

# 社会生活

## Social Life



### 民政事务管理

#### 【民政“最多跑一次”改革】

2019年，按照省民政厅关于“民政权力事项颗粒化”的工作要求，区民政局重新认领权力事项，权力事项由原来52项增加到168项，并根据办事指南规范化要求，对所有权力事项进行完善，对权力事项办理流程 and 材料进行优化。年内，区民政部门网上办、材料电子化等指标均100%实现。

【婚姻登记服务】2019年，上城区办理内地居民结婚登记2611对，比2018年下降15%，婚姻登记合格率为100%。办理内地居民离婚登记1023对，下降2.5%。补办婚姻登记证955本，出具无婚姻登记记录证明4份，接待婚姻问题来电来访咨询1.6

万人次。自8月7日起，上城区开放周六办理预约结婚登记，并实行婚姻登记全市通办。至年末，全区办理跨区域结婚登记321对，跨区域离婚登记66对，方便群众办理婚姻登记手续。

【婚姻家庭辅导】2019年，区民政局与拱墅区社会心理服务中心签订婚姻家庭辅导工作协议。该中心以政府购买服务形式承接上城区婚姻家庭辅导工作，无偿为当事人提供包括婚前辅导、婚姻家庭与心理咨询、法律咨询、离婚劝导和调解等多种形式的婚姻家庭辅导服务。全年为婚姻当事人提供婚姻家庭辅导服务348人次，其中新婚辅导162人次，婚姻家庭咨询8人次，法律咨询4人次，离婚劝导与调解174人次，经劝导，有62对夫妻选择和好或暂缓离婚，劝导成

功率71.3%。辅导对象对婚姻家庭辅导员的服务满意度100%，全区非理性离婚的比例进一步降低。

#### 【婚育户“一件事”联办】

2019年，上城区推进婚育户“一件事”联办，在省内居民办理结婚登记时，同步为其办理户口登记信息婚姻状况变更，以及依本人申请提供生育登记服务、符合条件的夫妻投靠落户“一件事”联办服务。全年全区申请联办448件，同步为当事人办理婚姻状况变更737人、生育登记1件、夫妻投靠落户1件。

【殡葬管理】2019年，上城区围绕市殡葬改革相关要求和考核目标，全面抓好各项殡葬事务，落实惠民殡葬及生态安葬奖补政策。全年投入惠民殡葬经费81.2万元，发放生态安葬奖励4.8万元。

加大推行殡葬移风易俗与殡葬改革宣传工作力度，倡导文明祭祀新风，发放文明殡葬倡议书宣传折页 4000 多份，文明殡葬新风氛围浓厚。认真做好清明、冬至期间南山陵园群众祭扫高峰安全保障工作，区交警、市场监管、城管、卫健、消防、环保等部门通力合作，保障措施完善，群众祭扫安全顺利，秩序良好，无安全责任事故和负面舆情现象发生。

**【地名管理与服务】** 2019年，上城区审核命名住宅 3 处：海潮御品公寓、仁滨公寓、杭源御潮府；审批编排门号 151 家、3588 处。制作发放浙江省门牌证 2527 份（含使用证）。根据市“跑改办”关于“最多跑一次”改革专项评估电话调查抽样相关要求，对群众和企业的办事体验情况按要求分时段进行全面电话回访，满意率 100%。接收地名咨询电话 1107 个，开据情况证明 86 份，核实地址 545 处，处理市公开电话交办单（反馈单）15 件。处理数字城管 253 件，“数字城管”及时解决率 100%。

（黄 茜）

## 社区建设

**【“美好社区”体系完善】** 2019年，上城区结合创建全

国第三批社区治理与服务创新实验区的契机，在和谐社区建设基础上，创新探索以“让千家万户切身感受到党和政府温暖，让居民获得‘美好生活’全方位感受”为目标的“美好社区”建设，推进《上城区关于加强和完善社区治理建设“美好社区”的三年行动计划》，提出通过以党建引领全域化、治理空间多元化、需求服务精准化、公共安全立体化、文化建设品牌化、居住环境宜居化为六大建设途径，力争在 3 年内把全区所有社区建设成为“党建引领、协商共治、社会联动、服务优质、环境优美、文明祥和”的社区美好家园。4月5日，为纵深推进“美好社区”建设，破解社区治理街道、社区单打独斗难题，增强社区治理资源，上城区印发《上城区党建引领协同推进“美好社区”建设的实施方案》。该方案以职能部门落地在社区的工作项目化为抓手，借助区社区建设指导委员会的平台和其统筹作用，将部门项目与街道、社区建设实际需求紧密结合，进一步打通部门和街道、在社区治理中的联动路径，实现协同推进“美好社区”建设的良好局面。区城管局、区公安分局、区教育局和区文广旅体局等部门的“垃圾分类”“公民警校”“一社一品”等 10 个项目参与“美好社区”

建设，总项目居民满意度达 97.94 分。

**【清廉社区建设】** 2019年，上城区围绕社区建设和社工队伍管理中存在的问题，以制定社区清单、强化民主公开、深化社区民主监督和强化社区协商机制建立为主要抓手，结合社工队伍管理现状与实际，制定印发《关于加强社区工作者清廉教育的实施方案》，在全区开展以“三个一”（“开展一次专题教育、完善一批工作制度、树立一批优秀典型”）为主要内容的教育活动，有效提升全区社工队伍清廉建设工作水平，推进清廉社区建设。

**【国际化社区建设】** 2019年，上城区根据国际化社区建设新要求，着力改善社区软硬件环境，加快基础设施建设，完善服务管理手段，增强外籍人士在居住、语言、文化等方面的融入感。清波街道清河坊社区和望江街道近江东园社区对照各项评价指标，成功申报第四批杭州市国际化社区示范点。

**【承办杭州市第十届“社区工作者节”】** 2019年 10 月 23 日是中华人民共和国第一个居民委员会——上羊市街社区居民委员会成立 70 周年纪念日，同时是全市第 10 个“社区工作者节”。为全面展



示杭州市社区治理和服务创新工作成果，弘扬新时代社工精神，杭州市第十届“社区工作者节”暨“最美社工”颁奖晚会在上城区举行，“社区工作者节”以“不忘初心，逐梦前行”为主题，以晚会形式展现新时期社工风采，对“最美社工”进行表彰。市人大常委会副主任陈红英、副市长王宏、市政协副主席冯仁强出席。

(黄 茜)

**【中国社区建设展示中心建设】**

中国社区建设展示中心（简称展示中心）是民政部批准建立，集史料陈列、文物展示、理论研究、文献收藏、社区实务于一体的社区建设专题类展示馆，位于上城区元宝街1号，紧邻胡雪岩故居，由清光绪年间（1875—1908年）兵部侍郎朱智的故居改建而成，占地面积约5000平方米。2019年，展示

中心完成展馆升级改造，设立基层组织历史厅、社区建设发展厅、社区治理成果厅、“左邻右舍”社区治理创新园（中华人民共和国第一个居民委员会）4个展区。全年展示中心接待国内外参观团队295批、6000多人，散客1.6万人；开展专题培训16期，培训学员2381人。举办各类座谈交流活动28场，并承办第四届中国社区治理论坛。展示中心被评为浙江省直机关党日活动基地、杭州青少年学生“第二课堂”活动基地、上城区社科普及基地、上城区爱国主义教育基地、2019社会资源旅游推荐访问点等。

**【展示中心管委会第六次会议召开】**

2019年3月30日，中国社区建设展示中心管委会第六次会议召开。民政部基层政权建设和社区治理司副司长、展示中心管委会副主

任汤晋苏，省民政厅副厅长、展示中心管委会副主任江宇，市民政局局长、展示中心管委会副主任何凌超，区长金承涛参加会议并讲话。会议就展示中心改馆方案、管委会成员调整建议名单等内容进行研究讨论，并听取展示中心2018年工作情况和2019年工作计划。

**【展示中心新馆开馆】**

2019年10月23日，展示中心经过展馆升级改造，重新对外开放，并举行新馆启动仪式。升级改造后，新馆展陈内容更全面，参观动线更合理，互动环节更新颖，社区功能更完善，居民活动更具多样性。新馆设立基层组织历史厅、社区建设发展厅、社区治理成果厅、“左邻右舍”社区治理创新园4个展区，综合采用实物陈列、图板呈现、二维动画、触摸互动查询、趣味模拟游戏等手段，全方位展示中国社区建设的发展历程、历史演进、地方经验、技术融合等方面的总体脉络。其中：基层组织历史厅主要展示中国历代社会基层组织的历史回眸、城市居民委员会的创建与发展、基层组织选举方式的演变及中华人民共和国第一个居民委员会的寻访历程。社区建设发展厅主要展示从20世纪80年代至今中国社区建设经历的6个阶段。社区治理成果厅以



2019年10月23日，中国社区建设展示中心举行新馆启用仪式

(中国社区建设展示中心 供稿)

“文字介绍+图板呈现”的方式，展示国内各地社区治理实践成果。“左邻右舍”社区治理创新园纳入社区功能，以最大化空间让社区居民各种需求服务得以实现。启动仪式上，同步举行《中国城市街道与居委会档案史料选编》及《新中国第一个居民委员会30条——组织能力与社区善治》新书赠书仪式，并同步发布上城区“美好社区”十大案例。



2019年10月23日，第四届中国社区治理论坛在上城区举行。图为区委书记陈瑾致欢迎词（中国社区建设展示中心 供稿）

**【社区治理业务培训】** 2019年，展示中心培训基地拓宽培训内容与形式，积极搭建学员沟通交流平台，共同探讨、分享社区建设和社区治理方面的新思路、新理念与新成果。全年实施全国各有关省（市、区）民政部门委托社区治理业务的培训项目6个，培训学员230人，组织专题授课30次，互动交流12次，体验式培训6次。针对上城区社区工作者，组织培训10期，培训2151人次。发放培训意见征求表170份，回收131份；发放结业证书158本。收到培训相关意见建议35条、学员心得体会146份。培训满意率99%。

**【第四届中国社区治理论坛在上城区举行】** 2019年10月23—24日，第四届中国社区治理论坛在上城区举行。来自部分省（市、区）民政厅

（局）领导，全国社区治理领域专家学者、全国社区治理和服务创新试验区相关负责人、部分社会组织负责人近200人参加论坛。民政部政策研究中心主任、中国社区治理研究会会长王杰秀出席开班仪式并发表主旨演讲，民政部基层政权建设和社区治理司副司长黄观鸿、省民政厅副厅长江宇、市政府副秘书长王仁、区委书记陈瑾等参加论坛。举办论坛旨在以服务推动基层社会治理创新为出发点和着力点，积极搭建全国社区治理领域信息交流、项目合作、决策执行的重要平台。论坛上，上城区等单位代表介绍社区治理创新方面的实践探索与思考，部分专家学者进行主题演讲。会后，论坛代表和专家学者在中国社区建设展示中心、小营巷社区和馒头山社区实地参观调研。（杨宏军）

## 社会组织管理

### 【社会组织参与对口扶贫】

2019年，按照区委、区政府关于东西部扶贫协作部署，结合市民政局关于推进社会组织参与脱贫攻坚的要求，上城区组织区慈善总会、区娃娃哈哈三捷教育发展基金会、区益优社区互助中心、清波街道张能庆公益服务站等社会组织承接扶贫帮困项目，全年10个社会组织对接或实施扶贫项目16个，涉及资金175.69万元。其中，清波街道张能庆公益服务站联合贵州雷山县城南社区，在当地组织志愿者，设立“银丝坊”志愿服务项目。

### 【社会组织参与社区治理】

2019年，上城区以提升社会组织参与社会治理能力为目标，按照“党建引领、社会



联动”的思路，深化公益党建联盟，拓展公益党建路径，创新社会组织培育孵化模式，优化社会联动路径，凝聚多方力量共同参与社会组织培育和社区治理，有效提升社会组织服务供给水平和参与治理能力，推进基层治理体系和治理能力现代化建设。年内，上城区获杭州市社会组织参与平安建设考核第三名。

【“公益党建联盟”建设推进】

2019年9月5日，区委组织部、区民政局举行推进“公益党建联盟”建设暨社会组织“为国庆献礼·为祖国点赞”活动。活动中，公益人代表阎军楠讲述自己作为一名党员的公益初心。区社会组织综合党委向党建指导员颁发聘书，“尚善之家”发起“清河坊—南宋御街”慈善公益街区的慈善公约，并向首批爱心商家授牌。区委常委、组织部部长王歆参加活动并提出强化社会组织党的建设，耕植公益“红树林”；优化社会组织能力建设，培养公益“排头兵”；深化社会联动平台建设，做大公益“朋友圈”等要求。

【公益项目资助】2019年，上城区以社会组织发展基金会为平台，统筹区、街道两级公益创投专项经费，推进公益创投进一步常态化、专

业化和规范化。社会组织发展基金会通过需求征集、项目申报、项目优化、专家评审等环节，投入492.25万元公益服务资金，资助区、街道公益服务项目63个，形成“上城区爱馨互助会——重残、智残等人群的文化及社会融入服务”“杭州晴雨公益服务中心——文明交通劝导活动”“圣爱社会工作服务中心——高龄老人上门助餐服务”等一批品牌服务项目，有力提升全区社区服务供给水平。（黄茜）

民族和宗教工作

【概况】2019年，区民宗局坚持管理与服务相结合原则，开展民族团结进步创建活动，助推民族乡村振兴。贯彻落实《宗教事务条例》，合法开展相关宗教活动，提升宗教场所管理规范化水平。落实宗教场所消防安全责任，每月开展平安宗教活动场所安全隐患排查检查不少于4次。在宗教重大节日期间，强化值班值守，做好应急预案。持续高水平推进平安宗教活动场所创建，贯彻落实相关创建指标体系要求，分层细化区、所在街道、宗教场所工作职责，更大层面和范围上将宗教工作纳入网格管理。年内，指导思澄堂创建为全省普法示范点。

【民族乡村振兴“双百村结对”

行动】2019年，区民宗局推进民族乡村振兴“双百村结对”行动。与结对的丽水市松阳县象溪镇象溪圩村开展双向交流10次，通过积极发动、牵线搭桥，为象溪圩村筹措资金30万元。以“线上+线下”相结合方式，助推象溪圩村农产品销售。在“三联三领三服务”活动结对的南星街道美政桥社区设立农产品展销点。协助松阳县土特产上线浙江省政府采购“扶贫馆”，通过政府集中采购，实现农产品销售额10万元。2月11日，区民宗局到丽水市松阳县象溪镇石马源畲族村开展结对帮扶活动。实地走访象溪镇石马源畲族村，查看石马源村居家养老服务中心建设情况、石马源村村容村貌，以及石马源村近年来围绕打造“美丽畲村，文化畲寨”，加大村庄基础设施建设、文化建设和产业持续发展等方面情况。

【宗教场所平安创建】

2019年，区民宗局进一步推进宗教场所平安创建，全年开展宗教活动场所隐患排查15次。由副区长带头，全区宗教工作领导小组开展平安检查2次。年内，联合区消防救援大队指导场所组织消防培训、消防演习4次，大力提升场所安全管理与隐患排查水平。（王琳莉）

**养老服务**

**【概况】** 2019年末，上城区有60岁及以上老年人10.28万人，占户籍总人口的32.2%，其中80岁及以上2.14万人、90岁及以上3839人、100岁及以上105人。全区有养老机构16个，养老床位1805张；有居家养老服务照料中心50个、示范型居家养老服务中心7个、康复护理站6个；有社区老年食堂20个。全年为老年人办理、申领老年卡4751张，为80周岁以上高龄老年人发放保健补贴1092.84万元。结合签约服务推进，扩大为老服务范围和服务内容，全年完成医养养护一体化签约服务11.8万人，其中65岁以上老年人4.26万人。为90岁以上老人提供居家医疗服务，其中独居空巢老人701人、困难残疾老人324人、失独家庭老人122人。

(黄茜 仲玥)

**【老龄健康服务】** 2019年，上城区通过开展老年人意外伤害保险购买和高龄老人慰问活动，做实老龄健康服务工作。区卫健局与区民政局、区退役军人事务局、区公安分局等部门衔接，对全区60周岁(含)以上低保、特困、重点优抚、失独人员和80周

岁(含)以上高龄老人进行摸底核实，有23319人享受政府补贴参加老年人意外伤害保险，共计69.96万元，赔付127件，赔款13.25万元。市级投入11.4万元、区级投入9.12万元，慰问全区百岁老人。重阳节前夕，各街道、社区对80岁以上老人开展爱心慰问，发放长寿面等相关慰问品价值100多万元。

(仲玥)

**【适老化改造】** 2019年1月10日，上城区《适老化住宅设计规范》正式实施。5月8日，上城区在区社区学院举行困难老年人家庭适老化改造启动仪式。上城区通过招标，确定易租康健康管理(杭州)有限公司和杭州广宇安诺实业有限公司为全区适老化改造的实施单位。全年完成50户困难老年人家庭适老化改造工作。

**【“互联网+养老”服务】** 2019年8月1日，上城区“互联网+养老”服务正式上线。该服务改变以往纸质券结算的模式，老年人可通过电话呼叫、手机下单等方式得到相应服务，并可通过市民卡进行支付结算。杭州在水一方养老服务集团被评为第三批国家智慧健康养老应用试点示范企业。

**【老年人助餐服务】** 2019年8月1日，区民政局、区财政

局和区市场监管局联合印发《关于开展老年人助餐服务体系提升工作的实施方案》，加大对实施“互联网+助餐”示范型老年食堂补助力度，运行经费改变原先“一刀切”模式，按照老人就餐次数进行补助，进一步提高资金使用绩效。全年全区20个老年食堂均由第三方社会组织负责运行，老年食堂均建成“阳光厨房”，并实现市民卡信息化结算。

**【养老护理员技能大赛】** 2019年7月1日，上城区在区社区学院举办养老护理员技能竞赛。技能竞赛参赛对象为从事上城区机构养老和居家养老服务的实体工作人员，全区有4支居家队和10支机构队分别参加个人赛及团体赛。杭州在水一方养老服务集团居家队获团体一等奖。上城区缘外缘颐养中心的骆姣和杭州在水一方养老服务集团的常贝获个人一等奖。技能大赛后，上城区选拔多名优秀选手参加全市养老护理员技能竞赛，并获好成绩。

**【家庭养老照护床位试点】** 2019年9月18日，区民政局和区财政局联合印发《杭州市上城区家庭养老照护床位试点工作方案》，在全省率先推出家庭养老照护床位试点。年内，建有照护床位60张。上城区积极探索家院互融的



养老服务模式，满足老年人，特别是中度、重度失能老年人在家养老也能享受专业机构服务的愿望，进一步提升老年人和其家庭成员的获得感。

**【养老院服务质量提升】**2019年，上城区按照国家 and 省市关于养老院服务质量大检査要求，对照《浙江省养老院服务质量大检査指南》基础性指标中的具体内容要求，开展养老机构自查、区级多个部门联动检査督查等。通过自查、督查，区养老机构管理与服务规范化、标准化工作基础进一步夯实，养老服务队伍专业化水平不断提升，养老机构服务质量持续改善，老年人养老服务获得感和满意度明显增强。

**【完善居家养老服务】**2019年，上城区实施居家养老政府购买服务2276人，支出资金837.4万元；家电类和水电类保修完成签约3093家，服务金额99.6万元，上门服务3001次；审批“智慧养老”服务对象2.67万人，发放“智慧养老”服务终端2.41万台；医疗签约889人，服务次数1.78万次；制作并发放老年优待证4751张；发放高龄津贴1207万元，惠及19.9万人次。开展百岁老人重阳慰问活动，发放慰问金3.45万元。

**【为民办实事项目完成】**2019年，上城区完成省市为民办实事项目。建成小营街道居家养老服务中心。完成居家养老服务照料中心、养老机构、康复护理站、老年食堂等为老服务资源整合。完成生活服务、康复护理服务、托养服务、家庭支持服务、社会工作及心理疏导服务、康复辅助器具租赁服务六大功能区设置。

(黄茜)

**【庆重阳暨康养体系建设试点启动大会】**2019年9月29日，上城区举行“共贺华诞，幸福养老”——庆重阳暨康养体系建设试点启动大会。会上表彰“最美长者”“最美家庭”和“最美为老服务者”，并推出全省首个家庭养老照护床位服务新模式，为上城老人送上节日“大礼”。上城区作为全省首批康养体系建设试点城区之一，计划通过3年时间，构建服务设施配套完善、医养有机结合、专业素质优良、覆盖家庭社区、具有上城特色、持续高效互助的六大康养体系，逐步形成政府引导、多方共举、服务多元、资源共享的康养服务体系和管理模式，促进健康老龄化，为省市康养体系建设工作提供“上城样本”。家庭养老照护床位是康养体系建设中的关键一环和“自选动作”。服务对象为60

周岁以上，经老年人能力评估为中度、重度失能的老年人，享受每月600元的补助；85周岁以上老年人能力评估结果可放宽至轻度，享受每月200元的补助（两者不可重复享受）。符合政府购买居家养老服务的老年人（上城户籍，退休金每月3000元以下，老年人能力评估为不能自理或不能完全自理的空巢独居老年人），每月的政府购买服务补贴（“重阳分”）可抵扣服务费用。根据老年人家庭养老服务需求，由专业服务组织制定服务清单送“货”上门并签订协议，让老年人家庭享受到“私人定制”的精准专业养老服务。

(年鉴编辑部)

### 退役军人事务

**【概况】**2019年，上城区贯彻落实习近平总书记关于退役军人工作的重要指示精神，以全区机构改革为契机，成立区退役军人事务局。区退役军人事务局以“全心全意为退役军人和其他优抚对象服务”为宗旨，做好退役军人服务保障工作，着力发挥退役军人在推动经济建设、维护社会和谐稳定、加强国防后备力量建设中的作用。李克良被评为全省首批“最美退役军人”，陈全江、汪彬华被评为全市“军队为你骄

傲”优秀退役军人，郝龙清、朱锋被评为全市“最美退役军人”。

**【退役军人三级服务保障体系建设】** 2019年，上城区贯彻习近平总书记关于“组建退役军人管理保障机构，维护军人军属合法权益，让军人成为全社会尊崇的职业”要求，围绕“有机构、有编制、有人员、有经费、有保障”目标，全面推进退役军人服务中心（站）建设。全年成立区退役军人服务中心和6个街道退役军人服务站、54个社区退役军人服务站，基本形成“横向到边、纵向到底、覆盖全域”的三级服务保障体系。

**【退役军人和其他优抚对象信息采集工作】** 2019年，上城区扎实做好退役军人和其他优抚对象信息采集工作。通过信息系统补登核准的退役军人及其他优抚对象12316人，占全区户籍人口的3.6%。其中军队转业干部3084人，退役士兵7558人，复员军人466人，退休干部67人，无军籍退休职工260人，烈士遗属、因公牺牲军人遗属和病故军人遗属484人，现役军人家属397人。

**【退役军人服务保障】** 2019年，上城区着力提升退役军人服务保障工作实效。全年

审核发放“三属”（未享受定期抚恤的烈士和因公牺牲、病故军人的遗属）优待证30本，并做好优待证年检工作；为“三属”、残疾军人新办电子乘车卡92张。开展伤残军人评残、退役军人带病回乡认定、改领在职在乡抚恤金等事项“代办”服务，服务退役军人7人次；为全区8名重点优抚对象申请安装假肢矫形器配送辅助器具17项。根据相关文件，及时调整代管军队离退休干部和无军籍离退休人员的离退休经费标准。年内，完成重点优抚对象和无军籍离退休人员年度体检工作。

**【退役军人就业安置】** 2019年，上城区拓展退役军人就业安置渠道，设置3个行政编制岗位、17个参照公务员管理事业编制岗位。11月7日，以阳光透明、公平公正为原则，召开退役军人集中选岗会议，完成20名营职以下军转干部的自主择岗工作。根据实际工作需要，接收安置随军家属1人，接收自主择业退役军人34人。

**【退役军人先进选树】** 2019年，上城区以全区退役军人信息采集工作为切入点，建立“退役军人典型”数据库。在“八一”建军节和中华人民共和国成立70周年两个重要时间节点，选树退役军人

先进典型11人，并在区退役军人服务中心荣誉墙等平台进行先进事迹集中展示。其中，1人被评为全省首批“最美退役军人”，2人被评为全市“军队为你骄傲”优秀退役军人，2人被评为全市“最美退役军人”。为136名退役军人申领和发放中共中央、国务院、中央军委颁发的“庆祝中华人民共和国成立70周年”纪念章。牵头组织第6个烈士纪念日公祭活动，营造致敬英烈、学习英烈的浓厚氛围。

**【双拥工作】** 2019年，上城区着眼退役军人政策咨询、人文关怀、就业帮扶等需求，引入张能庆公益服务站、亲民社会工作服务中心等社会公益组织，完善信息管理、教育培训、帮扶解困、军民融合等16项服务内容，协助承担街道、社区两级退役军人服务站开展日常接待和有关活动。全年组织开展“我的红色记忆——50年党龄党员生日会”等优质服务项目活动60多次，开展法律咨询等专场活动8次。春节、“八一”期间，上城区先后两次走访、慰问辖区部队及共建部队单位，走访优抚对象1706人次，其中困难优抚对象78人次、困难企退军转干部38人次。以清波街道军地共建为重点，开展为社区独居老人和部队官兵搭建互助



2019年7月30日，清波街道组织辖区退伍老兵代表到省军区某部营区参观 (清波街道 供稿)

情感平台等活动。清波街道退役军人服务站“兵妈妈兵儿子”结对活动先后获中央电视台《新闻联播》栏目和浙江卫视采访报道。

### 【“四回应”办事机制建立】

2019年，上城区建立退役军人“有诉求受理、有困难帮扶、有矛盾化解、有疑惑解答”的“四回应”办事机制，积极发挥“一中心两站”（区退役军人服务中心和街道、社区两级退役军人服务站）作用，点对点了解情况，面对面疏导思想，着力宣传、解释优抚安置相关政策，做到政策落实到位、解释到位，实现退役军人诉求有通道、解困有平台。全年区退役军人事务局接待各类来访来电（咨询）185件次，收到诉求对象表扬锦旗1面。

(宋 勤)

## 志愿服务

【概况】2019年末，上城区有注册志愿者10.34万人，形成杭州晴雨公益服务中心、鼓楼微笑志愿服务队等160支特色志愿队伍。全面推进志愿者服务能力建设，发布“上城·青志”志愿服务智慧平台，组织社区志愿服务培训，开展各类专项志愿服务。全年围绕垃圾分类、交通安全引导、平安巡防等开展志愿服务，累计服务18万个小时。

### 【“最美”社区志愿服务培训】

2019年6月21日，上城区“最美”社区志愿服务培训暨交通文明劝导志愿服务行动启动仪式在区社区学院举行。全区志愿者代表300多人参加。活动现场，上城区第一支“文明城市·红袖章”志

愿服务队成立。志愿服务队深入各相关点位、重点区域和相关场所，开展不文明行为劝导、停车引导、环境清洁美化、爱心帮扶等各类志愿服务活动，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务精神。启动仪式结束后，2019年度上城区“最美”社区志愿服务培训第一期开幕。培训根据街道区域分布分北部（湖滨街道、清波街道、小营街道）和南部（望江街道、南星街道、紫阳街道）两批举行，通过开展“志愿者基础理念”“志愿者礼仪形象塑造”“志愿服务基本医疗急救”“志愿服务助力社区垃圾分类”等必修课程、选修课培训，普及志愿服务理念，提升志愿服务水平，推动社区志愿服务精品化发展。

### 【党员志愿服务“红色志愿一小时”行动启动】

2019年3月5日，团区委联合区委组织部、区委直属机关工委等部门在“尚城1157·利星”商业综合体举行“党建引领新时代，青春筑梦新征程”暨上城区党员志愿服务“红色志愿一小时”行动启动仪式。来自全区各界志愿者代表150多人参加。并在仪式现场开展书香换花香、旧衣回收、WABC（无障碍艺途）艺术画展等志愿服务项目。该行动旨在通过志愿服务亮出党员身份，“零距离”服务

企业、服务群众、服务基层，依托“红动志愿”公益综合体，在全区15个党群服务中心建立“‘小蜜蜂’志愿者之家”，全区党员可通过“志愿汇”平台注册成为党员志愿者，并将志愿服务时数转化为“红色积分”，更好地发挥党员在基层的战斗堡垒作用，凝聚志愿公益正能量。

**【“上城·青志”志愿服务智慧平台发布】** 2019年12月5日，上城区举行“志愿服务践初心，无私奉献担使命”“12·5”国际志愿者日暨“上城·青志”大数据平台发布仪式。“上城·青志”大数据平台全面展现上城区志愿者注册、分布、结构、实时开展服务等智慧化信息。同时上线社区志愿服务对接系统，社区发布需求，高校、企业、机关、社会组织等服务组织认领需求，实现数据信息的互联互通、精准定位、共享使用。发布现场，有100多个志愿项目实现线上进驻，实时准备接单。同时，揭晓2019年志愿服务时数最多的志愿者、2019年志愿服务工作发起最多的社区等，并进行表彰。

**【垃圾分类志愿服务】** 2019年，上城区青年志愿者以“美丽上城·青年当先”为主题开展垃圾分类志愿服务活动。活动在6个街道、54个

社区同步开展，通过独立组建、社区联建、校社联建、企社联建等形式，建立54支垃圾分类劝导员志愿者队伍。各支队伍全面开启垃圾分类宣传讲解和投放指导行动，以每月固定举办两次的频率，通过常态化的巡查机制，助推全区垃圾分类工作长效化。5月1日，团区委开展“青春闪耀，我们都是追梦人——垃圾分类我先行”活动。73名青年志愿者沿西湖进行4000米青春毅行，发出青春倡议并通过《我和我的祖国》《爱的就是你》《垃圾分类歌》快闪表演，加大垃圾分类宣传力度。活动收集可回收垃圾15千克、厨余垃圾3.4千克、有害垃圾19千克。

**【“戴好头盔保安全”大拇指行动】** 2019年8月14日，团区委会同区文明办等部门开展交通劝导行动——“戴好头

盔保安全”大拇指行动，旨在减少涉电动自行车交通事故，督促市民养成遵守交通规则的好习惯。团区委组织一支32人交通志愿者队伍，值守辖区多个十字路口，劝导电动自行车车主文明骑行，通过贴上“大拇指”贴纸表示赞许，倡导车主“遵交规、戴头盔、保安全”。

**【节假日志愿服务】** 2019年，上城区加强节假日期间志愿服务工作。中秋节期间，团区委发动高校、社会志愿者、“上城青干线”三期学员100多人，在湖滨商圈、吴山商圈、城站火车站、鼓楼周边开展为期3天的志愿行动，提供文明劝导、平安巡防、旅游咨询等服务。高峰时段，身穿红马甲的志愿者组成人墙，协助警力维持周边秩序，有效缓解现场拥挤状态。国庆节期间，出动志愿者1000



2019年12月5日，上城区举行12·5国际志愿者日暨“上城·青志”大数据平台发布仪式，并上线社区志愿服务对接系统（团区委供稿）



多人次（含来自津巴布韦、俄罗斯、孟加拉国、德国、马来西亚、印度尼西亚等国家的70名国际志愿者），分布城站火车站、龙翔桥地铁站、延安路沿线、河坊街、湖滨步行街等60多个岗位，开展交通文明劝导、平安巡防、供应免费茶水、旅游咨询、单车治理、双语讲解、垃圾不落地、应急帮扶等志

愿服务活动，服务市民游客285万人次，服务总时数近1万个小时。

**【青年志愿者服务社区专项行动】**2019年11月，团区委开展“百团进社区，万名青年做先锋”青年志愿者服务社区专项行动。专项行动以全区各级团组织青年志愿者为主体，以“1个社区多个支

部”“1个项目多方助力”“1个核心多元围绕”为模式，通过需求排摸及综合评估，最终确定6个试点社区，并率先制定《上城区青年志愿者服务社区专项行动实施细则》，实现社区志愿服务从需求发布、资源对接到活动实施全过程的“精细化、数据化、标准化”管理。

（李佳杰）

