

社区国际化 城市更包容

杭州探索国际化社区建设新路子

“开放、包容、友善”的国际化社区惠及全市居民

杨婷婷 史洁/文 张之冰/摄 叶丛/制图

随着G20杭州峰会的召开,杭州这座城市日益走向世界,城市知名度、美誉度越来越高。杭州城市国际化的脚步向前,昔日的历史文化名城正在华丽转身,渐渐成为受世界游客欢迎的国际旅游目的地,身边不时擦肩而过的“洋面孔”越来越多,杭州城市国际化建设已迈入新时代。

据统计,截至2016年7月底,主城区(不含萧山、余杭和大江东)抽样的364个社区中,有341个社区居住有境外人员,占社区总数的93.68%。今年11月中旬,杭州市率先出台了《关于全面提升杭州市社区建设国际化水平的实施意见》,围绕杭州城市国际化的战略目标,立足于构建惠及全市居民的国际化社区发展体系,把国际化社区建设作为城市国际化的基础工程加以推进。

社区是城市最基本的生活单元,也是展示城市形象的重要窗口。杭州市委、市政府把城市国际化列为城市发展战略。面对日益凸显的国际化趋势特别是城市居住人口的国际化,以国际化的视野和标准打造高品质国际化生活社区,适应城市发展的新要求 and 中外社区居民的新期待,已成为未来杭州社区发展的重要课题。

社区成员多国化 服务手段推陈出新

早在2012年,荷兰人葛思康就对自己身处的德加社区充满了好感。那时,他刚来杭州,与外界交流少,人生地不熟,有一堆的事情需要操心,比如他有国际驾照,想在杭州开车,可是听说要重新考,也不知道怎么办;家里买了保险,但碰到事情,保险公司却说不可能赔付;还有家里找不到好的保姆,社区能不能在这方面提供些服务?

那时,德加社区就成立了西湖区首个社区境外人员管理服务站。在这个小区“外交部”里,外籍人士不仅可以在社区办理出入境证件,还能得到租房、就业、纳税办理、营业执照等相关咨询服务。相同的境外人员管理服务站,在文鼎苑社区也有一个,英语专业毕业的社工陈昱钰的手机微信里,有一个国际友人微信群,大家有什么麻烦事儿,都会在群里“呼叫”她。前段时间,外籍留学生莉娜身体不适,由于她初到杭州,中文不通,先通过微信找到小陈,随后由小陈陪同去医院,办理了住院手续。刚到异国他乡求学的莉娜在杭州的社区感受到了如同家人般的关怀和温暖。

而上城区的春江社区还与辖区派出所共同建立了上城区首个“境外人员管理服务站”,为居住在社区的境外人员提供包括临时居住登记、签证

咨询、涉外安全防范和求助、医疗卫生及日常生活等“一站式”多渠道、全方位的便捷、贴心服务,受到了国际居民的一致好评。

国际化社区是指以一定地域为基础,包容各类文化和生活方式,不同国家、地区、种族、民族背景的人能够和谐共处的社会共同体。在生活方式上,呈现多样态。目前,杭州341个社区居住的境外人员有6171名,主要以产业、就业和居住环境为纽带,自然聚集状态已初步形成。像上城区春江社区、西湖区文鼎苑社区、滨江区东信社区、开发区朗琴社区等一批试点较早、基础较好的社区已经在国际社区标识设置、多元文化交流、国际特色服务等方面做出了有益的探索。

不少国际化试点社区按照网格化要求,将国际居民分入社区网格,定期走访交流,向国际居民提供《便民服务卡》。积极整合各类便民服务项目,设立国际居民宣传栏,通过中英双语发布有关民生通知。试点社区70%的社工拥有英语四级证书,同时建立国际居民服务台,由英语六级的社工具体负责国际居民日常的社区事务。

这些举措都使外籍人士感受到自己不只是住在这个社区里,而是真正生活在此。

多个国家和地区。社区工作人员戏称:“下沙一半的境外人士都住在我们这里了。”因此,双语标牌、英文导引、国际居民宣传栏等,都展现了十足的国际范儿。

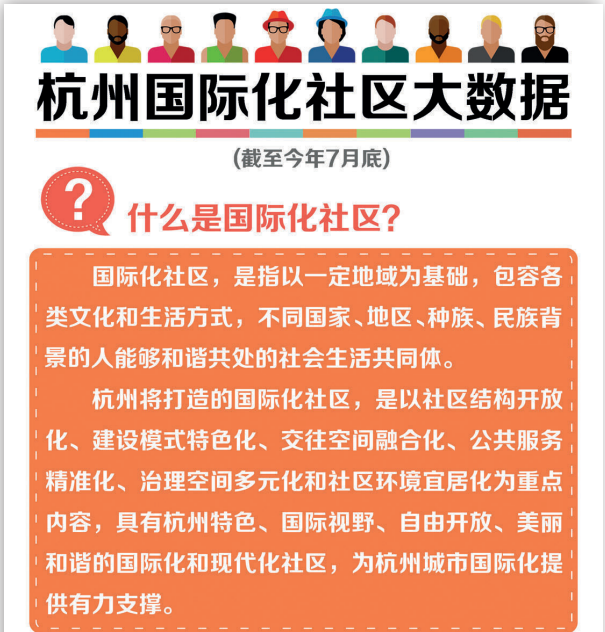
更加开放、多元、包容的社区文化,是国际化社区的一个重要特点。由于外籍居民在社区占据一定比例,不同国籍、种族、民族、文化背景、思维方式、社区理念的成员交汇共生,既有外来文化与本土文化的相互交融,又有不同文化之间的相互尊重,使国际化社区成为多元文化共存、交融、发展的精神家园。

杭州市通过开展“邻居节”、“社工节”、“社区运动会”等丰富多样的文化交流活动,不断拉近中外居民的距离。同时社区在中国的传统节日中加入“洋”元素:像“外国人眼中的春节”“元宵节英语灯谜”“中秋团圆宴”等活动,吸引了不少外国友人的参与,让不同群体的社区居民在共同的文化活动中得到共鸣。同时社区的社会组织还积极开展邻里亲善服务项目,搭建了中外居民交流平台。

信社区,还有热心社区事业的国际居民通过民主程序成为楼道长,充分实现了社区自治的广泛性。同时,社区积极打造国际化志愿者队伍,共同参与社区管理,充分发挥了国际居民的主动性,增强了他们的认同感和归属感。

社区国际化的最终目的,不只是给国际友人提供方便,更是面向所有居民生活环境的显著提升。杭州制定发布的国际化社区评价指标体系和服务指标体系,均着眼于打造惠及全市居民的国际化社区发展体系。

可以期待的是:在不久的将来,一个个具有杭州特色、国际视野、自由开放、美丽和谐的国际化社区,将给杭州这座城市带来更多生机与活力。



朗琴社区的墙绘以各国标志性建筑为主题。

杭州着力打造国际化社区创新亮点 营造开放、包容、友善的社区“软环境”

从2014年开始,杭州市就围绕打造高品质国际化生活社区的目标,选取试点推进,积极探索具有杭州特色的国际化社区建设新路子,取得了一定的成效。

尽管如此,杭州的国际化社区建设仍刚刚起步,它是杭州社区建设发展面临的一个新课题,也是一线及沿海发达城市发展的主流,北京、上海、深圳等很多地方都在探索。杭州市围绕城市国际化的发展战略,通过两年多的实践创新,在破解国际化社区建设难题上做了一些探索,并率先在全国出台了市级层面的指导政策,谋划了发展道路。可以说,建设具有国际化品质的社区格局以及创新活力的国际化社区形态,是新时期杭州市推进社区建设的全新任务,更是加快推进城市国际化发展的基础工程。

习近平总书记在G20杭州峰会上提出“创新、活力、联动、包容”的要求,需要我们牢牢把握,以创新推进的方式实现全市社区建设整体水平的国际化提升。

杭州将更加强调开放性的社区建设理念,通过开放的社区治理结构,创新各项政策措施,丰富社区特色内涵,营造开放、包容、友善的社区建设“软环境”。更加强调普惠性的社区服务覆盖,在推动社区公共服务均等化的基础上,逐步在社区服务供给上实现精准化指向和精细化内容,满足中外居民的多样化需求。探索“邻里融合”的国际化交流互动,进一步提升社区凝聚力、认同感和融合度。

杭州将坚持植根本土、个性发展、典型突破的思路,推动建设产业集聚型、教育辐射型、商业生态型、改善提升型四大类型国际化社区。到2018年底,杭州要建立完善更加科学的社区国际化评价指标体系和服务标准指标体系,建立30个国际化社区示范点;到2020年底,国际化社区覆盖面进一步扩大,社区国际化功能和人居环境更加完善,国际交流合作机制更加健全,社区建设国际化水平和居民文明程度显著提高;2030年,形成具备国际水准、全国示范引领的现代社区建设体系。



文鼎苑社区举办第二届国际美食节。

社区治理国际化 居民共享发展实惠

社区国际化建设,让全体居民享受到切切实实的实惠。文鼎苑社区负责人介绍,社区在关注境外居民个性需求的同时,也让他们平等地享有社区资源,推动社区居民共处、共享、共融。社区服务质量和环境的提升,不仅使境外居民住得惬意,本土居民也受益匪浅。

如果你生活的社区里,环境安全、卫生整洁、配套齐全、邻里和睦,那么幸福感是全体社区居民所共有的。“像我们小区去年举办了一次国际美食活动,各国友人穿上自己国家的特有服饰,做各种当地美食给居民品尝。这些活动使他们既感受到了家乡热闹的氛围,又体验了中国文化特色。各种促进中外民俗文化融合的活动,让国际友人不断融入进来,也让小区居民打开了国际化视野。”文鼎苑社区的工作人员说。

不仅如此,社区还积极动员组织国际居民以社区主人翁的姿态,参与各种公益活动,发表自己的观点、贡献自身的力量。例如滨江区东

社区阅读架准备了英文书报刊。

来自韩国的留学生与社区小朋友互动。