利店、水果店等)与保健机构(药店、推拿按摩店等), 可见与民众生活日常相关的基础商业服务配置普遍比较完善。

2. 基础公共服务圈

(1) 学前教育可达性落后, 超过 60%的居民需步行 15 分钟以上到达幼托机构。

《上海市城市总体规划(2017—2035 年)》(以下简称《规划》)强调要“建设学习型社会, 加强终身教育设施建设, 根据居民差异化需求, 增设老年学校、兴趣培训学校、职业培训中心、婴幼儿托管、早期教育培训机构等各类社区学校, 为社区居民提供更多日常教育学习的机会”。调查显示, 47. 9%的居民能够在 15 分钟内到达托儿所, 48. 72%的居民所在小区距幼儿园、小学有 15 分钟内的步行距离。这与《规划》中“5 分钟有幼儿园, 10 分钟有小学”的要求存在一定差距。37. 11%的被调查者距最近的中学(包括初中、高中)有 15 分钟内的步行距离。其中, 能够在 15 分钟内到达市场化培训机构, 如幼儿早教、课外培训与成人教育、老年教育机构的被调查者分别占 37. 86%、30. 49%与 29. 04%。

(2) 社区医院配置较完善, 74. 26%的居民在 20 分钟内可步行达到。

作为《规划》构建“更富魅力的幸福人文之城”的核心指标, 社区卫生服务设施与社区养老服务设施将在 2020 年达到 80% 的 15 分钟步行可达覆盖率, 到 2035 达到 99%。调查发现, 浦东居民 15 分钟内能步行至社区卫生服务中心、卫生站、诊所等的可达覆盖率为 42. 28%, 20 分钟内能步行可达的占 74. 26%, 30 分钟内的覆盖率则达到 92. 45%, 反映出浦东卫生服务配套相较于其他公共服务设施在布局上更为密集全面。社区养老服务设施例如日托、助餐等社区服务点, 居民能够在 15 分钟步行距离以内达到的约占 38. 28%, 30 分钟内的覆盖率为 84. 15%。

3. 基础公益文化设施圈

(1) 沿河沿街绿地、广场等较为便利, 75. 39%居民在 20 分钟内可步行到达。根据《规划》, 到 2035 年将实现包括社区公园、小广场、街角绿地在内人均 4 平方米公共空间的规划目标, 并确保每个居民 5 分钟内能步行至公共开放空间的可达覆盖率达 90%。通过调查可以发现, 浦东居民 15 分钟内能步行至沿街、沿河绿地、广场的可达覆盖率为 41. 17%, 34. 22%的居民在 16~20 分钟内可以步行达到, 30 分钟步行可达覆盖率为 92. 68%。相较于其他基础设施配置更为全面。52. 96%的被调查者能够在 15 分钟内从家里来到小区集中绿地。虽然与 2035 年规划目标仍有较大差距, 但浦东公共开放空间相较于其他项目配置覆盖率更高。根据规划目标, 2035 年上海将在每 500 米服务半径布局一处社区公园, 并且面积不小于 3000 平方米。调查显示, 目前步行至城市公园所需时间在 15 分钟以内(500 米服务半径)的居民占 31. 89%, 32. 35%的居民在 16~20 分钟(500~1000 米)能够到达, 有 35. 76%的居民从家中出发到达公园的时间在半小时以上。

(2) 社区活动中心、体育场馆较为健全, 超过 70%的居民在 20 分钟内可步行到达。根据《规划》关于社区生活圈的配置,

要求“增加游泳馆、足球、篮球、健身点等各类体育运动场地和休憩健身设施,形成多样化、无处不在的健身休闲空间,广泛开展全民健身活动,满足各类市民健身需求”。根据调查数据,43.87%的浦东居民能够在 15 分钟内从家里到达社区文化活动设施,包括文化中心、青少年活动中心等,30 分钟步行距离的覆盖率达到 91.98%。步行到达时间在 15 分钟内的室外体育活动现场(足球场、篮球场等)以及室内体育场馆(游泳馆、健身房等)的覆盖率分别为 37.02%与 31.1%,30 分钟可达距离的覆盖率为 85.29%与 80.42%。

除此之外,在行政管理配置方面,浦东居民 15 分钟内能步行至行政管理(派出所、居委会等)的可达覆盖率为 54.55%,其 30 分钟步行可达覆盖率为 81.03%。总体来说,平均 15 分钟步行距离公共服务配置的覆盖率在 30%~40%,30 分钟步行距离的覆盖率能够达到 80 以上。这与《规划》关于社区公共服务设施核心指标的要求仍有差距,超半数的社区需要增设配置,扩大公共服务覆盖面。

(二)15 分钟生活圈公共服务设施使用频次与稀缺性分析

1. 公共服务设施使用频次统计

调查显示,基本商业设施利用效率最高,由于与日常生活所需息息相关,被调查者去菜场、大型商店、中小型商店以及快餐店每周一次以上的分别占 66.43%、53.99%、65.08%与 66.1%。其次,公共休闲场地利用效率也较高,57.62%与 58%的被调查者平均每周去沿街、沿河绿地、广场与小区集中绿地一次以上。成年教育、老年教育、课外培训与养老服务设施(日托、助餐)等配套设施由于人群靶向性较强,除去资源可及性等原因,利用频率相对较低。公益文体类服务设施,例如社区文化活动设施(文化中心、青少年活动中心等)、室外体育活动现场(足球场、篮球场等)、室内体育场馆(游泳馆、健身房等)虽然到达较为便利,然而利用效率却并不高,反映这些文体配套的开放度与准入门槛有待进一步提高。

2. 居民关于社区最缺乏服务设施的主观判断

调查数据显示,居民认为所在社区最缺乏的基础服务设施是体育健身类(如社区健身房)(45.59%),其次有 43.87%和 42.7%的被调查者认为所在社区最缺乏的是文化活动类服务设施(如文化活动站)与医疗保健类服务设施(如社区卫生服务中心)(42.7%),有 32.59%的被调查者认为所居社区最缺乏的是老人服务类(如日间照料中心),20.98%的被调查者表示稀缺性最强的服务设施是商业购物类(如菜场),另有 15.99%与 14.73%的被调查者认为公园广场和教育培训类(如成人兴趣培训、儿童教育)是所在社区最为缺乏的,见图 6。

通过对数据进行地区分类,可以发现浦东东南部地区相比于其他地区群众对医疗保健类、文化活动类服务设施的稀缺感更强,北部地区的居民相较于其他地区对商业购物类更感缺乏,西部沿江地区与中部地区居民相比于其他地区认为体育健身类比较缺乏。

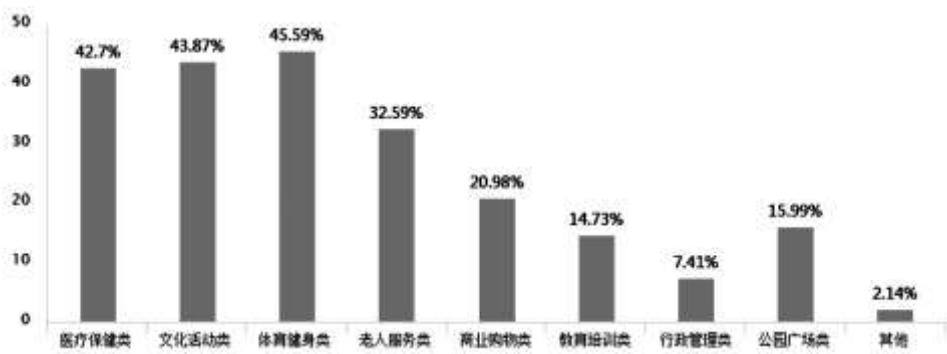


图 6 居民关于社区最缺乏的服务设施的主观判断

(三)浦东“家门口服务体系”建设现状

1. 群众参与度较高,五成以上居民已体验

为更好地为居民提供全方位服务,浦东新区于 2017 年上半年在陆家嘴街道、浦兴路街道、川沙新镇、书院镇等 4 个街镇率先开展“家门口”服务站的建设,随后在全区范围内推广,希望借此为民众提供就近、便利、稳定的“家门口”服务。根据调查数据,浦东建设“家门口服务体系”的群众参与度较高,58.69%的被调查者已体验过“家门口”服务站提供的各类服务,其中 22.47%的被调查者经常参与“家门口”服务站的各项活动与服务,有 29.32%的被调查者表示曾听说过“家门口服务体系”,但并未体验过其服务,仅 11.98%的被调查者表示从未听说过浦东的“家门口服务体系”建设。

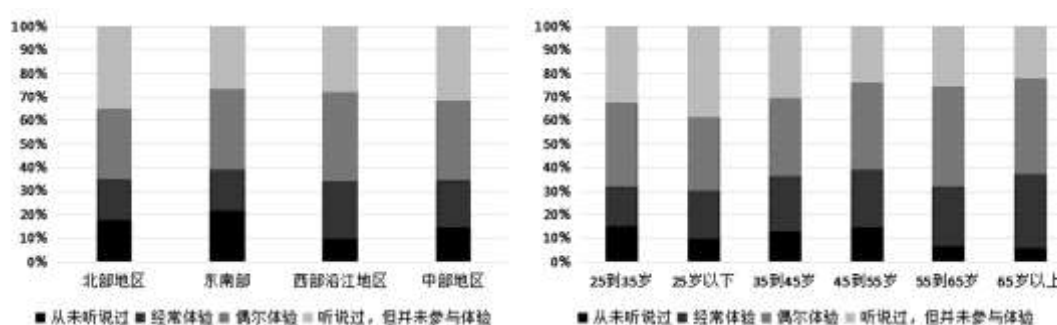


图 7 居民关于“家门口服务体系”的认知与参与情况(%)

通过对被调查者所在地区与所属年龄段的数据进行分类,可以发现东南部、北部地区居民关于家门口服务体系的认知率较低,东南部地区超 20%的居民表示从未听说过“家门口服务”,北部地区 35.8%的居民表示听说过,但并未体验过任何“家门口服务”。西部沿江地区“家门口服务体系”推行效果最好,90.2%的居民听说过“家门口服务体系”,其中 40.1%和 23.7%的居民偶尔体验、经常体验“家门口”服务站的活动和服务。

从参与程度的年龄分布来看,55~65 岁、65 岁以上两个年龄段关于“家门口服务体系”的认知率与参与度都较高,33.9%的 65 岁以上的老年人经常体验“家门口服务”,仅 4.9%的 55~65 岁以及 6.2%的 65 岁以上老年人从未听说过“家门口服务”。35~45 岁、45~55 岁的居民虽然参与度较高,超过 20%的这两个年龄段经常体验,还有 12.3%与 14.9%的这两个年龄段的居民从未了解过“家门口服务”。25~35 岁的中青年认知度和参与度较低,分别有 15.6%和 33.1%的中青年不知道和从未参加过“家门口服务体系”。90%的 25 岁以下的年轻人虽然认知程度较高,但近 40%的年轻人从未体验过任何“家门口服务”。

2. “家门口”服务站提供最多的是生活服务

浦东新区“家门口”服务站建设基于体制内下沉资源的整合,包括党群、政务、生活、法律、健康、文化、社区管理七大类。从调查结果看,浦东“家门口”服务站为老百姓提供最多的是生活服务,超过半数的被调查者(55.2%)曾接受过“家门口”服务站提供的生活服务,其次是“家门口”服务站提供的健康服务(33.71%)和政务服务(33.71%),其余党建服务(29.42%)、法律服务(28.67%)、文化服务(25.59%)与社区管理服务(28.16%)4 项服务均匀分布。

从地区分类的数据结果看,西部沿江地区、中部地区提供了相对更多的政务服务和生活服务,北部地区、东南部地区文化服务、社区管理服务比重较大,党建服务在东南部、西部沿江地区社区所提供的公共服务中比重相对较高。

3. “家门口”服务站服务项目决策过程民主、广泛,参与率达 51.79%

“家门口”服务站服务项目的选择、决定与评价必须结合需求情况、区域特点和中心任务,因此需要组织听证会、协调会与评议会排摸居民需求,分析社区居民需求呈现的主要特点,对接资源和需求,以满足不同群体的多样化服务需求,切实提高服务的专业性和社会化水平。调查显示,关于“家门口”服务站服务项目的选择、决定与评价,15.1%的被调查者全程参与项目听证会、协调会与评议会,36.69%的被调查者表示部分参与这些过程,参与率达到 51.79%。这反映“家门口”服务站建设宣传到位、动员能力强,群众参与度较高。另有 34.59%的被调查者听说过“家门口服务”的项目进展过程,但并未参与,仅 13.61%的被调查者从未听说过“家门口服务”的决策过程。

从地区横向比较来看,西部沿江地区认知度相较于其他地区最高,超 90%的西部地区居民了解“家门口服务”的决策过程,并且近 40%与 20%的西部地区居民部分参与、全程参与过“家门口”服务站组织的听证会、协调会与评议会。东南部与北部地区的居民关于“家门口服务”选择、决定与评价过程的认知度较低,20%左右的东南部、北部居民从未听说过“家门口服务”的决策过程,其中北部地区参与过项目决策过程的居民仅占 40%。

从年龄纵向比较看,55~65 岁与 65 岁以上的老年人不论在关于“家门口服务”决策过程的认知度还是参与度都高于其他年龄群体,25 岁以下以及 25~35 岁的年轻群体关于“家门口服务”民主决策活动的认知程度虽然与 35~45 岁与 45~55 岁的中年人持平,但参与程度不高,25 岁以下的年轻人近 60%从未参与过“家门口”服务站组织的听证会、协调会与评议会等民主决策活动。

4. 家庭医生、休闲健身是居民最希望在“家门口”服务站享受到的服务

调查显示,44.01%的被调查者希望“家门口”服务站能够具有家庭医生诊所的功能,紧随其后的是休闲健身(33.66%),另有 17.25%的被调查者希望能够享受配套健康服务,包括打针、输液、义诊等,可见浦东居民对医疗健康尤为关注;其次是个人政务服务(31.84%)、幼托服务(27.55%)、老年助餐点(22.1%)等日常生活服务。18.51%的被调查者希望“家门口”服务站能够提供法律咨询服务。文化娱乐方面,分别有 16.04%、15.15%与 6.9%的被调查者希望“家门口”服务站能够具备图书馆、公益兴趣班与交友平台的功能。

深化“家门口服务”有助于实现群众服务的全覆盖,有助于社会治理创新领域的协同推进,有助于高品质生活标准化体系的建立。今后,浦东要把工作重点聚焦到推动“家门口服务”提质增能,加强基层社会治理创新上来。同时,坚持需求导向和问题导向,加强站点资源集成,加大政务、健康等群众最关切服务项目的供给力度。同时,统筹顶层设计与基层创新,因地制宜谋划空间布局,进一步落实“办公空间最小化、服务空间最大化”要求。

四、存在问题

通过抽样调查,研究发现浦东新区“家门口服务体系”建设自 2017 年 5 月来已由点到面全面展开,形成了以“家门口”为支点,以 15 分钟为半径,以便利化、均衡化为标准,来配置教育、卫生、养老、文化、体育以及商业、交通站点、助残等资源。但是,由于浦东区域发展不平衡、城市化水平不同、各街镇规划功能定位差别、居/村社会资源禀赋差异、社区人口结构多样等原因,出现了一些亟须关注的问题。

(一)服务资源精准性有待提高

64.56%的被调查者认为“家门口服务体系”能基本满足社区居民群众的民生需求,而七大类服务具体到项目上,未能充分对接群众需求。居民认为所在社区最缺乏的基础服务设施是体育健身类(如社区健身房,占 45.59%)、文化活动类服务设施(如文化

活动站, 占 43.87%) 与医疗保健类服务设施(如社区卫生服务中心及站点, 占 42.7%)。浦东东南部地区居民相比其他地区对医疗保健类、文化活动类服务设施的需求更强, 北部地区的居民相比其他地区对商业购物类需求更强, 西部沿江地区与中部地区居民相比其他地区对体育健身类需求更强。

(二) 社会资源缺乏共建共享

调查显示, 所有的居/村通过“家门口服务体系”凝聚各方资源、共建共享, 对区域内各类资源进行梳理, 形成了资源清单, 但从实际情况看, 仍存在对接不足、对接利用不够的问题。走访中, 有基层同志谈到, 目前对接的大多是机关事业单位、国企, 与社会组织、志愿者组织、各类企业对接的少之又少, “社区一头热”现象较明显。之所以会出现社会资源整合障碍, 被调研对象认为主要是缺乏可承接的服务项目和有效的整合机制。

(三) 服务需求提取机制尚未成熟

“家门口”服务站服务项目的选择、决定与评价必须结合需求情况、区域特点和中心任务, 因此需要组织听证会、协调会与评议会排摸居民需求, 以满足不同群体的多样化服务需求, 切实提高服务的专业性和社会化水平。15.1%的被调查者全程参与了项目听证会、协调会与评议会, 36.69%的被调查者表示部分参与了这些过程, 总体参与率达 51.79%。但部分居/村对需求提取的重要性认识不够, 不善于运用多种方式来获取民意诉求, 影响了服务需求清单的精准性。

(四) 基层社工队伍现状能级不足

一是社工人数不足。座谈走访中, 这方面的反映尤为集中, 有的基层党支部书记反映, 居委会社工编制是 5~7 名, 每名社工负责 3~4 个条线工作, 既要完成条线工作, 周一到周日还要轮流做全岗通, 排班已经非常紧张, 如果遇到有的条线社工外出培训, 社工力量那真是捉襟见肘。二是社工考核激励机制还不够健全。虽然大部分居/村制定了社工评价考核机制, 但从问卷看, 有 60 个居/村尚未制定社工评价考核机制, 或虽制定了评价考核机制, 考核结果未与薪酬待遇挂钩。“全岗通”服务能力与工作要求之间不匹配。有的同志谈到, “全岗通”同志还是原来条线社工, 对整个业务办理流程、政策口径掌握还不够全面、不够熟练, 特别是能力还跟不上, 与群众需求还存在差距。

五、对策建议

一是紧密结合基层党建与基层治理。健全党建服务网络, 依托党建服务中心, 发挥对“家门口服务体系”的领导作用, 对整体运行情况进行管理, 切实将“家门口服务体系”作为解决基层民生和社区治理的重要抓手。通过基层党组织, 将区域内各条线、各区块党建资源凝聚起来, 实现资源与需求的顺畅对接, 实现共建共享, 不断提高资源整合度。充分发挥党员示范作用, 使之更好成为“家门口”服务和社区治理的参与者、志愿者、引领者, 动员更多群众参与到“家门口服务体系”建设中, 不断提升党建显示度。

二是将服务项目做扎实。对 147 项服务项目, 抓紧制定条线标准, 越到基层, 越要具体、可操作, 特别是对前面分析中谈到的当前普遍需要下沉的医疗卫生、养老资源, 教育、文化、体育方面的标准也要跟上。坚持因地制宜、因时制宜, 允许“家门口服务”通过个性化服务项目的设置, 更加贴近群众的需求。同时, 应加强与 15 分钟生活圈的联动和对接, 做到统筹谋划、资源整合、协同发力。

三是推动基层治理信息化、专业化。“家门口服务”, 不仅给群众带来工作和生活的便利, 还有力推动城市管理和社会治理的精细化、现代化。强化数据共享, 对已有的区级平台要推动破除信息壁垒、做到全面共享, 同时还要制定统一的智能化建设标准, 加强这方面的监管。强化功能整合, 促进信息技术在居家养老、停车管理、公共安全等方面的运用, 特别是推动城运中心设在

居/村的工作站与“家门口”有效整合、联勤联动,避免重复浪费。强化群众参与,不仅是对社工,更要引导群众学会应用和积极参与,更好发挥现代科技在基层社会治理中的作用。做好“家门口服务体系”建设,既要建立健全分层分类的社工培训体系,加强居/村负责人和金牌社工的专项培训,提高“全岗通”社工对各条线应知应会内容的熟悉程度,要完善社工选拔考核激励机制,更好地激发社工撸起袖子加油干,为“家门口服务体系”建设提供有力的队伍保障。