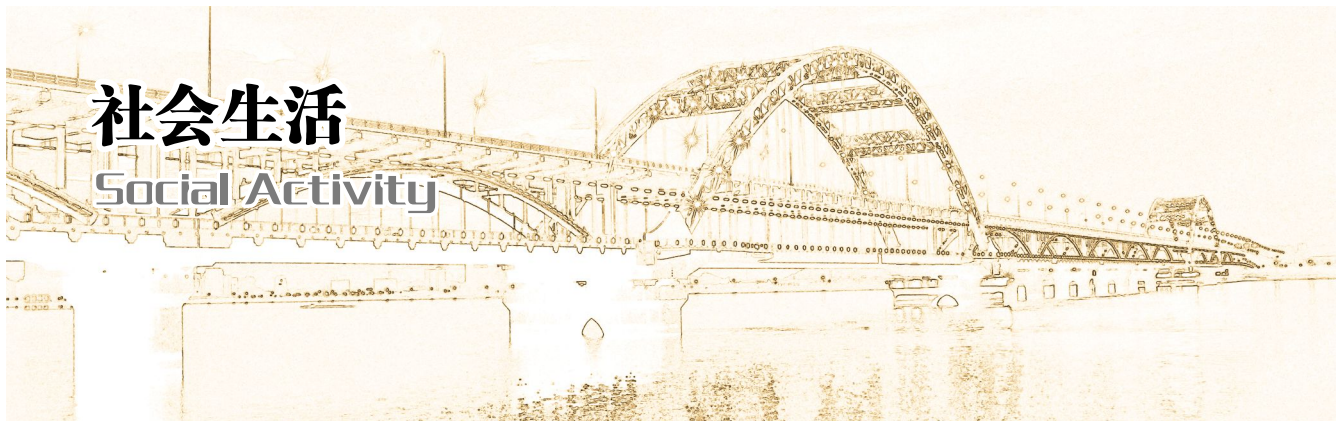




社会生活综述

【实施居家养老服务全覆盖工程】 完成区政府为民办实事项目,为 1.80 万户、2.60 万老人提供“一键通”呼叫器服务。继续深入实施居家养老惠民工程,政府买单居家养老服务经费支出 519 万元,2330 名老人享受政府买单服务。截至 12 月,全区有“星光老人之家”71 家,老年食堂、洗衣房、家政服务、理发等各类社区照料机构 138 家。完成居家养老管理和服务规范省标制定工作,居家养老管理与服务标准化项目通过杭州市质量监督局(以下简称市质监局)评估验收。

【推进“333+X”社区大服务体系建设】 全区 54 个社区实现一门式办公,建立“1+8+N”社区公共服务工作体系,开通数字电视“社区频道”,开展“96345”社区信息亭建设,“333+X”社区大服务体系被民政部确定为中国和谐社区“上城模式”。截至年底,全区有社区服务业务单位 742 家。

资料 “1+8+N”:“1”即社区公共服务工作站一门式办事大厅;“8”即设立劳动保障、帮扶救助、安全服务、环境卫生、计生服务、健康服务、文教服务、社会工作 8 个岗位;“N”即根据实际情况建立若干流动公共服务工作站,就近就便为居民办理民政福利、劳动保障、卫生计生、医疗服务、维稳综治、安全服务、城市管理、科教文体、残疾人和流动人口管理与服务等 N 项延伸服务。

【推进社会工作人才队伍建设】 开展社会工作个案研究,搭建“校社互动”平台,设立社会工作督导岗位

和社区社会工作实习岗位,扩大社会工作服务提供者队伍。面向社会公开招聘 52 名社区工作者,截至年底,全区有社区工作者 685 人,其中,社会工作者 253 人(助理级 197 人,中级 56 人),社区社会工作者持证率 36.9%。

【建立社区社会组织评估指标体系】 引入独立第三方评估中介机构浙江禾晨信用管理有限公司,以评定奖,调动社区社会组织积极性。对在水一方社区华爱老年事务发展中心、小营巷社区雨露红巷服务站、上羊市街社区残疾人民间艺术制作中心等 55 家社区社会组织实施奖励。截至年底,全区有依法登记的社会团体 87 家,民办非企业单位 98 家,社区社会组织 652 家,其中,注册类 18 家,备案类 634 家。强化日常监管,对 77 家社团、83 家民非单位实施年检,年检率 100%、年检合格率 96%。

社会救助

【概况】 截至 2011 年 12 月,全区有低保家庭 932 户,计 1382 人,全年发放低保金 714.12 万元;残保家庭 712 户,计 739 人,全年发放残保金 542.02 万元;困难家庭 363 户,计 857 人,扩面家庭 53 户,计 118 人。发放各类慈善救助金 168.39 万元,各街道“慈善超市”、“爱心银行”全年救助 2876 人次、70.21 万元。

【杭州市城区社会救助工作例会在上城召开】 3 月 18 日,杭州市城区社会救助工作首次例会在上城区召开。8 个城区分管社会救助的副局长、社教科长、帮扶救助中

心主任参加会议。会上,上城区介绍低保规范化建设的经验和做法,各城区交流低收入家庭认定和市级临时救助工作,并就工作中碰到的一些实际问题进行探讨。会议还征求各城区对《杭州市市区困难家庭和市级临时救助以及帮扶救助机构、人员的考核办法》(征求意见稿)的意见和建议。

【完成第十一次“春风行动”资金募集】 2011年,全区共募集第十一次“春风行动”爱心款394万元,其中,企业捐款181.91万元,单位个人捐款198.85万元,社会个人捐款12.91万元。

【福利彩票销售】 2011年,上城区福利彩票实现销售5975.31万元,比2010年增长44.5%。其中,“中福在线”即开型彩票5010.41万元,“刮刮乐”即开型彩票725.37万元,电脑福利彩票239.53万元。

【慰问困难群众和敬老院老人】 1月6日,浙江省委副书记、省长吕祖善,省委常委、市委书记黄坤明,杭州市委副书记、代市长邵占维等在杭州市民政局局长邵胜,区委书记陈红英,区委副书记、代区长缪承潮陪同下慰问低保户董民会和唯康养生文化公寓的老人。吕



1月6日,省委副书记、省长吕祖善慰问唯康养生文化公寓的老人并题写“福者长寿”新春祝福。(区民政局 供稿)

祖善一行到低保户董民会家询问其基本生活情况,并送上慰问金和慰问品。在唯康养生文化公寓,为敬老院送去5万元慰问金,吕祖善现场题写了“福者长寿”新春祝福,并向老人发放新年红包。

【春节慰问民政对象】 春节期间慰问民政对象,发放第十一次“春风行动”一次性慰问金,其中,市级持证困难家庭2127户、499.87万元,区级扩面、困难家庭62户、8.76万元,非持证家庭4户、8000元。向低保家庭困难群众发放春节前一次性生活补贴33.17万元,向27名百岁老人、30名困难老人发放春节慰问金2.85万元。



8月3日,省民政厅副厅长俞志壮一行到上城区调研低收入家庭认定工作。(区民政局 供稿)

【开展低收入家庭认定工作】 按照市民政局部署,开展低收入家庭认定工作。低收入家庭标准由家庭人均年收入和家庭财产两部分组成,低收入家庭人均年收入标准,按杭州市统计部门公布的上年度杭州市区城镇居民人均可支配收入的60%确定;家庭财产标准按金融财产和房产分别确定。对共同生活的家庭成员人均年收入和家庭财产状况符合市政府规定的低收入家庭标准的,予以低收入家庭认定,满足其申请保障性住房或申请有关社会救助事项的需要。截至12月,完成

859 户低收入家庭认定,其中,申请保障性住房类 612 户,申请社会救助 247 户。8 月 3 日,浙江省民政厅副厅长俞志壮一行到上城区调研低收入家庭认定工作,实地了解低收入家庭认定网上审批流程,观看了低保规范工作专题片。

■ 优抚 双拥 安置 ■

【争创杭州市双拥模范街道】 10 月 20 日,杭州市双拥模范街道检查组一行 7 人在杭州市双拥办主任、杭州市民政局局长邵胜带领下到上城区检查验收市级双拥模范街道,区委副书记、区长缪承潮陪同检查。2011 年,上城区有南星、紫阳、清波 3 个街道申报市级双拥模范街道,清波街道因代表杭州市授受全国双拥模范城检查,不在此次检查之列。检查组听取南星、紫阳两街道工作汇报,并查看了工作台账。邵胜认为,上城区双拥工作领导重视、特色明显、氛围浓厚,工作成效显著,肯定了上城区从退役士兵和随军家属中定向招聘社工的做法。

【召开优抚对象新春座谈会】 1 月 26 日,区民政局召开优抚对象新春座谈会,20 余名优抚对象参加。会上,区民政局向与会烈士家属、老复员军人、残疾军人和义务兵家属代表介绍 2011 年上城区双拥工作取得的成绩。优抚对象代表踊跃发言,共话上城发展,并希望上城区继续保持先进,使优抚对象享受到更多、更好的服务。

【退役士兵安置】 倡导退役士兵自主创业、自主择业,自谋职业率达到 100%。提供职业技能教育培训,落实浙江省警官职业学院、杭州广播电视大学等 8 所院校为退役士兵技能培训机构。加强与用人单位的联系,根据用人单位的需求提供退役士兵信息,根据退役士兵专长,提供就业信息,在用人单位和退役士兵之间搭建双向选择平台。2011 年,全区安置退伍士兵 123 人,其中,复工、复职 4 人,自谋职业 119 人,发放退伍义务兵自谋职业补

助金 437.52 万元。

■ 居家养老 ■

【制定《居家养老服务与管理规范》】 由上城区牵头起草的浙江省地方标准《居家养老服务与管理规范》于 9 月 30 日起正式实施。标准明确居家养老服务是由政府主导、依托社区和社会力量,为居家老人提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等方面服务的一种服务形式。居家养老服务机构需合法登记,服务对象为 60 周岁及以上老人。标准从管理要求、服务内容与要求、服务机构等级划分、服务质量评价与改进四方面对居家养老服务与管理作出了明确规定。

【居家养老管理与服务标准化试点项目通过验收】 10 月 8 日,由杭州市标准化研究院副院长许燕君等专家组成的市质监局项目评估验收组到上城区验收居家养老管理与服务标准化试点项目。该项目是市质监局确定的 2010 年度杭州市服务业标准化试点项目。评估验收组认为上城区居家养老管理与服务标准化试点项目的实施,促进了居家养老管理与服务的标准化,保障了居家养老工作的健康发展。经评估验收组综合评定,上城区居家养老管理与服务标准化试点项目各项试点任务完成较好,准予通过评估验收。



10 月 20 日,杭州市双拥模范街道检查组到上城区检查验收市级双拥模范街道。(区民政局 供稿)

【制定养老事业发展五年规划】 养老事业发展五年规划明确“十二五”期间上城区养老服务工作将以实现“六个老有”为目标,坚持“政府主导、社会参与、信息依托、资源优化”,大力推进“以居家养老为基础,社区为依托,机构养老为补充”的养老服务体系建

资料 “六个老有”:老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐。

【督查组考察养老服务工作】 6月17日,杭州市人民政府副秘书长许保水一行到上城区督查养老服务工作。区委书记陈红英、副区长宦金元陪同,区民政局、区财政局、区劳动和社会保障局、上城消防大队等部门负责人参加座谈。督查组实地考察了上城区养老服务信息中心,听取了宦金元关于上城区推进养老服务体系建设的情况汇报和区养老服务信息中心关于居家养老服务全覆盖工程的介绍。许保水肯定上城区养老服务工作,对下一步工作,他提出,要坚持政府、社会、市场“三统一”,加强对政府承担部分的管理,挖掘

市场承担部分的潜力;推动工作机制创新,做好两者的结合,做到齐头并进;整合卫生、医疗资源,拓宽养老服务渠道;统筹老人、残疾人、孤残儿童工作,实现资源共享。邵胜提出,要尽快出台配套文件,抓好工作落实;重视养老床位紧缺问题,想方设法增加养老机构床位;做好养老机构消防、卫生等方面的工作,加强安全管理。

【举行“关爱老人给呼叫器配个手机”启动仪式】 4月15日,上城区在小营街道紫金社区举行开拓养老服务新模式 构建和谐社区新平台——“关爱老人,给呼叫器配个手机”启动仪式。区民政局、小营街道、中国电信杭州分公司相关负责人和社区老年居民代表参加。移动终端“老人机”是上城区推进居家养老服务全覆盖工程的载体,该机具有“一键呼叫、一号双机”的功能,根据老人的生理和心理特点,设计具有大字体显示、大数字按键、一键收音机、一键开关手电筒、一键“SOS”紧急呼叫、一键免提助听、一键拨通亲情号码等便捷功能。老人只需按“SOS”键即能快速连接到区养老服务信息处理中心,区养老服务信息处理中心根据老人诉求在规定时间内向服务实体派单,服务实体快速做出服务安排。

【举办老年维权和老年心理健康知识讲座】 9月8日,上城区举办庆祝老人节暨老年维权和老年心理健康知识讲座,上城区司法局原副局长陈文元和杭州市第七医院心理科医生王业权分别做老年人维权和老年心理健康方面的讲座,来自54个社区的500余名老人听取讲座。本次讲座由市、区两级老龄工作委员会办公室联合举办,市老龄工作委员会办公室权益保护处处长郑文嫣参加讲座。
(陈学军)



4月15日,在小营街道紫金社区举行开拓养老服务新模式 构建和谐社区新平台——“关爱老人,为呼叫器配个手机”启动仪式。(区民政局 供稿)

【完善居家养老服务】 制订出台《上城区关于进一步加快推进养老服务工作的实施意见》,加大政策扶持和资金投入。2011年,居家养老上门服务和信息化建设政府投入1800万

元。区政府提供6套410平方米的房屋作为社区养老服务用房。全区现有近500名专职从事居家养老服务的工作人员。实行标准化管理,出台《居家养老服务与管理规范》省标。依托信息化平台,成立养老服务信息处理中心,建立老人数据库,完善居家养老评估审批系统。同时规范服务内容,有效提升服务质量。整合现有居家养老上门服务实体,缓解日常居家养老服务工作的压力。进一步深化上城区为老服务联盟。整合与优化各类养老服务资源,鼓励各相关单位参与居家养老服务。针对上城区地域小,居住密集,老年人习惯就近、熟悉的环境活动等特点,发展社区养老机构、社区星光老年之家、居家养老服务站“三位一体”的社区新发展模式。全面实施居家养老服务全复盖工程。推进居家养老服务转型升级。建立养老服务对象数据库,录入53947名60岁以上老人信息。完成项目招标,落实服务主体,编印全复盖工程服务手册,为1.80万户空巢、独居老人安装了“一键通”呼叫器。

9月8日,举办庆祝老人节暨老年维权和老年心理健康知识讲座。

(区老龄委 供稿)

老龄工作

【概况】 截至12月底,上城区总人口327892人,其中60岁以上老人有80193人,首次突破8万人,占总人口的24.5%;65岁以上老人为58207人,占总人口的17.8%;70岁以上老人44250,占总人口的13.5%;其中80岁以上高龄老人为17858人,占老年人口的22.3%;100岁以上老人为19人。最高年龄107岁。纯老年人家庭(空巢家庭)人口22726人,占老年人总数的28.3%。人口老龄化(60岁以上)、高龄化(80岁以上)比率呈逐年上升趋势。

【老年生活保障提高】 根据《杭州市人民政府关于建立高龄老人生活津贴制度的通知》精神,在以往对90岁以上老人实行高龄津贴的基础上,于2011年4月起对具有杭州市户籍且80~89周岁的老年人发放高龄津贴,额度为每人每月50元,上城区通过摸底、调



查、登记、核对、首次发放了11081名80~89岁高龄老人生活津贴,总金额322.25万元。10月开始与90周岁高龄津贴同步发放。截止到2011年底,发放高龄津贴127192人次,合计729.16万元,其中80~89周岁发放109814人次,金额549.07万元;90~99周岁发放17132人次,金额172.57万元;百岁以上发放246人次,金额7.52万元。2011年,对企业退休人员增发2010年的节日慰问费达204379人次,增发慰问金6805.45万元。2011年,节日慰问207261人次,慰问金额1.93亿元。困难人员慰问2116人,慰问金额87.97万元;大病慰问9132人,慰问金额92.97万元,丧葬服务1267人,合计金额557.96万元。参加体检55218人次。各街道、社区创新为老服务方式,提高老人生活质量。如社区生活馆服务内容涵盖了送餐、维修、陪护、家政、咨询等16个大项,使老人享受到全方位贴心的服务。为空巢、独居、智障等老人发放老人安全出行卡,卡中注明老人所在社区、地址、电话、家属联系方式、个人常见病等,提高此类老人出行安全系数。从解决好老人最关心、最直接、最现实的看病问题入手,全面推进医防和谐,科学养生等健康理念,通过信息系统管理,实现老年健康档案和医生工作站一体化管理,为老年人提供医疗卫生健康服务。继续开展对老年抑郁症的研究,加强对老年人精神需求、心理健康的服务,提高老人生活质量。

资料 “四个一”为老服务机制:签订一份集体供养协议,由街道为签订集体供养协议的老人安排好敬老院床位,并与敬老院互留电话,保持 24 小时畅通,以便发生紧急事情联系。享受一项优惠政策,根据老人的自身情况和生活需求,尽可能让老人享受到优惠政策,如居家养老服务、安居工程申请。强化一支帮扶救助队伍,成立社区帮扶人员组成的帮扶救助队伍,帮助老人办理力不胜任的事项。抓好一个居家养老服务中心,每个街道抓好自己的居家养老服务中心,关爱好每一个“三无”老人。

【美国精神病专家进社区调研为老服务】 9 月 21 日,美国精神病专家教授 Yeates 一行在浙江大学教授、区疾控中心及社区工作人员的陪同下,参观小营街道葵巷社区“一茶一座”,详细了解社区为老服务的各种情况。社区主任对社区各项服务现状进行简单介绍。Yeates 一行对社区服务工作产生兴趣,提出社区为老服务有哪些、这些为老服务由哪些部门牵头、老人如何享受服务、老人精神情况如何、如何解决老人精神问题等一系列问题。座谈会持续两小时,Yeates 一行从侧面了解中国为老服务的现状,了解到老年人精神服务的必要性,对他们今后的研究工作起到借鉴作用。

【维护老年人合法权益】 结合《中华人民共和国老年人权益保障法》颁布实施 15 周年,《浙江省实施〈中华

人民共和国老年人权益保障法〉办法》颁布 10 周年的有利时机,围绕“六个老有”目标,完善老年人法规政策,进一步健全维权体制,持续强化法律服务,老年人的生命权、健康权、发展权、财产权、社会保障权等合法权益得到有力保障,生活质量得到切实提高。加强区司法局、区人民法院、各街道及区老龄委相关单位相互协调,增强各部门的凝聚力。使老年维权工作实现信息共享、资源共享、全区联动的整体合力,使老年法律援助的触角延伸到社会各个领域,最大限度地维护老年人的合法权益。进一步扩大法律援助覆盖面。实现“应援尽援”最大化。老年法律援助工作不断拓宽援助范围,加大案件承办力度。全年共办理老年法律援助 5 人,有效保证老年人的合法权益。宣讲《中华人民共和国老年人权益保障法》,提高维权意识。加大对与老年人相关的法律、法规的宣讲、咨询活动。邀请市、区司法专业人员为社区干部和老人宣讲与老人生活密切相关的法律知识,提高老龄干部依法办事的能力和老年人依法保护自己的意识。弘扬敬老、助老美德。利用各种宣传媒体,加大尊老、敬老、助老的宣传力度,老人节表彰“十佳敬老好儿女”,进一步弘扬传统美德,宣传“孝道”文化。2011 年,在“浙江在线”网上推荐发表 15 名百岁老人的生活近况,其中 4 名百岁老人上了“浙江在线”出版的《浙江省百岁老人风采展》一书。

【开展老年教育】 大力倡导老年教育,强化终身教育理念,设置适合老年人感兴趣的课程,使他们老有所教、老有所学。上城区老年电大 2011 年春季招生 8000 人,秋季招生 7000 人,合计 1.50 万人,平均占老年人口的 9.6%。2011 年,浙江老年电视大学上城分校被评为市老年电大先进单位。望江街道浙江老年电视大学上城分校阳光学院教学点获首批市级老年电大先进示范单位。老人节全区表彰了 10 个老年电大教学点,以促进老年电大规范化发展。为加强老年电大教学管理规范化,增强老年电大辅导员队伍建设,促进提升教学辅导质量,按照省、



老年人在社区学院学习太极拳课程

(区社区学院 供稿)



9月30日,市委副书记王金财(右一)慰问百岁老人。(区老龄委 供稿)

市文件要求做好各老年电大教学点(班)辅导员信息登记、代码编排工作,为每一名辅导员颁发《浙江老年电视大学辅导员证》配合老年电大教育,借助上城区社区学院平台开设了太极拳、民族舞、健身操、计算机、旅游文化、巧手工坊等10多个课程,受益老人1000余人。

【丰富老年文体活动】 组织开展以“关爱老人、构建和谐”为主题内容的系列敬老活动。主办上城区庆祝2011年度老人节文艺汇演,举办老人才艺PK赛,组织重阳登高、金秋歌会、观看电影《建党伟业》等活动,展现“老有所为、老有所乐”的积极风貌。2011年,区老年体协会同各街道举办各类健身竞赛6次。有花式团体操、柔力球、健身球、乒乓球、象棋、钓鱼、腰鼓等,参赛人数386人;参加各类省、市体育比赛12次,参赛人数120人。组织参加各类健身培训班(课)、与社团境内体育交流等活动。各成员单位、街道、社区本着“感受品质生活,安享幸福晚年”的宗旨,投入557万余元先后组织了7万余名老人参加元宵灯会、“三八”文体活动、清明祭英烈、节日庆典、环保低碳、健康疗养、健身走等活动,丰富辖区老年人的精神生活,促进老人与社会的交流,展现和谐社会老年人

的精神风貌。

【重阳慰问老人】 9月30日,杭州市委副书记王金财在区委书记陈红英,区委副书记、区长缪承潮,副区长宦金元陪同下,到小营巷社区看望慰问百岁老人和特困老人。王金财到107岁老人程瑜的家中,与老人亲切交谈,送上礼品和慰问金。程瑜是离任老居民委员会干部,1958年1月5日,毛主席视察小营巷卫生工作时,程瑜作为当年的居民委员会卫生委员受到毛主席亲切接见。随后王金财到特困老人仰永光家中详细询问老人的生活状况,祝老人节日快乐,并送上节日礼物。王金财叮嘱社区干部好好照顾老人,老人连声感谢党和政府的关心和照顾。(周英红)

【举办老人才艺PK赛】 9月15日,上城区在区老年活动中心举办老人才艺PK赛,来自全区6个街道的12名老年选手参加比赛。老人们巧手变废为宝,做出了一件件精美的手工作品。小营街道老人张磊用废旧塑料袋制作的“腊梅”、望江街道老人张同义用电烙铁在废旧木板上烙的“山水画”、清波街道老人谢宝凤用可乐瓶制作的“花篮”等12件作品获奖。



9月15日,在区老年活动中心举办老年才艺PK赛。(区老龄委 供稿)



9月20日,举办重阳节老人登高活动。

(区老龄委 供稿)

【举办重阳节老人登高活动】 9月20日,上城区举办重阳节老人登高活动。来自全区54个社区的300多名老人从南宋皇城遗址太庙广场出发,经十五奎巷上吴山,最后到达目的地吴山广场。整个登山活动历时两个小时,老人们一边登山,一边分享生活经验和生活中的趣事,充分展示老年人“老有所乐”的精神面貌。

【召开老龄工作表彰大会】 9月28日,上城区召开2011年度老龄工作表彰大会。区委副书记袁建祥,副区长宦金元,区人大常委会副主任王文成,区政协副主席戴晓军,区委组织部、区委宣传部、区委老干部局、区卫生局等单位的分管领导,各街道分管主任、老龄干部,受表彰的单位、个人和社区老年人代表300余人庆祝浙江省第24个老人节。浙江省老龄工作办公室副主任钱小平、杭州市老龄工作办公室权益保障处处长郑文嫣应邀参加会议。会议由宦金元主持。表彰湖滨街道涌金门社区老年电大教学点等10个老年电大先进教学点,赵有根等10名“敬老好儿女”,王宝玉等10名“健康老人”。区委、区政府历来重视老龄工作,以实现“六个老有”为目标,大力加强为老服务设施建设,推进居家养老、机构养老和社区照料养老“三位一体”的养老服务体系,提高老年人的生活质量。把居家养老服务作为老龄工作的重点抓好、抓实,通过“星光老年之家”、老年文体社团等载体,开展各项为老服务活动,推动上城区老龄事业迈上新的台阶。会后,来自全区6个街道的老年演员参加庆祝老

人节文艺汇演。

(陈学军)

社区建设

【调研上城区社会建设和管理工作】

11月16日,中国社科院调研组一行5人在该院政治学所所长助理、研究员陈红太带领下到上城区考察社会建设和管理工作,副区长宦金元陪同考察。在中国社区建设展示中心,调研组参观了“中国城市居民委员会发展厅”,了解居民委员会发展史,观看再现新中国第一个居民委员会选举场景的4D电影《主人》,并在“三维动态演示

厅”虚拟漫游上羊市街社区。在“96345便民服务中心”和“社区大管家服务社”,调研组一行观摩了社区“居家宝”便民利民服务系统服务流程演示。中国社科院专家和上城区相关部门负责人还围绕“加强社会建设,创新社会管理”开展座谈交流。

【召开社区工作者专题座谈会】

7月22日,上城区在毛主席视察小营巷纪念馆召开社区工作者座谈会,学习贯彻中共中央政治局常委、国家副主席习近平复信精神。区委组织部、区民政局有关领导、区社工协会全体理事和部分社区工作者参加会议。会议传达习近平复信的主要内容和省委常委、市委书记黄坤明,区委书记陈红英的重要批示精神。与会社工围绕学习贯彻习近平重要指示精神、推进社会管理创新踊跃发言,大家表示,将按照习近平指示精神、更好地做好社区工作,为居民群众服务,不辜负领导期望。会议对如何学习贯彻习近平重要指示精神提出具体要求,要提高认识,结合黄坤明和陈红英的批示精神,结合社会管理创新来认识;认真领会,习近平复信是对8年社区工作的回顾和肯定,对“一馆两基地双品牌”的殷切希望,体现国家领导人对居民的深情厚爱;抓好落实,上城区作为新中国第一个居民委员会、中共浙江第一党小组诞生地,拥有多个“第一”,要高起点思考、高标准落实复信精神。

【制定社区建设“十二五”发展规划】

2011年,上城区制定社区建设“十二五”发展规划,明确“十二五”期

间,社区建设将以建设发达地区“高品质、富有活力的和谐社区”典范为目标,创新基层社区管理与服务,重点实施好中国社区建设展示中心功能提升、“立体式、智能化”信息系统建设、社区社会组织培育等十大工程,实现硬件设施标准化、民主自治规范化、社区公共服务均等化、社区服务品质化、社工队伍专业化、经费投入多元化、社区活动文明化。到“十二五”期末,建成知名社区建设复合主体 15 个,知名品牌社区 25 个;社区服务业年均增长率 15%;居家养老服务覆盖所有老人;小区物业(准物业)管理实现全覆盖;50%以上社区工作者获得社会工作者职业水平证书。

【“333+X”服务体系被民政部确定为中国和谐社区上城模式】 8 月,《中国和谐社区——上城模式共建、共治、共享的“333+X”社区大服务体系实证研究》由中国社会出版社出版发行,该书以上城区社区建设工作实际为基础,构建新时期的社区发展新模式为目标,从理论构架、建设目标、建设路径、工作优势等方面系统论述“333+X”社区大服务体系建设的构想及模式,并结合工作个案对社区建设工作实践进行分析,为社区建设的可持续发展提供可参考的典型经验和典型模式。该书由民政部基层政权和社区建设司组织编写,被列入中国和谐社区建设实践与创新书系。上城区“333+X”社区大服务体系以“共建、共治、共享”为目标,提倡服务民生为本、主体三位复合、发展分类推进的三大管理理念;确立政府、社区和其他各类组织的三大参与主体;搭建公共服务工作站提供公共服务、居委会提供公益服务、社区的其他各类组织提供商业和公益性自治性服务的三大服务架构;衍生 X 服务项目;形成包括“理念、主体、服务、功能、路径、保障”在内的大服务网络体系。《上城区共建、共治、共享的“上城模式”——333+X 社区大体系建设》在“杭州市(2009~2011 年度)和谐社区建设工作创新项目”评比中名列总分第一,“湖滨晴雨”工作室获得第五名。在社区一级评比中,上羊市街社区邻里值班室“嵌入式”社会工作社

区应用模式名列第一,定安路社区探索实践青少年校外教育活动新路径名列第七。

【社区工作者招聘呈现“三高”】 5 月 30 日,上城区 2011 年社区工作者招聘报名工作顺利结束,共有 468 人(其中非定向 415 人,定向 53 人)通过资格审查,考录比例达到 9:1。本次报名呈现 3 个特点:学历高,在非定向报名人员中本科及以上学历者 243 人(其中,有来自浙江大学等“211”工程高校的研究生 5 人),占总数的 58.6%;男性报考者比例提高,在非定向报考者中男性有 113 人,占总数的 27.2%;专业化程度提高,此次招聘共吸引了社会工作专业人员 38 人,占总数的 9.1%。招聘笔试工作于 6 月 11 日进行。

资料 “211”工程:是中国政府为迎接世界新技术革命的挑战,面向 21 世纪,集中中央和地方各方面的力量,分期、分批地重点建设 100 所左右的高等学校和一批重点学科、专业,到 2000 年在教育质量、科学研究、管理水平及办学效益等方面有较大提高,在教育改革方面有明显进展,力争在 21 世纪初有一批高等学校和学科、专业接近或达到国际一流大学的水平的建设工程。

【参加杭州市第六届社区工作者演讲比赛】 11 月 8 日,上城区 4 名社区工作者参加杭州市第六届社区工



8 月,中国社会出版社出版发行《中国和谐社区——上城模式 共建、共治、共享的 333+X 社区大服务体系实证研究》一书。(区民政局 供稿)

作者演讲比赛。选手们围绕“我们的价值观”主题,结合实际工作作了演讲,展现上城区社区工作者的活力和风采。在水一方社区李晓莺、定安路社区赵冰欣、中国社区建设展示中心封晓怡获得二等奖,新工社区茅佳敏获得优秀奖,区民政局获得优秀组织奖。

【指导基层社区社会管理工作】 3月20日,中国社会学学会名誉会长、中国人民大学教授郑杭生一行4人到上城区指导基层社区社会管理工作。区委书记陈红英陪同参观了中国社区建设展示中心,并就如何创新社会管理体制、强化基层社会管理进行座谈。陈红英介绍上城区在社会管理方面的探索和创新。她说,近年来,上城区以“依法管理、科学管理、人性化管理”为目标,加强社会建设,创新社会管理,通过创新实施110联动机制、重大工程“四问四权”机制、网上服务中心等,推进社会管理手段的多元化和管理的标准化,保障改善了民生、促进了社会和谐。郑杭生肯定上城区工作,希望上城区社会管理创新要做好治标与治本、刚性管理与柔性管理、社会管理与社区服务、政府主导与市场运作、科学精神与人文管理、政府管理与增强公众幸福感6个方面的有机结合,解决好影响社会和谐稳定的一些根本性问题,激发社会活力,促进全区经济社会科学发展。

【承办浙江社区社会工作论坛】 11月10日,浙江社区社会工作论坛在上城区召开。民政部政策研究中心

副主任刘更光、基层政权和社区建设司城市工作处处长刘勇、政策研究中心研究二室副主任江治强,浙江省民政厅副厅长万亚伟、俞志壮,浙江省委政研室社会发展处、浙江省卫生厅基层卫生管理处负责人,杭州市民政局副局长张建涛,在杭部分高校社会工作系主任,浙江省信访局、浙江省人民政府政研室、省委组织部、省司法厅、省政法委等部门及各市、区民政部门相关负责人、工作人员,论坛论文作者及各地社区工作者近300人参加论坛。紫阳街道在论坛上作了题为《打造邻里值班室 促进社会工作专业介入与居民群众参与》的交流发言。

【落实“社会工作者职业水平”相关工作】 根据省、市民政部门要求,首次开展社会工作者职业水平证书登记。登记对象是2008~2010年通过全国社会工作者职业水平考试取得助理社会工作者、社会工作者职业水平证书的持证人,登记方式为网上登记。登记者通过民政部社会工作者登记信息系统进行网上在线登记,登记时间从2011年3月开始至2012年2月结束。2011年,上城区有409人报名参加2011年度全国社会工作者职业水平考试,86人通过考试,其中,助理级社会工作者77人,中级9人。至此,全区有社会工作者253名,其中,助理级197名,中级56名,全区社区社会工作者持证率为36.9%。

【召开培育与发展社区社会组织工作表彰大会】 1月

7日,上城区召开2010年度培育与发展社区社会组织工作总结表彰大会,区委常委、常务副区长袁建祥,区委常委组织部长黄爱芳,区人大常委会副主任王文成,区政协副主席戴晓军、各街道民政分管主任、民政科长和受表彰的社区社会组织负责人共80人参加会议。杭州市民政局副局长张建涛,浙江省民间组织管理局副局长张伟林,杭州市民间组织管理局副局长罗庆华应邀出席会议。会议总结2010年度社区社会组织培育与发展工作,表彰湖滨街道青年路社区草根质监站等230家社区社会组织、7个



11月10日,上城区承办浙江社区社会工作论坛。

(区民政局 供稿)

业务主管单位和张晓虹等 20 名先进个人。张建涛肯定上城区培育发展社区社会组织工作成绩,提出要着眼发展、有所作为。袁建祥强调,要更新理念,深化落实;强化功能,彰显活力;创新机制,促进发展;搭建平台,营造氛围。1 月 18 日,杭州华爱老年事务发展中心、望江街道近江东园社区残疾人康复站、紫阳街道凤凰社区腰鼓队等 12 家社区社会组织被杭州市民政局授予先进社区社会组织,上城区民政局被授予先进登记管理机关,小营街道办事处被授予先进业务主管单位。

【优化和谐社区考评】 上城区 2011 年度和谐社区考评在奖项设置上突出全面性,建立“四评一结合”考评体系,通过“十佳居民满意社区”、“十佳社区公共服务星级社区”、“十佳社区民生实事(品牌)项目”、“十佳社区社会组织”评选,结合“社区民情民意采集与反馈”调查,综合考评社区工作。在分值设置上突出群众满意,增加居民满意度权重,群众评议分值从 2010 年的 60% 上升到 70%,其中,居民满意度权重为 40%。在考评内容上突出为民服务,增加社区社会管理创新(实事)考评项目,从社区社会组织(社会复合体)培育发展、民生实事(品牌)项目、民情民意采集与反馈项目三方面考评社区为民服务情况。在具体操作上突出规范化,制定《社区公共服务星级社区考核标准》和《社区社会组织(社会复合体)培育与发展评估办法》等 5 个配套文件,居民满意度问卷调查根据“自下而上、第三方运作”原则,由区统计局委托第三方运作。

【考察社区社会工作】 12 月 12 日,民政部人事司(社会工作司)巡视员孙建春到上城区考察社区社会工作。在望江社会工作服务社、陈峰工作室,孙建春向社区社会工作者和社区志愿者了解社区社会工作开展情况。他对上城区社会工作给予肯定,认为上城区作为全国社会工作人才队伍建设试点示范区,社会工作起点高、标准高,成效明显,上城区社会工作专业服务机构和个性化服务机构相辅相成,基本形成了社工和志愿者联动机制。希望上城区总结经验,进一步研究、探索和发展社会工作。

【召开 2010 年度和谐社区建设表彰大会】 2 月 14 日,上城区召开 2010 年度和谐社区建设表彰大会。区四套班子领导、和谐社区建设工作领导小组成员单位主要负责人,各街道党工委书记、办事处主任、分管副书记、分管主任、民政科长和全体社区工作者 500 人参加会议。会议由区委副书记、区长缪承潮主持。区委常委、常务副区长袁建祥宣读民政部基层政权和社区建设司副司长王金华发来的贺信。大会表彰 2010 年度和谐社区建设示范社区、先进社区、优秀社工和从事社区工作 10 年的社工。紫阳街道上羊市街社区等 15 个社区被授予“和谐社区建设示范社区”称号,望江街道徐家埠社区等 19 个社区被授予“和谐社区建设先进社区”称号,陈伟新等 31 名社工被授予“优秀社区工作者”称号,章丽立等 139 名社工被授予“社区建设十年耕耘奖”称号。

【获杭州市“魅力社工”称号】 在杭州市第二届“魅力社工”评比中,上城区紫阳街道北落马营社区书记、主任邹紫娟,小营街道茅廊巷社区书记、主任顾云,清波街道清波门社区帮助救助员高竹卿,望江街道兴隆社区副书记陈海秋,湖滨街道涌金门社区保障服务委员宣小燕被授予“魅力社工”荣誉称号。

【慰问社区工作者】 1 月 28 日,杭州市委副书记王金财、副市长何关新在杭州市民政局局长邵胜、副局长张建涛,区委副书记、区长缪承潮,区委常委、常务副



2 月 14 日,召开上城区 2010 年度和谐社区建设表彰大会。(区民政局 供稿)



1月28日,市、区领导到上羊市街社区慰问社区工作者。(区民政局 供稿)

区长袁建祥等陪同下到紫阳街道上羊市街社区(中国社区建设展示中心)看望慰问社区工作者。王金财、何关新一行了解社区的工作流程,与在场的社区工作者亲切交谈。王金财代表市委、市政府向全市广大社区工作者致以亲切的问候。他说,社区是社会的“细胞”,是市民的“娘家”,是党在城市的工作基础和执政基础。社区稳定则社会稳定,社区和谐则社会和谐。他希望全市广大社区工作者学习贯彻市委全会和市“两会”精神,以科学发展为主题,以加快转变经济发展方式为主线,以富民强市、社会和谐为主旨,在建设“学习型、创新型、生态型”城市中发挥更大作用。

【获全国社会工作人才队伍建设试点示范区称号】 2月11日,上城区被民政部授予第二批社会工作人才队伍建设试点示范区称号。上城区自2007年被民政部确定为全国社会工作人才队伍建设试点区以来,积极推进社会工作人才培养、使用、评价和激励体系建设,社会工作的知晓度和认同度得到提升;队伍建设初具规模,社区工作者持证率36.9%;专业服务不断深入,在民生保障、促进社会稳定和解决热点、难点问题方面发挥积极作用;社区社会组织得到发展,全区有登记备案的社区社会组织652家。社会工作和社会工作人才队伍建设

设初步形成党委统一领导、政府主导推动、民政牵头协调、机构自主运作、公众广泛参与的发展格局。(陈学军)

中国社区建设展示中心

【概况】 由民政部批准建立的全面反映中国城市基层群众自治制度历史脉络和社区建设发展过程的专业性场馆——中国社区建设展示中心(以下简称展示中心)于2009年12月21日在杭州市上城区落成开馆。2011年,展示中心围绕“引领、创新”的目标,发挥自身特色,不断强化“历史课堂、研究基地、实践样板和对外窗口”的功能,共接待中外考察参观人员2.37万人,参观团队238批次,开展各类交流活动45次,收集整理了档案资料220篇,60万字,汇编2本集结,承接民政部浙江省社会科学界联合会等委托课题项目2个。展示中心的建设与发展受到各级领导的深切关怀,国家标准化管理委员会主任陈钢、民政部副部长姜力、民政部基层政权和社区建设司副司长王金华、国务院发展研究中心副主任卢中原、国家人口计生委副主任赵白鸽等领导先后莅临指导展示中心工作。2011年,展示中心获2010年度省级青年文明号、2011杭州“年度最具品质体验点”、2011年度杭州“社会资源国际旅游访问点最佳访问点”、“2010~2011年度杭州市委党校优秀现场教学基地”等荣誉,充分发挥了历史课堂、研究基地、实践样板和对



中国社区建设展示中心2011年科研成果 (中国社区建设展示中心 供稿)

外窗口的作用。

【创建历史课堂】 重视史料征集,展示中心自开馆以来共收集来自民政部及全国各地的珍贵史料 1.50 万余件。2011 年初,成立史料再征集工作小组,共收集史料 200 件。优化展陈设施,2011 年,展示中心对第二展馆进行改造升级,引进 4 台多媒体设施全面展示全国各地社区建设先进经验与典型,同时更换馆内所有中英文标识为五语(中、英、日、韩、法)标识,增加展馆的可看性与闪光点。推进信息化建设。截至 2011 年 11 月 30 日,展示中心网站共上传社区动态信息 1192 条,学习文章 1147 篇,理论研究 1623 篇,经验交流 4036 条,宽频 113 部,网上点击率达 4.14 万人次。此外,展示中心借鉴上海世博会、西安世园会等大型国际活动的网上展示功能,建成网上虚拟展示中心,让参观者足不出户便可游遍整个展示中心。

【创优研究基地】 展示中心积极参与各种社会活动。2011 年累计举办垃圾分类、国学进社区、2011 杭州市民体验日、第三届杭州市生活品质展全城联展等活动 7 场。在举办全城联展期间,日接待游客 300 余人,组织“根据地”选举方式现场体验、三维动态漫游系统演示、立体电影观摩等互动活动 6 场,让参观者感受动与静相结合、历史与现代相传承、多媒体与艺术形式相辉映、社区史料展示与现代社区工作相融合的全面、新鲜、奇特的视觉震撼。同时与各高校、社区、辖区单位、社会组织合作,为其讲授现代社区工作实务技巧课程,已为杭州师范大学学生讲课 3 次,为浙江树人大学学生授课 2 次,展示中心同时接受高校实习生参加社会实践活动。2011 年度完成《中国城市街道居委会发展档案史料选编》(一)、(二)的编写工作;与杭州师范大学合作完成民政部课题《全国城市社区工作者队伍建设研究报告》和“全国社区工作者培训教材目录”撰写工作;与浙江工商大学合作开展“社区低碳标准”调查研究

项目。

【创新实践样板】 新中国第一个居民委员会——上羊市街社区居委会肩负引领基层社区建设方向的重任,是社区建设的实践样板。发展中的上羊市街社区注重提升服务新水平;优化“333+X”社区大服务体系,完善上羊市街社区的信息化建设实践;规范社区工作者管理,健全各项管理制度,同时推进奖惩机制建设;继续推进社区工作者职业化建设,社区为每个员工量身定制培训计划,鼓励员工在不影响本职工作的情况下,报考外语等级、导游服务、社会工作者、计算机等级、财务会计、消防上岗等各类岗位技能证书,2011 年,获得各类证书 6 本,3 名工作人员取得助理社会工作者证书。凸显建设新亮点,矛盾纠纷会诊室发挥社区与居民间的沟通桥梁作用,搭建纠纷化解平台,及时解决居民矛盾与困难;邻里值班室定位为居民自治组织。

【创建最佳“对外窗口”】 开展特色服务项目,展示中心针对来宾的身份、性质、人数、参观时间和访问要求等制定特色讲解服务,并在实际接团过程中,合理配置接待人员,着力提升服务内容和质量,有效提高窗口服务水平,2011 年,针对党校、旅委、外宾等制定 5 条特色线路。推进志愿者队伍建设。根据年初制定的招募方案,2011 年,展示中心共招募 10 名注册志愿者



11 月 24 日,举行中共杭州市委党校现场教学工作座谈会暨第二批现场教学基地授牌仪式。
(中国社区建设展示中心 供稿)

并进行针对性的培训。落实专员提升工程。展示中心定期、不定期组织工作人员开展专业培训,同时推进争创岗位能手活动。2011年,共组织培训12次,4名工作人员被评为岗位能手,为创建最佳“对外窗口”提供了人才保障和智力支持。(柯敏)

■ 新中国第一个居民委员会 ■

【斐济总统夫人参观访问上羊市街社区】 4月19日,斐济总统夫人一行莅临新中国第一个居民委员会——上羊市街社区参观访问。访问团一行在区委书记陈红英的陪同下参观了中国社区建设展示中心和新中国第一个居民委员会,省、市及区妇联相关领导陪同参观。斐济总统夫人在参观过程中重点了解了基层妇女组织的相关情况。在上羊市街社区姐妹手工坊参观中,斐济总统夫人一行详细了解了手工坊的运作情况,对社区利用自身资源解决妇女的就业问题的做法给予高度评价。最后,双方交流了两国在基层妇女组织工作方面的一些特色做法,通过交流,增进双方之间的了解,为上羊市街社区在激发群众参与、提升社区建设品质方面拓宽了思路。

【在全省推广“邻里值班室”群众工作法】 11月10日,浙江省社区社会工作论坛在杭州上城举行,上羊市街社区“邻里值班室”作为具有专业社会工作介入

的群众工作法在全省进行推广。2009年10月,上羊市街社区建立第一个“邻里值班室”,逐步建立起以楼道为单位的网络型自治组织,深入社区每个楼道,由威望较高的居民骨干担任值班长。“邻里值班室”自成立以来,在邻里守望、民意采集、矛盾化解、民主协商、活力凝聚等方面发挥了重要作用。在实践中,上羊市街社区通过融入社会工作理念,不断深化该社区社会组织各项服务工作。浙江省副省长陈加元多次批示要求推广总结该做法,“邻里值班室”已经成为新时期加强基层社会管理的典型经验案例。(芮佳南)

■ 民政专项事务管理 ■

【召开全区民政工作会议】 1月25日,上城区召开全区民政工作会议。区委常委、常务副区长袁建祥,区委常委、区委组织部长黄爱芳,区人大常委会副主任王文成,区政协副主席戴晓军,区教育局、区劳动保障局、区卫生局等30个职能部门主要负责人,各街道书记、主任、分管民政副主任、民政科全体干部和区民政局全体工作人员120余人参加会议。黄爱芳宣读《关于表彰2010年度全区民政工作目标考核优秀单位的通报》,区民政局局长傅莉萍作全区民政工作报告。袁建祥肯定“十一五”期间和2010年民政工作成绩,对全区“十二五”期间和2011年民政工作,提出要深化认识、把握形势,切实增强做好民政工作的责任感和使命感;要抢抓机遇、开拓创新,切实提升“十二五”民政事业发展水平;要按照“实施民生普惠工程,实现包容增长新目标”的要求,推进基本公共服务均等化,推进民生保障和改善工作,推进基层社会管理体制变革,实现民政事业新发展;要凝心聚力、趁势而上,抓工作重点,能力提高,抓品牌打造,切实做好“十二五”时期开局之年的民政工作。

【开展2010年度社会组织年检】

2010年6月30日前经上城区民政局核准注册登记的77家社会团体、83家民办非企业单位参加年检,年检围



4月19日,斐济总统夫人(前排左三)参观新中国第一个居民委员会。

(新中国第一个居民委员会 供稿)

绕遵守法律法规和国家政策,党建工作,履行登记手续,按照章程开展活动,人员机构变动和财务管理等方面进行,社会团体 77 家合格,民办非企业单位 77 家合格,1 家办理注销登记。

【调研民政标准化工作】 4 月 22 日,民政部人事司(社会工作司)副司长柳拯、科技标准化处处长邹永宏、社会工作一处处长黄胜伟、中国社会工作协会副秘书长南燕一行 4 人到上城区指导调研民政标准化工作。杭州市民政局局长邵胜,区委常委、区委副书记袁建祥,副区长麻承荣陪同调研。区民政局汇报近年来标准化体系建设情况。柳拯认为,民政标准化体系建设是对民政领域社会管理机制的创新,上城区民政标准化工作起步早、认识高,基础牢,力度大,成效显著,值得肯定。标准化实质上是对程序的管理、工作成效的评估,他希望上城区加大宣传力度,健全完善标准化体系建设,提升标准化工作水平,推进民政工作更好、更快发展。

【成为第一批民政范围管理标准化建设试点地区】 2007 年以来,区民政局制定实施 30 余个社区工作标准规范,以“权力运行透明化”推进“公共服务优质化”,基本建立起一个覆盖民政行政管理和公共服务的标准化体系。制定实施的《居家养老服务与管理规范》被确定为国家标准制定项目。2011 年 6 月 27 日,上城区被民政部确定为第一批民政范围管理标准化建设试点地区。民政部此次共确定 53 个区(市、县、街道)和 24 家单位为第一批民政范围管理标准化建设试点地区和单位,上城区是浙江省唯一入围的试点地区。

【制定权力阳光运行系列规范】 为规范行政执法行为,推进权力阳光运行,区民政局围绕社会团体筹备许可等 4 项行政许可,社会团体成立、变更、注销登记等 16 项非行政许可审批事项,制定系列执法规范,规定服务标准,建立流程图固化每个执法事项的操作流程。该 20 项规范自 2011

年 2 月 1 日起实施。

【交流民政标准化工作】 4 月 29 日,民政部召开 2011 年民政标准化工作视频会议,区民政局在会上作题为《以城市社区为依托开展标准化建设 提升基层民政管理服务水平》的交流发言。近年来,区民政局以区委、区政府建设“具有国际水准的高品质中心城区”、国家行政管理和公共服务标准化工作试点区、“质量强省”工作试点区为契机,以社区为依托,推进社区标准化体系建设,制定实施了 30 余个标准规范,初步建立覆盖民政行政管理和公共服务的标准化体系。

【开展第二次全区地名普查】 3 月,启动第二次全区地名普查工作。落实 21 个职能部门为地名普查责任单位,成立由 2 名地名专家、4 名普查员和 21 个联络员组成的地名普查工作网络。共采集地名基础信息十一大类 20 小类的地名信息 1083 条,地名标准化处理 18 条,多媒体信息 4600 余条,收集拍摄地名照片 4680 张,制作地名标志登记表 686 份,设置各类地名标志 6873 块,形成 1:10000 地名成果图 4 幅。12 月通过市地名普查成果验收。

【地名管理】 2011 年,审核命名住宅区名称 1 处;审核命名道路 9 条、地道 3 处、人行立交桥 3 座;审批编排门号 167 家共计 915 处。制作安装各类地名标牌 10540 块;发放门牌证 4324 本、开具地名使用证



1 月 25 日,召开全区民政工作会议。

(区民政局 供稿)



4月22日,民政部人事司一行到上城区指导调研民政标准化工作。

(区民政局 供稿)

293份。

资料 2011 年上城区经批准的标准地名：

住宅名称：山南人家

道路：浦玉路、大学路一弄、水澄路、水弄、云弄、紫弄、竹巷、兰巷、菊巷。

桥梁：全新桥、东清桥、德寿桥。

地道：清泰街人行地道、解放路人行地道、河坊街人行地道。

【婚姻登记】 2011年11月11日因其含有6个“1”，被很多新人视为特殊的结婚日子。区民政局启动应急预案，提前一个月开通网上预约，增配4名工作人员，12个小时不间断办理，确保每对到场新人顺利登记，全天办理结婚登记250对。全年办理结婚登记4525对、离婚登记868对，补办结(离)婚证1230对，出具无婚姻登记记录证明6475件。

【连续7年获全省民政工作先进区称号】 3月30日，上城区被浙江省民政厅授予“2010年全省民政工作先进县(市、区)”称号，这是上城区连续第7年获此荣誉。2010年，上城区民政工作立足“保障民生，发展民主，服务社会”，开拓创新，“创先争优”，推出居家养老服务全覆盖工程，加强困难救助工作，圆满完成第四届社区居委会换届选举工作，深化社会工作人才队伍

建设，推进标准化体系建设，各项工作取得新进展，较好发挥了民政的职能作用。
(陈学军)

人口和计划生育

【概况】 2011年，上城区人口和计划生育工作在省、市人口计生委的指导下，以中央《关于全面加强人口和计划生育工作统筹解决人口问题的决定》为指导，围绕“高举旗帜、科学发展、创业创新、建设生活品质示范区”的目标，坚持“夯实基础，攻克难点，创新亮点，提升服务，力求实效”的工作思路，不断推进生育文明建设，努

力提高人口计生工作水平和服务质量，推动上城区经济和社会事业的持续稳定协调发展，各项人口计生工作有了新的发展和提高。关注民生，拓展利益导向新机制，拓展生育关怀项目，推行计划生育家庭系列保险，进一步扩大投保对象范围，提高保险保额，修改出台新的《上城区计划生育公益金实施办法》，培育2个区级“少生快富”项目，在全省首创大学生创业挑战赛，将帮扶的群体扩展到“80后”新一代独生子女。进一步强化利益导向。打造省级“三优”服务示范品牌，形成“婚、孕、生、养、育、教”整体运行格局。开展国家育婴员资质培训，打造职业化的“三优”服务队伍。强化部门协作，出台《加强和创新流动人口服务管理推进流动人口计划生育基本公共服务均等化实施方案》，开展“八免四送”均等化服务，建立、健全运转高效、保障有力的服务均等化运行机制。充分发挥基层自治组织的作用，积极探索基层居民自治复合模式，在全区推广建立计生居民自治一体化、服务管理信息化、制度评估标准化、队伍建设专业化、优质服务均等化的“五化合一”性群众自治新模式。围绕提升工作效率，设计开发上城区计划生育绩效考核评估系统，整合八大数据库，对目标责任制绩效考核内容进行指标分解和科学评分，实现考核信息化、动态化、精细化。截至2011年底，全区户籍人口327912人，其中已婚育龄妇女55670人；外来育龄妇女46504人，其中已婚育龄妇女30245人；出生总数2668人，其中违

法生育 33 例,计划生育符合率 98.8%,死亡 2065 人,人口增长率 1.8‰。流动人口管理建档率 85%以上,统计误差率小于 1%,全员信息管理率 90%以上。群众计划生育知识知晓率 90%以上,新婚和待孕优生咨询指导率 100%,婚前医学检查率 87.7%,孕前优生检测率 100%,全区无违反计划生育“七不准”的行政侵权行为,无行政诉讼案件及恶性事件发生。

资料 “七不准”:不准非法关押、殴打、侮辱违反计划生育规定的人员及其家属。不准毁坏违反计划生育规定人员家庭的财产、庄稼、房屋。不准不经法定程序将违反计划生育规定人员的财物抵缴计划外生育费。不准滥设收费项目、乱罚款。不准因当事人违反计划生育规定而株连其亲友、邻居及其他群众;不准对揭发、举报的群众打击报复。不准以完成人口计划生育为由而不允许合法的生育。不准组织对未婚女青年进行孕检。

【提升计生服务信息化】 2011 年,上城区在充分调研、论证的基础上,设计开发上城区计划生育绩效考核综合信息管理应用软件。该新型数字化综合应用软件,将全员信息库、育龄妇女信息库、流动人口管理库等进行资源整合,并将上城区的目标责任制绩效考核内容进行信息化的指标分解。有效缓解基层工作量,统一工作要求、简化考核流程、透明考核结果、加强考核效果。通过绩效考核综合信息平台系统的建设,满足上城区人口水平评价指标数据的实时采样,进行多时段、多维度的实时分析,实现动态化的实时监测,提高政务绩效水平。

【打造“三优”工作品牌】 开展“三优”促进工作,建立以政府为主导、街道为主体和社会资源为依托的“三优”服务体系,通过强化硬件、优化软件,围绕“婚、孕、生、养、育、教”一体化,全面提升“三优”服务质量,通过开展群众性的宣传活动,扩大“三优”在群众中的影响力。各街道形成各具特色的“三优”品牌,形成整体运行格

局。上城区重点培育南星街道和小营街道的“三优”指导中心。南星街道通过与浙江省全能教育研究中心合作,打造零距离、经常性、公益化的“三优”工作品牌,被省、市认可。该街道的“三优”指导中心先后承办杭州市婚育新风进万家暨“三优”促进现场会、浙江省全能宝宝“优生两免”科普周启动仪式等大型活动,被省计生委评为全省首批“三优”工作的示范点和杭州市第三届生活品质展全城联展点。小营街道在完善“12512”工作机制上和社区教育学院联合打造 500 平方米全新的“三优”指导中心,和区教育局、区社区教育学院、小营街道卫生服务中心、孕育家园早教等中心合作,率先推出“三优”服务手册和“三优”教育体验券,通过教育资源全开放、服务项目全覆盖、参与活动全过程,让辖区的新婚夫妻、孕产妇、婴幼儿家长全面知晓“三优”促进工作。

资料 “12512”工作机制:即成立 1 个中心:在区社区学院成立“三优”指导中心;组建 2 支队伍:优质教师队伍、志愿者队伍;建立 5 个基地:胜利幼儿园早教基地、社区学院早教基地、天艺幼儿园早教基地、省卫生厅幼儿园早教基地、五星幼儿园早教基地;设立 12 个社区服务点:即 12 个社区计生服务室。

【基层计划生育居民自治显成效】 通过“政府推动、社会支持、志愿者协助、居民参与”的四方合作机制,



3 月 29 日,承办杭州市婚育新风进万家暨“三优”促进工作现场会。

(区计生局 供稿)

探索基层居民自治复合模式,出台《关于进一步推进计划生育居民自治复合体工作实施方案》,探索社会公共服务新模式,在全区推广建立计生“居民自治一体化、服务管理信息化、队伍建设专业化、制度评估标准化、优质服务均等化”的“五化合一”计生群众自治新模式。10月,上城区接受国家计生委和省、市计生委的现场调研并受到领导肯定。12月29日,全省人口计生领域社会管理创新暨城市社区人口计生基层群众居民自治现场会上将紫阳街道上羊市街社区确定为大会的现场参观点,同时在全省会议上对上城区的经验做法进行交流汇报。截至2011年底,上城区已有1个全国居民自治示范社区,4个省级示范社区,3家省级示范企业。逐步实现居民自我教育、自我管理、自我服务、自我监督工作态势。

【拓展“生育关怀”项目】 首创“少生快富”大学生创业扶持项目。新培育紫阳街道上羊市街社区的“羊羊手工坊”和南星街道大学生创业园区2个区级“少生快富”项目。将帮扶的群体由单纯的计生困难家庭扩展到“80后”的第一代独生子女。在“5·29”会员活动日上,通过举办“生育关怀·创新创业”大学生创业挑战赛。15名“80后”独生子女大学生创业者共赢得14.30万元创业扶持金。拓宽家庭计生保险机制。在以往推行失业人员独生子女计划生育平安系列保险基础上,扩大保险范围,将保险的人群延伸到失业人员和流动人口独生子女家庭。将保费由原先的独生子女每人每

年10元提高到独生子女家庭每户每年35元,首期已投保家庭数1204户,投保经费为8.40万元。该工作得到市计生协会会长安志云专门批示,同时在《杭州日报》首版进行宣传。修改出台新的《上城区计划生育公益金实施细则》。将政策对象拓展到女方户籍为上城区或女方居住在本区内6个月以上的外来人口。充分根据实际,提高补助标准,条款中一次性补助金额最高达到1万元。此外将因病、因读书、因突发事件等特殊困难家庭均列入补助对象给予一次性补助,实现全方位利益政策覆盖。制定《对落实长效避孕节育措施育龄妇女实行奖励制度的有关规定》和《对退出育龄期妇女开展生殖保健服务》,完善计生家庭全方位保障体系。

(严 琰)

劳动保障

【概况】 2011年,上城区新增就业人员24364人,失业人员实现再就业13333人,其中就业困难人员实现就业4478人;再就业培训3542人,其中技能培训1756人,创业培训108人,适应性培训1678人。高技能人才培养590人、技师50人、高级技师5人。全年共有5732人享受区居家就业社保补贴、享受社保补贴1186万元。全区共有公益性岗位上岗人员1444人,拨付市级补贴2212万元、区级补贴491万元。区公益性岗位10人、岗位补贴20万元。拨付自谋职业补贴517人、179万元。700家企业享受了招用就业困难人员(2677人)用工补贴2092万元。经审核,全区灵活就业12957人、获得4857万元补贴。受理100余家企业申请稳定就业社保补贴,其中81家单位通过审核,申请补贴金额282.15万元,完成小额担保贷款6笔计50万元。上城区养老保险参保103483人,其中2011年参保9031人(不含个体参保人数);工伤保险参保115865人,其中2011年参保11022人;生育保险参保97187人,其中2011年参保6056人。办理新增企业社保开户893家,新增参保人数49316人。个体工商户参保882户,出



举办大学生创业挑战赛

(区计生局 供稿)

租车司机参保 8 人,个人参保 626 人。养老金一次性支付 60 人。办理企业退休 396 人,个体退休 1520 人。生育支付 1806 人。异地基金转入 1138 人、异地基金转出 1523 人。746 家企业开通网上办事,网上办事量占到全部业务量的 33%以上。区劳动保障监察大队受理投诉举报案件 297 件、12345 市长专线 94 件,追讨工资 135.70 万元;专、巡查案件 3547 家。督促 1401 家用人单位补签劳动合同 5671 份,督促用人单位社会保险开户 107 家。行政处罚 36 家,罚款金额 17.25 万元,行政处理 1 起。处理突发事件 10 起,涉及人数 72 人。书面审查 6972 家。受理、认定工伤 286 起。为 123 家企业办理“特殊工时制”审批。审批在职、失业人员正常退休 1743 人。审核失业人员特殊工种提前退休 145 人、因病提前退休 95 人。

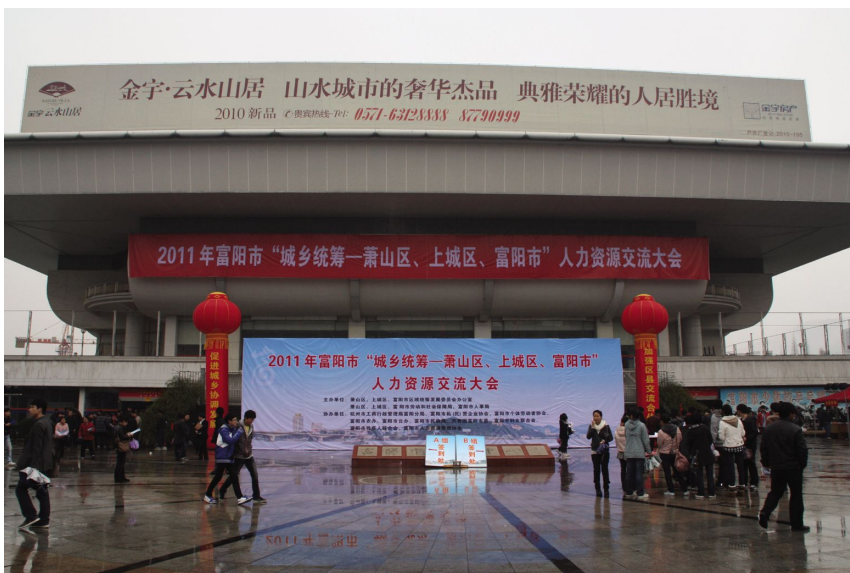
【开展三方人力资源推介活动】 依托区政府“城乡统筹——萧山区、上城区、富阳市”合作平台,开展三方人力资源推介活动。在三方召开的首届人力资源推介大会上,进场设摊招聘单位 202 个,提供就业岗位 6273 个,进场求职者 4700 余人,报名 1872 人;达成初步就业意向 818 人。创业项目展示 34 个,洽谈人数 781 人,初步达成创业项目意向 189 人。

【签署人力资源合作协议】 2011 年,富阳区、萧山区、上城区签署《人力资源交流合作协议书》和《职业培训合作协议书》。三地交流合作的目标是推动人力资源在区县之间、城乡之间合理流动,加快形成城乡就业市场和职业培训一体化格局,逐步建立信息互通、服务互通、平台互通的“三通”机制。人力资源交流合作协议中约定,三地要实施双向招聘计划、建立信息共享机制、搭建交流协作平台、完善信息发布网络,每年至少共同举办一次城乡统筹区县协作人力资源交流活动;职业培训合作协议书约定,三地要定期召开培训工作碰头会,重点在技能培训、技能竞赛、师资共享、项目开发等方面展开互补合作,其中与萧山的培训合作侧重在制

造业,与上城的培训合作侧重宾馆饭店和家政服务业。上城与富阳两地根据《职业培训合作协议书》就共同开展养老护理专业技能培训达成一致。

【倡导街道创“双创”品牌】 在全区开展提倡“一街道一品牌”特色创建工作,各街道推出具有各自特色的品牌,其中紫阳街道推出残疾人民间艺术中心、大学生阳光乐园(实训培训基地);南星街道推出手工创业互助组。湖滨街道吴山路社区为失业的困难群体搭建就业和创业平台“阳光工艺大舞台”,为生活在杭州的困难群体搭建展示党的政策、社会关爱和自身价值的创业平台。各街道结合自身实际,以社区为单位开展小型人力资源交流会,有针对性的为就业困难人员提供一对一的职业介绍。紫阳街道组织失业人员参加杭州市就业服务局组织的全市大学生、失业人员创业项目展示活动。八一建军节前,紫阳街道组织辖区单位和复、退军人,就业困难人员开展岗位结对安置。

【开发社区公益性岗位安置就业困难人员】 充分发挥社区公益性岗位安置就业困难人员,消除零就业家庭的作用,在开发社区公益性岗位和管理上下功夫。针对公益性岗位的使用管理政策性强的特性,每月召开一次公益性岗位专题会,对在日常工作中发现的问题逐一讨论解决,严格按照有关规定执行。2011 年,全区有公益性岗位上岗人员 1444 人,拨付市级补贴



2011 年富阳市“城乡统筹——萧山区、上城区、富阳市”人力资源交流大会
(区劳动和社会保障局 供稿)

2212 万元、区级补贴 491 万元。区公益性岗位 10 人、岗位补贴 20 万元。

【“零距离”帮扶就业困难人群】 依托市、区二级失业人员数据库,掌握失业人员,特别是“零就业家庭”成员、就业困难人员的信息,及时送岗位信息上门,实现只要不挑不拣 24 小时上岗;加强对公益性岗位开发、管理,努力扩大公益性岗位吸纳就业困难人员就业;落实就业优惠政策,对吸纳持有《就业援助证》人员的企业及时给予享受规定的社保补贴等优惠;及时落实各类补贴政策。全年帮助 4478 名就业困难人员实现再就业,完成市人力资源和社会保障局下达的年度目标任务的 1.47 倍。

【落实促进就业优惠政策】 继续保持区本级促进就业专项资金不低于 1800 万元,确保《杭州市上城区人民政府关于促进居家就业的若干意见》和《上城区居家就业社会保险费补贴办法》贯彻执行,帮助就业困难人员通过居家就业实现就业再就业。通过设立 600 万元促进创业专项资金和加大对区失业人员自主创业小额担保贷款、创业投资基金为推手,实现全区“以创业促就业、创业带动就业”工作向纵深发展。拨付自谋职业补贴 517 人、179 万元;企业招用就业困难人员用工补贴 2677 人、700 家企业、2092 万元;灵活就业 12957 人、补贴 4857 万元;享受区居家就业社保补贴 5637 人、申请享受社保补贴 1186 万元。81 家单位通过审核,获得稳定就业社保补贴 282.15 万元。

【开展高技能人才培训】 在做好失业人员适应性培训、再就业技能培训和创业培训的同时,把培训工作重点逐步转到对在职职工的技能提升上,特别是高技能人才的培训上,与企业联系沟通,上门为企业提供各类培训服务,听取意见和建议。经过调研制定《上城区“高级蓝领 455”培养工程实施意见》,鼓励辖区内企业、职业技能培训机构开展高技能人才的培训,从区促进就业专项资金中拨专款,对培养培训高技能人才的企业、学校按照培养高技能人才数给予每人 200 元奖励。对企业开展岗前技能培训,在岗、转岗技能培训及通过企业技能人才评价方式取得高级及以上职业资格证书的按培养人数给予每人 200 元培训奖励。全年技能培训 1756 人,创业

培训 108 人,高技能人才培训 590 人、技师 50 人、高级技师 5 人。八一节前夕,组织武警上城中队 40 余名官兵参加了“GYB”(产生你的企业想法)创业培训。

【推进小额担保贷款工作】 2011 年,上城区小额担保贷款工作进展明显,有 14 名正在创业的持援助证人员、失业人员分别向社区提出小额担保贷款申请。为给创业人员提供更好的政策支持和创业服务,有效解决创业人员在经营中缺乏流动资金的瓶颈问题,防范潜在的不良贷款风险,对申请人的经营情况、信用情况、是否有不良嗜好等个人基本情况进行深入调查和了解,与经办银行协商,对信用担保困难的申请人,经办银行通过其他方式进行风险评估,采取道义担保的形式对申请进行审核。力争尽快突破制约全区小额担保贷款良性增长的瓶颈,真正发挥小额担保贷款助力小微企业发展的作用。1 月 4 日,上城区小额担保贷款借款人郑艳在杭州市区小额担保贷款首批发放仪式上,作为借款人签约代表,与浙江泰隆商业银行当场签订借款合同,收到浙江泰隆商业银行负责人发放的支票和办理开户手续后,当天就拿到浙江泰隆商业银行发放的 8 万元小额担保贷款。郑艳表示,这笔贷款将全部用于自己经营网店的扩大经营。全年完成小额担保贷款 6 笔计 50 万元。当年申报审核的还有 11 笔。

【开展“两项”调查推动社会保险全覆盖】 开展城乡居民养老保障参保情况信息登记。经过调查摸底,全区共有 16 周岁以上已参加和享受养老保险的 253306 人、未参加未享受养老保险的 48691 人、在校学生 14085 人。开展困难人员参保摸底调查。对全区 3000 余名具有杭州市区户籍的困难人员,开展参加基本养老保险情况摸底。上城区困难家庭成员参加基本养老保险 10 年(含)以上且未满 15 年的,共计 62 人;参加基本养老保险 5 年(含)以上且未满 10 年的,共计 555 人;参加基本养老保险未满 5 年的,共计 1945 人。

【推进城乡居民社会保障确保人人有养老】 根据杭州市加快建立覆盖城乡居民社会保障体系和“城乡统筹、全民覆盖、一视同仁、分类享受”的原则,基本建立

广覆盖、保基本、多层次、可持续的基本养老保障体系。全区城镇老年居民生活保障参保申请 1857 人,其中 1798 人享受每人 490 元的生活保障;城乡居民社会养老保险申请 3039 人,其中 2551 人已享受每人 90 元的基础养老金。杭州市区支援外地建设退休回杭定居人员,申请困难补助 1121 人,其中纳入社会化管理 1030 人。

【督促个体工商户参加职工医保】 根据《关于在杭州个体工商户参加基本医疗保险有关具体操作问题的通知》,自 2011 年 1 月起,杭州市区外地户籍个体工商户,可以企业单位参保形式参加杭州市职工基本医疗保险。通过加强宣传与提高办事员办理速度等,全年办理个体工商户医疗参保 1672 人。确保基本医疗保险全覆盖。

【基本实现人人有医保】 全区城乡老年居民参保 3864 人。少儿医保参保续保 20059 人,其中预约健康体检 19056 人。发放学龄前儿童市民卡 1000 张。组织参加全市 19.60 万名灵活就业人员以个人身份参加职工医保的健康体检预约。经过市医保局核准,全区城乡居民医疗保险参保率 96.5%、在职职工医疗保险参保率 95.8%,2011 年全区医疗保险参保人数为 313695 人(以 2010 年底全区人口数为基数)。

【开展原集体企业未参保职工养老保险一次性补缴工作】 为确保养老保险全覆盖,解决原集体企业职工未参加基本养老保险、精减回乡、民办教师等无基本养老保险人员的养老问题,根据浙人社发〔2011〕221 号文件及杭人社发〔2011〕305 号文件规定,具有浙江省城镇户籍,未参加浙江省职工基本养老保险的,曾与浙江省各类企业建立劳动关系,或形成事实劳动关系的人员,可申请办理一次性补缴 15 年基本养老保险费。自 2011 年 11 月底始,经调查甄别,上城区应申请参保 4996 人,工资科与社险办工作人员进行信息核实,确保符合条件的申请者能尽

快办理补缴手续、领取养老金。

【提高企业退休人员幸福指数】 全区有退休人员自管小组 1862 个,自管骨干 4032 人。2011 年,增发三大传统节日慰问费,共发放 207261 人次,计 1.93 亿元。开展企业退休人员困难帮扶。慰问困难企业退休人员 2116 人,共计 87.97 万元。对因病致困的退休人员救助 2444 人,计 147.76 万元。开展“送清凉”慰问,共计慰问 260 名困难企业退休人员。重阳节探望 220 名高龄、特困的退休人员,并送去节日慰问。看望大病住院企业退休人员 9132 人,送慰问品 92.97 万元。做好企业退休人员丧葬服务工作,上门吊唁死亡退休人员、料理孤寡老人丧事共 1267 人,送花圈及丧事料理费共计 23.21 万元。组织 74206 名企业退休人员参加文娱健身活动,共计花费 557.96 万元。组织 260 名企业退休人员,分两批参加市退管中心组织的疗养。响应“感受品质生活,安享幸福晚年”倡议,500 名退休工人参加“感受品质生活,安享幸福晚年,热忱服务老人,共促和谐上城”主题游园。庆祝建党 90 周年,组织全区 6 个街道企业退休人员开展唱红歌比赛。

【用工违法案件持续下降】 2011 年,劳动保障监察共受理投诉举报案件 297 件、12345 市长专线 94 件,追讨工资 135.70 万元;专、巡查案件 3547 家。督促 1401 家用人单位补签劳动合同 5671 份,督促用人单位社会保险开户 107 家。行政处罚 36 家,罚款金额 17.25



举办杭州市上城区企业退休人员游园活动 (区劳动和社会保障局 供稿)

万元,行政处理 1 起。处理突发事件 10 起,涉及人数 72 人。书面审查 6972 家,发放宣传资料 2 万余份。全年劳动保障群体性案件和一般性劳动监察投诉案件较上年(指 2010 年,下同)分别下降 75%和 26.6%,下降幅度明显。书面审查较上年上升 11.5%。案件办结率 98%以上。全年共开展专项监察 8 次,即开展用人单位劳动规章制度和带薪休假执行情况监督检查专项行动,共检查用人单位 175 家、9897 人;开展整顿人力资源市场秩序“春雷专项行动”,共检查 14 家、890 人;开展用人单位劳动(工作)场所监察检查,共检查 186 家、1058 人;开展小企业劳动合同管理专项检查,共检查 446 家、13559 人;开展家庭服务企业摸底调查,共调查 12 家、127 人;开展用人单位遵守劳动用工和社会保险法律法规情况专项检查以及“春苗行动”,共检查 104 家、27836 人;开展劳务派遣用工情况检查,共检查 6 家、3988 人,摸清上城区劳务派遣单位的基本情况,为进一步依法规范和管理,促进劳务派遣单位用工和谐创造条件。

资料 “春雷专项行动”:指清理整顿人力资源市场秩序专项行动。通过规范人力资源市场秩序,加强对职业中介和用人单位招工行为的监督,切实维护广大求职劳动者的合法权益,实现人力资源市场良性发展。

“春苗行动”:指打击非法使用童工专项行动。通过对劳动密集、中小型企业及城乡结合部等易发生使用童工违法行为的企业,在遵守禁止使用童工规定以及女职工和未成年工特殊劳动保护规定情况下进行检查,形成对非法使用童工违法行动的高压态势,切实保护儿童、未成年工和女职工的合法权益。

【开展“春苗”专项行动】 面向企业尤其是劳动密集型企业、服务型企业,上门发放宣传手册、《中华人民共和国劳动法》、《禁止使用童工规定》、《浙江省实施〈禁止使用童工规定〉办法》等法律、法规,督促企业依法为员工缴纳社会保险,自觉杜绝使用童工;由各劳动保障监察中队对本辖区内的用人单位进行上门专查,深入企业工作场所,对企业劳动者具体情况进行面对面检查,对年龄有疑问员工,进行身份证核实,以查明是否属于童工;对专查中发现用人单位违

法使用童工的,依法予以处罚。此次专项行动共检查用人单位 226 家,涉及劳动者 4290 人,用人单位社会保险参保率达到 100%,行动中依法查处非法使用童工单位 1 家。依法对其作出行政处罚。

【创新劳动保障监察工作机制】 创新劳动保障监察工作机制。率先在全市试点推行说理性行政处罚决定书。清波劳动保障监察中队,试点推行说理性行政处罚决定书,被评为全市劳动保障监察系统说理性行政处罚十佳单位。建立案件主办协办机制。建立由主办监察员对案件受理、立案、办理和结案的各个环节负首要责任,协办监察员负次要责任。重大案件实行集体讨论和报请上级部门,层层把关的工作机制。完善“四个一”信息采集机制。监察员对所辖区域必须做到采集的信息及时汇总一遍,对责任区域走访一遍,定期对企业情况梳理一遍,对巡查专查投诉案件台账整理一遍。健全“五查五建三勤”劳动监察动态管理机制。建立欠薪突发性、群体性事件快速处理机制。依据《上城区涉及劳动保障方面群体性事件应急预案》建立一整套应对欠薪突发性、群体性事件的快速介入,动态掌握,强化源头控制,迅速平息群体性欠薪事件的工作机制。建立联合执法机制。与安监、建设、卫生防疫等部门配合,形成合力,开展联合执法,有效处理涉及多部门、复杂程度高的劳动违法案件。参与平安上城 110 社会联动机制。2011 年 5 月,区政府创新社会管理模式,成立平安上城 110 社会联动管理中心,区劳动保障局被确定为该体系的二级响应成员单位。劳动保障监察大队根据局领导班子专题会议决定,接平安上城 110 社会联动管理中心下达的指令,联合有关监察中队,第一时间派工作人员前往事发地,及时处置,并以最快速度反馈相关情况 & 处理结果。

资料 “五查五建三勤”:“五查”即查清辖区企业数、职工人数、合同签订情况、社会保险参保缴纳情况、员工工资支付情况;“五建”即建立企业单位书面审查登记表、建立完整的用工企业档案、建立企业联系卡、建立劳动保障监察责任制、建立来电(访)投诉登记表;“三勤”即动态管理更新勤,采集信息跑得勤,走访企业联系勤。

【建立“说和”式柔性调解机制】 2011年,区劳动争议仲裁委员会共受理案件138起,其中裁决结案41起、调解结案75起,6个街道人民调解委员会共调解劳动纠纷97起,调解金额27.63万元。为用人单位和劳动者维权138.60万元,其中为劳动者维权133.60万元,为企业维权5万元,调解率81.5%。通过在源头建立预防为主的利益协调机制,在基层建立通畅的诉求表达机制,在处置时建立调裁诉紧密衔接的矛盾调处机制等社会管理新方法。既缩短了办案时间,又提高结案时效,有效避免类似纠纷再次发生。全区6个街道、54个社区和组建工会200人以上企业,均建立劳动关系调解委员会并参与劳动争议调解,基本实现矛盾纠纷化解在基层的目标。开辟劳动集体争议案件调裁决决“绿色通道”。制定区劳动争议调解仲裁工作应急预案。开辟针对10人以上集体争议的“绿色通道”,即发生集体劳动争议时,立即按“优先立案、优先审结、着力调解、稳定处置”的原则,予以当日受理、当日立案,当日组织力量介入调查,尽力促成双方协商、和解。对经调解不能达成一致的,则在最短时间内予以裁决结案。

【建立劳动保障监察与劳动争议仲裁协调联动机制】 充分发挥三级调解组织的优势和作用,整合街道劳动保障监察中队在调查处理劳资纠纷中的作用,形成劳资纠纷调查处理与调解的合力,建立劳动保障监察与劳动争议仲裁协调联动机制。出台《关于进一步做好劳动争议调解工作的通知》,确立劳动保障监察员既是监察员也是调解员。建立劳动保障监察与劳动争议仲裁信息沟通,业务研讨制度。为妥善处理在解决劳资纠纷中产生的交叉问题,协调配合处理劳资纠纷,针对有交叉的案件或事项、易引发劳动者产生过激行为的劳资纠纷或因企业负责人逃逸(隐匿)、企业终止等易引发的群体性案件,监察与仲裁主动协调,支持配合,发挥各自的优势,妥善依法处理,迅速平息事态,维护劳动关系和谐和社会稳定。2011年,劳动纠纷投诉及争议仲裁案件处理呈现“二降一升”态势,即正在依法调查处理中,但因各种因素导致升级(或扩大化)的劳动纠纷案件大幅下降;因劳动纠纷导致的群体性(或突发性)案件大幅下降,通过调解得到有效化解或圆满解决的劳动纠纷案件有较大幅度上升。

【搭建劳资关系协调新平台】 建立以“一茶一椅一微笑”服务模式,为劳资双方搭建劳资关系协调平等对话平台,实现当劳资双方有矛盾纠纷时,均能通过劳动关系调解工作机制,找到交流沟通的平台,通过沟通交流逐步化解纠纷解决矛盾。同时有效缓解劳动者因在劳资纠纷处于劣势而产生的自卑、紧张情绪,让劳资双方均感受到尊重,有效避免劳资矛盾扩大而引发集体争议案件。

【劳动保障局系统合署办公】 12月10日,区劳动保障局所属区就业管理服务处、社会保险办公室、医疗保险办公室、劳动争议仲裁、工资保险、劳动保障监察等所有窗口部门科室,集中位于光复路100号劳动保障办事大厅开展对外服务,实现办事群众能在一个大厅办完所有要办的事项,结束劳动保障局服务窗口分散、群众在各窗口间来回奔波的状况,提升服务质量。
(陈旭晖)

外来务工者在上城

【开展新杭州人迎新春联谊活动】 为深入践行“工会是娘家”的承诺,丰富为杭州创造良好品质生活环境做出巨大贡献的新杭州人的精神文化生活,1月7日,区总工会联合西湖、下城、拱墅、高新(滨江)等四城区总工会组织3000名外来务工者在宋城景区举行2011年新杭州人迎新春联谊活动。请外来务工者观看宋城大戏——“宋城千古情”,同时为他们送上一份年货。拉开上城区“心系职工情,温情进万家”为主题的送温暖活动序幕。

【为外来务工人员派送腊八粥】 腊八节是中华民族的传统节日,湖滨街道东平巷社区举办“暖暖腊八粥,共同迎新春”为主题的“腊八节”活动,李宝赢堂中药馆和辖区志愿者积极参与,购买熬制腊八粥的原材料,现场开烧派送,为离乡背井的外来务工人员送上暖暖的腊八粥,送上温情的关怀和亲切的问候。
(年鉴编辑部)

【启动“小候鸟”暑期护航计划】 清波街道依托中国美院大学生志愿者资源,开设七彩童年、硬笔“书”论



举办“童玩讲堂”——漫画孔子学说教学辅导活动

(清波街道 供稿)

语、创意空间等绘画、书法、手工艺制作免费教学课程。搭建“四点半学校”、“童玩讲堂”等载体,为有需要的少年儿童提供趣味教学辅导。举办“悦读历史,爱我中华”读书活动、“孙中山与辛亥革命”专题教育讲座等,并整合杭州孔庙、西湖国学馆等资源,举办“品读经典,传承文明”系列活动周,提高未成年人的思想道德素质。发挥青少年心理导航站的作用,针对外来务工人员子女的性格、行为特点,“量身”定制心理辅导课程。同时,开设居家、消防、交通、饮食安全知识等培训班,提高他们的安全自护意识和能力。在暑假期间,利用社区图书室、电子阅览室等场地,有计划地定时向外来务工子女开放,为其开展自主学习和增加课外知识提供有效平台。

【“五举措”确保春节前农民工领取足额工资】 区劳动和社会保障局做好劳动保障监察接访工作,为农民工举报投诉提供便捷维权通道。上城区域内 60 多个建筑工地都按标准设置了农民工维权告示牌;投诉举报电话 24 小时保持畅通,监察大队负责人和 6 个中队首席监察员做到 24 小时手机开机;实行 7 天工作制和首问责任制。及时处置因拖欠农民工工资而引起的群体性突发事件。迅速稳妥地处置 2 起突发事件,有效维护社会稳定。加大宣传教育力度,营造依法保障农民工权益的良好社会氛围。加大农民工工资专项检查的执法力度,规范用人单位支付工资行为,开展全区农民工工资专项大检查活动。配合建设行政部门开

展工程款清欠和支付农民工工资工作,对清欠的工程款优先保证支付农民工工资。(柳景春)

【承办首届文艺团队联合会艺术节】

11 月 28 日,首届文艺团队联合会艺术节暨第八届上城区“城市一家人”外来务工者艺术节在吴山广场举行开幕式。艺术节以中共十七届六中全会精神为指导,以创文化名区、深化文化惠民工程为基点,由声乐、戏曲、舞蹈、美术、摄影等 28 项专题系列活动组成。市、区相关部门负责人,各街道分管副书记,文化站长,全区文化

业余团队代表,省、市文化馆及部分城区文化馆馆长,省、市文艺界大腕及区首批文化志愿者代表吴山明、刁玉泉、吴宗其、舒锦霞、马建华、周志华、朱炳仁、张伟等 3000 人参加开幕式。开幕式场面壮观、队旗林立、锣鼓喧天、热闹非凡,既有不同门类文化团队广场展示,又有中心舞台精品节目展演,开幕式上还进行了星级团队颁奖、向区文化志愿者分会授旗等活动。

(张雪梅)

【为外来务工人员维权帮扶构筑双保险】

望江街道通过构筑外来人员法律援助网络、搭建外来人员维权服务点的形式,为外来人员维权帮扶筑起双保险。2011 年,受理各类劳动纠纷案件共 70 件,涉及人数 110 人,结案率 94.3%,索回工资及各类补偿金共计 53.60 万元。

【打造外来务工人员青少年活动基地】

望江街道集合辖区外来务工人员子女聚集等实际问题,打造拥有 300 平方米室内活动中心和 200 平方米户外活动场所的外来人员青少年活动基地。依托街道、社区、学校三方联管网络,组织开展“我爱夜杭州”主题征文活动、“我爱我的祖国”摄影比赛、“小候鸟”夏令营、“爱的惊喜,献给母亲”等系列主题活动。设立由社区志愿者、学校辅导员、教师和社区工作者为辅导团队的“心海心语减压教室”,面向外来人员青少年开展专业心理辅导。该基地被浙江省关心下一代工作委员会授予

“浙江省青少年思想道德建设实践活动基地”称号。
(周廷波)

【关爱流动留守妇女儿童】 根据《上城区关爱流动留守妇女儿童实施意见》精神,以加强阵地为基础,以完善制度为保障,以“法律维权与流动留守妇女儿童发展”为主题,开展关爱行动,关注流动留守儿童的身心成长,促进外来务工家庭的稳定和谐。在全市关爱行动优秀实项目评选中,上城区“关注孩子精神世界的亚健康——开展学生‘1+6’法律维权社会助力”与“异乡姐妹的心灵港湾——外来务工妇女的新家”两个项目分获一、二等奖。望江街道妇联“异乡姐妹心灵港湾”工作入选省妇联优秀维权案例(模式),在全省进行学习推广。

(冯 怡)



望江街道外来务工人员青少年活动基地

(望江街道 供稿)

活动交友的场所。更新电脑、投影仪、健身器材、投影机等硬件设施,举办各种文体活动,丰富职工业余文化生活。

(高 雯)

民族宗教

资料 “1+6”:“1”指区教育局,“6”指上城公安分局、区人民检察院、区人民法院、区司法局、区综治办、区妇联 6 个单位。

【新杭州人学法大讲堂】 湖滨街道针对辖区外来人员数量众多的状况,于 2007 年正式开办“新杭州人学法大讲堂”。2011 年,根据新杭州人的需求设计“学习菜单”,相继开设《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国工会法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国禁毒法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》等专题讲座,开展普法教育活动 110 余次,受教育的“新杭州人”已达 1.60 万人次。

【新杭州人文化家园】 湖滨街道总工会新杭州人文化家园集“职工书屋”、“职工学校”、“职工俱乐部”为一体,辖区内职工可以通过书屋借取门类齐全的图书,达到娱乐休闲、增长见识、增加学识的目的;职工学校通过设立实用性强、社会需求广的培训项目,为广大的困难职工和失业人员提供一个成才就业的舞台;职工俱乐部里有棋牌、健身器材,通过组织一系列有益身心、放松的活动,给广大职工在闲暇之余提供

【概况】 2011 年,上城区民族宗教事务局认真宣传贯彻党和国家的民族宗教方针政策,积极参与涉及民族宗教突发事件的处置、协调。依法加强对宗教队伍的管理、场所的安全、突发事件的防范、违法传教的查处;结合第六次人口普查掌握全区少数民族人员情况(包括外来人员),补充信息资料。把握相关信息、掌控人员动态、了解相关需求。为促进平安上城建设,发挥民族宗教工作在促进社会和谐中的作用,维护民族宗教领域安定、稳定作出积极贡献。全年组织宗教界人士例会 4 次,按照民族自治条例政策规定及相关人员的申请,办理民族变更 5 例。

【加强民族宗教工作】 根据民族宗教工作不断出现的新情况、新问题,制订《上城区处置少数民族突发性事件指导性意见》、《上城区民族宗教工作三级管理网络、二级责任制意见》。探索民族宗教工作新路、完善民族宗教工作机制、健全民族宗教工作网络,督促、指导各宗教活动场所进行自身建设、完善规章制度等管理工作。在调查研究的基础上,撰写《对我区民族宗教工作的认知与思考》,为中共上城区委、区政府决策提

供参考。

【定点帮扶少数民族村】 贯彻落实杭州市委统战部“关于少数民族低收入群众增收帮扶行动计划”的部署,筹措资金,对金华市武义县俞源乡阳畈村(少数民族村)开展定点帮扶活动,捐赠帮扶资金10万元。

(毛健儿)

■ 人民生活 ■

【概况】 据市区居民家庭抽样调查显示,市区居民人均可支配收入34065元,比上年(指2010年,下同)增加4030元,增长13.4%,连续8年呈两位数增长。市区居民人均消费性支出为22642元,比上年增长12%。人均支出中,食品支出为8355元,比上年增长7.2%,恩格尔系数为36.9%。

(莫晨)

■ 残疾人事业 ■

【概况】 2011年是实施残疾人事业“十二五”规划的开局之年。一年来,上城区残联围绕“缩小差距、协调发展、共享小康、走在前列”目标,以强化残疾人保障和服务两大体系建设为抓手,以杭州举办残运会为契机,履行代表、服务、管理职能,抓基础、抓调研、抓队伍、抓创新,推动残疾人工作的开展,提高残疾人的整体素质,改善残疾人平等参与社会生活的物质条件和社会环境,各项工作取得显著成绩。上城区被评为浙江省扶残助残爱心城区,区残联被评为“十一五”时期杭州市残疾人工作先进等。

【创建省首批扶残助残爱心城市(区)] 上城区扶残助残爱心城市(区)创建工作特色鲜明,成效显著。首创“15分钟”社区康复服务圈;在全市率先开展“无障碍设施进家门”工作;首建残疾人“爱心”电话网;开创“虚拟居家安养院”新模式;成立残疾人文化艺术展示中心;营造良好的社会参与氛围。2011年6月,上城区被浙江省政府评为省首批扶残助残爱心城区。

【出台推进托(安)养工程办法】 为进一步加强残疾人保障工作,制定出台《关于推进上城区残疾人托

(安)养工程的实施办法》。办法规定依据现有残疾人的客观需要,实施针对性的建立托(安)养等一系列保障措施,包括开展集中托养、提供居家安养上门服务、发放特别护理费和实施残疾人津贴制度。实现对所有残疾人的全员覆盖,提升残疾人生活保障水平,共享“爱心上城”的品质生活。

【扎实推进康复工程】 康复工程建设措施有力,资金落实,服务到位。2011年,投入63.96万元,免费为全区3198名残疾人体检,为229名常年卧床不起的残疾人提供上门体检服务。对全区6490名残疾人进行康复需求调查,对白内障患者、有助听器、助视器需求的患者、假肢安装者,进行建档列册,实行跟踪服务,做到发现一例救助一例。投入17.70万元,为18名低视力者免费验配助视器,免费实施5例“白内障复明术”,免费为4名下肢缺损者安装假肢,免费为21名听力残疾人验配助听器,对14名贫困残疾儿童实施抢救性康复措施,其中聋儿语训6人,智障康复2人,孤独症康复3人,脑瘫康复3人。

【工疗站建设成为新亮点】 探索阳光庇护产业,工疗站改扩建7处,为区填补该工程建设的空白奠定基础。进一步推进托养工作,6~7月,区残联到各街道社区进行调研,走访50户残疾人家庭,为出台制定相关政策打下基础。继续开展残疾人社区康复服务示范站创建活动。创建残疾人社区康复服务示范站51个,占全区社区总数的0.9%。开展“仁爱家园”事业单位登记工作,加强“仁爱家园”规范化建设。

【巩固残疾人保障和服务体系的基础】 贯彻落实区委、区政府《关于加快推进残疾人事业发展的实施意见》,拓展基础工作,完成全区残疾人基础信息采集工作,推进残联工作的信息化、标准化建设,提高管理效能。加强对社区残联专职委员队伍的管理,出台《上城区社区残联专职委员管理实施细则》,明确社区残联专职委员考核评分标准和考核办法,实行分级管理、月月考评、奖惩结合、一年一聘,末位淘汰的工作机制;同时也提高了社区残联专职委员的待遇。通过6个月的实践,激活社区专职委员工作积极性,提高工作效率。

【创新就业培训思路】 依托区社区教育学院和杭州市杨绫子学校的资源优势,探索建立残疾人培训就业基地的新路子。2011年,举办各类残疾人培训4期,参加人员60人次。培训的内容有电子商务、工艺美术、手工制作等残疾人职业技能,同时组织人员参加市残联举办的有关培训,并和市残联职教中心合作,组织举办一期紫砂壶制作培训,取得很好的效果。

【鼓励残疾人自主创业】 坚持集中安置和分散安置相结合的原则,重点鼓励残疾人自主创业。通过举办残疾人就业招聘会、开发残疾人居家就业、社区就业、网络就业等形式,提高残疾人就业率。5月,会同区就业管理服务处、杭州胜蓝企业管理咨询有限公司,在区社区学院举办残疾人人力资源交流大会。维景大酒店、绿盛集团等40家企业单位参加招聘大会,为残疾人提供就业岗位30个。150多名有劳动能力且有就业意向的残疾人到招聘现场与用人单位面对面接触、交流,有16名残疾人与用人单位签订就业意向书。对自主创业的残疾人及时发放杭州市残疾人享受优惠政策登记本,并对有需要的残疾人创业者提供工商、税务营业执照,营业场所的租赁等方面给予帮助和指导。

【提升残疾人生活保障水平】 坚持“普惠加特惠”的残疾人生活保障机制,提高残疾人物质生活水平和应有的社会地位。按照“应保尽保”的原则开展对残疾人的扶贫帮困工作。2011年,残疾人最低生活保障审核认定(即低保或残保)823人次,发放生活补助538万元。对突发性困难残疾人进行临时救助。发放水电费补助、重度残疾人家庭临时补助等206.70万元。审批特困补助5次,补助资金8万元。对全区持证(指残保证、低保困难证)困难残疾人1057人实施扶贫困难补助,以“春风行动”为载体,春节期间走访慰问投入慰问资金及慰问品30万元,覆盖率100%。

【丰富残疾人文化体育生活】 组织优秀节目参加第五届杭州市盲、聋、培智学校学生艺术汇演。《阳光少年共享八残》、《花儿为什么这样红》2个节目分别获得培智类第一、二名。上城区还获得1个创作奖、1个辅

导奖,区残联获得了组织奖。4月12~14日,联合区文化馆举行了区“共享小康——寻找最幸福的残疾人”摄影比赛,收到136件参赛作品,其中79件作品推荐杭州市“共享小康——寻找最幸福的残疾人”摄影比赛,并获得1个二等奖,3个三等奖,18个入围奖。组织残疾人观看全国第八届残疾人运动会。

【营造关爱残疾人的社会氛围】 以“全国助残日”活动为契机,加强宣传,扩大影响。开展“爱耳日”、“爱眼日”、“精神卫生日”等大型活动,营造全社会都关注残疾人、关爱残疾人、扶残助残的社会氛围。各街道和社区结合各自特点,发挥自身优势,广泛开展形式多样的助残活动。湖滨街道以“志愿者服务队”、“社区扶残、助残”功能队伍为主体人员,为社区残疾人服务。清波街道创新工作思路,组织残疾人进行形式多样的培训,提高就业机会。小营街道组织社区内单位、志愿者及残疾人为困难残疾人开展“送温暖,办实事”便民服务。紫阳街道成立残疾人法律救助工作站,聘请浙江德名律师事务所为残疾人提供法律服务,解决残疾人法律咨询难、请律师难、打官司难、无力支付法律服务费用等问题,为残疾人搭建维权平台。

【做好残疾人体检工作】 为方便残疾人就近体检,2011年,残疾人体检工作由各街道社区卫生服务中心承接,提供采血、B超、内科、外科等10余项检查,安排专人为残疾人提供服务。对229名行动不便或长期卧床的重度残疾人,抽调专业医疗人员组成医疗队上门服务。2011年,投入60万元免费为辖区3167名残疾人体检。为每位残疾人建立健康档案,提出个性化康复建议,并做好医疗救助、优惠服务以及配发辅助器具等后续服务。

【举行迎第八届残运会广场文艺晚会】 9月27日,区肢残人协会、无障碍环境促进会和残疾人艺术团联袂举办“五星红旗迎风展上城,金桂飘香全国残运会——上城区残疾人庆国庆、迎八届残运会广场文艺晚会”,来自6个街道近200名残疾人和在广场游玩的市民共同观看演出。(俞坚氏)