以品牌理念构建全方位民政发展体系

——济南市打造“特色民政”“和谐民政”工作一览

□李越千 吴俊旭 晁明春

“在槐荫区社会福利服务中心，经过科学测算排定的营养菜谱每天公布在餐厅门口，护理人员每天对老人服药的提醒令人倍感温馨”；

“在天桥区无影山街道翡翠郡社区，由网格长、网格员织成的网格化管理体系细致严密，动静分开的党建活动中心、民主协商议事中心、社会组织活动中心等提高了辖区居民的生活幸福指数”；

“在市中区杆石桥街道自由大街社区，以‘随机议’‘集中议’‘多渠道议’为特点的‘一核五元’协商共治4.0版本，着力探索推进城市社区党建与基层社会治理新格局”

……

1月3日—4日，新年伊始，济南市民政局党委书记、局长张洪武就带领党委班子成员，组织由各区县民政局局长、局机关各处室负责人等参加的全市民政工作现场观摩活动，深入10个区县基层观摩、调研全市“特色民政”“和谐民政”建设工作。与会人员现场看、现场议、现场评，对照十九大报告中关于民政民生工作的重要论述，找民政工作短板，谋改善民生良策。

党的十九大报告明确提出要坚持在发展中保障和改善民生。随着老年人口逐步增多，养老机构缺乏现状与人们对养老事业迫切需求之间的矛盾逐步增多，大力发展民生最重的养老事业、保障老有所养，已经迫在眉睫。济南民政系统依托城市自身深厚的“儒家孝文化”特点，根据每个区域各自的区位优势，着力发展养老产业。全市养老事业利用机构养老、居家养老、异地养老、社区养老、农村养老等各种形式，营造了浓厚的城市养老氛围，打造了过硬的养老设施，培养了一大批优秀的养老人才。另外，优抚、和谐社区建设等民政工作也极具济南特色，赢得了社会各界人士的广泛赞誉。

“贯彻落实党的十九大精神，要在学懂弄通做实上下苦功夫、下真功夫、下实功夫。”张洪武介绍说，全市民政系统要坚持学以致用、知行合一，紧密联系省会民政工作实际，从群众最关心最直接最现实的利益问题入手，推动社会救助、社会福利、慈善事业、农村留守儿童、老年人关爱服务等惠民政策落到实处，加强社区治理，发挥社会组织作用，一件事情接着一件事情办，把好事办实、实事办好，让群众的获得感更加充实、幸福感不断提升。

槐荫区：超强“大脑”带动养老事业运转

作为新兴发展城市区域之一的槐荫区，历来重视养老事业发展。2014年，为进一步提高全区社会化养老服务水平，槐荫区投资5127.24万元，新建一处集养老、医护、救助为一体的槐荫区社会福利服务中心。该中心位于槐荫区匡山村东区560号，占地12亩，总建筑面积10174.4m²，于2016年10月27日正式启动运营。

通过公开招商，该中心请来南京美特康强大的精英管理团队和临床一线专业人才梯队，其科学的管理运营模式、先进的养老服务理念、规范的操作技术、人性化的管理理念为入住的老年人提供不同层级的养护与技术性护理的照护服务，可全面满足入住老年人在生活、生理、心理和精神层面的多种需求。

2017年，按照民政部居家和社区养老服务改革试点区、省级社区治理暨养老服务创新实验区的任务要求，槐荫区成立了区综合养老服务中心，投入685.47万元，在区综合养老服务中心建设全区养老(社区)服务综合信息平台。具有用户信息管理、服务人员管理、服务流程管理、服务项目管理、服务工单管理、大数据统计分析、智能手表对接、信息维护等各类功能，同时，与平台对接的手机终端APP也已开发完成。

济阳县：高端养老范本取得成功

2017年，济阳县民政局结合民政实际，加强社会养老工作，引进了山东颐养苑养老服务项目。项目地址在济阳县济阳街道洼里王村999号，总投资5000万元。这是济阳县第一家高端社会养老服务项目，弥补了济阳县高端养老项目的空白，已成为全市社会养老项目的典范。

负责项目运营的山东颐养苑养老服务有限公司，在全国各地所建设的养老中心均有温泉、慢病调理中心、养生餐、多种娱乐等项目，能让入住的老人在生活上、身体健康上真正体会到老有所养、老有所为、老有所学、老有所乐。

济阳县民政局积极发挥职能部门作用，认真审核，严格督导。该项目已经建成并投入运营，项目占地7599㎡、建筑面积25848㎡、拥有床位370张；设施完善、职能健全，能提供生活照料、康复护理、精神抚慰、文化娱乐等优质服务。项目突破了过去以生活照料为主的中低端养老服务，标志着济阳社会养老服务进入了优质高端的“新时代”。

历下区：“3+1+1”成基层养老新体系

历下区甸柳新村街道第二社区综合养老服务中心隶属于甸柳新村街道，前身是第二社区长者日间照料中心，2017年按照省民政厅“一站一所一中心一大学”和“六助”的要求，结合社区养老服务需求的现状，在原有基础上进行了整合和提升，打造成为集社区养老、居家养老、智慧养老于一体的多功能养老服务综合体，以公建民营的方式，聘请专业的第三方机构——安康通进行运营。

甸柳新村街道第二社区是一个开放型的老小区，建于1985年，现有住户2209户，其中60岁以上的老人1192人，占15%；现有高龄老人148人，失能、半失能老人34人，空巢、独居老人44人。针对社区老年人健康现状和服务需求，甸柳新村街道积极探索“以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合”的四位一体养老模式。

中心突出医养结合的优势，以科技为手段，以智慧养老为特色，积极构建“3+1+1”基层社区新型养老服务体系，即社区综合养老服务中心、上门助老、线上关爱三大基础服务场景，一整套互联网+智慧系统和一套国际领先的健康管理体系，构建“个性化”社区居家养老服务模式。

市中区：和谐社区彰显城市温度

市中区杆石桥街道自由大街社区紧紧围绕创新管理服务要求，在完成各项日常工作任务的同时，着力探索推进城市社区党建与基层社会治理新格局，打造服务型社区党组织。

近年来，该社区坚持人人参与、人人尽责、人人享有，探索协商民主引领社会治理模式创新，协商民主也从“随机议”1.0时代版本，发展到了“一核五元”协商共治4.0版本。一是“随机议”阶段，协商模式处于萌芽期。在服务群众、走访入户过程中，对群众随机反映的问题，随时提问的问题，有条件解决的第一时间解决。二是“集中议”阶段，协商模式处于成长期。对居民群众反映强烈、需要解决的实际困难问题和矛盾纠纷，因案制宜、登记造册，不定期集中召开协商民主会议，协商、研究矛盾问题。三是“多渠道议”阶段，协商议事逐步充分。这个时期与区域化党建试点时间基本一致，将党内资源与社会资源、区域资源有效统筹在社区、街道党建平台上，对居民提出的民生难事，引领区域成员单位参与进来，多渠道商议，例如解决了经九路小学音乐师资力量不足、三箭瑞福苑居民冬季缺少健身场所等多项难题。

“一核五元”社会治理模式能够在多层次、多方位、多形式固化下来，着重解决基层协商民主事项“能不能议、议不议成、议成能否干成”三个关键核心问题：事前认可规矩、关注视角解决的是能不能议的问题；专业队伍参与、引导绝大多数群体表达意见解决议不议成的问题；责任主体全程参与、第三方社会组织运转支撑解决议成后能否干成的问题。

商河县：文明村镇让农村有了新变化

商河县玉皇庙镇位于县域南部，地处两市三县交界处，版图面积153.49平方公里，辖96个行政村，人口6.4万，是县里确定的玉皇庙组团建设的核心区，也是全国特色小镇、全国重点镇、国家级生态镇、全省中心镇、全省首批百镇建设示范行动示范镇、全省重点示范镇、全省乡村文明行动示范镇、省级文明村镇。

近年来，玉皇庙镇积极探索农村社区建设规律，聚焦一体化发展，坚持城乡统筹、以城带乡，不断创新管理体制，完善服务功能，提升环境品位，高标准规划建设玉南社区，致力打造管理有序、服务完善、文明祥和的示范性社区。这也是商河县按照“科学规划、合理布局、设施完备、功能齐全”的原则，打破村组、地域界限，利用“土地增减挂钩”政策，拆旧建新，最大限度集约、节约利用土地，高起点建设的全县首个新型农村社区。

该项目涉及柳官庄、南河头、前王、后王等9个村，共1405户、6000余人；拆旧总面积1911.51亩，规划安置总面积329.46亩，划分为社区服务中心、文化中心、商业中心、休闲中心和4个居住组团。玉南社区建设工程分为三期，目前一期项目涉及柳官庄村229个家庭户890口人，2012年11月份完成搬迁入住。二期项目涉及南河头、王尧、李集、杨家、前王、后王6个村765个家庭户3361口人，2014年2月完成搬迁入住；二期工程另配套建设社区服务中心、幼儿园、商业中心等设施，建筑面积9921.46m²。三期工程目前正在建设之中。

△评估人员在天桥区无影山街道翡翠郡社区现场观摩

△评估人员在长清区社会组织创新园现场观摩

△评估人员在章丘区双山街道新世纪社区服务中心现场观摩

△评估人员在平阴县优抚安置服务中心现场观摩

△槐荫区养老(社区)服务综合信息平台

长清区：因地制宜谋求养老发展

作为济南的“西大门”，长清区农村区域较多，“城市+农村”的养老模式在这里非常盛行。2017年10月成立的华新养老中心位于长清区繁华的街区，总投资860余万元，总面积3500余m²，是全省规模最大、设计标准最高、引入专业运营团队的社区养老机构。24张照护床位入住率80%以上，基本实现可持续运营。

中心的一站、一所、一中心、一大学四大功能区各具特色，具有互联网+(二维码)、生物电康复理疗、医养结合、助老食堂等创新举措，中心目前的日均活动老年人数达到了500余人次，中心的建成改变了城区老年人的日常生活状态，成为老年人离不开的养老乐园。

特别是中心的“一所”即托老所功能区，是“一碗汤距离”体现最生动的地方。托老所充分融入“医养结合”，医养结合体现在每一个细节中。所有床位都是医院的护理床，方便进行护理；托老室、卫生间门口设计比较开阔，方便轮椅推动；每张床头都有老人护理信息卡，方便随时查阅老人健康信息；门口悬挂了老人的护理信息登记牌，日常管理中采取类似医院查床式的方式，每天早、中、晚由护理工查床登记并报值班医生，根据前期评估确定的个性化护理方案，为老人提供个性化服务，包括健康饮食搭配、康复活动安排等。

历城区：专业团队造就专业养老

“先有历城县，再有济南府”。作为“齐鲁首邑”，更作为泉城的发源之根，历城区“孝道文化”历史底蕴深厚。利农社区养老服务中心就是由历城区山大街道办事处利农居委会筹建，广东谷丰颐景养老服务有限公司承接市场化运营的省级养老创新实验示范单位。

利农社区现有常住人口4000余人，社区居民750余人，其中60岁以上老年人约占28%。为满足社区老年居民养老服务需求，按照省养老服务创新实验工作要求，利农社区投资近3000万元，建设了5000多m²的社区养老服务中心。

该中心具有孔子学堂、书画室、图书室、电子阅览学习、舞蹈、健身、书法、绘画、手工、曲艺等文体活动。专业康复护理团队配备专业的护士、营养师、中医保健师和康复指导师，每月免费为社区长者测量血压、血糖、血氧、心电监护等，建立健康档案，提供专业知识健康讲座，满足社区老人及周边居民的康复保健需求。安装智能管理系统，配备智能手环、智能手表、拉绳呼叫、防走失门禁、子女终端服务、智能床垫、PC、TV管理终端等，为老年人提供全方位智能化服务。

章丘区：多元化推动民政事业发展

章丘区是全省首批“社区治理暨养老服务创新实验区”，2017年12月20日起，区民政局在双山、明水主城区为符合条件的老年人发放老人专用佩戴式通信设备(腕表式手机)。首批发放了2000余部，并将于2018年1月17日继续发放到10000部。

老年人通过一键呼入12349民政综合服务平台，可方便及时地享受多种居家养老上门服务。通过拨打另外两个按键，可以一键拨通两位子女的号码，方便快捷。腕表式手机拨打12349为免费，另外可享受每月免费通话60分钟，并享有10M免费流量以满足定位等需求。腕表式手机除了免费拨打电话以外还配备GPS定位、电子围栏、老人防走失等功能，对于高龄老人具有极大的实用性，为许多因功能繁琐而不会使用手机的高龄老人提供了方便。

另外，针对辖区内特困人员供养服务机构集中整治工作时间紧、任务重、难度大的特点，区民政局强化办理手续四个“一律”标准(即手续一律从简，审批一律从快，标准一律从严，费用一律从减(免))，层层落实工作责任，形成了政府主导、民政牵头、相关部门配合的整治合力。

平阴县：做好士兵优抚工作

平阴县优抚安置服务中心，建成于2017年7月，投资100余万元，建筑面积近100m²，中心的建立旨在搭建优抚、安置、双拥工作服务平台，推进退役士兵安置和权益保障政策落实，增强广大优抚对象的荣誉感、归属感。

服务中心建设体现了三个特点：一是窗口设置齐全。服务中心内设优抚、安置、双拥和退役士兵政策服务4个服务窗口，每个窗口专人专责，实施AB角工作制。窗口服务平台人性化设置，每个服务台外面设有老人专用座椅，有效拉近了工作人员与服务对象的距离。二是服务环境温馨。服务中心突出“优抚之家”这一主题，配备了雨伞、饮水机等便民设备，设置了咨询台、谈心角，方便优抚对象畅所欲言，表达诉求，能切实感受到家的温馨。三是政策宣传到位。大厅外安装了电子显示屏、政策宣传公示栏，及时更新发布优抚安置政策信息、与退役士兵切身利益相关事项和关注的问题，公示有关审批、审核事项，便于广大优抚对象能够第一时间知晓相关政策及重要通知。

中心自建成以来，累计接待各类优抚对象7000余人次。在政府和优抚对象之间搭起一座“连心桥”，畅通了诉求表达渠道，掌握了思想动态，化解了问题矛盾，维护了社会和谐稳定。

天桥区：完善机制构建和谐社区

天桥区无影山街道翡翠郡社区成立于2010年，4546户居民，常住人口16000余人。近年来，该社区通过各种方式，营造“和谐社区”发展理念，以各种活动提高了辖区居民的生活幸福指数。

2014年，居委会引导成立了集管理与服务于一体的翡翠郡社区社会组织联合会，对活跃在社区的23支队伍进行规范和整合，前社区服务活动用房达1170m²，分为翡翠郡社区党群服务中心、党建活动中心、民主协商议事中心、社会组织活动中心、文体中心、助老服务中心六大部分，动静分开，深受群众欢迎。

机制的建立和完善，一方面提高了管理各社会组织的科学化水平，一方面通过发挥社会组织的作用，把广大居民带动到社区的各项事务管理和活动中来，推动社区民主协商和多元共治，在社区实现了居民事、居民议，居民事、居民办，增强了社区的和谐因素。