



## 湖滨街道

**【概况】** 湖滨街道区域南起西湖大道,北至庆春路,东及中河,西邻西湖,辖区面积 1.6 平方公里,是杭州的窗口地段和商贸旅游中心区域,属于上城区经济和社会事业发展的重点区域。街道下辖涌金门、青年路、东平巷、岳王路、吴山路、东坡路 6 个社区,辖区内居民 12257 户、户籍人口 35859 人,辖区企业 1460 家,其中,行政事业单位 251 家,大中型商务楼 15 幢,医院 5 家,中学 1 所,小学 3 所,幼儿园 1 所,金融单位 16 家,其中银行业 4 家、证券公司 1 家、保险公司 10 家、期货公司 1 家。工业企业 7 家,房地产开发公司 22 家,住宿餐饮 118 家,交通运输业 20 家,建筑业 19 家,物业中介企业 65 家,批发零售企业 491 家,服务业 451 家,个体户 596 家。

2010 年,街道全年引进企业 228 家,完成合同外资 1582 万美元,实际外资 800 万美元;实际到位内资 28.6 亿元,完成全年目标 194.55%;其中市外资金 17.4 亿元,完成全年目标 150.77%。2010 年,实现财政总收入 6.29 亿元,比上年(指 2009 年,下同)增长 31.86%;地方财政收入完成 3.84 亿元,比上年增长 31.5%。地方财政收入占财政总收入比重的 61.09%,比上年同期增加 0.19 个百分点。街道相继获得了全国学习型街道示范单位、浙江省文明街道、浙江省卫生街道、浙江省爱国卫生先进单位、浙江省流动人口计划生育工作先进街道、2009 年度浙江省城市体育先进街道、2009 年全省乡镇(街道)综合特级文化站、浙江省优秀社区服务项目(帮一把)、浙江省学习型党组织创新案例(湖滨晴雨)、浙江省优秀理论宣讲团(品质湖滨民间宣讲

团)、杭州市社会治安综合治理先进单位等 30 项荣誉。岳王路社区被全国妇联评为“全国妇联基层组织示范社区”。街道的各项工作也引起了社会反响,得到了国家、省、市有关部门的高度重视和充分肯定,国家环保总局原副局长祝光耀、建设部城建司副司长李如生、杭州市人大常委会主任王国平相继到涌金门、青年路社区调研垃圾分类实名制,杭州市委副书记王金财亲自参加“湖滨晴雨”工作室启动仪式,市委副书记叶明多次对“东坡文化园”进行批示,在职党员全天候管理的做法刊入中央组织部的简报,生态创新的举措作为专报在省委《浙江信息》上得到交流,省委组织部、省老干部局等部门到街道社区调研,全省街道社区建设工作研讨会在湖滨召开。

**【获全国妇联基层组织示范社区】** 岳王路社区作为杭州市妇联的“家庭教育实验基地”,围绕创建全国妇联基层组织建设示范社区的创建要求,切实健全妇联工作机制,创新妇女活动载体,增强妇联的凝聚力,发挥妇联在和谐社区建设中的作用,获“全国妇联基层组织示范社区”称号。

**【获“全国学习型街道示范单位”荣誉称号】** 2010 年 12 月,在中国社会工作协会社区工作委员会召开学习型单位创建表彰会,湖滨街道被授予“全国学习型街道示范单位”荣誉称号。湖滨街道党工委、办事处围绕“品质湖滨”建设目标和市、区建设学习型城市、学习型城区要求,转变观念,完善机制、创新载体。变“运动式”学习为“渐进式”学习。建立由省委党校、市委党校及浙江大学、浙江工业大学等院校的专家学者组成的教

授专家团,成立由街道领导、辖区企业老总、党员骨干和湖滨地区典型人物为主的宣讲团,每年提供由30名专家学者主讲的宣讲“菜单”。变“一道菜”学习为“一桌菜”学习。盘活资源,通过街道社区精品学习阵地建设和辖区学习文化场所共建共享,形成“1+X”的学习阵地网络,并针对机关干部、社区居民、外来务工人员等辖区人员的学习需求,重点推出综合素质类、职业技能类、文艺兴趣类三大类学习项目,切实提高群众的学习积极性与参与率。变“一枝秀”为“百花放”。打造以建设学习型党组织、学习型社区、学习型企业为核心的“湖滨地区学习共同体”,辖区内建立“学习联盟”,使更多的单位职工、居民群众在创建活动参与中实现自我提升,涌现出“文化东坡”、“睦邻青年”等特色学习品牌。变“要我学”为“我要学”。街道“红色港湾”党校每周开班,编辑《科学发展在湖滨》、《湖滨街道社区工作案例剖析》等“乡土教材”,《今日湖滨》报纸、《今日湖滨》手机报为社区居民提供免费学习平台,开展学习型家庭等评选活动,涌现出一批全国、全省知名的学习型家庭和个人。变“单行道”为“双行道”,街道结合学习实践,推出“人人立项目、承诺办实事”活动,学用结合,促成果转化,形成“实践——理论——实践”的良性循环,形成了“在职党员全天候管理”、为企业服务“三必访、四个一”、老房子消防安全项目化、“湖滨晴雨”工作室社区民主民生平台创新举措,赢得了领导和群众的广泛认可。

**【获全省首批“浙江省文明街道”荣誉】** 湖滨街道以“品质湖滨”为总体目标,建设社会主义核心价值体系为根本,发挥共建优势、整合各类资源,开展“文明街道”、“文明社区”、“文明单位”创建活动,取得明显成效,形成了红色港湾、社区邻居节、“四大银行”、“帮一把社区便民服务”、“东坡文化园”等特色亮点,成为首批“杭州市文明街道”,2010年,获“浙江省文明街道”荣誉。

**【“湖滨晴雨”工作室】** “湖滨晴雨”工作室是杭州市首个“民主促民生”社会互动平台,整合了街道“社情民意信息直报点”、“社会舆情信息直报点”、“草根质监站”、“和事佬”等单项平台资源,建立“1+6”民意汇集平台,即街道层面建立“民情气象台”,下辖6个社

区建立“民情气象站”。街道民情气象台台长由街道党工委书记兼任,并配备1名具有实践经验的专职人员负责做好信息收集、分析、报送和居民反映的具体问题协调。社区民情气象站站长由社区书记或主任兼任,根据“湖滨晴雨”工作室要求开展各类民情收集、反映和政策传递、解答活动。在建立平台的同时,建立民情预报员和民情观察员两支队伍,民情预报员由市、区有关部门负责人和专家学者担当,共12人;民情观察员由湖滨地区党员代表、人大代表、政协委员、单位职工、新杭州人、社区居民等不同层面组成,共45人。

工作室成立以来,围绕群众关心的热点、难点开展工作,相继开展“南宋御街建设大家谈”、“城市公共(交通)服务民情恳谈会”、“社区热点、难点问题意见征询会”、“打造精品楼道问计于民”等活动,推出“相约星期五”活动平台。截至12月底,共收到社情民意、舆情信息717条,相继解决了近1/3居民反映的热点、难点问题,涉及城市公共设施管理、城市文化建设等不少金点子被市、区采纳。“湖滨晴雨”工作室得到新闻媒体和专家学者的广泛关注,南开大学、中国人民大学、浙江省公共管理创新案例调研组相继到工作室进行调研,认为“湖滨晴雨”工作室这种“民主促民生”的社会复合体模式是对传统治理模式的一种创新,值得在全国推广。

**【实行垃圾分类“实名制”】** 2010年3月起,杭州市全面推行小区垃圾分类,倡导居民日常生活垃圾分类投放,湖滨街道作为杭州市典型的老小区,在开展垃圾分类过程中,首创“垃圾分类实名制”,社区对每户家庭发放印有住户家庭地址的标签垃圾袋,按照一天一个发放,用于厨房垃圾投放。在投放过程中,要求居民做到“就近、定时”。居民投放垃圾期间,有指导员进行垃圾分类指导、监督,并做好登记和积分(垃圾分类正确率达到90%以上积3分;60%~90%正确率积两分;60%以下正确率积1分),对垃圾分类不到位的发放《垃圾分类提示书》,由指导员进行跟踪宣传和教育。以涌金门、青年路两个社区96户作为“垃圾分类实名制”试点,截至2010年底,共有6580户居民实行垃圾分类,普及率达74.63%。在8月全市垃圾分类验收中,青年路、染坊弄、羊血弄小区验收全部合格,分拣正确率85%。



4月9日,中央电视台新闻频道“共同关注”栏目以“实名制评分,垃圾分类推新招”为题,对湖滨街道在全国率先推出垃圾分类“实名制”进行报道。《浙江日报》以《杭州试行垃圾实名分类》为题、《杭州日报》以《湖滨街道全市首推垃圾分类“实名制”》为题、《钱江晚报》、《都市快报》、杭州电视台等省、市新闻媒体纷纷进行采访,并被新华社、《成都商报》、《泉州晚报》等各地媒体以及中国网、中新网、新浪网、网易、搜狐等知名网站转载。

**【在职党员“全天候”管理】** 湖滨街道针对在职党员8小时外存在的管理盲点,建立在职党员“假日党支部”,建立从登记、管理到激励的四大管理制度,实现单位与社区之间的无缝对接,其中包括在职党员登记报到制度、在职党员定期交流制度、在职党员菜单服务制度、在职党员激励反馈制度,同时,按照“适时、适宜、适度”的原则,引导和组织在职党员利用双休日和节假日等业余时间,分类开展各种形式的“假日党建”活动,当好社情民意观察员、时事政策宣传员、民生改善服务员、基层纠纷协调员,取得了初步成效,得到了领导高度关注,该项目已报中组部,省委原常委、市委书记王国平批示要求市委组织部总结推广。

**【推广馆社文化共建项目】** 湖滨街道充分挖掘、利用、整合辖区历史文化和现代文化资源,做到“串联历史文化、整合群众文化,发展社区特色文化”,通过“建阵地、抓组织、搞活动”,实现社区文化“百花齐放”,其中牵手东坡文化,建设东坡文化园,缔造“文化东坡”的做法受到社会关注。《浙江日报》、《钱江晚报》、《杭州日报》、《都市快报》等媒体相继对东坡路社区与东坡纪念馆缔结“共建东坡文化”协议、东坡文化园开园、开展“我是小小苏东坡”、东坡文化流进校园等活动多次进行报道。东坡文化园蝉联2009、2010年的杭州市生活品质市民体验点,被列为杭州市资源国际旅游访问点。

2010年,继续深化馆社文化共建活动,挖掘历史文化名人,让这些代表中华民族文化脊梁的历史名人在社区居民中“活”起来,新增岳王路社区与岳庙的共建特色活动。在岳王路社区的邻居节活动中,社区组织居民开展“寻访岳庙”活动,弘扬历史文化,感

受岳飞精忠报国精神。湖滨街道“馆社共建、资源共享、品牌共创”的做法,已在全区推广,全区正式启动社区基层文化品牌建设,与岳庙、孔庙、龚自珍纪念馆、于谦故居、南宋太庙遗址博物馆等13个场馆签订共建协议。

**【实施“美化家园”工程】** 为响应杭州市“美化家园”工程示范点的建设,大力提升城市“四化”水平,将更多的绿色和鲜花引入城市,强化城市与自然绿色空间的有机联系,形成多样化、高品质的绿化美化系统,实现“见缝插绿”、“开门见花”、“四季有花”的城市景观生态化和人文化,凸显杭州城市特色。湖滨街道以东平巷社区为示范点,根据东平巷社区毗邻“南宋御街”,街巷历史建筑、文化古迹众多的特点,结合羊血弄、东平巷、积善坊巷的文化特点,对巷内墙体进行文化景观式绿化。落实羊血弄两侧道路绿化、羊血弄19号空中花园建设及健身休闲公园的绿化、美化,羊血弄3~6号、14号、15号、17号绿荫楼等绿化景点的改造。11月9日,杭州市副市长张建庭一行到湖滨街道东平巷社区调研“美化家园”工程。在市绿化办、市文明办等部门组织园林绿化专家组对全市的“美化家园”工程试点项目的创建成果进行检查验收中,湖滨街道东平巷社区“美化家园”工程建设成果获杭州市“美化家园”工程居民社区类第一名。

**【实施“屋顶美化”工程】** 湖滨街道围绕市委、市政府提出的创建生态型城市、建设“生态杭州”和全面推进“美化家园”工程的决策部署,根据市委书记黄坤明、市委副书记叶明对新侨饭店周边屋顶绿化的指示精神,与物业业主、区建设局、区招商局、区绿化办、南方设计院等单位携手合作,以新侨饭店周边建筑屋顶绿化、美化工程为试点,开展主城区与西湖“过渡带”的环境综合整治工作,并同步实施解放路、中山中路、东平巷小区和中河高架绿化美化提升工程,努力构建一横(解放路)、二纵(中山中路、中河高架)、一点(东平巷小区)、一平面(第五立面)的环湖滨美化圈。

**【编撰《社区居民服务手册》】** 为进一步提高为民服务的能力,增强服务的主动性,全面整合社区资源,汇集服务信息,和居民群众有效互动,湖滨街道编撰《社

区居民服务手册》。《社区居民服务手册》按照每个社区一册制作,介绍每个社区的基本情况、名胜古迹、特色服务、生活信息、公民行为规范、街道等情况,分“我的社区我的家”、“便捷的社区服务”、“文明的社区生活”、“走进湖滨”四大部分,居民可根据自己的需求迅速查询相关信息和服务。湖滨街道6个社区的《社区居民服务手册》首批印刷16600本,分发到湖滨地区居民家庭和辖区单位。

**【成立失业人员再就业实训基地】** 为解决湖滨地区失业人员再就业问题,凡是街道所辖社区失业人员具有再就业意向的,向社区提出申请并经街道同意后,可到辖区18家企业从事3个月的再就业实训工作,“五险”(养老、医疗、失业、工伤、生育)和最低工资由街道与企业共同承担。街道与辖区内的华辰国际大酒店、梅地亚宾馆、马可波罗酒店等18家单位协商,达成了建立熟练工实训基地的协议。由18家单位提供岗位给辖区的失业者挑选,各单位派素质好的职工担当师傅,实行一对一带徒计划,提高失业人员独当一面的能力。此外,街道为了提高辖区单位招聘失业人员的积极性,对企、事业单位腾出岗位,吸纳就业困难人员再就业的,按每人每年200元给予奖励,对按规定领取个体营业执照、企业营业执照后正常经营、依法纳税的失业人员给予500元一次性补贴,对以创业带动就业,招用本街道失业人员的给予1000元一次性补贴。

**【成立青少年节能减碳工作室】** 为提高湖滨地区青少年节能减碳意识,倡导良好的生活习惯,2月5日,湖滨街道在“红色港湾”举行了人文科学工程“青少年节能减碳工作室”启动仪式。成立一支减碳节能小分队。为青少年设计“节能减碳积分卡”,将抽象的减碳道理整理成可操作的10个项目。通过开展“我的低碳生活”交流活动、“争做低碳生活小能手”节能技巧比赛、“寻找身边的绿色”一日游、低碳小卫士评比等活动。工作室开展的“我的低碳生活——暑期绿色低碳”体验活动获得2010杭州市百场公益夏令营活动优秀活动奖。

**【打造生态旅游体验线】** 为改善老城区居住环境,提升居民生态文明理念,街道加大资金投入,引入生态

文明建设新理念,利用太阳能、中水回收等高科技环保技术,建成生态垃圾房、太阳能语音垃圾桶、太阳能楼道灯、雨水回收系统等系列生态创新项目,将生态创新点巧妙串连成线,推出了一条具有特色的生态文明体验线路,供辖区居民参观体验。湖滨街道还增设了15户低碳家庭体验景点,让居民在家门口就能体验生态科技带来的乐趣,增长节能减碳的知识,交流低碳经验。8月3日,中国社会科学院城市发展与环境研究所的专家调研了生态旅游体验线。

**【成立社区城市管理服务室】** 为了更好地服务居民,加强城市管理建设,让居民参与城市建设中来,全市首个社区城市管理服务室在湖滨街道涌金门社区成立。该服务室将社区城管联系站、垃圾分类指导站、社区公共服务站三结合,作为社区居民的服务机构,服务室主要履行组织开展城市管理法律、法规、政策的宣传,协助市职能部门开展社区服务活动;组织开展社区内城市管理工作监督检查,及时向市、区、街道反映辖区城市管理重大问题并参与问题解决等八项工作职责。

**【“百味食堂”开张】** 湖滨街道地处典型老城区,老龄化问题突出,一日三餐成为老人的一道难题,为此,街道整合多方资源开辟居家养老新途径。整合资源“牵手”连锁快餐店,社区60岁以上老人只要凭身份证或在社区办一张老年卡,就可在店里享受“买100送15”优惠,还可享受社区志愿者提供的免费送餐服务。就地取材共建社区食堂。在东坡路社区的社区食堂龙翔酒楼,居民可到“帮一把”服务社购买服务券(8.5元钱可买10元价值券),然后凭券用餐。青年路社区的湖滨敬老院食堂向社区老人开放,有需要的老人还可以让敬老院免费送餐上门。因敬老院食堂菜价相对便宜,可以满足那些收入不高、生活相对困难老人的吃饭需求。湖滨街道以“帮一把”便民服务为纽带,开展居家养老服务、社区便民为老服务、志愿为老服务等,在解决老人就餐问题上,独居老人、80岁以上高龄老人、残疾老人等都可以通过免费发放的服务券,购买上门烧菜服务,根据自己的口味来“点菜”。也有结对帮扶的社区志愿者经常给有需要的老人买菜、洗菜、烧饭等。



**【全省街道社区建设工作研讨会在湖滨召开】** 1月22日,在杭州华辰国际酒店召开了全省街道(社区)建设工作研讨会。会上表彰了湖滨街道“帮一把”为民服务社等20个全省优秀社区服务项目。街道党工委书记叶榕就街道实施社工绩效管理以来的运行情况、取得成效等方面作题为《实施社区工作绩效管理提升社区建设水平》的报告,绩效考核这一做法得到在场各位一致好评。

**【潘子湘家庭获杭州市“五好”文明家庭称号】** 岳王路社区居民潘子湘家庭尊老爱幼、热心助人、礼让邻居、团结互助,热心参加公益事业。潘老生前(2010年1月13日去世)每天都有读报、剪报习惯,剪了厚厚83本,《杭州日报》曾以《折射杭城30年巨变杭报老报迷端出83本剪报》为题对潘老进行报道。3月,潘子湘家庭被评为杭州市“五好”文明家庭称号。

**【开展“抗震减灾,节能减排”科普宣传活动】** 5月12日是汶川大地震两周年纪念日,为了提高居民的抗震防灾意识和提倡低碳生活,5月8日,由浙江省地震局、湖滨街道科协、岳王路社区联合在平海公寓1~3幢院内举办“抗震减灾,节能减排”大型公益科普活动。浙江省地震局应急救援处处长叶建青、区妇联主席周莹、区科协副主席陈敏雅、区总工会副主席陈小明、区文明办副主任吴红星、湖滨街道党工委书记叶榕、党工委副书记傅伟奋、街道副处级组织员张卫军参加了此次活动。叶建青为居民朋友们讲述了开展这次活动的背景、意义和目的。

**【生态文明试点城区授牌暨“生态文明示范社区”启动仪式】** 为纪念第39个“六五”世界环境日,6月3日,上城区在湖滨东平巷社区举办生态文明试点城区授牌暨“生态文明示范社区”启动仪式,省环保厅副厅长卢春中为启动仪式致辞,区长陈红英宣布区“生态文明示范社区”创建活动正式启动。启动仪式由副区长刘志安主持。仪式上,湖滨街道东平巷社区代表、紫阳街道彩霞岭社区居民代表发言,出席仪式的领导向社区居民代

表赠送生态文明与环保知识书籍。

**【区党(工)委理论学习中心组观摩暨经验交流会在湖滨召开】** 6月24日,上城区党(工)委理论学习中心组组织观摩暨经验交流会在湖滨街道党员学习阵地“红色港湾”召开。来自全区各局、各街道党(工)委中心组成员观摩湖滨街道以“加强学习型政党建设”为主题的理论学习课,并举行学习经验交流座谈会。湖滨街道中心组精心组织的理论学习课结合当前建设学习型政党,提高政党建设的科学化水平,提升执政能力展开,特邀杭州市委党校教授高国航作题为《学习型政党建设》讲座,高国航从当前信息多元化、公民意识的觉醒及政党地位的下降这三点提出政治存在不可逆的状况,进而提出如何转变党的领导方式,从学习入手,将理论和实践结合起来,做到学以致用,对推进学习型党组织建设起到了指导作用。湖滨街道中心组成员就自身工作,围绕讲座主题谈了体会,并进行交流。区委宣传部长王越剑对本次观摩暨经验交流会作总结讲话,他强调,全区在今后各自中心组开展理论学习中,充分认识新形势,建设学习型党组织的意义;加强领导,切实推进党委中心组学习型党组织工作,将理论和实践结合起来,学以致用,以中心组的学习推动本地、本单位干部群众的理论学习,促进全区经济社会更好更快发展。

**【举办庆祝建党89周年暨“清风雅韵奏和谐”廉政文化展示活动】** 6月29日,湖滨街道在岳王艺术城举



开展湖滨地区庆祝建党89周年党员表彰活动

(湖滨街道 提供)

办了“清风雅韵奏和谐,湖滨街道庆祝建党 89 周年廉政文化展示”活动。区委副书记朱履林、区委常委黄爱芳等领导出席了纪念活动。街道办事处主任、党工委副书记毛素云与老党员秦吉尧一起切生日蛋糕,祝福老党员们健康长寿,并对他们为湖滨地区作出的贡献表示衷心地感谢。这是湖滨地区第 4 次为 50 年党龄党员过集体生日。活动现场举办了廉政诗歌朗诵比赛。还有葛德瑞、阮振亚等一大批居住在湖滨地区的省、市书画名人现场展示了廉政书画创作作品。

**【首创社区低碳家庭标准】** 东平巷社区自 2009 年开展“低碳也时尚”系列活动以来,共征集 700 多个低碳金点子,邀请杭州市科技馆专家进行实效评估筛选后,确定了家用电器类、生活类、用水用电类、交通出行类、创新类共五大类、22 个小项为低碳家庭标准,该标准总分为 110 分,如家里养 10 盆以上花草可得 5 分、一周吃一次素食可得 5 分、私家车一周少开两天



东平巷社区开展首届低碳家庭评选活动

(湖滨街道 提供)

可得 7 分等;低碳达标户则分为一类、二类、三类达标,对应分值分别为 95 分、90 分、85 分。7 月 7 日,社区开展了“首届低碳家庭评选”活动,对社区 50 个申报家庭进行实地考察,并经过“低碳达标评定组”评分,评选出首届 15 户低碳家庭。

**【创刊《今日湖滨》手机报】** 湖滨街道自免费向地区单位和社区居民家庭发放《今日湖滨》报纸后,又推出《今日湖滨》手机报,发放对象为上级领导、机关干部、社区工作者、文明单位、人大代表、政协委员、社区居民等。该手机报定期发送资讯,具有方便、快捷、实用的特点,实现了“零距离”互动信息沟通,及时了解街道重点工作信息,确保居民、辖区单位能够在最短时间了解到社会保障、教育、医疗、卫生等关系他们切身利益的民生问题。

**【成立民间邻里互动协会】** 杭州市邻居节发源地湖滨街道青年路社区,自 2003 年举办第一届“邻居节”以来,在湖滨地区涌现出不少“公益大使”,他们自发组建了保健、书画、唱歌等服务团队,拉近邻里情感。2010 年,为了深化湖滨地区“邻居节”活动,在第八个“邻居节”活动上,通过自荐与推荐,投票评选出“厨艺大师”史文渭、“书画大使”葛德瑞、“音乐大使”石之琦、“低碳大使”朱云菊、田吾标等 10 名有一技之长且长期热心服务邻居的居民作为社区“睦邻大使”。由“睦邻大使”组建为“邻居节”常设机构“民间邻里互助协会”,规定每个“睦邻大使”牵头组成一个服务小分队,每月开展一次以上的睦邻活动,促进邻里服务的日常化和机制化,融洽邻里感情。社区还制作了“邻里星光墙”,墙上载有 10 名“睦邻大使”的手模,将 10 名“睦邻大使”的照片制作在 2011 年台历,送到社区千户人家。

**【举办“人文湖滨 相约十月”湖滨文化艺术节】** 金秋十月,在吴山广场大舞台举办了“人文湖滨,相约十月”湖滨文化艺术节开幕式活动,湖滨艺术团团的演员们载歌载舞,为在场的观众们献上了一台丰富多彩的文艺演出。湖滨街道以建设“品质湖滨”为中心,着眼于服务社区居民的多样化需求,积极探索和创新行之有效的活动载体,通过组织丰富多彩的文艺活动,满足广大辖区居民日益增长的精神文化需求,繁荣社



区文化,活跃居民生活,提升全社会文明素质。本届艺术节活动内容丰富多彩,形式多样,有“雕刻时光”社区观影厅、“飞扬青春”博客大赛、“最美湖滨”摄影比赛、“走进经典”社区国学课堂、社区书画学堂、“社区榜样”寻访等多项文化艺术活动。

**【开展“闪耀湖滨”创先争优活动】** 围绕“闪耀湖滨”创先争优开展主题活动,形成机关、社区、两新组织齐推共抓的创先争优局面。在机关中开展“读一本好书、写一篇体会、结一个对子、办一件实事、创一些亮点”的“五个一”践诺创优活动,让机关干部在服务中心、建设队伍、改进作风、提能增效、服务群众、改善民生等方面树立先锋模范形象。2010年,湖滨街道还被列为杭州市创先争优领导联系点。

**【建立“1660480”社区民情责任网】** 湖滨街道围绕“网格化管理、组团式服务、片组户联系”管理服务机制,建立“1660480”社区民情责任网(指1个街道网格,6个社区子网格,60个责任片网格,480名服务员联络),向每户家庭发放民情联系卡,建立走访联系“五必访、五必报”等制度,以网格为单位进行社会管理和服 务,确保“户户有关 注,人人有关 心”。活动开展以来,26个服务组团切实为社区居民开展服务活动,为居民办实事、好事102件,受益群众1980人次。

#### 资料 “五必访、五必报”:

困难户、残疾人户、老军人家庭、空巢老人、发生大病住院等重大变故的居民家庭必访,双拥家庭必访,邻里矛盾纠纷突出的家庭必访,全体党员必访、各类代表(党代表、人大代表、政协委员等)必访;联系户家庭和个人工作生活发生重大变故必报、联系户有关意见建议必报、发生邻里纠纷必报、发现安全隐患必报、发现不稳定因素必报。

**【获杭州市安全生产工作先进单位】** 湖滨街道高度重视安全生产工作,安全生产状况稳定,各类事故次数、死亡

人数连续6年实现“负增长”,为湖滨地区经济社会持续协调发展创造良好的环境。2010年,获2007~2009年杭州市安全生产工作先进单位,也是全区唯一一个街道获此殊荣。

#### 【被评为“社情民意直报点信息报送先进单位”称号】

湖滨街道获得了“2009年度市委办公厅社情民意直报点信息报送先进单位”的荣誉,作为基层社情民意直报点,街道在2009年度向杭州市党委报送了大量有价值、高质量的信息,成绩突出,是全区唯一连续两年获此殊荣。

#### 【举办“全民终身学习活动周”活动】

10月17~23日,湖滨街道举办“全民终身学习活动周”活动。以“传承与创新,让学习融入生活”为主题,围绕“低碳环保、健康生活、特色才艺、古训今扬、人文寻根、心随阅动”六大活动板块,相继开展书画艺术交流会、“人文寻根——探寻中韩文化”、青少年低碳手工制作展示等20项活动,200名社区群众参加活动。

#### 【创新街道共青团组织格局工作】

为推进湖滨地区团建工作,提升团建工作科学化水平,充分发挥地区青年参与团建工作作用,构筑大团建工作格局,配强街道团工委班子力量,街道将杭州解百集团、JASONWOOD(译为“坚持我的”)服饰(杭州)有限公司、



团省委组织部副部长盛乐(右一)为新成立的杭州新开元大酒店团委授牌

(湖滨街道 提供)

浙江省中医院、杭州市新开元大酒店、杭州工商银行众安支行等5家辖区单位团委书记选聘为街道编制外团工委副书记,推动了街道共青团工作的全面活跃,增强了基层团组织对广大团员青年的号召力、影响力和凝聚力。

**【打造岳王路婴童特色商业一条街】** 2010年,街道从经营、环境、氛围等方面重新规划岳王路婴童特色商业一条街,做好业态调整,依托周边浙江省妇幼保健院、杭州市第一人民医院、行知幼儿园等涉及婴幼儿健康、教育、服务产业部门,打造岳王路婴童特色商业一条街。该街围绕婴童产业,集孕婴童产品展示、销售于一体,引进“十月妈咪”、“多美滋”、“广禾堂”等众多优质企业,以“名品”牵动“名街”的方式,打响岳王路婴童产业特色街区的婴童品牌。

**【打造“社区社团志愿服务圈”】** 湖滨街道不断探索志愿服务项目新机制,为有效解决社区志愿服务面临队伍结构失衡,专业化水平不高、组织运作力不强等众多问题,在全市率先将高校社团引入社区志愿服务中,让高校志愿者根据自身特色定期开展社区志愿活动,社团负责人还担任社区志愿者服务站站长助理。湖滨街道的6个社区分别与交谊舞协会、“萤星”戏曲社、“半个月亮”艺术团等6个社团结对,打造出“社区社团志愿服务圈”,开辟了一条志愿服务的新通道,发挥高校志愿者作用,同时街道也为在校大学生创造一个接触社会,施展自身才能,发展特长的社会大舞台。

**【立足“三维”城市化管理提升老城魅力】** 立足平面管理,切实做好日常环境卫生、分类保洁工作,根据湖滨地区无证摊贩多、盲流多等实际情况进行综合管理、整治,确保湖滨窗口整洁有序,突出城市管理“精细化、长效化”。立足立面管理,实现城市建设“序化、亮化、美化、绿化”四化并举。立足空间管理,高效推进新侨饭店周边屋顶美化工作和东平巷社区“美化家园”工程,通过打造屋顶花园、墙面绿化等绿色生态建设,促进西湖与城区“过渡带”的成功衔接,让老小区四季鲜花怒放。

**【开展“社区榜样”评选活动】** 在湖滨地区开展了“社区榜样”评选活动,发挥道德模范的示范引领作用。50

名推荐者中有热心社区公益事业,为社区出谋划策的退休老人;也有发挥党员模范作用,服务居民的在职党员;还有在自己工作岗位上兢兢业业,吃苦耐劳的年轻一代。街道对他们的先进事迹通过街道门户网站、《今日湖滨》报、制作成KT版等形式进行刊登、巡展,让湖滨地区广大居民评选出心目中的“社区榜样”人选。2010年3月,杭州电视台明珠频道“阿六头说新闻”栏目对湖滨地区“活雷锋”顾小虎、秦吉尧、赵有根助人为乐、无私奉献的优秀事迹进行报道。

**【开展湖滨特色文化巡展活动】** 岳王路社区的“乐学文化 提升你我”、东坡路社区的“东坡文化园”特色、东平巷社区的“低碳文化,润泽你我”、涌金门社区的“便民服务,贴近你我”等湖滨街道6个社区的各具特色文化制作而成的图版吸引了众多社区居民。街道民政科围绕“一社一品”对6个社区的特色工作、特色品牌进行图片、文字等资料收集,并制作6块特色展板进行巡展活动,在每个社区进行为期一周的展示。

**【首推“低碳”办公方式】** 将低碳理念引入日常办公中,开展“无纸化”办公,通过内部或对外工作时尽量使用电子邮件、MSN、QQ等通讯工具,尽量少用打印机和传真机,减少纸张的用量;在节日期间,倡导使用电子贺卡;用一封电子邮件代替一封纸质信函等。节约能源,电脑长时间不用,自动启动待机状态;夏季办公室空调温度设置在27℃~28℃,下班前20分钟关闭空调等。低碳出行,提倡工作人员坐公交车或骑自行车上下班;开车上下班的同时,每月少开一天车。共拟定低碳办公方式20条,已在东平巷社区推行。

**【杭州新开元大酒店有限公司共青团委成立】** 杭州新开元大酒店有限公司于2010年10月27日召开了团支部成立暨第一届委员会委员选举大会,宣告杭州新开元大酒店有限公司团委正式成立。团省委组织部副部长盛乐、团区委书记章琪、街道党工委书记傅伟奋等领导出席成立仪式。新开元大酒店有限公司团委的成立,标志着湖滨街道团工委开展“两新”组织团建工作的重大突破,为探索有规模、跨区域、有影响的规模以上非公企业团建工作做出了积极的尝试和有益的实践。



**【获“浙江省卫生街道”荣誉称号】** 湖滨街道坚持以科学发展观为统领,贯彻落实《国务院关于加强爱国卫生工作的决定》、《浙江省人民政府关于进一步加强爱国卫生工作的意见》和《杭州市爱国卫生条例》关于创建卫生街道的要求,坚持“有章理事、有人做事、有钱办事、有场所办公”的原则,切实落实“领导重视、组织健全、工作落实、台账齐全、群众满意”的创建措施,针对街道地域范围较小、人口密度较大的特点,结合街道工作实际,组织辖区各单位、社区和广大群众参与创建各项活动,有力地推动辖区爱国卫生工作的不断深入发展。2010年,获“浙江省卫生街道”荣誉称号。

**【“湖滨论坛”被评为浙江省建设学习型党组织创新案例】** 湖滨街道“湖滨论坛”在浙江省建设学习型党组织典型案评选活动中被评为创新案例,这也是全区唯一获此殊荣街道。“湖滨论坛”以全国基层党校示范点“红色港湾”党校为宣讲主阵地,党校配备液晶电视、电脑、投影仪等先进视听设备,每次可容纳120名听众。以30多位专家学者组成的人才库为支撑,定期开展讲座,下设10个分论坛,听众可以到“红色港湾”实地听,也可以网上查看。以“湖滨论坛”为依托的学习型党组织建设提升了街道的整体竞争力,街道相继获得全国和谐社区建设示范街道、浙江省先进基层党组织、浙江省文明街道、杭州市学习型示范党组织等荣誉,“红色港湾”作为全国基层党校示范点,被列为杭州市首批社会主义理论宣讲点。“湖滨论坛”也是湖滨街道打造学习型党组织的“载体”和“桥梁”,通过论坛的形式,党组、政府、专家、学者各方智慧在此汇聚碰撞,产生思想的火花和能量。“论坛”建立机制提供宣讲“菜单”供党员点课,成立宣讲团深入基层宣讲,变学习内容“一道菜”为“一桌菜”、变学习态度“要我学”为“我要学”,变学习阵地“一支秀”为“百花放”、变学习路径“单行道”为“多行道”,变学习成果“书面化”为“实践化”,凸显党组织的引领凝聚功能。

**【“品质湖滨”民间宣讲团被评为2010年浙江省优秀宣讲团】** “品质湖滨”民间宣讲团被浙江省委宣传部、省委讲师团评为2010年浙江省优秀宣讲团。民间宣讲团成立于2008年,共有宣讲员38名,成员来自机关、社区、辖区单位的在职党员和居住在湖滨的德

高望重的离休老干部、退休老教师、新闻战线资深老记者、优秀老党员,他们政治信念坚定、智慧经验丰富、精神风范崇高、传统作风优良,其中有东坡路社区居民、浙江省新四军研究会的宣讲团副团长、杭州“建议大王”杨章耀,东坡路社区居民、浙江大学韩国研究所特邀研究员方龙龙,浙江援通科技发展有限公司总经理、在职党员祝耀升等,相继开展了革命传统宣讲、主题教育辅导、形势任务教育、热点难点解读、核心价值倡导等五大方面教育活动,取得了一定成效。

**【东平巷社区连续4年被评为全市“一证通”优秀服务点】** 杭州图书馆“一证通”进社区工程启动已有4年的时间,东平巷社区作为其中一家连续四年被评为“杭州市一证通优秀服务点”。“一证通进社区”服务为社区图书室注入了新鲜血液,增强了生活活力。家门口的图书馆让社区的文化生活变得多姿多彩,也深受老百姓的欢迎。通过4年的运行,社区专门成立“一证通进社区”工作领导小组,派有1名专职工作人员负责社区图书室日常管理工作,定期与杭州图书馆进行沟通,丰富图书资源,方便读者的外借和阅览。同时开展宣传进居民楼道、宣传进地区企业、宣传进机关单位的“三进”特色宣传活动;推出“上门办卡”、“点菜式办卡”等服务方式,通过网络、电话联系,将卡送到读者手中。东平巷社区图书室建筑总面积150多平方米,藏书量3000册,电子阅览室配置电脑10台,大型的投影设备实现一楼和二楼同步播放教育片,共有VCD450本,书籍、碟片借阅服务达50000多人次,共有1000户居民家庭享受到此项服务。

**【世界顶级跑车阿斯顿·马丁“驶入”湖滨】** 继世界名车劳斯莱斯销售公司花落湖滨之后,世界又一顶级名车阿斯顿·马丁于近日“驶入”湖滨,注册公司名称为“杭州阿斯顿·马丁汽车销售有限公司”,注册资金1000万元,位于南山路。总部公司为英国阿斯顿·马丁汽车有限公司,建于1913年,创始人是莱昂内尔·马丁和罗伯特·班福德。公司设在英国新港市,以生产敞篷旅行车、赛车和限量生产的跑车而闻名世界。其生产的赛车在国际赛车坛上具有较大名气,曾多次获得国际汽车大赛的冠军。品牌中最著名车型有:DB2、DB6、DB7、Vantage等。

**【“律师进社区”工作取得成效】** 为深入贯彻上委办关于开展“律师进社区”工作的实施意见,湖滨街道积极响应并迅速全面落实,2010年1月7日街道召集各社区书记、综治委员召开了“律师进社区”工作会议,布置落实有关工作内容。启动6个社区与“律师进社区”活动对接仪式,专业律师与社区签订了服务协议,正式启动“律师进社区”活动。律师们就住房问题、拆迁安置、家庭财产继承等涉及到法律层面的问题向居民作了解释。4月12日,《杭州日报》头版以《律师进社区今年5月有望在全市推广》为题,对湖滨街道开展律师进社区活动,协助社区调解工作所取得的成效案例进行报道。

**【为企业服务成效明显】** 湖滨街道围绕“大企业、大项目、大楼宇、大服务”重点,切实推进为企业服务工作。深化“一个重大项目,一名班子领导,一个服务小组,一名跟踪员”的“四个一”跟踪服务机制和重点企业“成立访”、“日常访”、“年终访”的“三必访”制度的同时,切实开展“提振信心,分担忧愁”企业服务月活动,深化融资平台建设,联合杭州银行、浙江长城国盛担保有限公司等单位为中小企业提供资金援助,对涌金广场开业做好跟踪,对西湖时代广场衣之家百货续约续租做好走访,确保企业稳定发展,对新开元大酒店等企业建造立体车库做好协调,为企业职工子女解决就学难题,做到“企业稳定关注、企业困难关心”,街道领导走访企业达56人次,梳理、解决难题28个,为湖滨的投资者提供了良好服务,营造了优越的发展环境,受到企业好评。

**【启动“志愿者服务队进百户残疾人家庭”工作】** 5月14日,湖滨街道在“红色港湾”举行庆祝第20个“全国助残日”活动。此次活动由召开庆祝大会和开展“志愿者服务队进百户残疾人家庭”活动两个部分组成,把温暖送进每一户贫困残疾人家庭。在召开的庆祝大会上,街道党工委书记叶榕代表街道党工委、办事处向湖滨地区所有的残障朋友致以节日的问候,并祝大家身体健康,生活幸福。上城区残联副理事长马骏出席庆祝大会并在会上讲话,残疾人志愿者代表徐小端上台发言,街道办事处主任毛素云宣布启动湖滨街道“志愿者服务队进百户残疾人家庭”活动。

**【开展“世博知识进社区”宣传月活动】** 5月14日,“世博知识进社区”宣传月首次活动在“红色港湾”举行,来自东平巷社区的20位居民参加活动。此次宣传月活动是街道团工委和浙大竺可桢学院大学生志愿者们联合举办的,志愿者们通过世博会的历史、本届上海世博会的会徽、吉祥物、会歌及各场馆特色亮点、最佳参观线路等方面,向居民们讲解了世博知识,让居民们了解一个精彩的世博盛会。

**【杭州“和事佬”拍摄基地在东平巷社区挂牌】** 杭州市司法局与杭州明珠频道联合举办十大金牌“和事佬”评选活动。经过一轮一轮的参赛,来自东平巷社区的孙新宝作为年龄最长的选手进入30强,同时“和事佬”拍摄基地也在东平巷社区挂牌,成为杭州市“和事佬”工作的亮点之一。

**【获全国离退休干部先进个人荣誉称号】** 2010年2月,青年路社区侨联会副主席湛青在全国老干部工作“双先”表彰大会上获得了“全国离退休干部先进个人”的荣誉称号。湛青是青年路社区知名的老干部、原杭州市老干部局领导,热爱书画,现任浙江省老干部书画协会会长。积极参加社区组织的各项活动、支部活动,热衷社区服务,传授居民书画基础,为过生日的80岁以上老人送“寿”,是社区侨联分会归侨侨眷代表。社区“睦邻会所”建成后,为社区出谋划策,创作了“和谐建设三字经”。离休多年,始终坚持发挥余热、传承老一辈无产阶级革命战士的铁律精神,切实教育后代,为社区当好参谋、助手,为社区分忧解难。他说:“青年路社区虽然是个老小区,但是住在这里几十年,安全和谐快乐!” (丁春早 朱艳萍)

## 清波街道

**【概况】** 清波街道位于杭州市上城区西南角,东起中河高架桥,南倚吴山风景区,西临西湖,北接西湖大道,辖区面积2.20平方公里,总人口4.51万人,下辖清河坊、定安路、劳动路、清波门、柳翠井巷5个社区。辖区内有行政事业单位及各社会团体170家,大中型商务楼7幢,医院1家,中学2所,小学3所,幼儿园4所,证券(期货)公司1家,银行8家,保险公司两



家,工业企业5家,房地产开发公司7家,三产服务业1603家。清波地区历史悠久,曾是南宋皇城所在地,在历史上曾是行政中心,南宋至清的临安府、杭州府署、元朝的江浙中书省、明清的浙江布政司署地址均设在境内。辖区驻有浙江省军区领导机关、中国美术学院、上城区政府、浙江省商业集团、浙江省机电集团等大型单位。境内拥有独特的自然景观和人文景观,名胜古迹有柳浪闻莺公园、吴山天风、杭州碑林、于谦故居、胡庆余堂中药博物馆、潘天寿纪念馆、浙江省革命烈士纪念馆、凤凰寺等,南山路文化艺术特色街区、清河坊历史街区、南宋御街·中山路南段也在辖区之中。

2010年,街道完成税收总收入6.51亿元,比上年增长39.39%;地方财政收入完成3.63亿元,比上年增长37.86%,增幅位居6个街道前茅。全年共引进企业151家,引进内资41.83亿元,完成年度计划的281.17%;其中市外资金32.46亿元,完成年度计划的277.81%。加大高端产业培育力度,引进赛伯乐、金永信天时创业投资有限公司等新型企业。加大“腾笼换鸟”力度,延安南路引进了北京黄金交易中心有限公司杭州中心营业部。

街道围绕以经济发展为中心,以民生建设为主线,较好地实现了地区经济社会各项事业的全面发展。先后获得全国先进社区服务中心、浙江省禁毒工作先进集体、杭州市人口计生工作先进单位、杭州市社会治安综合治理先进单位、杭州市第四届社区居委会换届选举先进单位、杭州警备区军事训练先进单位、杭州市劳动保障先进单位、杭州市庭院改善工程优秀建设单位等多项荣誉。

**【杭州西湖国学馆入驻“涌金创意谷”】** 1月4日,位于劳动路65号的杭州西湖国学馆正式开馆,该馆以杭州孔庙为依托,建筑总面积1300多平方米,以“国学在杭州、国学在当代”为目标,致力于弘扬国学、传承中华文化。通过“杭州西湖国学讲堂”和“杭州西湖国学文化长廊”两大载体,推进国学启蒙教育和未成年人思想道德基地建设,加强国学高端研究,进行国学文化多向交流。西湖国学馆的入驻延伸了街道“涌金创意谷”的文化创意产业链,为集中打造国学书画一条街增添了新生力量。

### **【开展“万家新社会组织服务社区”主题实践活动】**

1月11~15日,清波街道以服务居民、造福群众为出发点和落脚点,发动和组织社区社会组织参与“万家新社会组织服务社区”主题实践活动。通过宣传、动员,有效整合辖区社会组织资源,共招募40家社区社会组织参与本次活动,并依托各自的行业特点,为广大社区居民提供服务。以便民服务、文体活动、为老服务、志愿服务为载体,为社区独居、孤寡老人、残疾人等困难群体送去温暖和关心。开展就业技能培训、法律知识讲座、爱心银行捐赠等活动。本次主题实践活动服务人数700人次。

### **【庭院改善工程验收获“百分百”满意】**

2010年1月,清波街道2009年列入第一批庭院改善工程计划的劳动路、华光巷等3处工程接受了市、区庭改办、城管办、物改办等职能部门和居民群众、“民间改善办”的考核验收。3处庭改工程面积12000平方米,受益居民174户。在庭院改善工程施工过程中,实行边征集意见边施工的方式,征集居民群众意见、建议50条,并逐一做好改进工作。考核验收采用监理单位打分制、施工单位答辩制和居民评分制相结合的验收“三重制”法,最后获得了“百分百”满意的好成绩。

### **【青少年假期生活丰富多彩】**

为确保地区广大青少年度过一个文明、愉快和有意义的寒假,街道通过形式多样、贴近实际的校外教育实践活动,促进青少年的全面发展。组织30名青少年参加“数独达人训练营”等活动;举办爱国读书活动15次,组织20名青少年走进独居、空巢老人家中写福字、送春联,切实加强思想品德教育;组织青少年“低碳”主题环保活动10次,邀请“五好”讲师团老师讲解预防网络诈骗的方法,提高青少年自我防范意识;依托“童玩讲堂”开设5堂心理课程,引导600名青少年更好地认知自我;定时开放社区图书室、电子阅览室等场地,为他们开展自主学习和增加课外知识提供平台。

暑期,清波街道牵手辖区单位中国美术学院、杭州孔庙等,推出内容丰富、载体多样的“文化之旅”暑期实践大餐。联合中国美院开设6个公益艺术短期培训班,为地区青少年提供免费短期艺术培训;联手杭州孔庙举办青少年“国学启蒙”教育体验活动,通过品

穿汉服、祭孔子、诵经典等环节,引导青少年了解儒家传统文化的精髓;街道各社区结合各自地域、文化特色,联手美院志愿者组织低碳环保、书画创意、手工制作、廉政教育和古迹巡礼等活动。借助信息平台,定期以手机彩信的方式发送内容涵盖爱国主义教育、夏季安全提示、心理健康知识、科技小常识等内容的“红段子”,做好“爱国教育”、“文化教育”、“健康教育”三篇文章,推进社区青少年思想道德教育。

**【央视报道地区军民共建活动】** 辖区共有 180 名“兵妈妈”与“兵儿子”开展了“母子情深”结对活动。为了让军民母子情深的和谐画面成为地区双拥工作中最温馨、最幸福的焦点,元宵节期间,清波街道走入省军区警卫连举办了主题为“团团圆圆闹元宵 军民鱼水双拥情”的活动。2月28日,中央电视台第七套《军事报道》栏目播放了专题片《延续 20 年的鱼水情深》,对清波地区“兵妈妈”与“兵儿子”们共度元宵佳节的实况进行报道。

**【建立清波早教中心】** 3月5日,为了使辖区 0~3 岁婴幼儿在成长关键时期能获得优质早期幼儿教育的机会,清波街道计划生育协会结合地区计生工作特色,充分挖掘辖区单位资源,与著名早教中心“金宝贝”联手成立清波街道婴幼儿早教基地。通过产后访视过程中发放“金宝贝”贵宾券的形式,为地区家长掌握亲子教育的先进理念和新生婴幼儿享受双母语、分

龄式教育等人性化服务开辟了“绿色通道”。

**【搭建职工诉求服务平台】** 为了维护劳动者合法权益,提升街道、社区两级服务功能,3月26日,清波街道在清波门社区成立首个“民生驿站”,为接待企业职工来访、畅通诉求渠道、登记服务信息搭建职工诉求服务平台。采取优化信息采集方式。通过来信来访、组建企业联系队、社区民生监督队和为民办实事项目等形式,及时记录和梳理企业主或职工反映的问题,做好上传下达和下情上报,搞好动态管理,实现“零距离沟通”。拓宽服务途径。针对反映的问题,“民生驿站”采取不同形式加以解决,对于街道、社区能解决的问题,通过民生议事厅(会)、民生服务局域网,及时给予解决;对于需要上级部门或多方协调的,则联合人大代表进社区、党代表进社区、地区共建单位、职能部门等多种途径进行商议解决。社区民生监督队还对每项民生问题进行跟踪反馈和监督管理。采取限时办结制度。为使从业人员切实享受到省心、称心和舒心的服务,“民生驿站”全面推行限时办结制。如需协调解决的事项,3个工作日内告知处理意见,复杂情况则控制在一周内办结。

**【获首个省级禁毒工作先进集体称号】** 清波街道作为全省社区戒毒(康复)及社区药物维持治疗有机衔接工作的试点单位,建立了以街道、派出所、社区公共服务站、党员志愿者和社工“五位一体”的管理工作机制,坚持社区戒毒(康复)监护社会化,积极做好戒毒(康复)对象人性化帮扶管理工作。同时,在“无毒害地区”创建,禁毒工作专职队伍自身建设等多个方面取得了显著的成绩。2010年,街道落实戒毒经费 14 万元,已有 11 人进行康复治疗,成功戒除毒瘾两人,并为 3 名家庭生活困难的戒毒人员办理了低保;4月13日,被省政府授予禁毒工作先进集体荣誉称号。

**【首次成功引入合伙企业】** 4月16日,清波街道通过走访调查和有效挖掘地区企业资源,成功引入地区投资公司合伙企业——杭州金永信天时创



在孔庙举办青少年“国学启蒙”教育体验活动

(清波街道 提供)



业投资合伙企业(有限合伙)。该企业注册资金 5000 万元,主营创业投资代理业务,代理其他创业投资企业等机构或个人的创业投资业务。该企业的入驻不仅是街道历年来招商引资工作的首次突破,也为拓展招商渠道和探索多元化的为企服务模式奠定了扎实的基础。

**【首创社区动漫宣传】** 为改善公共服务方式,丰富社区服务内涵,推广社区特色品牌,2010 年 4 月,柳翠井巷社区从社徽中汲取灵感和创意,创造性地将动漫元素引入到社区宣传中,自主设计、推出了杭州市首个社区动漫宣传片《共话柳翠情 同奏和谐音》。该宣传片以社区工作者代表“翠翠”和“晶晶”两个卡通人物为主角,以社区内的国际旅游资源访问点——南宋御街·中山路、源茂里的风土人情为脚本,以“温馨帮扶”和“微笑志愿服务”两大载体为核心,通过“热热闹闹的社区邻居节”、“温馨幸福的院落品茶”和“感人至深的志愿服务”三大主题场景和小故事将社区的特色和品牌以最为通俗易懂、生动丰富的方式展现出来。制作居民动漫服务手册替代原本繁琐的文字式办事指南,通过漫画的形式演绎法律维权、日托养老服务、低保申领、证件办理等常见的居民事务办理流程,以更为直观、通俗易懂的方式让广大居民群众了解社区的本土文化与日常服务工作。

**【成立全省首个期货公司团组织】** 清波街道努力构建与辖区经济社会发展相协调、与青年群体变化相适应的组织体系,加大“两新”(新经济、新社会)团组织建设的力度。5 月 4 日,在综合实力排名全国前五名的南华期货有限公司建立了全省首个期货公司团委,推出研发、设计、营销管理等 10 项实践体验项目,逐步提高团组织凝聚青年、服务大局的能力,促进地区青年就业和再就业。

**【沪昆浙江公司揭牌】** 5 月 8 日,沪昆铁路客运专线浙江有限责任公司揭牌仪式在上城区举行,标志着沪昆铁路浙江段进入全面施工建设的新阶段。沪昆铁路客运专线浙江有限责任公司是清波街道引入的招商引资项目之一。该公司注册资金 15 亿元,总投资 850 亿元,主要负责杭长铁路客运专线浙江段、钱塘江隧道工程项目建设和资产经营管理工作。沪昆铁路浙江

段项目已完成站前工程施工总承包和施工监理招标投标工作,前期各项手续也已基本办理完毕,施工单位和监理单位已陆续进场开展施工调查、施组编制、控制桩复测等工作,全线工程建设于 5 月底全面铺开,预计于 2013 年建成通车。

**【“4+2”保卫模式构筑校园安全网】** 为配齐、配强校园安保力量,为地区广大师生营造一个良好、和谐、安全的学习环境,5 月,清波街道以清波门社区为试点,面向社会招募了 30 名文化程度高、社会责任心强、身体健康的志愿者,与地区学校实现安全联动,打造“4+2”校园安全保卫管理模式。“4”即校方自有安保力量,由 1 名主要领导、1 名值班老师和两名学校保安组成;“2”即在原有安保基础上增配两名由志愿者担任的“校园安全卫士”,以“打造安全绿色校园”为目标,共同承担起中小学上下学重点时段的可疑人员排查、道路交通疏导和周边治安情况通报等工作。

**【成立上城首家社工营养师工作室】** 5 月 20 日,清河坊社区联合仁和康复医院共同打造全区首个营养师工作室,坐班营养师由持高级营养保健师资格证书的社工担任。工作室还特邀仁和医院专家担任名誉顾问,针对社区居民不同的健康需求,为他们提供膳食搭配、食疗咨询、养生保健系列讲座和孕产期营养调理等服务。社区网站开辟养生保健专栏,以网络在线咨询的形式进一步和居民进行沟通,及时解答养生知识,使地区居民足不出户就能享受到方便快捷的饮食指导和健康咨询服务。

**【首推“情景模拟”社工培训新模式】** 为有效提高社区工作者职业素养,进一步提升社工队伍整体服务水平,6 月 1 日,清波街道首次尝试采取“情景模拟”互动方式开展居民事务的受理方法、服务技巧、办理流程等社工业务知识培训。培训中,社区工作者通过引入邻里关系、低碳环保等与群众生活密切相关的热点事实素材,自编、自导、自演、自评证件咨询办理、就业指导帮扶、矛盾纠纷化解、垃圾分类指导等多项涉及社区日常工作内容的情景剧,在展现技能特长、交流工作经验的同时,也为凝聚团队力量和发挥集体潜能奠定了基础。

**【成立“红色草根”智囊团】** 6月,为更好地发挥基层党员的先锋模范作用,清波门社区党委召集热心社区建设的党支部书记、“两新”党组织代表和老的居委会干部们组成了一个“红色草根”智囊团,通过“头脑风暴”的方式为解决社区的民生问题出谋划策。成立以来,对涉及庭院改善、垃圾分类等多个民生问题,展开民生问题讨论会。智囊团的成员们不仅在会上为社区支招,会后,更是将讨论会的结果付诸于行动,协助社区做好民生工作,为社区建设添砖加瓦。

**资料 “头脑风暴”:**邀请社区党员、支部书记及小组长等热心社区公益事业的群体,围绕社区发展中存在的各类问题,以分组讨论或自由发表意见的方式,建立新观点和新想法,为推动和谐社区发展献计献策。

**【首家大学生文创类企业落户清波地区】** 6月5日,首家由高校毕业生自主创办的文创类企业杭州柘木汇艺术家居有限公司在清波地区挂牌成立。该企业由5名不同专业的大学生共同筹办,是一家提供个性化设计服务,销售个性化实木家具、艺术品等物件的创意品牌店。该企业与清波街道团工委合作,落实企业申报大学生见习基地的事项,通过前期创建的形象设计、商场美陈设计、艺术品鉴赏、室内设计等多个特色化工作室,为大学生提供就业指导、见习对接、创业扶助等服务。

**【启动“艺术实践进社区”志愿服务合作项目】** 6月11日,清波街道与中国美术学院正式就“艺术实践进社区”志愿服务合作项目达成协议,32名美院大学生志愿者以“小巷总理”助理的身份走进街道5个社区,开展为期两年的社区志愿服务。双方将按照“校地合作、互惠共赢”的原则,在艺术人才培养、基层服务模式创新、文化资源开发与利用等多方面进行探索与实践,共同搭建起资源共享、优势互补、融合互动的志愿服务平台。“艺术实践进社区”志愿服务项目既是清波街道为充分整合地区资源,树立清波志愿工作品牌推出的重要活动项目之一,也是街道以“人文建设年”活动为契机,彰显文化软实力的一项重要举措。开展“艺术实践进社区”志愿服务活动,为街道联合地区名校

共同探讨当代共青团工作的新思路、新方法、新举措提供了有效载体,通过发挥大学生志愿者的专业特长,举办形式多样的“送艺术”进社区实践活动,营造起清波地区高品质的精神文化艺术氛围。在为期两年的志愿服务时间里,清波街道将带领大学生志愿者共同开展以“五个一”为主题的志愿服务品牌建设活动,即通过开展志愿服务来编好一本清波乡土漫画教材、办好公益艺术特色班、做好《清波团讯》、出好成果展示图板、做好工作经验总结。8月27日,中国美术学院——清波街道“艺术实践进社区”志愿服务暑期实践成果汇报展在蔡官巷35号清波街道市民学校拉开帷幕。中国美术学院党委书记钱晓芳、区委书记陈红英、中国美术学院党委副书记胡钟华、团市委副书记李忠誉、中国美术学院党委学工部部长姜玉峰、团区委书记章琪、街道党工委书记叶素、街道办事处主任陈勇、中国美术学院团委书记竺照轩等莅临活动现场。活动中,街道联合美院举行了校地合作“志愿服务实践基地”揭牌仪式,钱晓芳和陈红英为基地揭牌。会上表彰了在“艺术实践进社区”志愿服务暑期活动中表现出色的6个优秀团队。

**【成功引进首家贵金属交易公司】** 6月,清波街道引进的杭州北交黄金有限公司在上城区落户,该公司注册资金3000万元,是依托北京黄金交易中心有限公司杭州中心营业部这个平台建立并发展的综合性贵金属交易机构。作为上城区首家专业从事贵金属及其创新产品投资交易的服务机构,杭州北交黄金有限公司将充分发挥贵金属投资日益增长的产业优势、投资产品及服务的专业优势、交易网络的市场渠道优势,以黄金等贵金属业务为核心,建立多产品运营的服务体系,通过汇集国内外银行、黄金企业与机构、黄金投资者所形成的强大市场力量,运用畅通的交易渠道、高效的交易平台、安全的资金管理、完善的风控体系、优质的客服体系及专业的服务团队,打造杭城最具国际影响力的综合性贵金属交易服务品牌。

**【100名“绿袖标”培训上岗】** 为将居民生活垃圾分类收集处置工作落到实处,6月初,清波街道对垃圾分类投放工作进行了培训,组织一支由社区干部、城管工作联系站人员、居民小组长、楼道长和社区志愿者组



成的“绿袖标”指导员队伍,指导垃圾分类投放工作。指导员负责1~2个分类垃圾桶设置站点,指导监督居民进行正确的垃圾分类相关工作。6月16日,100名首批“绿袖标”指导员已全部上岗。

**【搭建校地“一帮一”互助平台】**7月,为破解社区工作者队伍素质参差不齐的难题,同时为在校社工专业大学生提供跟岗实习的机会,清波街道整合社区资源,在各社区搭建校地“一帮一”互助平台,设立专门的社会工作实践活动室。通过安排社工专业大学生担任工作室负责人,联系、协调各项居民事务工作,参与“邻居节”、青少年寒、暑假活动的策划和组织等,发挥其专业特长。以工作室为依托,组织社区工作者带领大学生参与到社区具体条线工作中去,扮演社区工作者AB岗位中的B岗位角色,在走街串巷、与居民面对面交流的过程中,真实体验社区工作、感受社区氛围,不断提高其沟通技巧和实务技能。还开办“社区大讲堂”,让大学生走上社区讲台担任培训老师,将所掌握的专业理论知识传授给社区工作人员,达到“互帮互助,互利共赢”的目的。

**资料 AB岗位:**在合理设置社区工作岗位、完善社区工作职责的基础上,在社区公共服务站各岗位中,分别设置两个岗位承担人,分为A、B两角。A岗承担人为该职位的责任人,B岗承担人为该职位的备岗责任人,当A岗承担人因出差、开会、休假等情况离岗时,由明确的B岗承担人代替其履行工作职责。

**【成立“清波创驿”青年创业就业服务中心】**7月,为帮助清波地区青年更好地实现就业创业,使地区大学生实现充分就业,清波街道在摸清地区就业困难青年底数、建立失业大学生动态数据库、掌握大学生就业需求的基础上,整合资源,率先成立“清波创驿”青年创业就业服务中心,为地区青年提供“一对一”的服务。该服务中心采取岗位见习、专人辅导、技能培训、人才推荐等方式,重点针对困难家庭、创业知识匮乏以及社会经验不足的毕业生等群体开展就业帮扶工作。服务中心已成功吸纳8家地区非公企业作为提供就业创业见习岗位单位,为地区青年积累工作经验、提高就业创业能力提供帮助。通过定期举办“SYB”培

训,邀请地区非公企业负责人或创业成功人士担任创业导师,以现身说法、经验介绍、面试模拟会等形式激发大学生创业热情与潜能,帮助他们了解各项就业创业政策及最新市场需求。

**资料 “SYB”:**全称是“START YOUR BUSINESS”,意为“创办你的企业”,它是“创办和改善你的企业”(SIYB)系列培训教程的一个重要组成部分,由联合国国际劳工组织开发,为有愿望开办自己中小企业的创业者量身定制的培训项目。

**【召开民生立项项目评审会】**为推动和谐社区建设,破解社区工作中的一些“老大难”问题,提高社区工作者的创新精神和实践能力,7月15日,清波街道召开社区民生立项评审会,邀请浙江树人大学社会学专家陈微教授,浙江工商大学公共管理学院社会工作系主任马良博士等专家,以及省民政厅基层政权处处长陈建义,市民政局基层政权和社区建设处处长周伟华,区政协副主席戴晓军,区委组织部、宣传部,区民政局、城管办及清波街道班子成员参加了评审会。会上,各社区都结合自身特色,采用PPT集中展示及社区工作者现场解说的方式对初选项目进行介绍。如柳翠井巷社区的民生服务共同圈项目将社区的历史与时尚相结合,将南宋的“御”文化融入到民生工作中,提出建立一个具有便民、保障服务、文娱活动等八项功能于一体的生活圈;劳动路社区以社区民间组织居民事务服务中心建设为核心,把社区自治能力的提升问题作为立项的基本点;定安路社区“紫薇家园”民生项目提出保障民生的新思路;清波门社区民生(声)驿站项目旨在搭建一个负责接待、受理、登记居民诉求的服务平台;清河坊社区“幸福港湾”民生工程项目通过建立“成长工作坊”、“人文工作坊”、“河坊工作坊”、“阳光工作坊”四大板块提升社区总体服务水平。各社区对项目进行仔细、全面的阐述后,与会领导和专家对各个项目提出了评价和建议。

**【建立首个居民短信服务平台】**7月,柳翠井巷社区打破常规公告栏张贴海报、上门或信函通知等传统居民事务告知方式,与杭州移动公司合作,借助“移动e管家”建立了首个居民短信服务平台。该平台以互联

网为基础,以短信平台为载体,通过移动先进的网络和技术,利用手机短信方便快捷、易于阅读存储、接收范围广等特点,实现了社区与居民间的“零距离”双向沟通。通过该平台,社区能在第一时间以短信的形式将相关惠民政策、会议活动通知、宣传教育信息及节日问候和温馨提醒等发送至居民的手机中。居民可通过该平台向社区反馈自己的实际服务需求和意见、建议,便于社区及时、快捷地梳理、归档各类社情民意,从而在满足社区居民不同生活需要的同时,提高社区工作者的工作效率。

**【泰国肃毒委员会莅临指导】** 7月30日,泰国中央肃毒委员会减少需求局局长安差里、法律事务局局长差语等12名泰国肃毒、禁毒相关领导莅临清波街道指导戒毒(康复)工作。公安部禁毒局国际合作处处长王优美、上城区综治办副书记胡建根等各级领导陪同。会上,街道党工委书记叶素作了关于街道禁毒工作的详细汇报,王优美、胡建根和街道禁毒办公室相关工作人员对泰方提出的疑问进行了详细的阐释。会后,泰方领导官员参观了清波街道“街道禁毒工作办公室”,了解了街道的禁毒导航系统。他们高度评价了清波街道的戒毒(康复)工作,并表明将借鉴街道禁毒工作的相关做法和经验。

**【参与首届杭台邻里节】** 8月27~28日,中国台湾高雄的9户家庭与劳动路社区、清河坊社区和柳翠井巷

社区的结对家庭相聚在一起,共话两岸邻里情。在为期两天的时间里,台湾同胞与社区居民共栽代表情谊长存的“亲情树”;参观孔庙、西湖国学馆等人文景点;走访清河坊历史街区,感受胡庆余堂、方回春堂、叶种德堂等百年老字号的独特韵味;通过交换亲情卡、开展结对互访、邻里互动等活动,密切两地基层民众之间的友好往来。劳动路社区与高雄市鼓山区裕兴里签下了“两岸”社区(邻里)结对协议书,双方将在旅游、文化、教育、基层建设等领域开展沟通与交流。

**【举办地区首届美丽心灵人物评选活动】** 9月6日,首届“清波地区美丽心灵人物”评选活动在蔡官巷35号四楼会议室举行,区委副书记朱履林,区委常委、宣传部部长王越剑,区委常委、组织部部长黄爱芳,区委组织部副部长周朝星,区总工会主席韩丽华,团区委书记章琪,区妇联主席周莹,中国美院团委办公室主任徐增鏊,区文明办副主任吴红星参加此次活动,街道党政班子成员出席活动,辖区单位代表、社区书记主任、街道机关干部、社区居民等100人参加投票评选活动。23名候选人在街道党员活动中心通过个人事迹阐述、播放图片视频等方式进行风采展示。候选人中有长期为社区老、弱、病、残、幼提供无私帮助的基层党员;有积极参加环境保护等公益事业的志愿者;有身残志坚,经过4次拼搏最终通过司法考试的有残疾青年;也有不少是为家长里短、鸡毛蒜皮的小事忙碌奔波、无私奉献的普通居民;还有远赴加纳,从事

为期一年志愿汉语推广教学工作的辖区单位职工。区领导、职能部门领导和社区居民代表等对23名“清波地区美丽心灵人物”候选人进行了民主投票表决。朱履林宣布,王征宇、陈兵、陆汀、曹执中、潘曼霞、钱宝根、谢宝凤、吴桂花、颜树萍、徐启明等得票前十名的候选人被授予“美丽心灵奖”称号,其他13名候选人则被授予“快乐坚持奖”称号。

**【完成第四届妇联换届选举工作】** 9月8~10日,清波街道下辖5个社区完成妇联换届选举工作。共选出了施哲等5名妇联主席,周冰等5名妇联



7月30日,泰国中央肃毒委员会代表团赴清波街道调研禁毒工作。

(清波街道 提供)



副主席,王丹等15名执委。区妇联主席周莹参加了此次选举工作,并对新选举出的妇联领导班子成员提出要求,希望社区妇联在今后工作中能够进一步解放思想,与时俱进,开拓创新,发挥广大妇女在建设和谐社会中半边天的作用。

**【“吴山商圈”党委成立】**9月17日,“吴山商圈”党委成立暨校地区域基层党建共建启动仪式在定安名都商厦八楼信泰人寿会议室举行。中国美术学院党委书记付肃琴,市委组织部组织处处长李正龙,区委书记陈红英,区委常委组织部部长黄爱芳,中国美术学院团委书记竺照轩,中国美术学院团委副书记潘晓蕾,街道党工委书记叶素,党工委副书记、办公室主任陈勇参加了此次启动仪式。叶素介绍了“吴山商圈”党委的概况,陈红英为“吴山商圈”党委授牌。启动“校地区域基层党建共建”项目中,付肃琴和陈红英为“中国美术学院——清波街道基层党组织发展促进会”授牌。“吴山商圈”党委代表与社区困难家庭代表签定了《结对协议书》,与中国美术学院学团党支部代表签定了《青年就业创业见习助学合作协议书》;中国美术学院与清波街道代表签定了《校地区域基层党建共建协议书》。12月10日,中国美术学院2011届毕业生校园供需见面会在象山校区拉开帷幕。针对艺术类院校学生的专业特点和求职意向,来自“吴山商圈”内的思美传媒股份有限公司、宇田科技有限公司、吴越人家公益服饰有限公司、真维斯服饰有限公司和盛邦人才服务有限公司等多家地区单位,为该校毕业生送去了创意设计、创意文案、丝绸旅游纪念品设计、纺织面料图案设计、工艺美术品销售等近30个就业、见习岗位。这是“吴山商圈”党委按照构建“街、校、社、企”四位一体的区域化大党建综合体的要求,鼓励地区非公企业为高校学生提供就业创业见习平台,提高他们就业创业能力的重要举措之一。

**【向居民发放《便民服务手册》】**本着服务群众、方便群众的原则,9月,清波街道各个社区结合社区实际编

写了5册惠及全体清波居民的《便民服务手册》。《便民服务手册》内容涵盖了衣、食、住、行各个方面,既有便民服务信息,又有详细的办事服务流程,不仅有利于街道和社区有效提高为居民办事的效率,更成为居民日常生活的好帮手。街道所辖5个社区共发放《便民服务手册》1500册,受益居民4000多人。

**【开通人文、廉政特色文化体验线路】**10月18日,清波街道在吴山广场举行“吴山清风、修身之旅”廉政文化体验线及“吴山天风、修心之旅”人文体验线首发游仪式,为市民朋友现场推介两条旅游线路,并向过往行人发放200册详细的线路手册。当天,20名来自“吴山商圈”党委各支部的流动党员与30名辖区居民代表率先参与了体验活动。推出这两条线路是为了进一步挖掘清波地区宝贵的精神财富,方便居民更好地游览吴山景区内众多人文自然景观。清波街道认真梳理辖区现有的历史文化、建筑文化、民俗文化等旅游资源,将有助于提高市民人文素养及具有反腐倡廉教育意义的景点串联成线,倾力打造这两条旅游线路。“吴山天风、修心之旅”人文体验线旨在增强群众文化素质与人文涵养。该线路以伍公庙为起点,囊括了关汉卿纪念石、苏东坡与感花岩等景点,富有传奇性的人文故事、历史典故集中展示了吴山景区浓郁的历史文化底蕴,成为精神文明建设不可多得的鲜活教材;而另一条“吴山清风、修身之旅”廉政文化体验线则由于



9月17日,在定安名都商厦举行“吴山商圈”党委成立暨校地区域基层党建共建启动仪式。(清波街道 提供)



10月18日,在吴山广场举行“吴山清风修身之旅”廉政文化体验线启动仪式。  
(清波街道 提供)

谦故居、周新祠、阮公祠、三茅观、伍公庙等景点串联而成,通过让游览者了解、感悟于谦等人“爱国、勤政、为民、清廉”的精神,体会他们“粉骨碎身浑不怕,要留清白在人间”的傲人风骨,从而起到以史为镜、观景知廉的作用。

**【获杭州市最有创意社区邻居节】** 10月29日,劳动路社区邻居节被杭州市文明办、杭州市民政局、钱江晚报社评为杭州市第七届邻居节“最有创意社区邻居节”。2010年,劳动路社区邻居节以倡导“邻里间应以仁爱睦邻为准则”的“里仁”之美为主题,邀请浙江大学人文学院哲学博士于钟华在孔庙为居民开讲《论语——里仁篇》。开展了以歌会友、以墨会友、以琴会友、以棋会友、以茶会友、论坛、孝星大评比、及以撮会友为主题的系列活动,彰显邻里间的“里仁”美。

**【劳动路姐妹编织社推出首个自创品牌】** 11月,劳动路社区姐妹编织社引入辖区大学生创业团队的创业理念与资源,重新包装并推出了创意格子铺,同时携手创办了全市来料加工公益性自治组织范围内的首个自创品牌——“HELI”。该品牌以制作、销售个性项链、耳环、围巾等时尚产品为主,由大学生创业团队负责产品的设计与推广,编织社则以提供多层面的再就业服务工作为平台,鼓励“4050”人员参与来料加工产品的制作,逐步形成帮扶失业人员再就业及大学生成

功创业的双赢运作模式。为助推大学生创业品牌“HELI”的健康发展,编织社还免费提供加工场地、展示场地和销售场地,逐步形成了“一站一室二中心”的特色格局(即客户服务站、产品展览室、生产管理中心、培训中心)。此外,编织社还帮忙“牵线搭桥”,联系有物美价廉原料的供应商,为大学生创业团队解决了产品原材料无处采购的难题。

**【“三优”指导中心挂牌成立】** 11月14日,为居民群众免费提供“优生、优育、优教”服务的清波街道“三优”指导中心挂牌成立。街道计划生育协会依

托清波幼儿园、“金宝贝”早教机构的专家、教学资源,做好优生优育、科学育儿、人口早期教育等知识的普及工作。由杭州市第一人民医院儿童保健医师等组成的专家组为年轻家长免费开展早教咨询活动,家长针对育儿过程中的困惑提出了许多问题,专家们逐一给予解答。

**【参加2010全国11个城市友好街道年会】** 11月24日,街道党工委书记叶素、党政办主任朱耀等人参加了由天津市津门天塔街道承办的2010全国11个城市友好街道年会,来自北京市朝阳区街道、大连市沙河口区黑石礁街道、上海市黄浦区外滩街道等全国11个城市的友好街道30名代表相聚津门,以“推进和谐社区建设”为主题共同研讨交流了社区建设工作。11个城市友好街道年会发起于1996年,旨在加强协作、交流工作、学习经验、共享成果,是全国各地街道社区进行社区建设创新探索的一个平台,每届年会都结合新形势,选取主题,进行研讨。本届年会围绕“贯彻27号中央文件推进和谐社区建设”主题,以共同交流探讨新时期街道工作的新思路、新举措、新经验为主旨。叶素就街道实施社区“AB岗工作体系”,加强社会领域党建工作,开展“邻居节”活动,打造社区服务优秀品牌,探索社区管理服务新模式,探索养老新模式以及探索城市管理新模式和长效管理新机制和城市社区居委会在服务居民群众、搞好



城市管理、密切党群干群关系、维护社会稳定等方面如何发挥作用进行交流,对促进全国和谐社区建设起到积极作用。会议期间,叶素与其他街道代表一起参观了天津五大道风景区、滨海新区、周邓纪念馆、桂发祥麻花生产线,对天津近年来的飞速发展变化留下了深刻的印象。

**【成立上城区首个“市民观察团”】** 12月2日,清波街道举行了以“观察,让城市更美好”为口号的“市民观察团”启动仪式,为专业人士和普通市民优化城市宜居环境献策献力。区委书记陈红英、副书记朱履林、清波街道党工委书记叶素和党委组织委员林系州及“市民观察团”成员参加了启动仪式。叶素介绍了“市民观察团”的成立背景,清波街道作为“民间改善办”的发源地,一直不断深化“民主促民生”的有效机制,“市民观察团”的成立则在城市建设上有效拓宽了角度,提升了专业性,增加了参与渠道。“市民观察团”这支综合性智囊团队不仅是街道响应市委、市政府的号召,培育和发展社会复合主体,共同治理城市公共事务的一次有益尝试和探索,更能有效提升城市环境品味,提高建筑美学价值,深化历史人文内涵。朱履林认为其完全符合打造“具有国际水准的高品质城区”建设要求,是“学习型”、“创新型”、“生态型”城市建设的创新举措,是打造“智慧上城”的积极实践。街道要重视开展“市民观察团”活动,大胆探索,丰富活动形式,拓展活动内容,边实践,边总结,并将该经验向全区推广。陈红英向“市民观察团”团长柳江修授牌,并对“市民观察团”发展寄予了殷切希望,希望其能发挥市民参与上城建设“领头羊”的作用,汇集民智,深化民主,促进民生。

**【全市首家大学生特优农产品专卖店开业】** 12月3日,杭州市首家大学生特优农产品专卖店在清波门社区正式开张营业,省农业厅副厅长冯一鹤、团市委副书记李忠誉、市农办主任助理马亚明、上城区代区长缪承潮、团区委书记章琪、区人事局副局长陈琪、清波街道党工委书记叶素、办事处主任陈勇等领导共同参加了此次活动。大学生特优农产品专卖店是清波街道“清波创驿”青年创业就业服务中心为培养大学生自

主创业精神和社会实践积极性,联合市农办及农产品推广中心共同推出的大学生创业就业实体帮扶项目。为了最大程度地帮助大学应届毕业生降低创业风险,双方依托现有的大学生创业资助政策,制定简易可行的农副产品进货和配送方案,建立了农副产品企业——物流配送——社区销售的一站式农副产品配送销售体系。这不仅拓宽了农副产品的销售渠道与销售范围,也有效减少了农副产品的销售环节与流通成本,为大学生创业者构筑起稳定的农副产品销售平台。社区农产品直销店计划试行半年后,该模式将在上城区所有社区进行推广,在较为成熟的社区建立2~3家社区农产品直销店,解决30名大学生的就业问题,为困难家庭学生提供100个勤工俭学、社会实践的岗位。

**【构筑“360”立体化科普教育工作格局】** 2010年,为推动社区科学技术普及工作,提高公众的科学文化素质,清波街道创新科普工作机制,夯实科普工作基础,因人而异、因地制宜,构筑了政府主导,上级科协指导,社区参与,主旨突出、内容丰富、特色鲜明、格局有序的“360”科普工作新型格局。利用大型的科普宣传活动,结合形势和实际需要,创造性地开展科普知识宣传和先进实用技术推广,利用国际性纪念周(日),如“国际科学与和平周”、“世界人口日”、“环境日”、“地球日”等,以及中国的传统节日,有针对性地开展各种群众性科普宣传活动。2010年,清波街道各社区开展各类科普活动30项,参与活动的地区单位27个,参加活动科技人员有45名,居民群众达5000多人次。

**资料 “360”立体化科普教育工作格局:**打破自上而下的传统模式,形成各级科协、社区、辖区单位“三位一体,优势互补,资源共享”的立体化新型科普工作格局。开展科普知识图展、科普知识讲座、避险逃生演练、专场文艺演出、科普知识竞赛、采编科普小报等六大类特色活动,突破科普宣传教育的传播方式,实现科普与居民群众实时、动态、交互的零距离接触,从而提高居民科技文化素质和防灾减灾意识。



5月31日,清波街道召开创先争优暨深化作风建设年活动动员大会。

(清波街道 提供)

**【开展“清波先锋”创先争优活动】** 5月31日,清波街道召开了以“学习实践科学发展观,建设服务型基层党组织”为主要内容的“清波先锋”创先争优活动动员大会。会议由时任街道党工委组织委员林系州主持,街道党工委书记叶素作动员讲话。街道全体机关干部、社区党委书记、“两新”组织党员代表及部分社区支部党员共100余人参加了动员大会。

清波街道党工委根据区委《关于深入开展以学习实践科学发展观建设服务型基层党组织为主题的“上城先锋”创先争优活动的实施意见》要求,把握以创建先进基层党组织、争当优秀共产党员为主要内容的“五个好”、“五带头”要求,围绕自身实际,按照“一街道一品牌、一社区一特色”党建品牌工作创建思路 and “一个党委一核心、一个支部一堡垒、一名党员一标杆”的要求,以“2+4”(即学习型、服务型、创新型、先锋型、廉洁型、低碳型)党组织、党员创建为载体,通过“四个抓”推进以“清波先锋”为主题的创先争优活动,即抓好宣传落实,着力确保“创先争优”活动有效开展;抓好学习型党组织创建,着力提升党员干部整体素质;抓好服务型党组织创建,着力提升党建服务力;抓好“四型”党组织创建,着力增强创先争优的实践性;不断提升服务能力,创新党建格局,为打造“幸福清波”提供新动力。街道7个党委、110个支部、1683名党员参与“创先争优”活动,组建各类服务队58支,开展各类讲座16场,举办大小活动69场次,为居民

解决各类实事214件。

**资料 “五个好”:**指领导班子好、党员队伍好、工作机制好、工作业绩好、群众反映好。

**“五带头”:**指带头学习提高、带头争创佳绩、带头服务群众、带头遵纪守法、带头弘扬正气。

(柳景春)

## 小营街道

**【概况】** 小营街道地处杭州市中心腹地。辖区东临贴沙河,西至中河,南到望江路,北接庆春路,总面积2.7平方公里。下辖小营巷、金钱巷、西牌楼、紫金、马市街、大学路、葵巷、老浙大、长明寺巷、茅廊巷、梅花碑、姚园寺巷等12个社区,总人口9.71万人。辖区内有行政事业单位234家,医院9家,中学5所、小学5所、幼儿园4所,证券(期货)公司13家、银行19家、保险公司15家,工业企业68家,房地产开发公司47家,三产服务业2389家。2010年,财政收入达到9.67亿元,占上城区总财政收入的12%,比上年(指2009年,下同)增长17.5%。地方财政收入5.25亿元,占上城区地方财政总收入的10.45%,比上年增长20.8%。

小营街道人文荟萃,有太平天国听王府、王文韶宰相府、鲁迅、郁达夫、钱学森故(旧)居、汪宅、梅石园等文化遗存,还有爱国主义教育基地——毛主席视察小营巷纪念馆、中共杭州小组纪念馆和龚自珍纪念馆。

1958年1月5日,毛主席亲临小营巷视察卫生工作,是毛主席视察过的全国唯一的一个街道。小营街道先后3次被评为全国卫生先进单位。小营街道创立了“双拥”工作和社区体育两块品牌,多次被国家民政部、解放军总政治部命名为“爱国拥军模范单位”,被国家体育总局命名为“全国城市体育先进社区”。

2010年,小营街道先后获全国首批学习型示范单位、浙江省首届优秀平安志愿服务队、杭州市综治工作先进集体、杭州市维稳工作先进集体、杭州市五好关工委、杭州市关心下一代先进集体、杭州市示范社区学校(分院)、上城区党管武装工作先进单位、上城



区平安街道、上城区公开电话工作先进、上城区居家养老服务工作先进集体等荣誉称号。

**【打响“雨露万家”区域化大党建品牌】** 12月21日,由小营街道主办,葵巷社区、紫金社区、姚园寺巷社区承办的“星光璀璨,梦幻之夜——大型圣诞青年互动派对”在歌德大酒店拉开序幕。这是小营街道构建区域化大党建品牌“雨露万家”——动感炫彩板块的处女秀,借助“雨露万家”这个品牌,为辖区单位搭建一个互通有无、相互交流的平台,并以柔性的党建方式凝聚、服务区域内青年群体,着力推进不同所有制企业党建工作融合发展。

**【获浙江省首批区域共青团整体化建设示范街道称号】** 小营街道开展“敲门、邀约、携手”三行动,组建瑞丰格琳大酒店团总支、回音必集团团委、杭州歌德大酒店团委等5个非公经济团组织,夯实团建基础。发挥“五四联谊会”和“爱心服务圈”两大品牌优势,建立由39家团组织参加的“雨露”联谊会制度,组建杭州市上城区第二人民医院医疗服务团队等10支服务团队,盘活团组织资源举办各类青年活动。围绕心理健康、创业就业等主题,深化青少年事务管理工作,组建“创业智囊团”帮扶大学生创业,开展社区防癌抗癌咨询热线、名医馆、小状元之家特色工作,提升团组织服务功能。2010年,小营街道获浙江省首批区域共青团整体化建设示范街道称号。

**【成立街道机关党委】** 12月28日,小营街道在供水大厦16楼会议室举行街道机关党委成立大会。上城区直属机关党工委书记周忠诚、小营街道党工委书记任平、小营街道党工委副书记倪受南等出席会议。会议审议并通过了《小营街道机关党委选举办法》和候选人建议名单,选举产生了小营街道机关党委第一届委员会委员。会议选举倪受南为街道机关党委书记、吴卫为街道机关党委副书记、李婕、周燕军、王琴为机关党委委员。

**【获“浙江省文明街道”荣誉称号】** 小营街道贯彻落实科学发展观,克服金融危机带来的困难与挑战,以党建为龙头,以争创省文明街道为动力,实现小营地区经济、社会、人文各项事业均衡协调发展。提高公民文明素质。深入开展公民道德实践活动,培育社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德,增强公民社会责任感,有力推动社会主义精神文明建设;满足群众精神文化需求。创新“党建促民生”工作机制,开展群众乐于参与的文化活动,培育街道特色文化,不断满足居民求知、休闲、娱乐等需求;改善人居环境。推进街道治安综合治理各项措施的落实,健全安全防范体系,力争实现电子探头全覆盖,提升治安防范与处置能力;加强生态环境建设,着力解决乱张贴、乱搭建、乱设摊、乱停放、乱堆放和乱倒垃圾等问题,维护街道环境整洁有序。提高服务水平。加快街道服务中心和社区服务场所建设,整合民政、公安、卫生和劳动保障等部门的信息资源,为居民提供更好的信息服务。2010年,小营街道被省委、省政府评为2010年度“浙江省文明街道”。

**【五柳巷历史文化街区综合整治工程精彩亮相】** 小营街道在五柳巷历史文化街区综合整治工程实施中落实人员,明确工作职责。抽派五柳巷涉及社区的优秀工作人员参与到工程中,统一思想,形成合力,明确目标。以民生为重,加速推进前期摸底调查工作。梅花碑和姚园寺巷社区对沿东河两岸居民住户进行摸底



12月18日,举行小营街道机关党委成立大会。

(小营街道 提供)

调查,对拆迁居民群众做好相关政策宣传,解答到位。充分保障居民的监督参与权。成立五柳巷工程监督队,发挥草根力量,队员由沿河小区网格小组长组成,对工程质量、用材等进行实时监督。通过一系列工作,五柳巷历史文化街区于2010年10月1日和新中东河改造工程同步精彩亮相。

**【落实历史文化遗产保护三年行动】** 小营街道严密安排部署历史文化遗产保护三年行动。在三年行动计划中,街道辖区共有文化遗产保护项目20个,包括文保项目3个,历史街区1个,历史地段1个,历史建筑15个,面积13.59万平方米。其中,2011年需完成的有3个,2012年需完成的有13个,2013年6月需完成的有4个。小营街道以保护优先、合理利用、建设保护协调发展、科学规划分步实施为原则,做好前期工作,成立领导小组,制定实施方案,做好民情民意调查和居民的沟通解释工作,确保该项工程顺利实施。

**【协税护税工作见成效】** 小营街道征税站征税工作和品牌形象两手抓,坚持“保稳固、抓税源”的工作思路,确保个体房产税稳步提高。2010年,全年实现个体房产税2100万元,占全区房产税的50%。针对个体房产税实施重点税源专业化管理,建立责任制体制,每周开展重点纳税户专题会,形成一套完善的日常管理办法。实施难点税源专项整治,充分借助地税、国税、公安部门的力量,建立护税网络,加强联系,实行纵向

互动,冲破瓶颈。

**【新引进企业税收总量突破1000万元】** 2010年,小营街道招商引资项目209个,其中当年产生税收项目180个,占总引进项目的86%,与往年60%相比有较大幅度提升,新引进企业税收总量突破1000万元。

**【为企业服务寻问题找突破口】** 自2001年小营街道开展招商引资工作十年来,共引进4926家企业,2009年财政收入就达7.5亿元。2010年是此项工作开展的第10个年头,街道以帮助企业解决实际困难为突破口,经过走访调研,确定了亟待解决的三大问题,制定了相应的解决措施。针对缺乏信息支撑,建立网络沟通平台。创建QQ群和论坛,及时将企业需求共性的问题、各种楼宇信息、政策解读通过论坛发布,告知企业。按行业分类,设置相关板块,方便企业之间的互动;针对融资难,构建“银企交流平台”。通过构建“银行+企业+其他金融机构”的模式,实现供需双方的良性互动,同时倡导中小企业实行产业升级,推动自身的信用体系建设,变“四处找贷款”为“银行送贷款上门”;针对停车难,建立一个“因地制宜、化整为零、见缝插针”式的新型车库,具有小巧灵活、新颖实用、美观大方、结构简单、成本低等特点,能综合利用城市环境中闲置小空间的新型景观环保停车设备;并将绿化带改植草砖,扩大停车场面积。



3月16日,市领导调研指导西牌楼社区垃圾分类工作。(小营街道 提供)

**【获杭州市首届十大杰出“平安志愿服务队”称号】** 小营街道“阳光使者”志愿者特色服务队以服务青少年群体的利益诉求为主要职能,针对社区14~25周岁闲散、流动、困难、罪错、边缘等5类特殊青少年群体,开展就学就业、发展服务、预防犯罪、问题干预、心理疏导等综合管理服务。建立以街道为主导的管理体系,同时通过招募“阳光使者”,组建阳光使者督导队、社区青少年舆情监测、阳光展翅、阳光携手等志愿服务队,缓解了青少年个案问题。团中央、团省委、市委宣传部等各级领导多次对该项工作进行了调研。



2010年,青少年事务管理“阳光使者”志愿者服务队荣获杭州市首届十大杰出“平安志愿服务队”称号。

**【成为杭州市街道团工委筹建试点街道】** 小营街道以扎实的志愿者工作为基础,与萧山区南阳街道、西湖区三墩镇并列为杭州市3个街道团工委筹建试点街道。以“三大行动”为载体,夯实区域志愿者工作基础。对辖区内国有企事业单位和规模型“两新”组织进行走访,建立团工委“爱心服务圈”志愿者队伍,打造特色服务团队。以“两大品牌”为抓手,盘活辖区志愿者资源。深化“五四联谊会”传统品牌的建设,加强区域横向联谊;发挥“爱心服务圈”新兴品牌的效应,接轨党建重点工作,街道团工委通过“敲门”行动,发掘辖区单位团组织的服务资源,成立了10支服务团队,组成“爱心服务圈”,有杭州市上城区第二人民医院的医疗服务团队、浙江省邮政信息技术局计算机维护服务团队、杭州花中城大酒店烹饪培训服务团队等。深化青少年事务管理,志愿者服务朝专业化方向发展。建立了事务管理委员会、事务管理办公室、事务管理工作站、志愿者服务队四级组织机构网络,成立了情感拓展、职业见习、青春自护、技能培训等八大类18家单位青少年事务管理服务基地,并在全市范围内进行志愿者招募,成立了阳光使者督导队等5支不同分工、各具特色的社区青少年管理志愿服务队伍。

**【垃圾分类试点工作取得成效】** 西牌楼社区成立垃圾分类领导小组,由社区主要负责人牵头,街道城管科给予协助,设立两名垃圾分解员,现场为居民讲解指导垃圾分类的方法。制定垃圾房改造方案和垃圾分类长效管理方案,配备240升垃圾桶134个,发放家用垃圾桶1545套,发放分类垃圾袋60包、3600个。应用“民主促民生”机制,征集意见建议。宣传方法多样,营造浓厚氛围。悬挂横幅、在社区的宣传橱窗内张贴宣传海报并发放宣传册;开展“生活垃圾分类处理宣传仪式”;推出积分换购活动,居民可以凭可回收垃圾或有毒有害垃圾换取积分;邀请市城管办固废中心专家为居民讲解垃圾分类的知识。安装环保型的“垃圾分类语音提示器”。用太阳能供电,利用电子感应实现语音提示。只要居民距垃圾房1.5米左右,“语音提示器”会自动提示“垃圾请分类投放”等温馨提示语。居

民使用以来成效明显,垃圾分类正确率提高5%以上,人力宣传成本节省50%以上。新推一款“看一看,就知道”垃圾分类行进图。用两种符号、四种颜色详细标明了各社区试点小区名称、垃圾分类工作计划进度、实际进度以及实施情况。通过宣传和入户调查,垃圾分类知晓率100%,支持率99.6%。垃圾分类试点社区西牌楼社区组织15名社区居民走进唱片公司,将自编自弹自唱的垃圾分类歌曲制成专辑,有越剧、评剧等多个剧种,专辑的名字为《垃圾分类宣传演唱专辑》。专辑录成后,社区将通过传唱垃圾分类歌,方便居民记忆,在社区中营造良好氛围,呼吁更多人支持垃圾分类。3月25日,杭州市垃圾分类启动仪式在西牌楼社区举行。副市长俞志宏、市城管办主任陈祥荣及各城区相关部门领导参加了启动仪式。

**【创建数字化学习街道】** 小营街道推进由现实教育形态向虚拟教育形态的过渡,依托“e学网”数字网络学习平台,辖区居民不离家就能享受丰富的教育资源。做好政策保障,为社区终身教育发展创造环境。街道研究制订了“十二五”社区教育发展规划,以创新实验项目带动推进社区教育持续发展。确保组织保障,组建项目小组,为实验提供组织保障。街道成立社区教育“学习圈”实验项目小组,各社区文教干部协同参与项目的具体实施。深挖辖区资源,为居民学习提供基本条件。与辖区内13所学校、100多家企事业单位及浙江大学等一批省内知名院校形成教育网络,指导各社区开展市民培训、社区服务和教育,形成了相关部门共同参与、分工明确的管理体制,为社区教育的发展提供有力的条件保证。制订数字化学习年度计划,建立专、兼职学习资源建设志愿者队伍,并制定数字化学习考评与奖惩办法有专项资金保障。

**【编制《街道办事处综合信息地理化管理规范》】** 为使各项工作更加科学、规范、便于操作,小营街道在机关工作标准化管理方面进行了大胆探索。街道办事处综合信息地理化管理系统梳理了街道6大科室和两大部门,60大项、300小项的工作目录,并针对这一整套规范的工作目录拟定了《街道办事处综合信息地理化管理规范》。规定了综合信息地理化系统的管理职责,管理系统的基本要求、内容、运行、安全与保密、考核与

检查,使街道办事处工作人员明确了工作任务和具体工作流程,减轻工作量,解决政府工作中基础台账建设存在的不足和部门人少事多、信息资源共享性欠缺问题。2010年6月,制定的《街道办事处综合信息地理化管理规范》获杭州市地方标准规范。

**【编制《社区公共服务工作站管理规范》】** 该标准规定了社区公共服务工作站的管理职责、工作站保障机制、基本管理制度、管理长效机制、考核与检查等具体内容,使社区成为党组织领导核心作用明显、民主自治水平提高、公共服务能力加强、各种社会群体和谐相处的社会生活共同体。《社区公共服务工作站管理规范》把劳动保障、帮扶救助、安全服务等7个岗位和社会工作的专业化试点岗位职责固化在标准中,把工作责任规范明确落实到位,体现了服务站运作的协作性。该标准已通过来自浙江省民政厅、杭州市民政局、杭州市质量技术监督局、上城区人民政府、区民政局、上城质监分局等9个部门组成的专家审定组审定。

**【研发《社区居民手册》】** 《社区居民手册》主要依托雨露红巷党员服务站平台,基于立足社区、方便于民的原则,利用“网格化管理、组团式服务、片组户联系”工作机制,动员12个网格管理服务团队广泛收集辖区内大量服务信息,面向辖区居民发放,有效架起沟通辖区服务网点和居民之间互通互联的桥梁。手册设计独特、内涵丰富、特色鲜明。以当年毛主席视察小营巷卫生工作和独特江南水乡建筑风格为底,展现出小

营巷深厚的历史文化积淀。手册收录了每户常用的电话号码、居民办事须知、周边公共服务信息和商店信息及其他急用信息,方便居民生活。结合党建促民生“三行动 三共享”机制,整合辖区单位党组织资源,有针对性地推出了雨露家政服务、假日淘宝集市、拎包理发等服务产品,力求解决民生问题。《社区居民手册》发放到街道3万户居民家中,搭建社区服务网点和居民之间互通互联的桥梁。

**【女职工“五心家园”服务站走出新路子】** 小营街道总工会对所属的12个社区基层联合工会进行女职工“五心家园”服务点授牌,服务点围绕外来女工的实际困难,为她们做好事、解难事、办实事,打造“爱心家园”;发挥职工学校的作用,提供各方面的培训教育活动,满足外来女工的学习需求,提升女职工的自信心,打造“信心家园”;为广大女职工提供维权法律咨询与援助,将保障女职工的特殊权益落到实处,打造“诚心家园”;通过安康保险、婚育新风宣传、计生指导服务等一系列活动,为女职工提供娘家般的关爱,打造“关心家园”;建立提供心理健康疏导与沟通、婚姻家庭调适与服务的活动驿站,打造“知心家园”,让女职工、外来务工女工尽快适应城市生活、融入主流社会、共建共享品质生活。

**【打造企退人员三级困难救济圈】** 小营街道建立特困补助、帮困救助、医疗救助市、区、街道三级困难救济圈,通过定点和上门发放相结合的办法,保障困难退休人员的晚年生活。建立街道级特困补助救济圈,针对身患绝症的退休人员,通过上门走访,及时沟通后给予帮助。2010年,共计慰问571人,发放特困补助金25.54万元。建立区级帮困救助救济圈,对于因家庭生活困难,通过其他救济渠道仍无法解决困难的企退人员,为其申请帮困救助,全年共为407人申请帮困救助款25.36万元。建立市级医疗救助救济圈,因长期患严重疾病、住院,自负医疗费用超过5000元的退休人员和辖区居民,为退休人员等申请医疗救



小营街道12个社区居民手册

(小营街道 提供)



助。为 767 位辖区退休人员和居民,申请 142.10 万元医疗救助款。

**【建立“12512”工作保障机制】** 小营街道推行“12512”保障机制,11 月,在社区学院成立“三优”指导中心;组建优质教师队伍、志愿者队伍;建立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,依托 12 个社区计生服务室,不定期开展普及婴幼儿抚养和家庭教育的科学知识、婴幼儿早期教育以及对新婚及孕期的育龄人群进行“两免”工作宣传和培训等活动。这套模式全面有效地调动了各类资源,将街道、社区、幼儿园、各类早教企业等机构整合到一起,构建起小营街道“三优”促进工作的网络体系,从而做到目标人群全覆盖、服务项目全面化。

**【构筑共建共享爱心网格】** 5 月 13 日,小营巷社区在小营公园举行共建共享“爱心网格”的助残活动,社区党委结合上城区“‘5A’型目标,网格化管理,组团式服务,片组户联系”党建工作,整合辖区单位党组织资源,把辖区划分成 12 个爱心网格,成立专门服务管理队伍,从居住、就业、生活等民生难题上,对特殊困难人员和家庭提供有针对性服务。向网格内残疾家庭发放了被子、电风扇、棉被、书包等物品,从思想、行动、落实 3 个方面抓好爱心城区建设,构筑爱心栖息地。

**【多措并举做好居家养老工作】** 针对辖区 252 名高龄独居、空巢及困难老人,社区开辟日间照料老人的场所,配备沙发床、按摩椅、按摩床、电脑等设备,为他们提供读书看报、健康咨询、心理疏导等免费服务。利用社区“老年茶室”、“老年食堂”等作为“日托养老”场所开展健康讲座、文化演出等服务。扩大服务员队伍。面向户口在小营街道且持有援助证的“4050”人员招聘,先后有 30 名“4050”人员走上助老服务岗位。建立“政府买单,服务员提供服务,社区质量跟踪,服务社核实评估,服务中心考核奖惩”的服务评估体系。全年共提供服务 50162 小时,投入资金 75.24 万元,3128 人次受益,并为持证独居、空巢老人提供政府买单的全额服务。服务基地为老人提供搭伙送餐、“日托室”、“洗衣房”等多种服务,小营街道有 108 个专业为老服

务点,36 支服务队伍,490 名志愿者相结合的服务队伍,拥有按摩床、椅、电视机等服务设备。

**【构建四项互动机制抓好侨联工作】** 小营街道从财力、人力、物力上给予社区充分的支持,打造设备先进的侨联人员服务中心,成立一支以社区为主、街道为辅的侨眷联络员队伍。建立走访制度、帮困结对联系服务制度、联谊活动制度等,定期召开学习读书会,从法律的角度指导社区侨眷服务工作。定期邀请归侨、侨眷人士走进街道、了解社区,为街道和社区的中心工作或重大事项建言献策。建立社区侨情档案资料、数据库,全面掌握辖区内归国华侨、华侨亲眷和留学生及家属情况。该街道老浙大社区荣获浙江省五星级“侨界之家”荣誉称号,小营巷社区获得浙江省四星级“侨界之家”荣誉称号。(章 舒)

## 望江街道

**【概况】** 望江街道位于杭州市上城区东南部,东临钱塘江、南至望江路、西接贴沙河、北傍清江路,辖区总面积 4.1 平方公里,下设大通桥、始版桥、兴隆、莫邪塘、清泰门、徐家埠、耀华、近江东园、近江西园、在水一方和新建的婺江(社区尚未独立运营)等 11 个社区。辖区内有行政事业单位 38 家,医院 4 家,中学 4 所,小学 4 所,幼儿园 6 所,银行 14 家,保险公司 2 家,工业企业 21 家,房地产公司 11 家,服务业 360 家。总人口 10.9 万人,其中常住人口 8.4 万人,户籍人口 6.3 万人。有商务楼宇 8 栋,总建筑面积约 30.09 万平方米。2010 年,入驻商务楼宇的企业已达 332 家。全年实现各业总收入 26781 万元,比上年(指 2009 年,下同)增长 16.54%;完成地方财政 15836 万元,增长 20.53%。完成合同外资 1300 万美元,完成内资 23.23 亿元,其中市外资金 19.02 亿元。

全年发放养老服务券 77983 小时,价值金额 117 万元;依托辖区老年食堂提供服务 11211 人次;设立洗衣店、理发室等便民服务点,提供送餐、休闲娱乐、健身、咨询等服务,受到群众的广泛好评。街道投入 40 万元成立了上城区首个残疾人“爱心庇护站”,推进残疾人管理、康复、帮扶“一盘棋”工作机制,将符合条件的 232 户残疾人及家庭全部纳入社会低保和社

会救济范围,并落实143名无业残疾人养老保险和医疗保险补助政策,使托养残疾人家庭年人均可支配收入达到居民年均可支配收入的75%以上。全年新增就业岗位3833个,实现失业人员再就业2017人,安置就业困难人员935人。发放低保金298.5万元;发放各类补贴163.4万元;为67户困难家庭补助17.71万元。

2010年,望江街道相继获得全国社区养老服务先进街道、全国社区教育示范街道、浙江省卫生街道、浙江省优秀基层法律服务所等荣誉称号。

**资料 “爱心庇护站”:**主要开展对于辖区内劳动年龄段内智力、精神和其他各类重度残疾人提供生活照料、康复护理、文化娱乐、体育健康等服务,兼有庇护工场、工疗、职业培训等辅助性服务功能的场所。

**【“以商引商”成功引进企业组织新模式】**2010年,望江街道重点突出“以商引商”模式,牢固树立“抓企业就是抓经济”的工作思路,大力加强为企业服务力度。以辖区招商引资企业为第二大股东成立的有限合伙公司——杭州新融创业投资合伙企业正式落户望江,是杭州市第20家有限合伙制公司,在上城区尚属首家。此次浙江和丰投资有限公司参与合伙的杭州新融创业投资合伙企业,注册资金达5000万元,在杭州市同类企业中处于前列。该公司发展形势良好,1~3月,实现地方财政收入219万元。提升企业职工基础素质,望江街道开展“送欢乐、送文化、送技能”进企业活动,帮助企业培育自身的企业文化,协助企业做好外来人员管理。对各招商引资企业实行与班子成员及机关干部联挂制,开展走访调研,帮助企业树立信心,委派专职人员帮助企业办理各种证件,解决企业实际困难。同时,街道利用党建联席会议和共建会议等多种沟通载体,与各企业开展深层次的密切交流。优质的服务管理得到了辖区企业单位的普遍信赖和一致好评,各单位参与到社区建设中来,形成了“互信互助、共建共享”的良好氛围。

**【推进“环沪护城河”工程】**上海世博会期间,望江街道成立了“环沪护城河”工程领导小组,全面负责各项

维稳工作。街道领导班子走街串巷、深入居民群众,及时了解群众所需,帮助解决群众实际困难,暂时无法解决的,由街道领导出面做好解释疏导工作,务求群众百分百满意。街道以网格为单位,为1600名群众发放了服务联系卡,全力做好上门服务、走访慰问、人民调解等各项工作,提高群众满意率。深入查访不稳定因素,做到专人服务、专人布控。与辖区单位建立沟通联系站,协调搭建收集信息汇总的平台,整合发展社区、单位“信息员”队伍,有效掌控各辖区单位矛盾纠纷和安全生产情况。为800名外来务工人员开展安全教育,提高安全管理和自管水平。2010年,望江街道没发生一起治安事件。

**【全力打好普法教育“收官仗”】**2010年是“五五”普法教育的收官之年,望江街道开展多项普法宣传教育活动。组织开展了6次大学习,机关干部、社区工作者开展《中华人民共和国公务员法》、《中华人民共和国物权法》的集中学习,尤其对中央《廉政准则》和“两会”相关文件精神开展了大讨论。利用宣传橱窗、黑板报等发布普法宣传信息,在主要道路以张贴法制文化宣传板、悬挂标语、横幅等形式开展宣传,营造地区法制文化良好氛围。执行党风廉政建设责任制和廉政承诺制度,落实机关工作人员廉洁从政行为规范,充分发挥人大代表、政协委员的作用,抓好民主监督。全年共化解社会矛盾129起,其中,邻里纠纷65起,赡养、抚养4起。

**【“三举措”建设平安校园】**为加强校园防范意识,保障学生人身安全,望江街道实施“三举措”推进平安校园的建设。组织辖区学校负责人召开座谈会,传达相关文件精神 and 政策法规,要求学校启动安全预警机制和校园周边整治协调工作机制,制定突发事件应急预案,敦促学校提高安全工作的管理水平,安排巡逻值守人员,及时排除安全隐患。组织6000名青少年学生在校园观看有关自我保护、意外避免和自救措施等内容的教育片,提高青少年学生随时、随地防范不测事件的能力。以辖区“黄哨子、红袖章”平安巡防队为骨干,建立由11个中队共2000多名平安自愿者组成的平安巡防力量,加强社会面、尤其是学校周边的巡逻防控,维护良好的校园治安环境。



**【社区民间组织在全国作交流发言】** 8月21日,在国务院第二招待所召开的中国社区服务先进经验报告会上,望江街道作了题为《探索民间组织参与社区服务之路》的交流发言,着重从参与基础服务,构架为老服务体系;发挥自身特长,为广大居民谋福利;缓解社会问题,维护地区稳定三个方面作了汇报,中国人民大学教授、博导于显洋评价说:“杭州市望江街道的民间组织已形成门类齐全、层次有别、覆盖广泛、作用明显的社区民间组织结构体系,特别是作为民非组织的水一方互助会,发展迅速,能积极参与到社区服务中,各地要多培育这样的民间组织。”

**【与香港山旅学会交流社会工作经验】** 9月16日下午,香港山旅学会(NGO组织)主席石天仑、浙江工商大学公共管理学院社会工作系主任马良博士等人应邀到望江街道交流指导社会工作。会后,望江街道社会服务社与香港山旅协会、浙江工商大学公共管理学院社会工作系进行洽谈,就加强交流合作、定期组织培训等相关细节达成了共识。石天仑、马良还受邀担任街道社会服务社的顾问。

**【首部浙产商业片《A面B面》票房破千万】** 由华策影视旗下浙江金球影业投资拍摄的《A面B面》4月底在全国60多个城市24条院线全面上映,这是浙江本土第一部商业片。自公映以来,受到普遍好评,首映3天就创下票房90万元、国产片榜上排名第六的好成绩,截至6月底,《A面B面》全国总票房已破千万大关。

**【“电视剧第一股”华策影视上市发行】** 10月26日,有“电视剧第一股”之称的华策影视以每股68元强势登陆创业板,市值突破60亿元,成为继华谊兄弟之后,A股第二家影视制作上市公司。

**资料 华策影视:**2005年由望江街道通过招商引资引进,注册资金1000万元人民币,是一家致力于生产、发行影视产品的文化创意企

业。公司目前已形成了年产300集电视剧的生产规模,是浙江省电视剧行业民营企业龙头。2007年和2009年,该企业先后增资1500万元和1736万元,发展规模不断扩大。2010年1~9月,实现税收4716万元。企业先后获得“国家文化出口重点企业”等4项国家级奖项,受到国家商务部等四部委的表彰和嘉奖。2009年9月,在素有电视“奥斯卡”之称的韩国首尔国际电视节颁奖典礼上,由浙江华策影视耗资数千万打造的年度大戏《中国往事》从参赛的169部作品中脱颖而出,以绝对优势获得了首尔国际电视节上的至高奖——最高电视剧大奖,这是中国电视剧有史以来在国际上获得的最高奖项。截至2009年底华策影视已实现年财政税收2298万元,实现年地方财政收入1318万元;2010年,实现年财政税收5233万元,实现地方财政收入达2928万元。

**【建立三站联动为老服务体系】** 望江街道以莫邪塘社区为试点,建立三站联动为老服务体系,进一步推动为老服务向专业化、规范化、长效化发展。通过在职党员责任联络站的党员志愿者开展“四个一”工程,(每人承包1个楼道,每月为老年居民做1件实事,引导参加1次社区活动,帮助解决1个困难)。由爱心服务站80名党员志愿者组成8个“为老服务组”,通过与社区空巢、孤寡老人结对,提供爱心照料、医疗保健、谈心聊天、清洁打扫、事务协调等服务。开展走出



8月17日,望江街道“三优”服务中心在近江东园社区挂牌成立。

(望江街道 提供)

“小家”到“大家”的活动,由交流活动站的47名党员志愿者带头开展社区老年人喜闻乐见的文体活动,组建太极拳队、老年合唱队等13支社区老年人文体队,带领社区老人融入到社区大家庭中来。

**【推动文创产业集约化发展】** 结合地处望江街道的市广电中心一期、二期工程的打造,以大型文化创意企业集团为依托,开展文化产业招商引资工作。7月,市广电中心四套广播电台、杭州电视台五套节目已全部入驻,相关广告、策划、制作型企业也正在逐步集聚,环广电中心创意传媒产业圈已初具规模。以清江路休闲服饰特色街提升工程为契机,整合该地段楼宇资源,发展与之相关联的电子商务,截至7月底,该街区已入驻淘宝商户460家,年营业额达到一个亿以上。以环境改造为抓手,对近江广场地段进行全面的改造提升,并以此为契机,先后引进了好又多购物超市、近江礼品城、杭州豪歌迪KTV等诸多大型休闲游艺场馆,使之成为了占地面积1000平方米、可容纳500辆汽车同时停泊的文化休闲产业圈。

**【“135”机制推动幸福家园建设】** 2010年,望江街道以机制创新为着力点,推行“135”举措,推进社区建设。加强社区设施和工作人员规范化管理,高标准加强社区服务能力。发挥党组织的核心功能、社区居委会的自治功能、社区工作站的办事功能,发挥党组织核心作用,努力形成“三力合一”的和谐社区新格局。分片分组,明确责任,完善社工、小组长、楼组长管理体系,充分发挥社工、党员骨干的作用,完善责任田构建。加强学习培训力度,先后组织各类培训、讲座13场,鼓励社工一专多能,熟悉各项工作流程。实行各岗位与社区整体工作相协同,社区干部与居民骨干相协同,各岗位相互协同,整体推进,提高办事效率。先后发放1400份联系卡、意见征询表,同时在社区各主要地段设置意见箱,扩大民声收集渠道,广泛收集民意。切实落实社区“四会”制度,引导居民参与社区事务的协商、监督和评议工作。该机制落实后,提高了社区整体工作效率,进一步完善推进社工绩效考核。

**资料 “135”举措:**坚持一个意见,即《望江街道社区专职工作者管理实施意见》;发挥“三元”功

能,即社区党组织、居委会、工作站三位一体的“三元”管理功能;完善五种机制,即片区包干制、工作替代制、条块协同制、民声采集制、居民议事制。

**【成立“三优”服务中心】** 8月17日,望江街道“三优”服务中心在近江东园社区举行挂牌成立仪式。区计生局局长夏勤,望江街道办事处主任俞国海、办事处副主任嵇晓明、街道计生科科长朱涛、以及街道各社区计生专干、协管员出席挂牌仪式。夏勤对街道“三优”服务工作提出了殷切的期望,俞国海认为,要加强认识,把“三优”工作作为关注民生、满足人民需求的重要工程,作为提高人口素质的一项重要工作,真正摆上日程,找准切入点,抓住结合点,做实做好。发挥协会优势,发掘自身优势和特色,发挥基层网络作用,为广大群众提供物质帮助、精神食粮,取得群众的重视与支持。挂牌仪式后,街道还组织了0~3岁宝宝游泳秀活动。

**【将岗位廉政教育搬上戏曲舞台】** 望江街道越剧爱好者以桐庐县新合乡长陈柱平、副乡长钟伟良等一批先进典型人物为原型,结合廉政教育重要内容,以“树立廉洁自律新风、打造廉政文化底蕴”为主题,自编自导了《先进事迹用箩装》等4组越剧剧目,将岗位廉政教育搬到了戏曲舞台,深受广大居民群众的喜爱。在首场演出中,有600人观看了表演。

**【启动青少年教育基地联盟】** 望江街道以建立青少年教育基地联盟为工作重点,推进青少年综合素质教育工程。建立法律心理辅导基地,提供法律咨询、辅导,定期组织青少年旁听案例审理,提高青少年法律意识和思想道德修养。完善成长教育培育基地,通过组织青少年到农村生活体验等方式,提高他们生活实践能力和艰苦奋斗意识。构建交流互动基地,组织青少年定期开展娱乐交流活动,与外来务工子女结对互助,促进沟通交流。组织参观学习1次,法律咨询、案例旁听等活动4次,互动娱乐12次,400名青少年参加各类特色活动。

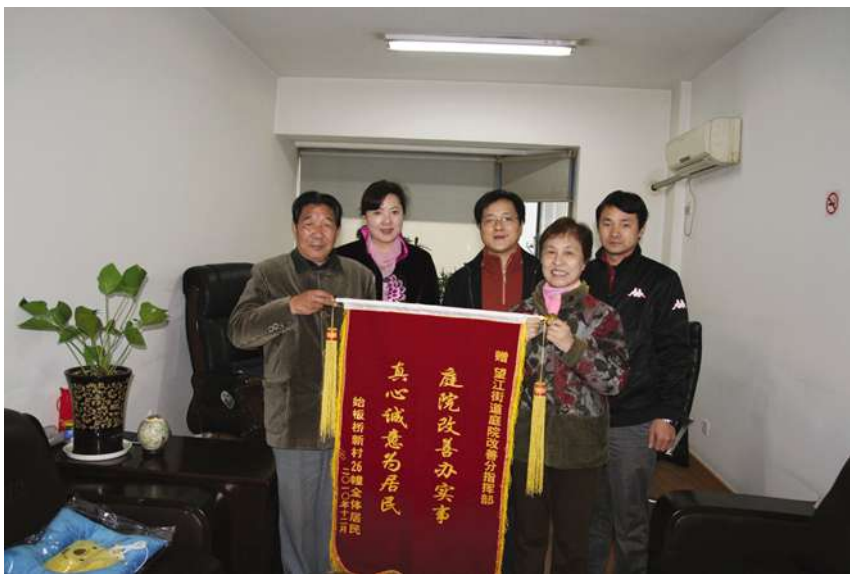
**【“草根调解队”维护稳定显成效】** 2010年,望江街道培育发展民间维稳力量,以徐家埠社区为试点,成立



新杭州人“草根调解队”。调解队成员由“新杭州人”组成,通过走邻访友,串门唠嗑,及时了解社区里的各种“小道消息”,承担起劝导、调解居民矛盾纠纷的职责,取得了显著的成效。调解队伍从当初的5、6名成员发展到现如今的20人,成功调解了拆迁安置、庭院改善等各类纠纷60起,矛盾积案3起。

### 【获市首个大学生创业公司特种行业许可证】

杭州派摄科技有限公司是望江街道于2009年引进的一家主营计算机软硬件服务、网络技术开发等服务的大学生创业企业,注册资金100万元。2010年6月,该企业通过浙江省通信管理局审核,成功领取了浙江省增值电信业务经营许可证,业务覆盖范围包括电子公告等信息服务业务,成为上城区首家领取该特种行业许可证的企业,也是杭州市首个获得省级特种行业许可证的大学生创业公司。



始版桥新村26幢居民代表送锦旗到街道

(望江街道 提供)

部成立了以39名社区居民和志愿者为骨干的庭改“护院”队,专门提供政策咨询、调解庭改纠纷。并开通了“护院”热线,让广大居民加入到庭改质量监督的队伍中来,自热线开通后,共接转投诉、咨询电话240次,接待来访人员100次,获得居民群众好评,真正将庭院改善这一民心工程落在了实处。

**资料 浙江省增值电信业务经营许可证:**增值电信业务作为基础电信业务的延伸和补充,对推进实现国民经济信息化和电信行业持续、健康发展有着重要作用。

**【就业“菜单式”帮扶取得实效】** 2010年,望江街道推出就业帮扶“菜单式”服务模式,新增就业岗位1987个,实现失业人员再就业1192人,安置就业困难人员503人。

**资料 “菜单式”服务模式:**通过辖区单位和失业人员双向走访,挖掘空岗,了解需求,划分就业帮扶优先等级。同时,将岗位所需条件和失业人员家庭状况、专业技能列成菜单,定期组织开展岗位推介会,以供企业和失业人员双向选择。

**【确保庭改民心工程落到实处】** 望江街道庭改工程占上城区庭改任务的一半以上,是上城区庭改数量最多的街道。为圆满完成辖区193幢庭改任务,望江街道着力构建三大平台。辖区有庭改任务的6个社区全

**【推进“无毒害”社区的建设】** 2010年,望江街道进一步加强治安防控体系和群防群治队伍建设,创建“无毒害”社区。在“三禁”(禁黄、禁赌、禁毒)工作指导站的基础上,充实2000名平安自愿者,开展禁毒法宣传活动,做好涉毒人员的长效管理。社区戒毒对象3名,社区康复8名,参加美沙酮维持治疗14名,成功解除社区康复5名。

**【打造城东独具特色的大学生淘宝创业基地】** 望江街道立足辖区“四季星座”淘宝楼的区位优势,着力完善三种机制,打造城东独具特色的大学生淘宝创业基地。街道主要领导先后开展走访调研6次,召开13次淘宝商户交流座谈会,向大学生淘宝商户宣传中共杭州市委、市政府关于支持大学生就业创业的指导意见和政策,为大学生找到一个明确的创业目标指明方向。街道与四季星座、置地国际等写字楼达成共识,由政府主导、楼宇牵线,无偿帮助大学生淘宝创业者与业主建立房屋租赁关系。对大学生淘宝创业者在经营场地和租金上给予优惠,并以补贴的形式,对应届毕

业生创业者给予资金补助。对于调研中搜集到的大学生淘宝商户在创业过程中遇到的各类问题和困难,由街道牵头,与物业、工商等相关部门进行协调,研究解决方案,督促各项措施落实到位。2010年,四季星座已聚集起淘宝网店300家,其中大学生淘宝商户214家,直接带动就业1000多名,年营业额超过3亿元。90%以上的淘宝网经营者都交纳了地税和房产税,一年上缴税费60万元,成为颇为成功的电子商务产业特色楼宇。

**【“组、建、优”推进就业帮扶工作】** 望江街道以“组、建、优”三步走推进就业帮扶工作,通过组团队、建信息,从而达到优服务的工作目标。通过摸底调查,组建以街道为核心、社区劳动保障员为骨干、地区单位广泛参与的服务网络,指导各社区有序开展工作,形成一个“从下至上,层层递进”紧密合作的就业帮扶团队。通过走访和来电等渠道了解失业人员岗位需求,做好日常信息数据和台账的更新维护,定期和不定期召开自管小组长联络会、就业信息交流会,通过自管小组长、再就业骨干等收集空岗信息。在充实服务团队和完善信息网络的基础上,对辖区失业人员和外来务工者提供菜单式就业帮扶,同时提供维权、纠纷调解等个性化服务,现已开发200个就业岗位,受理各种劳动纠纷案件共31件,帮助索回工资及各类补偿金7万元。

**【着力打造为老服务“和谐家园”】** 2010年,望江街道不断推进为老服务的深度和广度,推进为老服务“和谐家园”的建设。全年发放养老服务券77983小时、服务金额117万元,为辖区内90岁以上老人免费安装了呼叫器。利用社区服务网络,为老人免费提供上门理发、送菜、体检等服务。发展并完善“居家养老为主,机构养老为辅,培育民间组织参与为老服务”的新模式。望江地区参与或直接提供居家养老服务的民间组织46家,通过多元介入、上门推介、菜单服务,充实了为老服务力量。先后组织了钓鱼、柔力球、木兰拳比赛等30场娱乐活动,丰富了老年人的精神文化生活。以社区工作人员和民间组织为骨干,开展了老年谈心日活动,通过结对服务,定期上门与独居老人交流,将为老服务工作真正落到了实处、细处。8月,中国社会福

利教育基金会授予全国12个街道“2010全国社区养老服务先进街道”称号,望江街道是浙江省唯一获奖的街道。辖区徐家埠社区获“全国社区服务(养老)先进单位”、在水一方社区和耀华社区获“全国养老服务示范单位”荣誉称号。

**【开展劳动技能比武】** 10月18~21日,华爱老年事务发展中心开展首届以“在比赛中学习,在实践中提高”为主题的技能大比武,通过比武,使服务人员的素质和精神面貌得到双提高。针对老年人对服务质量与服务技能的要求的提高,居家养老的服务量呈逐步上升的趋势。企业通过开展技能比武提高服务质量,以竞赛的形式将员工推上一个竞技的平台,激发了广大新、老员工的内在潜力和工作与学习的热情,学习意识、竞争意识与创新意识不断增强。

**资料 华爱老年事务发展中心:** 从事居家养老、机构养老、养老评估及相关服务的一家综合性为老服务公司,是浙江省最早开始实行居家养老工作的机构之一。中心从2004年9月开始试点工作,于2005年4月正式运作并不断完善、推广。

**【举行上城区首场“艺术进社区”活动】** 在杭州市艺术节之际,上城区首场“艺术进社区”活动在望江街道近江东园社区拉开帷幕。10月17日,在近江东园社区,一场“让世界变得更唯美”艺术盛宴隆重开幕,来自浙江省20名知名国画大师的作品华丽展现,成为整场活动的亮点。当天,共有社区居民300人到场参观。

**【“中途之家”成为全国首批脊髓康复中心试点单位】** 2010年,望江街道被中残联列入全国首批成为脊髓康复中心试点单位之一。为了给截瘫患者创造良好的康复训练环境,建立上城区脊髓损伤者“中途之家”,对有需求的脊髓损伤者开展针对性的康复训练。“中途之家”面向上城区所有脊髓康复需求的群体,为他们提供良好的康复治疗条件和沟通交流平台。“中途之家”由活动中心和康复站两部分组成,活动中心面积约50平方米,配备了站立架、协助步行训练器、肢体康复圆形踏步器、腋拐、轮椅、立式踏步器和脊髓训练



康复床等康复器材、设施 10 台,并有专门的社区医生进行康复治疗指导。活动中心电子图书、图书等文化娱乐设施一应俱全,脊髓康复病人可以一边进行康复治疗,一边网上冲浪、看书听音乐,相互关怀,沟通情感。“中途之家”已于 9 月中旬接受中残联相关部门验收后正式投入使用。

**资料 截瘫患者:**颈椎、胸椎、腰椎部位脊椎损伤患者。是肢体残疾患者中最为痛苦的一部分群体。他们长期病痛缠身,行动不便,生活难以自理。多数患者经过初次治疗,因为缺少正规的康复训练机会,待病情稳定后就呆在家中休息,难以重新融入社会。

**【成立杭州市首家社区城管服务室】** 为满足辖区居民群众对于生活环境的现实要求,缓解社区城市管理事务的压力,街道成立了全市首家社区城管服务室,全面提升社区城市管理新水平。由街道城管科负责牵头、社区具体实施,以社区主任为主要责任人,配备专职工作人员,建立“一级抓一级、层层抓落实”的责任链条。完善社区城市管理服务工作制度,实行首问责任制、每日巡查制、AB 轮岗制、管理与奖惩制等细则,促使工作深入持久,实现常态化、规范化。宣传政策法规,组织或配合各类城市管理整治工作,完善各类基础台账等,强化执行力和贯彻力,建立健全长效工作机制,努力开创社区城市管理服务工作新局面。

**【创建“零发案”小区】** 为了打造“平安望江”,进一步加强辖区群防群治工作,切实增强群众的安全感和满意度,望江街道与望江派出所联手,试点推出了争创“零发案小区”评比活动。建立网络体系。健全考评机制。出台激励措施。锦江城市花园、钱塘名都等 8 个小区被评为“零发案”小区。

**【加强庭院改善工程管理】** 自庭院改善实施以来,望江街道通过聘请专业管理人员“驻站办公”,加强庭改工

程管理;以组织开展工程采购方与供货方洽谈会等形式,确保采购公开、公平、公正;进一步发挥“民间庭改办”、“草根质检站”的作用,随时随地协调处理施工队和居民之间的矛盾,落实“三问四权”,以民主方式解决民生难题,得到了群众的广泛认可。2010 年,辖区内 15 个标段共 101 幢庭院的平改坡、立面整治基本完成,上改下、绿化整治工作正积极推进。对庭改过程中居民反映的问题和建议,反馈率 100%,解决率 98%,使庭院改善真正成为老百姓的“满意工程”。

### **【举办“学《弟子规》、扬真善美 融邻里情”文艺演出】**

11 月 3 日,望江街道“学《弟子规》、扬真善美 融邻里情”大型文艺演出在崇文实验学校音乐厅拉开帷幕。杭州市文广新局群文处处长那燕、副区长宦金元、政协副主席方莉、区委宣传部副部长陈宏萍、区文广新局副局长吕振团等领导应邀出席了此次活动。望江街道党工委书记石小明致辞。

**【获“浙江省爱国卫生街道”称号】** 12 月,望江街道被浙江省爱国卫生委员会授予“浙江省爱国卫生街道”称号。街道在辖区建立了一座垃圾中转站、20 座公厕、190 座密封式垃圾房,实行专人管理,实现垃圾袋装化覆盖率 100%,密闭清运率 100%,为改善地区环境卫生面貌奠定基础。10 个社区均成立卫生保洁监督队,道路分类、分段、分片管理,定人、定区域落实责任包



11 月 3 日,望江街道在崇文实验学校音乐厅举行“学《弟子规》、扬真善美 融邻里情”文艺演出。(望江街道 提供)

干制,结合道路分类保洁考核、数字城管、序化考核、各类检查等工作实施长效管理。通过以黑板报、宣传橱窗、网络平台、科普报刊等形式广泛宣传健康教育、食品安全、疾病预防等知识。组织专业医师定期向居民、单位职工开展健康知识宣传、培训和义诊服务,深入开展医院、学校、企业单位、农贸市场等公共场所的禁烟控烟活动,群众爱护环境,健康生活的意识不断提升。建立健全城市管理“十位一体”联席会议制度,充分发挥街道、社区与职能部门间的联动作用,协调解决居民群众反映的有关无证经营、环境卫生等热点问题,主动征求居民意见、建议,整改落实率100%,居民满意率95%以上。

**【启动社会工作人才孵化基地】** 12月,望江街道与浙江工商大学合作成立社会工作人才孵化基地,组织60名社会工作专业在校大学生进入街道下辖10个社区,开展为期一个半月的社会工作实践和互助交流活动。依托社会工作服务社,陆续开办社会工作论坛、亲情(咨询)热线(QQ群),逐步形成“党委领导、政府负责、民间运作、社工引领、志愿者服务、百姓得益”的社会工作良性服务机制;建立社会工作人才资源库,完善人才培养机制、评价机制、激励机制,创造符合其能力发展和技能提升的服务空间和学习机会,为辖区社会工作的进一步推广提供经验和借鉴;充分利用社区已有资源和高校人才的专业技能,实施转换和引进相结合的社会工作人才配置办法,有计划、有步骤地在居家养老服务、外来务工者及其子女心理咨询、困难人群帮扶、社区矫正等领域推进社会工作。孵化基地参与“12·4”法制宣传、“三优”早教进社区、垃圾分类推广等系列活动。

**【物美望江店投入运营】** 12月15日,物美华东公司杭州望江店正式投入运营,该大卖场地处望江东路333号(钱江路望江东路路口),总共四层,配备了地下两层共570个停车位。卖场仅超市营业面积就达3万平方米,加上1万平方米的麦当劳、味千拉面等其他功能业态,总营业面积达到4万平方米。物美望江店是杭州最大的一家物美大卖场,同时也是城南区域、特别是上城区沿江区块唯一的一家集购物、餐饮、休闲、娱乐于一身的综合性商业体。(周廷波)

## 南星街道

**【概况】** 南星街道位于杭州市上城区南部,东北连万松岭、凤山桥,过飞云江路,与紫阳街道毗邻,东南沿钱塘江中心线与滨江区相望,西北沿玉皇山、凤凰山,与西湖区交界。下辖美政桥、海月桥、馒头山、玉皇山、紫花埠、复兴街、水澄桥、白塔岭8个社区,常住人口4.6万人。辖区内有行政事业单位30家,大中型商务楼两幢,医院1家,中学2所,小学2所,幼儿园3所,工业企业58家,房地产开发公司8家,三产服务业301家。有闸口白塔、梵天寺经幢、施家山吴汉月墓、慈云岭石窟造像、老虎洞窑址、天龙寺、千佛洞、南宋皇城遗址8处国家级文物保护单位,还有于子三墓、宋京郊坛下官窑址和中河南端古桥、古泉群等省、市级文物保护单位。2010年,街道立足推进创新型、责任型、服务型、法治型、节约型、廉洁型“六型”街道建设,致力于做好辟创新之路、强执行之力、立服务之本、扬制度之威、倡节俭之风、持廉政之道“六篇文章”,取得了较好的成绩,获得浙江省社区教育示范项目、杭州市文明街道、杭州市健康单位、杭州市首届十大杰出“平安志愿服务队”等荣誉,收到群众感谢信、锦旗59封(面)。2010年,引进内资174917万元,完成年计划132900万元的131.6%;其中市外117974万元,完成年计划98000万元的120.4%;引进合同外资2400万美元,完成年计划的100%,实际到位1200万元,完成年计划的100%。完成地方财政收入13796.8万元,完成年计划14020万元的98.4%,比上年同期的10083.4万元增加3713.4万元,比上年增长36.8%。地方财政收入占总税收的52%。

**【获全国学习型街道示范单位】** 2010年9月,南星街道被中国社会工作协会社区工作委员会评为全国学习型街道示范单位。街道以古代家庭教育的典型“孟母”作为校名,创办“孟母学校”,创新学习型街道建设工作,实现组织有网络、教学有制度、教学有阵地、培训有计划、品牌有特色的“五个有”,取得较好的成效。街道针对不同小区、不同人群以“讲座”、“亲子互动”、“体验第二课堂”等多种方式开展全方位家庭教育,结合街道和社区门户网、以及QQ群形式等网络平台,



以虚拟与实体运营多种形式相结合的模式为载体,形成了以街道带动8个社区的“1托8”互动亲职教育联盟,构建了互动式家庭教育阵地体系。街道开展优教工作的做法在全国性会议上进行交流。

**【获浙江省社会治安综合治理先进集体】** 南星街道注重打造综治特色品牌,坚持“综治为民”的理念,有效维护社会稳定,被中共浙江省委、浙江省人民政府命名为社会治安综合治理2008~2009年先进集体。通过“一包到底”领导包案制调处纠纷解疑难;按照

“吃透依据,查实证据”的“二据”工作法化解信访积案,从源头上着手,构筑居民生活“稳定圈”;模拟“六边形”稳定结构,构筑“共建、稳定、安全、法治、和谐、防控”六大平安基石,形成了社会治安状况好,居民群众评价高的良好格局;组建6支共100名“喊潮人”的喊潮巡防队伍,确保了钱塘江南星段连续多年的“零溺水”。残疾人喊潮队获得浙江省首届杰出平安志愿服务队称号。

**【创建成为浙江省卫生街道】** 以提高群众健康水平为基准,弘扬“洁美南星、健康南星”新理念,扎实推进创建工作,取得较好成效。通过加强组织领导,把卫生“强”社区和健康社区的争创活动有机结合起来,以健全卫生长效管理机制为标准,以打造“最清洁街道”为目标,成立城市卫生管理指挥中心,落实科室人员分片联系社区包干卫生工作制度,形成环境卫生管理的合力。每年投入100万元卫生经费,用于落实居民预防保健,机关、社区工作人员和企业退休人员的体检经费。通过加强网络建设,完善服务功能,做到卫生医疗服务的全覆盖。通过加强队伍建设,制定社区卫生服务考核办法,建立社区卫生服务工作监督员队伍,提升服务形象。通过加强卫生管理,及时落实疾病预防控制任务,搞好疾病防控。2010年3月,被浙江省爱国卫生运动委员会评为浙江省卫生街道。

**【创新党员会客厅“六合一”模式】** 党员会客厅是南星街道社区党建工作的传统品牌。2010年,围绕“创先



南星街道残疾人喊潮队志愿者开展文明观潮劝导活动 (南星街道 提供)

争优”,结合“党代表进社区”,街道整合多种党员服务资源,构筑以社区党委领导、党代表牵头、党员骨干出力、群众广泛参与的党员会客厅“六合一”工作模式。“六合一”模式由社区书记工作室、心理疏导室、“老娘舅”调解室、帮扶救助站、睦邻服务会所、微型党教室六大工作室独立运行,每个工作室由1名党代表牵头,党员骨干负责日常工作,并有一支党员志愿者团队负责日常运作。党员会客厅“六合一”工作模式在体现党组织先进性的同时,吸引了更多群众自觉团结到党组织周围,使不同层面的群众都以主人翁的姿态参与到社区建设中来,让民众的热点、难点问题得到解决,从而为“和谐南星”的创建铺就了一条平坦之路。

**【完成以文创产业为特色的经济转型升级】** 发挥南星街道地处杭州吴越文化和南宋文化集中交汇的优势,着力发展文创产业,完善服务体系,完成了从传统产业到文创产业的经济转型升级,以闲置厂房引入杭州时尚园、复兴大院和LOMO创意谷等文创产业,以玉皇山南地区改善工程为契机建设占地总面积133.34万平方米的杭州山南国际设计创意产业园。2010年,南星街道引进文创类企业56家,并通过不断完善“五个一”服务体系,即一个强有力的领导班子、一支高效精干的服务团队、一套切实可行的服务制度、一个准确全面的信息服务平台、一条迅捷畅通的“绿色通道”,进一步落实“定期走访、宣讲上门、服务慰问上门”工作机制,成效明显。山南创意园、杭州时

尚园等已经成为南星街道税源经济的重要组成部分。2010年,创意类企业在街道财政收入前三位中就占了两家,形成了街道经济发展的文创产业特色,获杭州市发展文化创意产业先进街道称号,并在有关会议上作了经验交流。

**【获浙江省社区建设示范街道】** 以“皇城根下传承民本思想、杭州外滩构建和谐社区”的基本思路,大力倡导“取悦天下独无我,藏富于民共有资”的“美政”理念,使工作实现新深化。在建立社区“五室四站两栏一家一校一场所”,实现“一门”办公的基础上,南星街道先后投入800万元,打造并形成了由2200平方米的社区服务中心、20138平方米以上的全民健身点、2000平方米以上的家庭教育场所和10分钟卫生服务圈组成的服务设施“群块”,初步实现了南星地区居民在品质中享受生活的目标,使硬件设施实现精品化。街道制定和谐社区建设三年(2009~2011年)规划,分年度实施。在社区公共服务站,架构劳动保障、帮扶救助、安全服务、环境卫生、计生服务、文教服务、健康服务7个履行行政服务职能的必备岗位和履行社会专业职能“X”岗位的“7+X”模式,不断优化队伍素质,进一步强化制度建设,完善社区建设管理网络,使软件环境实现规范化。街道整合各方资源,提升为民服务质量,实施便民服务工程,持续推进弱势群体居民家庭生活“零贫困”、残障人士关爱“零遗漏”、老年需求服务“零空白”、失业人员安置“零盲点”的“四零”工程,引入睦

邻服务概念深化和谐社区建设,形成了美政桥志愿服务型社区、复兴街党建服务型社区、海月桥网络服务型社区等各具特色的社区服务样板,使服务居民实现多元化。2010年,南星街道被评为浙江省社区建设示范街道。

**【创新社会组织工作】** 2010年,南星街道有社会组织70家(其中登记制社会组织6家,备案制社会组织64家),成员1352人。按照规范管理、有序发展的精神,制定《南星街道社会组织工作三年规划》,并运用多元化筹资形式,鼓励辖区企业、个人和社会力量支持社区民间组织。明确各部门在社会管理工作中的具体责任,为社会组织发展提供了组织保障。2010年,投入资金80万元,建立“南星街道社会组织服务中心”,用于社会组织经费的补助,为社区社会组织提供必要的物资支持,促进街道社会组织的健康发展。街道“老姐妹帮扶会”被评为“全国优秀志愿服务项目”。

**【成立全市首个文化创意产业联合会】** 为进一步加强文化创意园区企业间相互沟通与了解,达到共同发展,使街道的创意产业成为街道经济增长的新亮点,同时也为了进一步推进基层商会建设,在借鉴团总支成功经验的基础上,南星街道建立了全市首个文化创意产业联合会,丰富了商会会员的内涵。南星文化创意产业联合会已有会员企业30多家,分别从事网络设计、创意雕塑、广告策划、影像艺术等,法定代表人大部分为“80后”的青年创业者。南星街道将依托商会组织,每年为他们不定期地组织联谊活动和企业政策培训,在政策上尽力扶持处于孵化阶段的青年企业的运作,并为他们提供免担保资金贷款信息和政府项目业务的介绍,达到共同发展的目标。

**【构筑“四面”立体城管】** 围绕“环境立街”目标,不断创新城管工作,主动延伸管控范围,使城管工作从“路面”向“立面”空间拓展,以“路面”洁化、“屋面”绿化、“立面”亮化、“背面”序化为目标,实施“四面”长效管理。



街道领导班子在文创企业思美传媒公司调研

(南星街道 提供)



2010年,南星街道通过不断健全项目分解责任落实、城市管理网络架构、信息数据库运行三大机制,推动“立体城管”向纵深迈进。针对城市管理工作内容冗杂、职责划分不清的现状,街道对城管工作重新归纳汇总,以列表形式将管理项目划分为42项大类、102项小类,按照一个项目一组方案、一套时间表的形式,像企业运营一样安排“研发”人员和资金,拓展工作覆盖面,量化工作标准,狠抓盲点、难点、节点整治,并按照既定计划表进行绩效考核,使工作项目高质量、高效率完成。同时,南星街道发挥社区、物业管理效能,将社区数字城管联系站站长工作内容纳入城市管理工作绩效考评范畴,利用“数字城管”网络平台,在社区建立城市管理工作应急分部,建立一整套较为完善的城市管理信息采集、处置、综合评价及城市长效管理机制,提高基层处置水平,走出了一条具有本地区特色的品质化“立体城管”路子。“立体城管”做法在全区推广。

**【建立民生保障三个“确保第一”机制】** 结合民政保障、城管、经济、维稳等工作实际建立了20多个以考核机制作保障,旨在第一时间发现问题、第一时间提出办法、第一时间解决问题为目的的工作发现机制,夯实了保民生、促发展的基础工作。通过加强领导保障、落实部门责任制,机关、社区工作者根据职责,对安全稳定、城市管理、民政帮扶和综合信息四类问题做到第一时间发现,并按照预案做好事件前期处理和以联系单形式及时报告相应科室(站);有关科室(站)根据职责接到社区报告后,第一时间负责对事件进行全面了解,指导社区做好处置工作,做好有关部门单位的协调沟通工作,努力在第一时间解决或缓解各类民生保障问题。区人大南星街道工委根据主要领导指示运用调查走访、民意测评和组织代表视察等多种形式对事件的处理结果进行督查和评估。

**【海月桥社区成为杭州市“国内最清洁城市”示范点】** 海月桥社区投入100万元打造“国内最清洁城市”,通



街道与辖区单位签定综治责任书

(南星街道 提供)

过责任落实到位、宣传工作到位、管理措施到位、保洁规范到位、绿化维护到位、“八小”整治到位、共建机制到位,实现了规章制度健全、创建氛围浓厚、设施标识齐全、环境整洁优美、景观和谐整洁、沿街店铺有序、创建不断深化的目标。特别是以居民自治为特色开展“联动争创”活动,在全市首创了创建最清洁城市的社区发现机制,做到第一时间发现问题、第一时间落实措施、第一时间确保清洁。海月桥社区以园林式管理理念和优美的人居环境,成为城南住宅小区的现实样板。11月17日,被市委、市政府命名为杭州市“国内最清洁城市”示范点。

**【成立全国首个街道级“戒烟心理疏导室”】** 3月5日,南星街道在辖区杭州市第七人民医院闸口分院开辟专门的戒烟场所——全国首个街道级“戒烟心理疏导室”,每周三组织专家定期坐诊,对需要药物戒烟的人群实行专业诊疗。借鉴国外先进的心理咨询热线技术,建立专门的戒烟心理疏导热线:0571-86085123;建立戒烟讨论QQ群,由精神专科医院心理咨询师为烟民提供免费的咨询服务,同步戒除烟民的心理烟瘾。

**【打造“四个一健身圈”】** 南星街道有16个室外健身点、2个健身苑、297件健身器材。2010年,南星街道投资3.5万元新建水澄桥社区江心苑健身点,设置国民体质测试点,在钱塘江5公里大堤、凤山公园、八卦田遗址公园、市民林公园等地打造4个大型晨练点,扩

大晨练点面积,可容纳万余人,开设腰鼓、太极拳、军鼓、排舞、健身舞、竞走、慢跑等项目;投入20万元打造中河精品健身苑,其中10万元用于建设海月桥、紫花埠精品健身苑健身器材、场地塑胶建设。通过健身设施和健身道路建设,在辖区内形成“一江(钱塘江)、一河(中河)、一山(玉皇山)、一公园(八卦田)”高品位特色休闲健身圈。

**【打造残疾人关爱工程】** 打造残疾人生活环境“零障碍”服务体系,开展设施无障碍、沟通无障碍、交流无障碍建设。推进残疾人康复;依托社区工疗站并引进先进管理模式,打造“康心会所”;推进残疾人就业;通过成立南星残疾人手工艺创作室、创设“十里红妆”迷你手工艺制品等创新残疾人就业路子,多渠道安置残疾人就业;推进残疾人扶贫;对符合申领残疾人基本生活保障的做到发现一个,上报一个,有效保障残疾人基本生活;推进社区残疾人家庭走访制度落实及残协工作人员业务素质提高。2010年,通过南星街道开办的“爱之桥QQ”群为41名辖区残疾人解答了131个问题,方便了残疾人与残联、社区残协的交流与沟通。

**【创办上城区首个医护型养老院】** 4月6日,南星街道率先推出了上城区第一家以“医护型”为特色的养老院——仁和南星养老中心。该养老中心位于白塔岭风景区,周边环境幽静,自然植被覆盖率高,极适宜老年人居住。中心共有30个床位,内部硬件设施配套齐全,每个房间不仅有单独卫生间,还配有“三件套”(电视机、空调、电风扇),每个床位都配设呼叫器。同时,该养老中心设有专业康复护理,配备各类医疗仪器及专业医护人员,实行24小时值班制。仁和南星养老中心解决了辖区内既需要医生诊治又需要专人照顾的老年人“养老难”问题,更好地保障了老人的健康、诊治及人身安全。

**【加强规范化管理推出街道LOGO】** 6月8日,经过近半年的设计、海选、评选的“南星街道LOGO”正式亮相。LOGO由现代“南”字衍生而成,采用城墙楼阁、飞檐瓦壁等元素来体现南宋皇城遗址文化的神韵,反映南星街道独一无二的悠久历史人文底蕴;外圆内方的构图体现了“和谐南星、品质南星”的主旨,表达了南

星街道与时俱进的精神风貌。南星街道在新一批订制的笔记本、信笺、文件夹、便签纸、文化衫等物品上,全部印上LOGO,并以此为契机推进一系列规范化管理制度建设,从而不断激发街道的创新活力。

**【构建“12345”多元化纠纷调处机制】** “1”即“一包到底”责任制,严格落实不稳定因素领导包案制,有效协调化解海月花园群体事件、凤凰城民工欠薪案等多起群体性事件;“2”即“二据”工作法,对老信访问题,按照“吃透依据,查实证据”的方法,做到事实清、情况明、依据准、证据足,积极化解信访积案;“3”即“三心法”要求,调解员在工作中做到热心、诚心、耐心;“4”即“四到位”原则,做到情况调查到位、思想沟通到位、换位思考到位、真情帮助到位;“5”即“五方联调”机制,对重大群体性纠纷,建立由区相关职能部门、街道、社区和矛盾双方等五方组成的沟通联络协调小组,共同协商解决问题,妥善处理重大群体性事件。

**【开展“我当一天改善办主任”活动】** 为广泛收集居民的意见,南星街道改善办和社区推出“我当一天改善办主任”的体验日活动,60多名居民参加体验日活动,如接听电话、接待群众,去施工现场查看等。体验日活动既发挥监督作用,又做好群众的解释工作,特别是通过提出合理化建议,使庭改工程更加契合居民需求。如体验者曹师傅提出将美政花苑11幢前的道路先改造成“精装修样板路”,让居民看到“样板路”的外观,亲眼目睹路面下的自来水管已由原来的塑料管换成直径大、破损率低的球墨管,消除了居民对庭改的后顾之忧。通过这次活动,居民对庭院改造有了切身体会,也为庭院改造的顺利进行打下坚实的基础。

**【“三化”助推居家养老工作】** 南星街道注重拓展服务内容,推进居家养老“社会化”。服务对象从城镇“三无”人员等重点困难人群扩大到有60岁以上需求的老人,服务内容从单纯地解决“温饱”问题拓展到娱乐活动、心理慰藉、临终关怀等领域。健全服务网络,推进居家养老“组织化”。构建街道居家养老工作领导小组、居家养老服务中心、居家养老服务所、社区居家养老服务工作站的组织架构,在所属8个社区成立5支具有特色的“为老志愿者服务队”,涉及医疗服务、生



活照料、保护老年人权益等。打造精品团队,推进居家养老“专业化”。在居家养老服务人员的教育管理上下工夫,抓住招聘、培训、协议、考核、激励五个环节来建设一支业务精、素质高的服务员队伍。

**【打造民生保障服务“七个一”特色品牌】** 南星街道进一步深化居民家庭生活“零贫困”、残障人士关爱“零遗漏”、老年需求服务“零空白”、失业人员安置“零盲点”的“四零”工程,动态化实现居民家庭“零贫困”,残疾人关爱做到横向到边、纵向到底,老年人服务需求得到全方位多层次的满足,并以大学生创业就业为重点,以完善“一站三基地”(大学生就业服务站、大学生实训基地、大学生创业基地和SYB培训基地)、促进大学生就业为抓手,使街道就业年龄段人员总体就业率达到96%上,动态消除“零就业”家庭。通过这些举措建成全国一流的民生保障服务“七个一”特色品牌,即一个精品示范社区、一个社区文化服务中心、一个志愿服务组织、一个民政工作优胜街道、一个残疾人工作示范单位、一个计生“三优”服务中心、一个“四面”立体城管管理模式、一个建设最具安全感地区。

**【城管工作“八重八零”显成效】** 南星街道城管工作重社区环境,街巷保洁零失分。全年检查街巷39条(次)中有21条(次)实现零失分,海月桥社区以全年零失分社区被评为“杭州市创建最清洁城市示范点”。重立案数量,数字城管零逾期。数字城管及时解决率100%,问题立案率6个街道最少。重居民群众满意,庭院改善零事故。顺利完成美政南、北苑等庭改任务,解决居民新增需求100项,收到居民感谢锦旗4面、感谢信3封。重和谐拆违,部门联动零缝隙。形成指挥部与街道“1+1>2”的联动合力,玉皇山南地区各项动迁任务均按计划顺利推进,辖区无一例行政强迁事件发生。重应急得当,防汛抗台零损失。做好里太祖湾地质灾害点治理,明确专职人员巡查监测,确保第一时间发现次生灾害隐患;通过疏浚河道,清除积水,紧急转移安置居民3次、24户,确保居民汛期生命财产安全,获得市防汛抗台先进集体荣誉。重社会效益,停车管理零亏损。形成以“居民包月为主、刷卡付费为辅”的停车引导服务体系。重食品安全,行业整规零遗漏。完成辖区396家“十小”经营单位整规任务,被推荐参加

省“百镇百街”示范创先街道评选。重群众参与,爱国卫生零盲点。组织大型卫生整治18次,参加12500人(次),创建成为市健康单位。

**【成立“复兴商圈招商服务中心”】** 南星街道在太和广场设立“复兴商圈招商服务中心”,将太和广场、凤凰城、钱江国际、大名空间、针织城以及在建的海运大厦纳入服务中心,统一楼宇招商平台建设,完善楼宇综合信息系统,定期更新招商手册数据,快速发布楼宇招商信息,实现物业、招商、统计、协税护税信息共享,实现政府服务企业“零距离”。重新制定街道楼宇经济考核办法,将目标责任细化到人。同时出台楼宇经济专项政策及实施细则,引导业主、物业、中介等各方共同参与楼宇经济发展。强化培育和建设重点特色楼宇。形成以经济、法律中介为特色的大名空间,以总部经济为特色的太和广场,以引入高档餐饮、娱乐为特色的中国针织城等特色楼宇。南星街道努力在针织城1幢亿元楼基础上,另创1幢千万元楼,使街道的楼宇经济工作跨上新台阶。

(毛徐宝)

## 紫阳街道

**【概况】** 紫阳街道位于上城区南部,地处南宋皇城遗址,因附近有紫阳山而得名。街道东临钱塘江,南连万松岭、飞云江路,西连紫阳山,北靠望江路,下辖上羊市街、彩霞岭、十五奎巷、太庙、候潮门、北落马营、新工、海潮、木场、凤凰、春江、甬江等12个社区,总面积3.49平方公里,常住户数41587户,总人口83031人。辖区内有行政事业单位65家,大、中型商务楼3幢,医院5家,中学3所,小学7所,幼儿园8所,银行10家,工业企业33家,房地产开发公司15家,三产服务业212家。

2010年,紫阳街道实现总税收22696万元,比上年增长26.75%;地方财政收入12404万元,比上年增长29.48%,完成年度任务的122.07%;征收个人住房出租房产税315万元,完成全年任务的126%;全年完成社会消费品零售额70804万元,为上年同期的108%。

引进企业115家,固定资产投资企业4家,变更



11月8日,紫阳街道办事处乔迁新址。

经营范围、法人、地址和名称企业17家。完成内资总注册资金12.64亿元,实到资金12.64亿元,其中市外资金90500万元,分别完成年度目标的103.27%和101.69%;引进合同外资1250万美元,实际外资17万美元,完成年度目标的52.08%和1.42%。

2010年11月8日,紫阳街道办事处乔迁新址,自白马庙巷17号搬迁至秋涛路36号。

**【为企业服务深入开展】** 发挥街道为企业服务分中心作用,落实为企业服务工作机制,完善走访企业制度,及时了解和帮助企业解决发展过程中的问题。亚厦公司入驻冠盛大厦后,街道第一时间上门走访,了解到企业存在停车难、出行难等问题,立即与市公交公司、交警大队等联系,协调解决了路面停车、公交末班车延迟等难题,设置公共自行车亭,得到了企业的认可和信任。

**【筹建上城区出租车服务区】** 上城区出租车服务区建设项目位于上城区富春江路与姚江路交叉口的北侧。建设用地2315平方米(以实测为准),地块东侧为富春江路,隔路为滨江金色海岸;南侧为姚江路,隔路为杭州市杨绫子学校;西侧为钱江路;北侧隔绿化带为滨江金色家园。项目建设内容为出租车综合服务区,兼容社会停车场,建筑共三层,包括快餐、休息区等,总建筑面积2976平方米。根据环评初步分析,项目产生的各类污染物在采取防治措施后均可达到相应国家排放标准,基建基本完工,进入内部的装修、设

备的装配及内部家具的采购,确保按时交付使用。

**【实施庭改危改工程】** 完成严官巷、大马弄等19个庭改项目、108幢房屋的立面整治和平改坡、9个庭改项目(3个完工,6个施工中)景观绿化的改善任务,南星公寓作为杭州市精品工程,正在施工中。配合危改办继续做好太庙、十五奎巷等地块的危改收尾工程,配合做好南星二期、金钗袋巷和平安里等地块的拆(搬)迁工作。

(紫阳街道 提供) **【实施准物业管理】** 紫阳街道6个社区实施了准物业管理,涉及房屋234幢、11033户、698390平方米,占庭改小区的80%;加大资金投入,建设新工小区物业用房,购置直箭道巷小区和木材新村小区物业用房,太庙社区准物业用房正在洽谈中;组建民间物改办、业主委员会,吸收有特长的居民参与小区自治管理,实现“我的小区我参与、我管理”。

**【试行无物管老小区“停车新政”】** 紫阳街道以上羊市街社区为试点,发放不同颜色、类别停车证。人户一致的发放红色A证;有车库的发放蓝色B证;周边单位人员发放黄色C证;小区亲属暂停车辆发放绿色D证;临时停放外来车辆发放白色E证。采取定点设置道闸,规定道闸单双行线路,一切车辆凭停车凭证进入。与车主签订管理协议,规定A类、C类、D类车辆收费标准为每车每月100元,B类车辆免收停车费,C类车辆规定停放时间,E类车辆停放超过两小时,每次收4元。组建由居民小组长、驾驶员代表等10人组成的民间停车管理监督队,配合保安敦促车辆有序停放,及时反馈违规停车现象。该模式运行后,新增车位70个,缓解了老小区停车难问题,居民满意率95%以上。

**【试行垃圾分类管理】** 2010年10月13日,出台了《紫阳街道垃圾分类收集处置工作实施意见》,启动垃圾分类第一、二批小区37个,组建12支宣传服务队,开展各类宣传活动50次,招收垃圾分类志愿者近百名,分别投放了可回收和不可回收的户外分类垃圾容



器 980 个,分发入户垃圾袋 35529 户、垃圾筒 4704 个。

**【“四个一”打造低碳生活】** 2010 年 3 月,紫阳街道制定《低碳生活方式指南宣传手册》,内容包括低碳消费名词解释、碳排放计算法、低碳消费小贴士、低碳生活小常识、低碳消费方式等,指导居民如何低碳消费,共发放宣传手册 3000 册。编制一本“低碳生活账本”,以彩霞岭社区为试点,每户一账本,用于记录一个家庭一年内衣食住行等日常生活中的各种碳消耗,实行年底“算总账”评选低碳家庭。成立“低碳一族”科普志愿队,由辖区私家车友、青少年、退休党员等 100 人组成,开展植树等低碳宣传活动。整合科教中心资源开辟“低碳一角”,新增科普图书、杂志 30 册供居民阅览。

**【创建生态社区】** 加大环境整治力度,强化低碳环保、垃圾分类等宣传活动,组织各社区参与宣传活动 30 多次,被《杭州日报》报道 6 次。完成春江花月小区中心生态公园改造,被市生态办立项为“250”工程,已完成分水系植物改造和太阳能系统工程的改造。建成生态垃圾房 28 座,超额完成年度任务。对水门南弄、彩霞岭等小区翻新、扩种绿化面积 1 万平方米,砍伐危树 165 棵,修枝 55460 平方米,补种 2785 平方米。

**【精抓数字城管处置率】** 全年数字城管解决案卷总量为 6995 件,及时解决率为 100%。继续推行“先整治后责任”的工作理念,杜绝因互相推诿导致无人解决的现象发生。街道共实施“代整治”295 次,代整治经费 10.92 万元。处理“12319”热线 16 件、打造最清洁城市抄告 23 件、“四化”长效 7 件,及时整改率 100%。

**【解决城管两难点问题】** 加大乱倒渣土处置力度。全年共清运偷倒渣土 453 车、1359 吨,与 2009 年相比大幅下降。改善居民居住环境。对江边路一弄低洼积水点进行排水修路,清除卫生死角 5 处,解决之江路无主绿化后续管理问题。加强拆违工作。加大了拆除“老违章”的力度,并对南落马

营、望江门外直街等望南改造中搭建违章易发地区进行了大清理,全年拆除违章建筑 34 处,计 13520 平方米。

**【加强对上羊市街社区的建设和管理】** 新中国第一个居民委员会——上羊市街社区创新和探索的“333+X 社区大服务体系”、“邻里值班室”和“民间停车协管员”等居民自治载体、“居家宝”一键呼叫系统等社区信息化建设取得明显实效,为居民提供全天候、全方位服务,得到群众的高度认可和省、市领导的肯定,省委副书记夏宝龙两次到街道和社区检查、指导、慰问,肯定上羊市街社区为“社区典范,和谐基石”,副省长陈加元两次批示肯定居民自治工作;并全力做好国内外考察团队的调研、接待工作,2010 年已接待各类团体和个人 2.6 万人次。

**【加大社区建设投入】** 新成立的甬江社区办公用房完成装修投入使用,彩霞岭社区、春江社区办公场所进行配套用房的装修和功能扩充,以崭新的面貌服务于社区居民,改善社区为老服务设施、青少年活动场地 5 处;同时,大力提升社区工作信息化水平,全面更新各社区信息化设备,投入 60 万元为上羊市街居民和辖区、低保困难户、85 岁以上孤寡独居老人安装了一键通呼叫器,在社区、中介组织和居民之间架起直通的桥梁。



4 月 12 日,民政部部长李立国(中)视察中国社区建设展示中心。

(紫阳街道 提供)

**【加强社工队伍建设】** 2010年,街道新招聘社工41名,其中大专以上136名,占社工总数的77%。本科58名;党员51名,占全体社工的29%;11名取得初级社会工作者职称、12名取得中级社会工作者职称,占全体社工的22%。完善社区工作者季度考核办法,强化考核激励机制,通过日常考核、业务考核、群众评议三方面相结合对每名社区工作者进行一季一考核制度,实现社区标准化、规范化、精细化管理,提高社区工作者的积极性、主观能动性和创造性。

**【切实解决民生问题】** 以民生立项为抓手,着力解决辖区居民关心的热点、难点问题。2010年,各社区立项11项,经过努力协调,在市、区有关部门的大力支持下,一些多年来悬而未决的问题得到妥善解决,与城投集团、开发商、房管多次协调,解决了云雀苑等小区的管煤问题,惠及居民3898户;历时5年多未能开通的太庙、十五奎巷小区管煤工程,在杭州艺苑的大力支持下,调压站建成并通气,受惠居民2600多户。

**【继续深化帮扶救助】** 2010年,街道发放低保金156.59万元、残保金11.38万元,“五八”城迁人员和特赦人员补贴3.52万元,物价补贴86.85万元、“春风行动”慰问款146.02万元、“零贫困家庭”工程救助款6.14万元、“安居”工程救助款4.37万元、水电煤补贴6.69万元、夏季送清凉慰问款30.2万元,廉租房补贴32.4万元(合计484.16万元)。还为593户低收入家庭申请了经济适用房,为450户困难家庭免费安装了居家宝呼叫器,为619户家庭发放了困难家庭服务手册和数字电视免费证。为突发性困难家庭提供临时救助128人次、24.2万元,为杭州市第十次春风行动、青海玉树地震和舟曲泥石流募集捐款43.3万元,组织困难家庭参加“杭州阳光大舞台”、“阿里巴巴,春风助飞”、“低碳出行、反哺社会”、“福彩帮帮帮”、“志愿者新年慰问困难家庭”等多次社会公益性活动。

**资料 “五八”城迁人员:**指1958~1960年将户口从城市迁到农村的人员,对一代城迁人员(即父母)退休后可领取每月715元的补助;二代城迁人员(即随父母迁去的子女)退休后可领取每月495元的补助。

**【服务慰问老年人】** 对辖区内3094名80岁以上的高龄老人、困难老人、孤寡老人进行慰问,慰问经费达17.29万元;为700名85岁以上孤寡独居老人安装了一键通呼叫器;为300名老人开展居家养老服务,服务时间累计达51742小时,满意度98%;动员退休人员参加体检,体检率90%以上。

**【提升智残人员康复模式】** 整修一新的街道“仁爱之家”总面积340平方米,有35名智残人员,两名医生和3名管理人员,工疗人员到站率100%。全面推行“社会化、综合性、开放式”的精神病防治康复工作模式,开展精神病防治社区康复,采用工疗、娱疗、日常照料等康复手段,切实提高康复效果。

**【帮助残疾人就业】** 以上羊市街残疾人民间艺术中心为载体,解决了15名残疾人的就业问题。组织残疾人手工艺培训13次,社区内、外参加培训人员共计260人,帮助残疾人摆脱因残致贫现象。义卖残疾人自己制作的工艺品,所得3700元爱心基金捐助给辖区10个困难残疾儿童,用爱心和行动回馈社会。

**【推进居家养老“全覆盖”工程】** 整合服务实体。成立民办非企为老服务组织“青禾居家服务中心”,通过居家劳务服务的市场化、社会化、标准化、模块化管理与运作,让街道1.5万名60岁以上的老人可以足不出社区享受六大类、50个项目的“全覆盖”、“普惠型”、“菜单式”的服务。深化“为老服务联盟”。对辖区内现有单位、企业进行梳理整合,确定个性化服务项目,并与之签订订购合同,以团购形式购买服务项目,深化联盟机制。推广“三位一体”服务模式。社区养老机构、星光老年之家、居家养老服务站三位一体,提供生活照料、生活陪护、家政服务、托管服务、文化娱乐、老年食堂、医疗保健、精神慰藉、信息咨询、应急支持等方面的综合服务,实现为老服务便捷化。

**【创新就业服务模式】** 创新就业服务模式促进充分就业,对大学生推行“一对一”服务和“心与心沟通”服务,针对不同专业、不同特长的学生,实施一对一上门服务,开展送政策、送技能、送岗位和落实社会保险补贴的“三送一落实”活动。通过“网上创业就业培训”学



院,利用论坛留言和紫阳就业服务网,实现劳动保障工作人员与大学生、大学生与大学生之间的“心与心沟通”,鼓励学生树立就业信心,互通就业信息。开展“送信心、送信息、送政策、送技能、送岗位、送援助”六送活动。组织失业人员各类技能培训 1701 人、创业培训 77 人,50%以上参训人员通过各种途径实现了就业。实施“居家就业”工程,转变就业理念,帮助、支持大学生和失业人员实现不出家门就业。全年新增就业岗位 5047 个,完成全年任务的 112%;安置人员 5132 人,完成全年任务的 183.28%,其中困难失业人员安置 1011 人,完成任务 202%,从而使辖区内有就业愿望和就业能力的人员基本实现就业。

**【创新计生卫生服务理念】** 2010 年,街道新生儿 491 人,其中,男孩 261 人,女孩 230 人,计划内出生 483 人,计划外出生 8 人,计划生育率 98.37%,新婚 496 人,综合避孕率 100%。首创婚姻加油站,为不同年龄段育龄人群提供个性化服务;加强对流动人口协管员的业务培训,完善计生联络员队伍;为 112 户独生子女家庭发放特别扶助金 26.4 万元,为育龄妇女提供免费孕环情检查 2500 人次;推行“和谐家庭工作室”,实行计生事务居民自治,得到省、市计生委的高度认可。创造条件,为社区卫生服务站提供场地,服务站面积达 150 平方米以上。

**【加强信访工作】** 加强信访制度建设。建立了《信访首办责任制》、《信访情况通报制度》、《信访联络员制度》等制度,落实信访处理责任主体。创新工作载体。针对庭改、危改工程信访量大、重复件多的问题,设立现场投诉电话,使信访总量和重信重访件大幅度下降。全年共接受并处理各类信访 1481 次,反馈率、办结率 100%,满意率 98%以上。着力化解群众矛盾。做好上海世博会、两会期间的安保、维稳工作,引导群众通过正常的途径反映问题,通过合法的方式解决问题,2010 年,重点化解中山南路夜市、康都紫轩业主、居民史某、范某等信访问题,特别是在建设南宋御街中华美食夜市一条街过程中,街道负责美食街协调管理工作,做好信访评估和处理预案,与居民沟通,做好居民的思想和服务工作,保证了美食街的顺利开街。

现街道 5 件不稳定事件(永昌坝、六圣堂、南瓦子巷、康都紫轩、永明新村)基本得到缓解和控制。

**【深入开展严打整治工作】** 狠抓窗口地带、学校周边、企业周边、网吧等场所的治安秩序整治,全年协调公安、工商、城管、文化等部门开展各类专项检查 6 次,深入开展“严打整治”斗争,开展了“无发案小区”活动。主动全面参与校园安全行动,联合公安、教育局等部门开展“五力合一”的绿色护校行动,采取有效措施,每日巡查,全力维护校园的安全。紫阳派出所共受理各类刑事案件 539 起(伤害致死 1 起),比 2009 年有所下降,受理治安案件 544 起。治安巡逻中共查获各类案件 265 起,对巡防队员奖励 6.31 万元。组建矛盾纠纷会诊室、邻里值班室,及时化解各类纠纷;开展律师进社区工作,及时解答居民法律事务,引导居民有问题走正常司法途径。全年调解矛盾纠纷 523 件,涉及金额 210 万元。

**【引导矫正吸毒人员回归社会】** 对紫阳街道 47 名“矫正”人员(新接收 18 人,解矫 19 人,双列管 10 人)坚持人性化管理,健全一人一档,加强重点人员的管理,以人情暖人心,帮助他们解决生活出路,防止再次犯罪。落实吸毒人员帮教工作,把思想教育、精神鼓励、物质帮助有机结合起来,通过各种渠道安置吸毒人员就业,现有纳入社区戒毒 4 人,社区康复 15 人,美莎酮治疗 27 人,脱毒 24 人。

**【落实安全生产目标管理责任制】** 紫阳街道与辖区内 952 家单位签订了安全生产目标管理责任书。制定应急处理预案,加强对“隐患整治项目化管理工作”的落实,出动人数 583 人次,对庭改、危改工地和辖区生产单位检查 569 家次,查出各类隐患 555 处,整改率 100%。加强消防隐患的排除,利用黑板报、社区电子屏幕、专家讲授、远程教育系统等形式宣传消防、交通安全知识,在社区开展消防演练 8 次,在企业开展安全生产演练 3 次,提高消防、自救能力。加强对出租房的消防安全管理和检查工作,与 477 家出租单位、房东签订《出租房消防安全整治目标管理责任书》,整改隐患 157 处,取缔群租房、“三合一”等 4 处,辖区江城中学

出租的集体宿舍消防安全管理得到省、市领导的肯定。开展各类从业人员安全培训,共组织培训生产单位负责人 302 人、安全管理员 95 人、特种作业人员 42 人、外来人员 2510 人,将全员安全培训指标分解列入考核范围和年度工作实绩。

**【深入开展创先争优活动】** 紫阳街道推行“网格化管理,组团式服务,片组户联系”工作,组建 256 个管理服务团队,致力于为群众办好事、办实事。开展以“学习实践科学发展观、建设服务型基层党组织”为主题的“紫阳先锋”创先争优活动,把“亮身份、践承诺、比贡献、赛业绩”落到实处。据不完全统计,共有 383 人参加党员承诺活动,为群众做好事实事共计 917 人次。在街道范围内开展公职人员岗位廉政教育,通过明确岗位职责、查找岗位风险节点、梳理教育内容、设计岗位教案、落实教育措施等环节,建立具有紫阳特色的立体化廉政教育模式,使街道公职人员知晓岗位廉政行为规范,并把岗位廉政要求转化为日常行为习惯。

**【开展党建品牌创建工作】** 在夯实街道“12568”党员教育管理服务模式和“12358”党员创先争优模式的基础上,打响各社区党建品牌,倡导“一社一品”,如上羊市街社区的“邻里值班室”、“楼道大管家”,太庙社区的“邻里关爱站”、“社区 110”,彩霞岭社区的“七彩行动”、“科普宣传队”,凤凰社区的“阳光驿站”、“芬芳工作室”,北落马营社区的“好妈妈帮困团”,新工社区的“阳光直通车”、“红袖章护校队”,侯潮门社区的“红歌演唱团”、“民间赛宝——毛主席像章纪念馆”,十五奎巷社区的“文保护卫队”、“文艺宣传队”,海潮社区的“党员喊潮队”、“党员治安岗”,木场巷社区的“节假日主任”、“邻里互助社”,春江社区的“知心大姐”等。

**资料 “12358”党员创先争优模式:**一争二亮三带五联八员:“一争”即管好自己,争当一名群众满意的党员先锋;“二亮”即结合创先争优活动,要求全体党员亮身份、亮责任,展现党员先进性;“三带”即“带好家庭、带好邻居、带好楼院”,要求党员在管好自己的基础上,将党员的作用延伸到家庭、邻居和楼院,使党员的模范作用在社区每个角落显

现出来;“五联”即 1 名党员至少联系 1 户独居空巢家庭、1 户生活困难家庭、1 户残疾人家庭、1 户军烈属家庭、1 户下岗失业家庭;“八员”即要求党员根据自身特长及实际选择服务岗位,参与到社区建设中去,当好政策法规宣讲员、文体活动组织员、心灵沟通疏导员、就业创业指导员、扶贫济困帮扶员、矛盾纠纷调解员、治保安全巡逻员、环境卫生维护员。

**“12568”党员教育管理服务模式:**一站二公布五管理六机制八服务:一站,即建立一个党员服务站,是社区党组织服务党员和群众的窗口,发挥党组织“为民解难在基层”的桥梁纽带作用,解决社区职权范围内党员群众“最缺、最盼、最急、最怨”的问题。二公布,即公布党员身份、公布党员责任。以“亮出党员身份、擦亮党员形象”为突破口,在社区党员中通过公布党员身份、公布党员责任等形式,使党员直接晾晒于广大党员群众监督之下。五管理,即根据社区内的在职党员、流动党员、失业党员、离退休党员和“两新组织”党员这五种类型,进行分类管理。六机制,即学习教育机制、党内关怀机制、定期联系机制、评议激励机制、联席会议机制、作用发挥机制。八服务,即党员协助社区,当好八种服务员,即政策法规宣讲员、文体活动组织员、心灵沟通疏导员、就业创业指导员、扶贫济困帮扶员、矛盾纠纷调解员、治保安全巡逻员、环境卫生维护员。

**【打造学习型机关和党组织】** 把打造学习型机关、学习型党组织当作重要任务来抓,每月两次聘请教授、专家给街道、社区工作人员上课,内容包括经济、政治、文化多个方面,提高党组织的公信力、创新力、执行力。加强机关、社区行风建设,开展“紫阳先锋”创先争优活动,聘请普通居民群众为“行风监督员”,不断拓宽监督渠道,完善和扩大社会监督网络,为监督员颁发行风监督员证书,并定期召开行风监督员座谈会。

**【武装工作成绩突出】** 党管武装工作继续走在全区前列,民兵组织稳定,战备训练成绩突出,特别是民兵双 25 高炮实弹射击、模拟弹示范表演,得到了省委、省军区领导的高度称赞。2010 年,在全区新兵征集形



势极为严峻的情况下,为全区圆满完成征兵任务做出了贡献。同时,街道组织慰问各类优抚对象、义务兵、复、退军人,军属 250 人,组织帮扶、就业招聘等活动 5 场。

**【夯实工会组织】** 2010 年,街道新成立内资企业工会 13 家,外商投资企业独立建会两家,覆盖型企业 20 家。新发展会员 1517 人,其中外来务工人员 1301 人。

**【群团活动丰富多彩】** 街道在 7 个社区深化“阳光天地”社区青少年俱乐部工作,北落马营社区“Do 都城”模式在全市推广,新建 200 平方米的上羊市街青少年俱乐部,对辖区青少年常年开放。开展“流动科技馆”进社区、“红书漂进我社区”、“寻访先辈足迹,弘扬爱国主义精神”等活动,开展“非遗文化进社区雕板印刷 DIY”街道艺术节。拓展、扩大志愿者队伍,努力使志愿者工作朝品牌化、品质化发展。以创新创效活动为切入点,2010 年,“中国社区建设展示中心”和“上羊市街社区公共服务工作站”获市级青年文明号,新工社区和北落马营社区获区级青年文明号。壮大志愿者队伍,扩大“中国社区建设展示中心”志愿者双语讲解员队伍,在中国社区建设展示中心成立仪式、接待欧盟和韩国代表团工作中发挥了积极的作用。



5 月 8 日,欧盟代表团调研紫阳街道青少年工作。

(紫阳街道 提供)

**【杭州市第一个“非遗文化进社区”体验点落户紫阳街道】** “非遗文化进社区”项目是由省社区研究会牵头,中国社区建设展示中心、杭州市非物质文化遗产保护中心、紫阳街道、武强年画博物馆等单位共同发起,将武强年画、杭州雕版印刷术、杭派书画装裱工艺有机结合、整体引进,以彩霞岭社区为试点,开展巡展、讲解、手工制作及文化创意活动。街道搭建街、校运作模式,聘请浙江工商大学艺术与设计专业大学生志愿者担任指导老师,在社区开展“非遗文化进社区,雕板印刷 DIY”活动,指导居民进行现场雕板彩印、书画装裱,暑假期间举办艺术体验班 3 期,参与人数 1000 人。开辟体验新载体,设立“非遗文化体验站”,整合非遗资源,增加活动项目、内容;社区设置“DIY 工作室”,开展“非遗”文化个性服务和科普教育。(竹美敏)