顺民心重民意 着力提升居民的幸福感

——苹果园街道精心打造便民服务品牌

街道处于城市工作第一线，是城市治理体系中抓落实的“最后一公里”，直接服务于广大人民群众，“民有所呼，我有所应”就是我们工作努力的目标。在这方面，苹果园街道从增强社区居民的幸福感入手，大力整合辖区服务资源，重点织补社区内便民服务设施，持续提升了人居环境的品质。如今的苹果园，正向着便利舒适的宜居街道目标一步步迈进，老百姓的获得感和幸福感日益增强。

“地下空间再利用” 诞生出多业态“综合体”

西山枫林一区的武慎全叔叔手里提着一袋子新鲜的蔬菜和排骨哼着小曲走在回家的路上，遇到了楼上的老邻居高瑞琴阿姨。“新开的那个‘悠享生活’还不错吧，看你买的菜挺新鲜啊？”阿姨看着叔叔手中的蔬菜，不禁停下来想聊几句。“不错！菜新鲜，价格也便宜！那会儿咱们还担心物美收缩规模以后买菜困难，现在看来是多虑啦。”叔叔满意的给阿姨展示手里的蔬菜。

社区周边唯一的大型超市物美要收缩经营规模，使居民们有些担心日常的水果蔬菜无处购买。针对社区缺少商业便民网点，居民生活不便的实际问题，苹果园街道积极发挥“街乡吹哨、部门报到”机制作用，在3月12日，召集区住建委、区商务委、区规划国土分局、物业公司、西山枫林第一社区居委会等相关部门和单位，召开西山枫林地下空间改造利用专题会。鉴于西山枫林第一社区的这个项目是石景山区“地下空间再利用”的典型，会后各部门与物业、商家、社区居委会密切合作，把西山枫林第一社区这个地下空间再利用项目做成了集蔬菜零售、洗衣洗染、理发、修理、家政以及便利超市等八大服务为一体的综合性便民服务网点。

今年4月4日，“悠享生活”开张试营业，负责人张立军介绍：目前试营业阶段，附近居民可以买到新鲜果蔬、水产及日用品等，“悠享生活”还为快剪、修理等小商户预留了免费场地，让小区居民不出社区就可以满足日常所需。”

像这样的便民服务探索，在苹果园街道已经不是第一次。近年来，街道认真落实区委区政府工作要求，从百姓需求入手，不断丰富社区居民的日常生活，多业态从无到有，从有到优，从优到惠，让地区居民享受便捷生活的同时，不断发现新惊喜、确认归属感。

“小广告”催生了 “零距离”便民站

近年来，随着部分生活性服务经营点关停、转型，特别是老旧小区设施逐渐老化、便民配套不够完善的问题突显，而物业管理中亦存在短板，因此，小区内疏通下水道、修理燃气等“小广告”泛滥。随着我区创建全国文明城区工作逐步深入，苹果园街道继续开动脑筋，本着便民服务“缺什么补什么”的原则，考虑社区居民的实际需求，从解决百姓房前屋后事着手，满足群众服务最后一米，把便民服务做细做实，便民服务站就此落地。

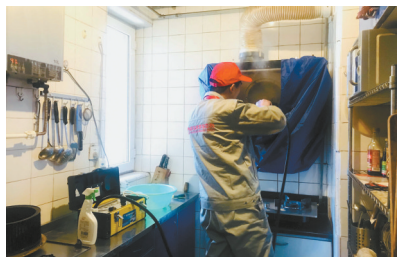
在苹一社区24号楼1层楼门口，一块便民服务牌子颇为醒目，上面琳琅满目地写着几十种服务项目，还有上门服务的热线电话。一间挂着“服务站”牌子的房间就是办公地，这间60余平方米的小屋内，设有服务台、会议室和储物间，空间不大却功能齐全。这是第三方爱玛裕装饰公司运营的服务点，可为居民提供日常维修服务，自运行以来，服务站受到了居民广泛欢迎，曾经泛滥的“小广告”逐渐受到冷落。

在服务台桌面上，几张菜单上写满了百余项便民服务项目，从家电配件到空调安装，从下水道疏通到油烟机清洗，内容涵盖了居民生活中普遍遇到的维修项目。苹果园街道社区服务中心主任赵林萍说，“我们的目标就是要比小广告做得好、做得全、做得优质价廉，让小广告们无处生存。”

一些享受过服务的居民普遍反映便民服务站的维修师傅服务态度好，专业水平高，不用担心受到坑骗，就像自家人一样放心。住在苹一社区16号楼的67岁居民童莉，前些天刚刚叫师傅来清洗了抽油烟机，把积累半年的油渍里外擦了干净。见到笔者登门询问效果，童莉连说了3个“倍儿满意”。不仅如此，服务价格也从以前小广告的200元降到80元。

在海特花园6号楼居住的郭志红，家里热水管坏了，打个电话10分钟就有师傅上门维修，不仅不强卖水龙头等配件，先后2次上门还不收取服务费；家里电热水器出现问题，师傅建议不需更换配件也能解决问题。

苹果园街道办事处副主任王君告诉笔者，引入便民服务站，是街道对小广告宣战的一次大胆尝试。我们把老百姓平时生活中的痛点需求解决好，不给小广告以可乘之机，用服务质量和价格优势引导大家选择正规渠道，再加上在职党员回社区报到和老街坊志愿服务队的日常清扫，小广告在苹一社区乃至整个街道将会越来越少，直至消失。下一步，街道还将在辖区西山枫林第二社区、下庄社区引入新的服务站，把这种模式推广复制开来，解决百姓日常生活中的麻烦事。



“贴心话”促成了 “花园式”养老院

春暖花开宜增绿添彩。在苹果园街道占地约7000余平方米的养老照料中心里，老人们忙活了起来，在“花园”中松松土、浇浇水，为种植花草果蔬做起了准备。

实际上，“花园式养老”最初只是为了解决老人们茶余饭后的散步休闲场所问题。邻近西五环的养老照料中心附近没有步行能到的绿地公园，而中心后面有部分荒废的林地，街道工作人员去看望老人时，打起了这块土地的主意：“要是把这里收拾出来，给大家来种花种草，您觉得怎么样？”老人们你一言我一语：“反正闲下来没事干，说不定还真能搞成一座后花园呢！”正是有了这次“贴心话”，街道很快咨询了区园林局，并达成了共识，共同协助照料中心将荒地打造成小花园。

“春花正夹岸，何必问桃源。”得到街道和区园林局的支持，老人们这下可来了精神头儿。他们纷纷在花园北侧墙边承包已经划分好的平米见方的小土地，插上住宿的房间号，这块儿地儿就归老人随意种花种菜了。孙世平大爷说，以前从没有给老伴买过一束鲜花，现在我要亲手种植出几株玫瑰花来，送给我老伴作礼物。

为了激发老人们的兴趣，街道和区园林局专门准备了各种常见花种菜籽，供老人们根据喜好自主选择。街道还常常组织志愿者到照料中心陪伴老人一起开展园艺活动，你撒种来我浇水，在享受专业照料护理服务同时，老人们在城市中就能体验到春耕之乐。

有事可做，也要有梦可追。养老照料中心不仅重视老年人的身体健康及医疗康复，也同样重视对老年人的精神关怀。用街道服务中心主任赵林萍的话说就是“给老人们建一座心灵的后花园。”因此，街道帮助照料中心成立“党建书屋”，购买2000多册图书，设立阅报栏，每日更新党报党刊，为老人们带来精神愉悦。

在房间一角，笔者正遇上在这里翻读报纸的王树发老人，老人高兴地说：“自从咱们照料中心安放了阅报栏，我就定点来报道。别看到我都已经89岁了，但是国家大事我也同样都放在心上。”在王树发老先生的带动下，越来越多的老人开始读书看报，未来，中心将定期开展读报活动，鼓励老人们活到老学到老的可贵精神。

为老服务必须贴合老年人需求，从地区实际出发才能真正做好做优。苹果园街道目前60岁以上人口约1.3万人，占地区人口总数的15.1%。正是有这样的需求群体，街道不遗余力创新养老模式，构建“一中心+六驿站”为老服务体系，以多样化手段达到建设宜居苹果园的目标。目前建设完成一家花园式养老照料中心和六家养老服务驿站建设，均具备短期照料、助餐、呼叫服务、心理慰藉、健康指导等功能。可以说，推进为老服务多元化、多样化发展，让更多老人都能找到适合自己的养老方式，从而安享晚年，是苹果园街道一直以来不断深层探索养老模式的源动力。

“爱心卡”提升了 “一刻钟”服务圈

这几天，社区的武际英迈开了腿，拿着居委会发的“一刻钟便民服务爱心卡”，接连到就近的几个商业网点进行了消费，回来后高兴得合不上嘴：“我说老头子，以前要买个菜，要走很长时间才能到菜场，一买就得买一个星期的，吃不完烂掉，浪费了你还总唠叨。现在我就在咱家不远的便民菜站，买的全是新鲜的有机蔬菜，凭卡还享受打折优惠。今天我到旁边的洗衣店问了，他们也说拿着便民爱心服务卡可以享受优惠，我看好多餐饮店也在搞活动，哪天咱们去吃一顿去”。其实，在苹果园地区，像武阿姨这样利用“一刻钟便民服务爱心卡”享受便民服务的人群现在越来越多了。

苹果园街道坚持以人为本的服务理念，结合老旧小区改造、规范化试点建设、创建全国文明城区工作，充分整合地区资源，加大资金投入，主动与辖区135家商户签订了服务协议，制作了《便民服务手册》和《便民服务爱心卡》，为辖区居民提供居家养老、生活服务、餐饮服务、便民商店等九类服务优惠。同时结合居民多元化、个性化需求与更多商户和社会单位实时签约，提供更多更好的优质、便捷、高效服务。

为了让更多居民享受实惠，同时减少办卡的麻烦及顾虑，苹果园街道以编号不记名免费领取的方式，将爱心卡经由社区服务中心及各社区居委会发放到居民手中。笔者采访中看到，一居民拿着这样小小一张卡片，在签约网点购买了25元的水果，结账时出示爱心卡，收款员随即按照相应折扣结算，最终价23.7元。居民兴高采烈地说：“节省的这一块三毛钱，是我们苹果园街道踏踏实实为居民的着想，也有商家的诚心和诚意。”“一刻钟社区服务圈”作为一项民生实事工程，确确实实是百姓生活的“幸福圈”，“圈”出了社区生活的小幸福。