

功能再优化 资源再整合 品质再提升

南码头路街道“家门口”服务体系建设提质增能



【硬件管理】

贯彻“四化理念”，布局更亲民

一、办公空间趋零化

1. 首问接待设置在一楼，方便居民进门办事；
2. 办公空间、活动空间全部供居民使用；
3. 共享空间，群众办事、群众活动、干部办公共享空间、整合使用，一室多用；
4. 共享工位、共享电脑，工位不固定，所有社工有需要时均可使用；
5. 至少有一个全岗通工作人员，能接待居民。



居委社工在共享电脑上办公

二、服务空间最大化

1. 用好、用足腾挪清退的办公空间；
2. 用好、用足服务站本身的所有空间；
3. 各功能室环境整洁、布局合理、逻辑清晰。



利用活动室开设“爱心三点半”项目，托管放学的孩子们

三、服务项目标准化

1. 有需求清单、资源清单、项目清单；“三张清单”定期更新、动态调整；
2. 项目清单在显著位置上墙公示；
3. 活动和项目明示时间、地点和频次；
4. 一周活动安排、三会制度上墙公示。



居民查阅服务公示

四、服务标识统一化

1. 门头、灯箱规范统一；有中国社区标识；各类标识清晰明了；
2. 工作时间、联系电话在外墙公开；上墙的内容体现本居民区特色的活动、项目、人物风采；
3. 设立单独首问接待区域。



规范统一的“家门口”服务站门头

【前言】

2019年以来，南码头路街道党工委、办事处紧紧围绕区委“四高”战略，不断推进“家门口”服务体系提质增能工作，把更多的资源、服务、管理放到基层，通过进一步加强党建引领、做实平台功能、拓展服务项目、完善制度建设、强化队伍管理，全面推进“家门口”服务体系建设提质增能，聚焦民生关切，打造悦享生活的15分钟服务圈，促进“家门口”的服务更充分、更均衡、更普惠，提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。

经过几个月的试点，在硬件设施上，27个居民区围绕“家门口”服务体系提质增能精神，严格按照“办公空间趋零化、服务空间最大化、服务项目标准化、服务标识统一化”的要求，精准排摸群众需求，完善区域设置，做到接待区、服务区、议事区、活动区等功能清晰、划分合理、充分利用，吸引更多的群众愿意来服务站活动，营造温馨、舒适的家的感觉。

在软件服务上，“家门口”服务站将服务项目与构建大民生格局紧密结合，拓展党群、政务、生活、法律、健



康、文化、社区管理七大类服务项目，包括将推动社区事务受理服务事项向下延伸，把养老服务融入“家门口”服务体系，在“家门口”服务站设置物业服务点等内容。

街道将坚持问题导向、围绕居民需求，整合各方资源，补齐短板、精准服务、主动作为，继续推进“家门口”服务体系提质增能，打造有温度、有特色的南码头“家门口”服务模式。

【软件服务】

构建大民生格局，服务更周到

党群服务 周到

按照规范村居功能的要求，在党建工作上，居民区需要做好线上和线下两部分展示。

在线上利用好两个浦东i党建系统。做好民情走访、首问接待、活动服务等居务工作记录，做好主题党日、“三会一课”、党费等党务工作记录。这些工作通过居民区多屏联动系统实时展示，接受党员群众评价和监督。

在线下，全面做到提示醒目、制度规范、工作平台畅通和服务效果显著。

政务服务 明晰

每个“家门口”服务站均安装了家门口远程帮办系统，可提供社区事务203项的自

助办理、远程视频帮办、代为办理等服务。



港机“家门口”服务站社工正在使用远程帮办系统为居民办理事务

生活服务 贴心

针对南码头地区老龄化较严重的情况，南码头路街道已经建立了全覆盖的老年人数据库，在每个居民区的“家门口”服务站均可

通过该平台找到适合的养老服务模式。“家门口”服务站还配有养老顾问，为居民提供专业的养老技能辅导。

街道利用“家门口”服务站的空间优



东盛“微型老年日托所”开业现场

势，建立了一批社区养老机构，将老年人最需要的服务资源辐射到了家门口，从而织密了社区养老服务网络，打造15分钟养老服务圈，提升为老服务的广度与能级。目前，东盛、临沂二村、临沂六村三个居民区已经进行试点。

在就业服务方面，街道全面启动“家门口”创就业服务，加大“家门口”创就业扶持力度，优化“家门口”创就业环境，创新“家门口”创就业服务模式，切实帮助“家门口”就业对象能够实现顺利就业的愿望。6月12日“2019年浦东新区‘家门口’创业服务”主题活动分别在临沂二村、临沂六村家门口服务站创就业活动室举行。



六里五“家门口”服务站开展居民体检

法律服务 严谨

今年，各个居民区积极参与“六大员进社区”系列活动，在“律师接待日”安排党员骨干律师，为居民提供有关婚姻家庭、房产继承、劳动纠纷、经济纠纷等居民比较关心、比较常见问题的法律咨询。对于居民提出的困惑，律师也一一耐心解答。律师进社区，将法律服务送到居民家门口，满足了居民的法律需求，也让越来越多的社区居民享受“有法律问题找社区律师”的便利。社区民警天天坐镇居委，从服务居民，关注民生入手，推动小区的平安建设。并定期开展“治安课堂”、“警情通报”等活动，普及防范知识，大大降低了社区案件发生率。在居民诉求、邻里纠纷、隐患稳控、户籍咨询等方面，大幅提升见警率，全面提升居民的安全感和满意度。



新桥“家门口”服务站，律师为居民提供法律咨询

社区管理服务 规范

每个“家门口”服务站均与物业公司保持紧密联系，设置物业服务接待窗口和业委会接待点，规范接待时间，并建立物业服务轮值制度，其中物业服务人员在“家门口”接待时间每周不少于两次。建立健全联动工作机制，在“家门口”服务站，可通过手机、电脑等电子设备使用“城管通”软件系统或“城市网格化管理信息系统”及时联系相关队伍，处理问题。

为了规范化地将社区管理服务纳入“家门口”服务，根据浦东新区住宅小区建设“美丽家园”工作要求，街道房管办会同第三方咨询公司（辰望咨询）近期举办了2019年度物业管理法规政策培训。



健康服务 专业

各居民区每周安排“健康服务日”，不但邀请到了社区全科医生，还联系了广德中医院、浦南医院等共建医疗单位，为居民开展全面的健康服务。从以前单一的量血压，到现在的专业化的健康咨询，身体检测，还有定期开展的健康讲座，深受老年朋友的欢迎。

文化服务 多彩

家门口文化服务将把更多的文化活动送至家门口，广大的社区居民不出小区，就能享受到优质的文化资源。



西三“家门口”服务站组织辖区居民开展“情暖春日，花香四溢”主题插花活动