

社会调查

所谓“15分钟便民生活圈”，就是以居民所在小区为中心，15分钟步行可到达范围内，有学校、医院、药店、商场、公园、银行、公交车站等公共设施，可以让居民不出“圈”就能满足吃、住、行等生活基本需求。通过构建适宜居住、就业、学习等“服务圈”，提高居民生活品质。如今，“15分钟便民生活圈”不仅成为基层服务的载体，也成为展现城市品质生活、不断提升居民幸福感的新窗口。



15分钟生活圈 提升百姓幸福感

本报记者 马贺 于悦 吴茗

老人自己居家，下雪后不方便出去买菜，打个电话，社区便民服务点的工作人员就会帮忙代买、送菜上门；家里下水道堵了，打开手机找到社区“宅急送”服务二维码，进入小程序提交申请，工人上门，很快解决了问题；失业了，到社区登记后，辖区附近有招工的企业，社区就会推荐符合条件的下岗居民再就业；身体不好，家门口的社区医院可以就近做身体检查……近年来，长春市不少街道、社区创新理念、加强服务，打造“15分钟便民生活圈”提升居民幸福感。

“生活圈”里的便捷生活

“在我家这个地段生活太便利了，饭馆、药店、诊所、干洗店、美发店、便利店、五金店、修理铺子、杂货铺子、水果铺子，还有连锁商超、幼儿园、健身休闲美容场所，甚至还有宠物店、宠物医院和湿地公园，更别提各条线路的公交车了，四通八达。有什么生活需求，出了家门口走上几步，基本都能解决。”家住世光路附近的栾阿姨告诉记者，她和老伴儿对所住区域的生活便利度非常满意，老两口儿还表示，前阵子女儿要接他俩过去住，他俩都舍不得离开这。

据了解，栾阿姨的幸福来自于区域规划的“15分钟生活圈”。其包含卫生服务设施、养老设施、初中、小学、幼儿园、综合文化服务中心、多功能运动场地、室外综合健身场地、生鲜超市、餐饮设施、银行营业网点、电信营业网点、邮政营业网点、街道办事处、社区服务中心、生活垃圾分类收集点、公交车站、轨道交通、应急避难场所、防灾设施等。而这种以15分钟为“时间标尺”，划定一个城市“生活圈”，大到医疗、教育、文体，小到缴费、买菜、吃饭等，极大方便了群众的生活。

在彩影街道园丁社区，居民都能在15分钟内抵达附近的市场、便利店等，购买到各种生活用品，方便而且质优价廉。“15分钟生活圈”体系，以步行15分钟作为社区生活的空间尺度，让老百姓享受到了绿色、健康的生活方式和便利、共享的空间品质，也将提升文明城市创建与群众服务工作深度融合。“园丁社区党委书记刘艳波告诉记者，一般来说，步行15分钟，可到达约1公里远的地方，这个距离，也是大多数人日常的生活圈，在这个圈里，社区服务所占的比重越来越大，居民生活中遇到的大部分难题能否得到解决则直接关系到生活圈内居民的幸福、安全感与获得感。

协调协作协同 打造精细周到“服务圈”

近年来，许多社区整合辖区内各类居民生活资源，以需求为导向，以互联网线上平台，提升服务能力，拓宽服务领域，打造“便民生活圈”。

为更好地为民办实事、办好事，为居民提供更加便利、快捷的服务，长春市南关区国信社区在幸福乡政府设立综合服务大厅，采用“1+3”的工作模式，为辖区百姓办理各项业务。“1+3”的工作模式即一个核心与三项服务，一个核心就是坚持以人民为中心，三项服务分别是“一站式”“组团式”和“点单式”服务，分别针对遇到不同难题的辖区居民，从集中到单独依次解决。“一站式”服务是指通过整合通讯、供水、供电、家政、维修等服务资源，建立“便民生活圈”，真正为居民提供小事不出门、大事不出街的一站式服务。“组团式”服务是指通过组成相对固定的服务团队，根据地域、服务性质和专业特长等要求，开展专业化服务。“点单式”服务是指针对居民需求多样化、个性化的特点，为居民实现一对一、点对点服务。幸福乡国信社区综合服务大厅在事关居民生活的各方面做实“全方位、一站式”服务，打通服务群众的“最后一百米”，让辖区党员群众更加清楚“惠从何来”。

东北师大东电社区依据辖区居住人群的特点，充分利用师大一教退休教师的优势资源，以“桃李苑”居民自治委员会为支点，搭建了“桃李苑银龄之家”鼓励退休的老年人走出家门、参与社会、发挥余热，以“帮助别人、快乐自己”为奉献理念，给离退休在家的老年人营造一个大家庭、大组织的温馨环境。“银龄之家”倡导低龄老人帮助高龄老人，有特长的老人发挥特长为社会奉献。社区围绕老年居民的需求，统筹协调“银龄之家”的服务资源，运用多种形式提供服务，“银龄之家”成立之后，已有100多位老人加入，结成以老助老帮扶对子10余对，为辖区有需要的老年居民提供代买、代缴费用、打扫卫生等服务，打造精细周到的互助服务圈，同时兴趣爱好相同的老人开展一起出游、学习乐器等娱乐活动。落红不是无情物，化作春泥更护花。“桃李苑银龄之家”的老教师就如开满院落的

梅花一样，走下讲台，反哺社会，在社区建设中发挥余热。

为提升社区对居民的服务效率，文庙社区通过阵地资源共享、党组织生活联动的形式，充分发挥党组织的先进性作用，以党群服务中心为中心，按照“便民、就近”的原则，分别打造出“5分钟”服务圈和“15分钟”服务圈，统筹联盟成员单位各类资源，以网格、社居等党群服务中心为辐射支点，构建社区党群活动“微阵地”，方便各单位之间互动交流，并围绕多主题，成员单位共同开展主题党日30余次，加强了思想的碰撞，强化了活动的互动，丰富了活动日内容。

随着经济社会不断发展，居民对精细化、个性化服务的需求也在不断增加。结合“社会治理特别是基层治理水平明显提高”的目标，东风社区不断探索优化为民服务途径，成立了社工点，打通服务群众的“最后一米”。东风社区社工点的社工，通过摸底排查，共梳理居民需求80余项，通过联席会商，形成2021年购买服务清单，通过整合党组织服务群众专项经费、党建经费、各部门专项经费和社会慈善资源筹集资金，购买服务项目7个，涵盖未成年人保护、“三长”赋能、居民自治组织孵化培育、弃管小区自治、养老等领域。其中“赋权式儿童安全五防项目”定期组织专业讲师进学校、进小区、进家庭、进工地，通过亲子参与体验模式、互动模式、情景剧模式，讲授防性侵、防意外、防拐卖、防自然灾害课程，增强家庭对未成年人保护的意识和能力，提升未成年人自我保护的能力，截至目前，已累计培训未成年人1200人次，项目得到居民的高度认可。“微孝益家——特殊家庭老人伴随式服务项目”，主要针对辖区60岁以上孤寡、空巢、失独等困难老人，为其提供助洁、助浴、助医等个性化服务，并建立心理档案，定期开展团体活动，截至目前，已累计服务1800人次。

在长春市南关区，社区通过“互联网+社区”建设，开发微信小程序让居民网上“下单”提出需求，社区接单后提供服务，确保居家生活的简单问题在15分钟内上门或者解答。此外，“15分钟便民生活圈”除了提供常规的防水维修、暖气抢修、上下水疏通、楼道亮化等服务，还为空巢老人提供洗衣做饭、买菜买药、应急救助等服务，为劳动者提供法律咨询、医保政策解读。社区还整合辖区内资源单位，与物业公司、医疗卫生机构、商业服务网点、社会组织等合作，让居民在15分钟内能抵达就近服务点。

永远“在线”的社区干事

“真的谢谢你们了！我母亲行动不便，幸亏有你们上门服务，我母亲躺在床上就完成了认证。”宋家路社区居民张奶奶的女儿拉着社区工作人员的手感激地说，“只要遇到困难，不管是打电话还是发信息，社区干事们永远‘在线’。”临近2021年年底，高龄补贴认证时间到了，为了规范高龄补贴的申报、审核、发放程序，社区需要对辖区内老人开展复核验证工作。考虑到高龄老人行动不方便，宋家路社区把窗口服务送到辖区6位老人家中，化解了卧床老人的出行难题。

在上门认证的同时，社区工作人员还帮助家属在手机上安装认证软件，并讲解使用方法，确保每一位高龄老人都能享受到高龄津贴政策。

除了为高龄老人提供上门服务，宋家路社区还时刻关注着辖区内久病卧床、不能自理的困难老人的生活情况，定期上门查看老人身体状况，帮助老人解决生活难题。



疑惑我来解，烦恼我来排。深度挖掘新闻细节，全面剖析事实真相，为您澄清迷雾。扫一扫，加入我们，私信我们，共同关注身边的社会热点问题。

辖区居民刘大爷今年81岁，因病瘫痪在床，生活不能自理，家中条件不好，生活困难。老人日常生活全靠儿子照料，擦洗、喂饭、处理大小便……十分辛苦不易。了解到刘大爷家的情况后，宋家路社区针对失能老人的需求，送来了尿不湿等生活用品，尽可能帮助刘大爷一家。

在柳影街道，辖区内孤寡老人一直是街道、社区服务的重点对象。2021年11月中旬的一天晚上，新兴路社区的低保专干王双接到辖区养老院打来的电话，一位四级肢残、患有脑梗的孤寡老人突发大出血，情况危急。

王双用最快的时间赶到了养老院，和护工一起乘坐急救车把老人送到了吉大一院，但是被告知没有床位，只能先在门诊暂时安顿。王双立刻联系其他医院，中日联谊医院、吉大一院二部、省人民医院……打了好多个电话，终于在前卫医院安顿好了老人。担心养老院的护工一个人忙不过来，采血、验尿、做心电图、B超、CT，王双楼上楼下一趟趟跑着帮忙办理各项手续，而老人由于身体不适，稍有移动就会喊疼，情绪又异常激动，导致各项检查很难进行。王双跟在老人身边耐心安抚，尽力配合医生护士帮助老人完成各项检查。在等待检查结果时，王双又跑出去为老人买护理垫、纸尿裤等生活用品。忙前忙后10余个小时，等到一切安排妥当，看到老人状态相对平稳，王双才离开医院。

群众利益无小事，急居民之所急，做好为民服务的各项工作始终是柳影街道新兴路社区的服务理念，也是社区打造“15分钟便民生活圈”的初衷。近日，有居民反映辖区内老旧小区车轮区新惠路路段出现漏水现象，天气寒冷路面已经严重结冰，不仅影响居民出行，还有部分车辆因漏水结冰而困在当中。街道和社区的工作人员了解情况后，第一时间前往漏水地点查看，并联系自来水公司和供暖公司积极解决水管破裂问题。

经初步排查，排除了供暖管道漏水的可能，自来水公司的工作人员表示居民楼的管道有漏水。在社区工作人员的协调下，自来水公司迅速排查出位于居民楼外地面下的管道漏水点，并立即进行挖掘抢修，被冰困住的车辆也已解救成功。看着社区工作效率如此之高，受影响的群众一改之前的不满，对社区工作人员竖起了大拇指。

(本版图片除署名外均为资料图片)

图片说明：

- ①在居民区附近，这种24小时营业的超市随处可见，让市民生活更加便利。 本报记者 吴茗 摄
- ②柳影街道菜市北街社区在社区门前开展了“送岗助梦”招聘会。
- ③市民在家门口的菜市场买菜。 本报记者 吴茗 摄
- ④柳影街道富丰路社区富丰家园邻里中心开展“红十字关爱生命健康行”义诊活动，让辖区居民在家门口就能享受到省级专家的优质服务。
- ⑤张秀英老人参加社区的义诊活动，做基础的健康检查。
- ⑥柳影街道新兴路社区的低保专干王双陪同护工送突发疾病孤寡老人就医治疗。图为医生对王双等护工和社区工作人员讲解老人病情。
- ⑦柳影街道及下辖各社区的工作人员及时处理辖区内漏水问题，为民服务解难题。
- ⑧园丁花园小区设置了微型消防站10个，工作人员正在为居民讲解消防知识。

