

家政进社区 服务在身边

本报记者 奚冬琪 范文杰 雷蕾



贾宁 摄

日常保洁、家电清洗、居家养老、保姆月嫂、维修安装……如今,随着人们对家政服务需求的日益增加,在家门口拥有方便快捷的家政服务网络便成为老百姓的期盼。同时,这也是政府保障民生、做好基础公共服务的重要组成部分。

日前,国家发改委、商务部等11部门联合印发了《关于推动家政服务进社区的意见》(以下简称《指导意见》),旨在推进家政服务业提质扩容“领跑者”行动,进一步扩大家政服务供给,增加社区就业。而作为整个社会治理的前沿阵地,如何才能让进入社区的家政服务更加规范高效,社区工作者、家政企业负责人和政协委员们纷纷提出了自己的见解。

家政进社区为居民织起便利生活保障网

文化娱乐区、健康管理区、日间照护区、保养区、洗浴卫生区、综合服务区……在位于北京市什刹海街道大红罗社区的养老驿站里,两层空间被划分成六个功能区,可以为老年人提供日间照料、呼叫服务、助餐服务、文化娱乐、健康指导、心理慰藉等六大基础服务,并以驿站为基地,为老人提供全面上门服务。

“这豆角真新鲜,比超市还便宜”“出门就能买到菜,品种齐全,菜价还实惠”“这黄瓜水灵灵的,小伙子给我多来点……”一大早,什刹海街道市民服务中心阳光大厅里,前来购菜的居民就排起了队。这是便民百姓生活服务中心专门为辖区居民举办的便民蔬菜优惠销售会,每周一次,将物美价廉的新鲜蔬菜送到居民家门口。

在社区养老驿站选择为老服务,在便民百姓生活服务中心解决日常生活需求……对于生活在什刹海街道的居民来说,蔬菜零售、早餐、便利店、理发、洗染洗衣、维修、保洁服务、保姆月嫂、末端物流配送等300多个家门口的家政类服务网点,早已是日常生活的一部分。其中既有政府签约的网点,也有第三方服务机构和物业服务公司,各种服务类型相互补充,为社区居民织起了一张便利生活的保障网。

作为家政服务进社区比较完善和成熟的城市,近年来,北京市一直在推进家政服务业提质扩容。以什刹海街道所在的西城区为例,就制定了《深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案(2021—2023年)》。

“北京的社区家政服务工作开展得比较早,特别是中心城区,近年来围绕养老驿站布局开展服务,并逐步覆盖所有居民。老百姓需要的各类家政服务基本上都可以在15分钟生活圈得到解决,形成了比较完整的闭环。”什刹海街道便民中心主任郭云介绍,《指导意见》出台后这些业务有了政策依据,社区就可以在现有的基础上,在老百姓未来更需要的地方发力。

北京市崇文街道的“智慧养老”、养老政策宣讲等工作一直走在市前列,社区通过给老年人安装智能数字终端的方式,帮助老人解决就医难题,让他们足不出户就

能享受相应服务。北京枫华老年互助资源中心理事长马乃箴介绍,近年来,北京市的家政服务一直和社区保持了比较紧密的联系,通过社会组织、行业协会等,在一定程度上完成了资源整合。如此一来,不仅方便了居民生活,同时也让家政企业有了更好的空间来发挥自己的专长。“现在社区服务的内容越来越广泛,涉及的人群也不仅仅是老年人,而是全体居民。所以,我们也在努力开发一些老百姓急需的、能够帮助他们提高生活质量的服务。”马乃箴说。

作为一线工作者,郭云和马乃箴同时也提到,目前对于相关政策的宣传力度远远不够,尚需建立更具针对性、更高质量的家政服务体系,摸清老百姓真正的服务需求,让服务项目更贴近百姓生活,这样才能让服务效率更高,让老百姓满意。

新政出台家政企业充满期待

新政出台,不仅老百姓希望尽快落地,作为家政企业,《指导意见》中传递出的积极信号也同样令从业者期待。

近几年,最让福建省厦门市海沧区政协委员、厦门市挂居坊家政服务服务有限公司总经理陈鸣宇头疼的问题,就是企业员工流动性大、招工困难。“现在,随着农村城镇化进程的加快和农民生活水平的提高,越来越多的人选择回乡就业,这对于立足于城市的家政行业来说,就意味着人员的流失。”陈鸣宇说,《指导意见》出台后,她最关注的是其中鼓励“挖掘家政社区就业潜力”方面的内容。希望政策落地后,能吸引本地员工就近就业,缓解招工难题。

陈鸣宇说,《指导意见》强化了保障措施,提出拓宽资金支持渠道,这让她十分期待。“政府提出各项优惠条件,对企业来说也是一种推动和鼓励。”陈鸣宇介绍,自己从创业至今已有15个年头,其中前8年都是做社区服务,后来因为现实和环境等原因不得不转型服务工业企业。但《指导意见》出台后,各项优惠政策让她看到了新的服务项目和前景,由此打算在原有服务基础上进行优化,让受众群体更广,提供更多的就业岗位,推动

企业走得更加扎实、服务更加完善。“无论是站在从业者的角度还是普通百姓的角度,家政服务贴近社区都是受欢迎的好政策。关键是在执行时不要走样,要给企业和服务人员提供平等的机会。”陈鸣宇说,比如在政策奖励方面,不能只覆盖规模型企业,还应多考虑扶持中小型家政企业,在人员培训上,要引入标准化机制,使员工技能更加专业,能够提供更好的服务。另外,家政企业也要借机找准定位,做出自己的品牌和特色,而不是“一窝蜂”地一起上,这样才能提高竞争力。“对于新政策,我们充满期待,希望能借此次《指导意见》出台的‘东风’,让家政行业飞得更高、更远。”

作为家政行业的老牌企业,山东济南阳光大姐服务有限责任公司董事长、总经理卓长立认为,家政服务是新时代经济和就业新的增长点,《指导意见》的出台有助于进一步促进家政服务业提质扩容,对于保障民生、拉动内需、促进家庭和诣具有非常积极的意义。家政企业要抢抓发展机遇,勇担社会责任,为家政服务员,特别是城乡妇女和家庭送政策、送技能、送岗位、送服务,帮助更多妇女拓宽就业渠道,实现创业梦想,为家政服务提质扩容添动力、注活力。

委员建言推进家政服务业健康发展

随着经济社会的发展和人民群众生活水平的不断提高,老百姓对家政服务的需求呈现多样化趋势,对从业人员的综合素质和服务能力也提出了更高要求,家政服务供需矛盾日益凸显。为此,不少政协委员纷纷将关注的目光投向家政领域,积极为行业发展建言献策。

宁夏回族自治区政协委员马晓红2016年开始担任宁夏吴忠市妇联党组书记、主席。责任使然,她更多地关注着家政服务业。

马晓红介绍,吴忠市目前共有家政服务企业50余家,家政行业存在市场缺口较大,供需结构性矛盾突出;行业发展无序,服务水平不高;从业人员素质参差不齐,社会保障不健全等问题。为此,她提交了《关于进一步推进家政服务业健康发展的提案》,从推进家政服务业政策体系建设、加强对家政服务业发展的组织领导、建立家政服务业市场

准入机制等方面建言献策,为推进家政服务业健康发展鼓呼。

2022年9月,自治区商务厅对提案进行答复,表示将会同自治区发展改革委出台促进家政服务业提质扩容联席会议制度,确定家政行业信息共享、部门联动的工作机制。同时,支持高校毕业生、退役军人和返乡创业农民工等依法领办创办家政服务社会组织,积极推动有关部门和地区在政策、资金、人才等资源方面更多服务农村社区社会组织发展。

在不久前发布的《指导意见》中,同样也提到了支持返乡农民工回乡创办家政服务企业,以及加强家政服务业培训等内容,这些都是促进家政服务业提质扩容的关键。”马晓红认为,除此之外,还应发挥好行业协会在促进行业规范和行业自律方面的作用,制定家政服务企业等级认定评价体系,加大对家政服务从业人员培训力度,推动行业有序健康发展。“应该有效发挥政府、行业协会、社会和企业的协同作用,持续开展不同类别家政服务人员的职业技能和职业道德培训,不断加强家政服务人员队伍建设,优化家政服务人员结构。”

对于社会上一定程度存在的对家政服务业的偏见和歧视,马晓红建议运用新媒体手段加大宣传教育力度,转变传统落后的择业和就业观念,形成全社会重视、支持家政服务业发展的良好社会氛围,努力打造“放心家政”,让群众暖心舒心。

在山东淄博,当地政协也将“强化政策支持力度 推动我市家政服务业发展”作为重点对口协商课题,组织委员到张店区、淄川区、桓台县的多家家政企业开展实地调研。详细了解企业在人员招聘、技能培训、政策支持、企业管理等方面的情况,并召开座谈会,听取相关部门情况汇报,与企业负责人就家政服务业发展面临的困难和问题进行沟通交流,听取企业的意见建议。

委员们认为,家政服务业是社会性、公益性的产业,是重要的民生工程。要落实国家相关政策,强化财税金融支持;改善家政服务人员从业环境,加强技能培训,打造高素质的家政服务队伍;加强平台建设,健全完善家政服务信用体系,推动家政服务的标准化、专业化、规模化、品牌化发展。

2022年12月12日,本报刊发《“永大99”轮之“生死营救”》一文,讲述“永大99”轮船长薛君法和5位船员勇救“宇盛788”轮13名遇险船员的义举。报道得到媒体广泛转载,在社会上引发热烈反响。近日,救人船长和船员们回到家乡,受到当地群众的夹道欢迎和政府的隆重表彰。

尽享平民英雄的至上荣光

——“永大99”轮救人船员回乡记

本报记者 鲍蔓华 通讯员 吴立高

即使冬季的寒风再凛冽,也挡不住浙江省宁波市宁海县强蛟镇薛君法百姓迎接“英雄”归家的热情。

鲜红醒目的横幅、夹道欢迎的村民、潮水般的掌声、当地政府颁奖……近日,踏上家乡土地的“永大99”轮船长薛君法和船员们在村民们的锣鼓声中,结实实地感受了一把“明星”待遇。

2022年11月30日下午3时许,“永大99”轮航行至福建漳州古雷半岛海域时,不顾风高浪急,经过多次艰难尝试,成功将弃船逃生挤在救生筏上的“宇盛788”轮的13名遇险船员全部救起。

村民薛昌贤从媒体报道中得知了薛君法见义勇为海上救人的消息,第一时间向留在村里的薛君法妻子万华芬报喜。“我们全村人都感到很自豪,他们为我们村争了光。”薛昌贤说,一个月来,许多村民都在谈论救人的事,大家脸上都“写满”骄傲。而作为妻子,万华芬也是听村里人说起,才知晓丈夫一行人奋力救人的事迹,心里既高兴又有点担忧。打通丈夫电话后,万华芬得知在营救时还有一位遇险船员因为身材较胖加上体力不支,大家拉了好几次都拉不上来,差点掉进海里的惊险一幕。虽然这一情况让万华芬感到心有余悸,但薛君法却告诉她,“这都不算什么,是该做的事。”

在危难之际伸出援手,是薛君法世代传承的优秀品质。地处宁海湾畔的薛君法村曾是著名的渔乡,随着海洋渔业资源锐减,当地渔民瞄准海域商机,从20世纪90年代起陆续做起了海上运输生意,由近海捕捞向远海运输转变,开始走南闯北运送钢材、沙石与粮食等物资。如今,薛君法船总运力破10万载重吨,占宁海全县总运力的一半以上。

“一方有难,八方支援,是我们渔民兄弟约定俗成的默契和习惯。”有着丰富航海经验的下渔村党支部书记薛瑞岳介绍说,对跑船人来说,船就是他们漂泊的家,最怕的就是航行中遭遇大风大浪,所以渔民间互帮互助的优良传统由来已久,这次薛君法带领5名船员救人的义举并不意外。

薛瑞岳说,豪爽仗义、乐善好施是海边渔民最鲜明的性格和品质。近年来,好人好事在村里不断涌现,既有上百户村民自发“捐出”宅基地助力美丽乡村建设,也有村里老人省下做寿钱作为公益,还有乡贤捐款助学助困等文明新风,善举义举被附近乡民津津乐道,传为佳话。

这几天,下渔村第一书记刘意组织村民观看“永大99”轮救人视频,谈个



体会。村民们纷纷表示要把这种精神传递下去。“不放弃,只要有一线希望,就要尽百分之百的努力,这也激发了我们干事创业的精神。”一位村民说。

宁海县强蛟镇党委书记吕宁说,船员救人类举经各大新闻媒体报道后,在镇里引发强烈反响。因此,在船员们回家这天,强蛟镇特地举办表彰仪式,渔家特色的龙狮队、腰鼓队轮番上场,向船员们致以最崇高的敬意。“我们在此隆重表彰救人船员,就是要让平民英雄享受这样的至上荣光。”吕宁说,船员救人类举彰显人性光辉,是强蛟一笔宝贵的精神财富。接下来,强蛟镇将以弘扬强蛟船员精神为契机,长效化开展“强蛟好人”“强蛟道德模范”选树活动,让一个好人感动一湾好人,让一群模范带动全镇新风,努力把这种精神转化为贯彻落实党的二十大精神的实际行动,实现物质文明和精神文明双丰收。

“救人于危难,这是作为一名船员应该做的。我当船员20多年,遇险时也常得到其他船员的帮助,互帮互助是渔民兄弟的默契和习惯。”表彰仪式现场,船长薛君法动情地说,“这次海上救人,政府部门和家乡人民给了‘永大99’轮全体船员这么高的荣誉,我们一定会倍加珍惜,用实际行动诠释善行义举,为家乡争光。”

宁海县委宣传部工作人员表示,这次善行义举通过媒体报道,得到了社会的广泛关注,特别是《人民政协报》刊发的《“永大99”轮之“生死营救”》一文,让更多人详细地了解了船员的义举,希望今后能有更多由渔民带来的正能量得到广泛传播。



服务好民生 夯实幸福感

余志勇

“没想到现在周六也能办业务了!”近日,陕西省西安市莲湖区市民中心开设“周末不打烊”服务专区,务实解决群众实际需求,受到广大市民好评。在重点民生领域专项治理中,该区公布第一批“周末不打烊”服务清单,涉及公司设立登记、户口迁移、城乡居民社会养老保险申报等125项高频政务服务事项。

为群众办实事,说到底就是转变工作方式、贴近群众,努力做到知晓群众“痛点”所在,明晰群众操心事、烦心事、揪心事,与群众心心相印。联系群众,目的在于服务群众;面对问题,关键在于解决问题。有什么问题就解决什么问题,什么问题突出就重点解决什么问题,只有这样,才能确保取得实实在在的成效。如此,就能抓住群众实际生活中的难点、痛点,就能听到群众的实话心里话,就能以实实在在的行动和有效的举措解决好实际问题,得到群众的信任,凝聚起民心民意“最大公约数”。

办实事不仅要动真格,更应体现在为老百姓办实事上不能敷衍塞责。这就需要认清

“我为群众办实事”责任使命,增强责任心,把心思和精力用在为群众的真抓实干上,把群众当作一家人,以真诚的态度虚心听取群众意见,切身感受群众疾苦,真正做到知民情、顺民心、遂民愿。把群众放在心上,把心放在群众身上,通过贴心交流与群众交流,把自己摆进去,把工作摆进去,找准查实基层和群众的急难愁盼问题,采取更加精准有效的措施,以办实事的实效共创美好生活。

服务好民生民利,办实事、办好事,最终目的是实现好人民群众的根本利益。这就要规避办实事过程中的“蜻蜓点水”或是简单的“拍照留痕”,抑或是“雷声大雨点小”。在办实事的过程中带着真情下去带着实情回来,带着责任下去带着任务回来,带着问题下去带着满意回来,以踏石留印、抓铁有痕,对群众急难愁盼问题一抓到底,不达目的不罢休,让群众看到实实在在的成效,不断补齐为民服务“短板”。

民生,始终是他们履职的出发点和落脚点

本报记者 顾意亮

1月4日下午,上海市浦东新区政协七届二次会议开幕。按照大会议程安排,开幕式后,旋即进入大会发言环节。

记者全程旁听了大会发言,最大的感受是,今年委员们关注民生的发言切口小,反映更精准。

例如在教育方面,为增强青少年法治意识,促进青少年健康成长,有委员建议“要健全青少年法治教育支持体系,切实发挥法治副校长职能作用”;在未成年人心理健康问题上,有委员提出关爱未成年人身心健康需要动员社会力量参

与,建议“要进一步加强社区对未成年人心理健康的关爱,助力青少年健康成长;面对幼儿园及小学中特殊教育需求儿童,有委员带来“关于关注特殊教育需求儿童及其家庭的建议”,呼吁加强对特殊教育专业人才的培养,为特殊教育需求家庭提供科普培训等。

高质量加快老旧小区改造,既是民生“要事”,也是贯彻落实党的二十大精神的具体体现,更是浦东引领区建设的“分内事”。区政协委员们明察暗访,找出浦东“十三五”以来老旧小区综合整治工作

中比较集中的问题,在“惠民生,助创城,浦东老旧小区综合整治亟须提速提质提效”的发言中,呼吁抓紧研究更新提高新区已有补贴政策标准,进一步优化老旧小区“以奖代补”政策。

以人民为中心,做群众的贴心人。站上大会发言台的委员们以群众关切问题为主,助力解决群众急难愁盼。与会的浦东新区政府相关负责人说,“从发言中可以看出委员们带着满腔热情深入基层,收集民情民意。”

在人民群众普遍关心的医保支付

问题上,有委员提出“加快推进紧密型医疗联合体医保支付方式改革”,希望建立医联体医保结余留用的管理体系、医保资源与家庭医生服务联动的激励机制、医联体的管理体系与工作评价机制等。

民生,始终是浦东新区政协委员们履职的出发点和落脚点。一份份有温度、有情怀的发言,释放出正能量,提振了精气神,体现着委员们的责任担当和履职水平。各项发言的委员们表示,期待着各项具体建议能够为区委、区政府的决策部署提供参考,更好助力浦东引领区建设。