

长宁区民政事业发展“十四五”规划 中期评估报告

“十四五”以来，我区各项民政事业在区委、区政府的坚强领导下，在市民政局的指导支持下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻落实党的二十大的精神和市第十二次党代会精神，坚持以人民为中心的发展思想，践行“民政为民、民政爱民”理念，抓重点、补短板、强弱项，不断提升百姓获得感和满意度，努力打造暖心民政、善治民政、智慧民政，为长宁加快建设具有世界影响力的国际精品城区贡献力量。“十四五”上半期所获得的荣誉主要有：获评“全国社会救助工作先进单位”称号；成功申报国家智能社会治理实验特色基地（养老）；入选全国积极应对人口老龄化重点联系城市（区）；获评“全国民政系统抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号；连续两年荣获民政部全国社会救助领域创新实践优秀案例；江苏街道儿童督导员获评全国农村留守儿童关爱保护和困境儿童保障工作先进个人；长宁社区工作者连续三年荣获市最美城乡社区工作者或全国优秀城乡社区工作者称号。2022年，社区社会组织培育发展和参与社会治理的评价指数在全市综合排名第一。

一、进展情况

（一）主要指标目标完成情况

1、全面落实各项社会救助政策。我区以“精准救助、高效救助、温暖救助、智慧救助”为方向，持续开展社会救助综合改革，陆续开发了长宁区精准帮扶信息系统、困难群

众救助需求综合评估系统、“社区云+精准帮扶”场景运用等信息化平台，建立了“政府救助队伍+社会专业力量”社区救助顾问队伍，搭建了“1+6+10”区街两级信息共享核查机制，逐步实现了政策主动找人、服务主动递送、资源主动链接的分层分类社会救助格局。“十四五”上半期，开展各类社会救助共惠及约 91.65 万人次，支出救助资金 5.37 亿元；优化完善“社区救助顾问”制度，目前已实现服务点位全覆盖，建成 8 个实体工作服务站和 4 个救助顾问工作室。

2、落实未成年人和残疾人保障工作。持续推进困境儿童保障工作提质增效，以“大数据比对+上门走访+政策递送”多措并举，建立完善“物质+精神”的关爱服务新模式。在全市率先实现未成年人保护工作站街镇全覆盖；打造“法护‘未’来”未成年人法治工作品牌，推动构建未成年人司法保护与其他五大保护融合发展。发放残疾人两项补贴 6679.01 万元，惠及 21.29 万人次。

3、加大养老服务供给力度。“十四五”上半期，共完成新增床位 518 张，落实护理型床位改建 3464 张，占总床位数的比重达到 50%。我区社区养老服务设施建筑面积达到 61 平方米/千人。全国智慧健康养老示范街镇已实现全覆盖；认知障碍友好社区街镇已全覆盖；社区康复辅具租赁服务试点已覆盖全区。推进清池路 108 号养老院项目建设，已完成桩基工程，2023 年完成土方开挖，开始进行地下室底板混凝土浇筑工程。

4、推进居委会减负增能。指导居委会依法依规完成 2021

年换届选举，全面实现居委会班子成员年龄、学历“一降一升”，班子结构得到进一步优化（平均年龄45.6周岁，比上届下降1.71岁；大专及以上学历占79.17%，比上届提高13.1%），105个居委会推选成立居务监督委员会。落实居委会减负，全面精简居民区组织出具证明和清理规范居民区组织挂牌标识工作，全区185个居委会摘除居民区组织办公服务场所对外挂牌2491块，摘除室内服务机构标牌452块，规范室内功能性指引牌218块，总计3161块。

5、规范社会组织发展。目前，在长宁注册登记的社会组织共805家，经备案登记的社区群众活动团队1279家，有评估等级的社会组织144家，3A级以上有141家。夯实“覆盖广泛、功能互补、工作联动、资源共享”的区社会组织建设和管理工作联席会议工作机制，以发挥区、街两级社会组织服务中心枢纽作用为重点，以区社会组织创新实践园辐射联动为平台，10个街镇社区社会组织联合会、社会组织服务中心和社区基金会实现全覆盖。提升覆盖更加广泛、载体更加多样、扶持更加有力的社会组织服务支持体系和社会组织信用体系。加大社会组织规范化等级评估，强化自身建设，激发社会组织内生活力。引导社会组织在参与社区治理中发挥独特作用，形成与我区经济社会发展相协调的布局合理、结构优化、运作有序的社会组织发展新格局。

（二）重点领域和区域发展情况

1、不断健全社会救助体系。一是深化“线上+线下”双轮驱动救助实践。开发融民政、人社、医保、教育、残联

等主要联席会议成员单位数据为一体的“长宁区精准帮扶信息系统”。推出“社区云+精准帮扶”救助工作模式，实现“人找政策”到“政策找人”的转变，目前“云”上已登记政策覆盖对象4709人、完成救助顾问人员备案230人、排摸出“政策找人对象”4058人、登记并完成救助服务5802条，“云”上数据持续更新增长。探索解决“相对贫困”长效机制，率先建立困难群众救助需求综合评估体系，研发综合评估信息平台，形成高、中、低三个层级困境程度，做到需求统一评估、对象统一认定、结果多方应用、救助综合实施。组建230人的“专业社区救助顾问+社区救助志愿者”队伍，通过线上排摸、评估和线下走访相结合的方式，提供“一户一策”救助方案，“十四五”上半期累计排查3.09万人次，提供政策或服务4561人次。

二是深化“督导+核查”动态管理监管机制。严把政策入口关、复审变化关和考核监督关，编印《长宁区社会救助工作流程图》。在全市率先探索信用告知承诺制度，印发《长宁区关于实施社会救助信用告知承诺制度的意见（试行）》，增强救助对象“自我约束、诚信受助”观念，截止6月底，已完成信用承诺的社会救助对象共3794户5158人。先后出台《长宁区关于社会救助领域监督检查的意见》《长宁区社会救助工作绩效评价办法》，每年会同区纪委监委及联席会议成员单位，开展全区社会救助工作绩效评价考核工作。联合区公安分局、区检察院、区司法局、区人社局、区残联、区大数据中心和10个街镇，出台《关于建立健全长宁区区级社会救助信息共享核查机制

的意见》，构建“1+6+10”社会救助信息共享核查机制。深化对社会救助对象动态监测管理，特别针对救助对象中在监狱服刑、就业状况变动、已死亡人员、残疾等级变更等情况加强信息互联核查，将“应保尽保、应退尽退”落到实处。

三是深化“分层+分类”多元立体救助服务。构建资源支持体系，整合各类救助服务资源。汇总11个部门22类项目72个政策文件，建立“政策信息清单”。按照困难群众实际需求进行救助资源类别划分，建立“救助资源清单”，对接形成449家服务机构的资源库。推进服务救助和心理救助，建立“救助服务项目清单”，持续开展“桥计划”“爱心传递”“爱心助老”“帮侬一把”“两小时伙伴”等服务项目。了解困难群众除物质类救助外，在医疗、住房、就业等方面的困难程度，由社区救助顾问提供针对性政策宣传和支持引导服务；对家庭困难程度严重、性质复杂、原生动力不足的，引入专业社会组织或社工机构力量，及时转介并开展深度个案管理服务。社区救助顾问累计开展陪伴式服务773户3805次、陪伴式小组活动2746人次。

2、持续建设社会福利服务体系。一是健全养老服务多元化供给。制定发布《长宁区养老设施布局专项规划（2023-2035年）》，完善养老设施均衡化布局。目前，全区共有养老机构和长者照护之家53家，养老床位总数6928张，约占户籍老年人口的3%，万名老年人床位拥有率位居上海市中心城区首位。长宁路250号项目投入运营，清池路养老院在建项目稳步推进。以“民心工程”、为民办实事项目为抓手

手，“十四五”以来累计新增综合为老服务中心、助餐点等社区养老服务设施 34 家，现有各类居家和社区养老服务设施 915 个，累计为 1070 户老人家庭实施居家环境适老化改造。完善涵盖 18 家社区长者食堂、93 家助餐点、9 家长者餐桌的社区为老助餐服务网，送餐服务供客能力达到 8400 客。14 家养老机构开设“喘息服务”，为有需求的老年人提供短期入住。完善非正式照料网络，实施“老伙伴计划”“老吾老计划”，为家庭照顾者提供照护知识和技能培训 232 课时，入户服务 638 人次。在全市率先实现养老服务“时间银行”街镇全覆盖，目前共有服务提供者 2523 人，为 877 名老人提供服务 8177 次，完善社区互助式养老模式。健全“区、街、居”三级养老顾问体系，设置 255 个顾问点，建立养老顾问团队 351 人，累计开展各类进社区服务 83 次，服务覆盖 13113 人次，实现养老服务供需精准匹配。

二是推动医康养护深度融合。机构层面，通过养老院与护理院整合设置、内设医疗机构、与属地医疗服务机构签约服务实现医养结合服务全覆盖，积极探索“养老院+互联网医院”服务模式。社区层面，在社区综合为老服务中心积极推广以“三站一体”为基础、康养驿站为补充的社区“医养结合”模式。居家层面，为有需求老人建立家庭病床为载体，借助社区卫生服务的医疗资源，开展家庭医生签约服务，建立健康档案动态管理。打造“长护险与居家养老服务相结合、家庭照护床位为补充”的失能老人照护体系，优化家庭照护床位服务清单和服务流程，满足老年人原居安养需求。

三是率先推动老年认

知障碍友好城区建设。在全市率先实现认知障碍友好社区试点街镇全覆盖，在全市首发“一导则、两标准、一指南”（《长宁区老年认知障碍友好城区建设导则》《长宁区老年认知障碍友好社区建设标准》《长宁区社区和居家认知障碍照护规范》和《长宁区老年认知障碍友好社区建设实践指南》），推进老年认知障碍友好城区建设行动，打造全市首个老年认知障碍友好城区赋能中心，探索首个老年认知障碍友好街区样板。以老年认知障碍友好社区建设为抓手，引入专业力量完善全链条服务体系，累计开展认知障碍风险筛查 67361 人次，实施早期干预 60356 人次，完成 1061 户家庭个案建档，个案干预服务 1123 人次，家庭支持服务 2860 人次，宣传教育服务 74394 人次，发展友好志愿者 1896 名、友好机构 172 家。

四是深化养老服务数字化转型。初步建成区智慧养老信息平台 2.0 版本，发布首个区级数字养老报告，上线长宁“数字民政”信息平台，依托政务微信轻应用，实现“养老监管一件事”更便捷高效。打造智慧养老标杆场景，建设数字长宁体验馆智慧养老展区，持续拓展智慧养老应用场景落地，打造全市首个社区 AI 长者食堂，选取 2 家养老机构开展“养老院+互联网医院”试点，为 3000 户高龄独居老人安装烟感装置，为有需求的高龄独居老人提供为老服务“一键通”、智能水表等服务。完成“百万人次长者智能技术运用提升行动”为民办实事项目，帮助有需求的老年人逾越数字鸿沟。

五是推动养老服务队伍梯度化发展。加快推进多维度养老服务教育体系建设，加强学历培训，持续与高校合作办学，“十

四五”以来累计开展养老服务大专班、中专班 2 期，22 人毕业。鼓励养老人才参与各类培训，共完成养老护理员内训师培训 29 人，报名参与老年社会工作者培训 18 人，养老机构照护服务评估师 49 人。实施“长宁区优化养老服务人才队伍建设行动”，开展养老护理员技能等级持证率“达标”计划、养老护理职业技能“尖兵”计划、养老服务机构金牌管理者“选树”计划与养老服务护理等级“提质”计划，全区有 6 人获评市级“金牌养老顾问”，1 人获全市首批高级技师，成立全市首批高级技师“丁哲琴工作室”并授牌。

六是推进养老服务规范化管理。贯彻执行《上海市养老服务条例》《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市养老服务机构综合监管方法〉》相关要求，制定下发《长宁区养老服务机构综合监管任务（事项）清单》，规范养老服务机构综合监管机制，指导各养老机构落实主体责任。协同区卫健委、市场监管、消防救援等部门定期对养老服务机构开展消防、食品、安全检查和培训。每年开展养老服务质量日常监测，评价结果与补贴发放挂钩。“十四五”起，在全市率先开展长宁区社区综合为老服务中心社会化运营效能评估，形成“一中心一报告”，以评促优提升综合体枢纽效能。

七是推进养老服务产业化发展。深化“政、银、校、企”四方合作，设立区养老服务专项基金，支持养老服务领域跨界合作。会同华东师范大学公共管理学院聚焦失智老年照护、嵌入式养老体系、养老服务人才队伍建设等重点难点，深入社区和老年人家庭问需问计，相关课题报告得到民政部肯定。开展“申宁养老”

讲堂品牌活动，围绕老年认知障碍友好社区建设等主题开展专题活动 8 场，参与近 500 人次，扩大长宁养老服务品牌影响力。建立首个养老服务管理人才实训实习基地，通过校企牵手、长三角养老协同联动，加强养老从业人员、领军人才等梯队培育。搭建养老服务行业党建联盟“同心圆”平台，深化养老行业党建引领，在养老制标贯标、养老金融服务、养老智慧赋能等方面探索创新，携手开展“小兰花·爱忆起”公益改造计划，为全区 100 户认知障碍老人家庭免费提供认知障碍适老化改造，以“美好生活卡”为载体创新养老金融服务模式。

八是落实未成年人保护工作。凝聚 34 家未保委成员单位合力，完善“家-校-社-医”联动机制，举“信息汇集共享中心、全面保护促进中心、应急处置协调中心、临时照护兜底中心、社会力量整合中心”五中心之力，打造街镇未保站。注重未成年人心理关爱，形成全市首份《未成年人潜在风险识别清单》，推进社区未成年人心理健康关爱服务项目“未爱小屋”“护苗心屋”街镇全覆盖。依托“社区云”平台，实现未成年人的常态监测、动态管理、快速预警。率先在华阳街道试点“长宁区未成年人关爱保护云”信息管理系统，天山街道在随申办发布全市首个“未成年人关爱平台”，北新泾街道利用科大讯飞外呼系统，定期定向为困境未成年人家庭提供外呼，询问健康状况和心理需求。主动发现陷入困境的孩子，与区检察院建立困境儿童线索双向移送机制，对家庭发生变故、未成年人受侵害等危机事件，启动联动机制，提供紧急干预服务。对困境儿童、事实无人照护

儿童等重点未成年人，落实“一人一专班、一人一档案、一人一方案”关爱措施，精准开展走访陪护、心理疏导、课业辅导等，维护其合法权益。持续做好“艺术护照”帮扶项目，每年六一节前为全区困境儿童发放价值300元的文化福利补贴，完成我区4名成年孤儿回归社会的安置任务，创新推出“童爱”“童创”“童心”“童剧”“童治”等一批贴近未成年人需求的未保服务品牌。**九是落实残疾人福利保障措施。**在4个街镇开展精神障碍社区康复试点，为精神障碍患者和家庭量身定制专业的社区康复服务，创新开展精障社区康复服务标准化试点示范，经市民政局实地考评验收，达到优秀等级。加强康复辅具社区租赁服务点建设，规范开展康复辅具社区租赁服务补贴审核工作。推进残疾人养护机构及床位建设工作，重点围绕我区建设重度残疾人养护机构的床位数量、分布、功能及服务设置、价格体系等，开展困难重残及“老养残”家庭集中照护需求调研。完成我区残疾人集中就业企业社保补贴受理、审核、上报、发放工作，切实维护和保障其各项权益。

3、深化健全社区治理体系。一是提升基层治理精细化水平。聚焦售后公房、普通商品房、涉外商品房、老洋房、动迁安置房五类居民小区特征和治理难点，结合不同类型居民区的“三清单一攻略一导则”，深入推进社区分类治理。健全以居民区党组织为领导核心，居委会为主导，居民为主体，业委会、物业公司、驻区单位、群众团体、社会组织、群众活动团队等共同参与的居民区治理架构。健全“四百”

联系走访群众制度、协商议事制度，推行“全岗通”便民服务。完善以社区为平台、社会组织为载体、社会工作者为支撑、社区志愿者为辅助、社区慈善资源为补充的“五社联动”机制。

二是激发社区共治活力。优化社区协商共治平台，落实社区代表会议、居民会议、居民代表会议及听证会、协调会、评议会等制度。以“一核五有”为目标，进一步探索党的领导下基层治理全过程人民民主实践，“一核”即以党建引领为核心，“五有”即居民议事有阵地、民主协商有机制、社区实践有抓手、基层探索有氛围、资源供给有保障。指导基层依法开展民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、民主监督，围绕“15分钟社区美好生活圈”行动、社区新基建、社区微更新等热点难点，推进参与式社区规划，积极构建听证会、协调会、评议会和“市民议事厅”“社情民意气象站”等一批共建共治共享平台，增强居民群众主体意识。在街镇、网格片区、居民区层面推动打造党群、政务、治理、文体、康养等多功能复合的“一站式综合服务平台”，推进居委会办公场所和议事空间建设。

三是推动基层治理智能化发展。大力推进“社区云”平台使用，建立健全社区治理主题数据库常态化维护管理机制，指导基层干部利用“接待走访”“智慧报表”等各项功能，将日常工作中记录、统计等工作逐步转换到“社区云”平台及其移动端上，为其减负增能。加强“社区云”2.0微信小程序的推广与指导，提高居民家庭上云率和居社互动指数，目前全区注册家庭数达6.6万余户，上云率达24%。积极引导社区居民对社区事务开展

“云参与”，推动“云协商”等新的协商实践形式发展。创新居务公开方式，实现即时、可视、互动的“阳光居务”。推动社区新型基础设施建设，制定《长宁区社区新型基础设施建设指引》，打造“十大特色应用场景”和“十大示范小区/街区”。**四是加强基层队伍能力建设。**优化居民区社区工作者配置，推动社区工作者扩额，全区共增配203名居民区社区工作者额度，相较扩额前从每万常住人口19.7人提高到23人，位于全市前列。强化基层带头人队伍建设，深化居民区书记后备队伍的梯队培育。制定《长宁区社区工作者管理办法》，推进社区工作者成长计划，开展分层分类培训，我区社区工作者持证率由“十三五”末期的21.52%提升至27%，目前有持证社区工作者538人。**五是加强行政区划管理。**完成江苏路街道办事处驻地迁移工作。根据市委市政府相关要求，按照“规模适度、界限清晰、无缝覆盖”的原则，着手对居委会规模进行优化调整，已完成新华路街道、天山路街道、虹桥街道、新泾镇4个街镇10个居委会规模优化调整，推进仙霞新村街道相关居委会规模调整。完成第五轮区界联检，健全完善界线管理长效机制。完成《长宁区行政区划地图》编制。

4、规范发展社会组织和社会公益事业。一是深化社会组织登记管理。优化社会组织登记审查，全区805家社会组织中，直接登记292家，占36.27%，双重管理513家，占63.73%。通过“两纳入”“六同步”，加强党对社会组织的全面领导，有效落实党的组织覆盖和工作覆盖。加强社会组织

名称核准、宗旨指引、业务范围核定。编制社会组织注销登记办事指南，加快“僵尸型”社会组织出清。拓展社会组织发展领域，“十四五”以来成立2家经济金融类社会组织、3家直接登记科技类社会服务机构、2家调解调处类社会服务机构。目前我区共有社区社会组织336家，占41.74%。搭建“长宁区社会组织数字化管理平台”，一屏可见全区及各街镇社会组织营社情况。

二是加大社会组织培育扶持力度。发挥社会组织党建引领作用，组织开展社会组织学习贯彻党的二十大精神系列活动和党史学习教育，举办“按下‘红色引擎’，推动新时代社会组织高质量发展”初心讲堂，出台《长宁区关于加强社会组织党的建设工作的若干要求》，推动党的工作融入社会组织发展各环节、全过程。打造党建阵地，成立长宁区党建服务中心社会组织创新实践园分中心，在社会组织孵化基地增加党群服务功能。修订《长宁区推进社会组织发展专项资金管理办法》，加大对符合条件的枢纽型、支持型、品牌型社会组织和社区社会组织的支持力度，“十四五”以来共发放扶持资金125万元。强化服务社会组织发展、承接政府转移事项、参与社区多元治理和引导社会组织自治等职能，审核并推荐符合条件的77家社会组织的91个项目纳入上海市承接政府购买服务社会组织推荐目录，编制发布我区承接政府购买服务社会组织推荐目录。推动社会组织参与社会治理，出台《关于推进长宁区社会组织参与社区治理的实施意见》，明确8个方面18项任务，出台《长宁区创新“五社联动”机制提升基层治理效能的工作方案》，编

制《长宁区社会组织参与基层治理全过程人民民主指引》和优秀案例集，探索社会组织协商，提升基层治理体系和治理能力。持续开展公益创投，“十四五”上半期为社区社会组织提供 890 万资金扶持开展 142 个项目。加强载体建设，细化区社会组织创新实践园功能，健全运行管理机制；在夯实 10 个街镇“两会一中心”健康、有序、发展的基础上，增强服务能级建设。“十四五”以来社区基金会共资助项目 53 个，投入经费 460 余万元；做强街镇社会组织服务中心，推动实现社会化、专业化、项目化运作，形成《街镇社会组织服务中心考核评估指标体系》。深化社会组织人才队伍建设，针对不同发展阶段社会组织组织实施五大“计划”加以培育扶持，开设“长宁区社会组织青年人才赋能营”，鼓励社会组织从业人员参加社会工作者职业水平考试。三是**激发社会组织内生动力**。推动社会组织参与乡村振兴、消费扶贫等重大战略和重点任务，助力经济社会发展，“十四五”上半期社会组织购买各类扶贫产品逾 300 万元，携手兄弟区举办社会组织助力乡村振兴主题沙龙等活动。推动社会组织吸纳高校毕业生等重点群体就业，加大政策宣传力度，面向高校毕业生发布招聘岗位 25 个，实招 12 人；设立高校就业见习岗位数量 9 个，实招 4 人。推动社会组织服务民生事业，开展长宁区社会组织“我为群众办实事”百千万项目，组织全区 100 家社会组织、1000 余名从业者聚焦居民群众“急难愁盼”问题，开展 100 个“我为群众办实事”项目。动员引导社会组织参与应对重大突发事件，我区社会组织广泛参与为郑州暴

雨灾害捐款捐物，数额超 500 万。加强先进典型选树，每年举办公益伙伴月活动，广泛开展五个“十优”创建和评选活动，营造社会组织争先创优的良好氛围。积极组织社会组织参加年度社会组织公益创业大赛、社会组织品牌项目和“公益之申”评选活动。围绕社会组织实际需求创新服务内容，推出“30+X”社区需求寻访计划创新课程，形成《长宁区社会组织参与社区治理工作十法》。

四是加强社会组织综合监管。健全社会组织监管机制，完善社会组织法人治理，鼓励和引导社会组织建立风险内控制度，加强涉外活动管理。完善社会组织年度检查、年度报告、专项行政检查和抽查审计。深化社会组织信用管理，“十四五”以来，共将 46 家社会组织列入异常名录，44 家列入严重违法失信名单。加大对社会组织违法行为和非法社会组织查处力度，联合区市场监管局对婚介机构开展专项整治抽查，联合市局执法总队对 4 家养老机构开展专项检查，劝散非法社会组织 1 家。加大名存实亡社会组织处置力度，共撤销 4 家，注销 12 家。持续推动社会组织预警网络优化升级。深化社会组织等级评估，多途径宣传动员，推出多项培训课程，积极探索和优化评估工作流程和方式。

五是推动慈善事业发展。发挥慈善超市平台作用，目前全区共有慈善超市 10 家，在街镇全覆盖的基础上，探索运营模式创新，形成“民政业务一体化”“互联网+慈善”“多元融合”“五社联动”和“公益创投”等五种服务品牌，并对慈善超市功能绩效开展综合评估。定期组织开展经常性社会捐助站点从业人员和志愿者业务培训，提升慈善领域工

作者综合业务能力。组织落实《上海市慈善条例》宣贯，慈善周期间，组织动员各社区因地制宜开展各类慈善公益主题活动，形成“人人可慈善，处处可慈善”的良好氛围。弘扬慈善文化，组织发动慈善组织、爱心企业和个人等社会各界力量开展结对帮扶和慈善募捐活动，完成“中华慈善奖”和“上海慈善奖”推荐申报工作，1人获慈善楷模奖，1人荣获捐赠个人奖。拓展福彩销售渠道，加强站点建设，目前全区共有福彩站点90个，“十四五”上半期实现销售2.53亿元，累计筹集公益金8190.48万元。**六是推进社会工作和志愿服务。**积极推进街镇社工站建设工作，完成长宁区“1+10+N”社工站组织架构建设，即依托区社会组织服务中心设立全市首家区级社工总站，十个街镇分别设综合社工站；未成年、禁毒、青少年等由其业务主管部门指导设立特色专业社工站。长宁区已建成社工站32个，其中：区级总站1个，街道（镇）综合社工站10个，未保、禁毒、青少年等专项社工站21个，另有居村社工服务站点33个。街镇综合社工站建站实现100%全覆盖，专业社工站实现应建尽建。目前，所有综合站、专业站都已在民政部“中社网”完成注册登记。提倡志愿精神，健全志愿服务工作机制，全面推进公益基地和社区志愿服务团队建设，开展志愿服务记录与证明专项抽查及公益基地规范化建设专项检查工作，确保志愿服务环境风清气正。

5、有效提升基本社会服务水平。一是**落实落细“两张网”建设。**积极推动“家门口”政务服务，开发建设“社区

事务受理延伸服务系统”，将群众经常办理且基层能有效承接的高频事项下沉到社区，已在全区 10 个街镇设立 22 个“一键延伸办”服务点、设置“智能双屏一体机”，居民可就近办理 33 项高频事项。推进社区事务受理“一码通行”，简化办事流程。5 个受理中心开设 24 小时自助服务区，为社区居民提供 7*24 小时的自助服务。

二是提升婚姻（收养）登记管理服务水平。根据新要求，相继开展婚姻登记“全市通办”和“跨省通办”，“十四五”上半期共办理结婚登记 9355 对，其中跨区 1429 对，跨省 67 对；离婚登记 3132 对，其中跨区 392 对，跨省 0 对，总服务人次达 3.64 万。注重“家庭、家教、家风”宣传，完善特邀颁证制度，开展“依家宁”新人公益服务项目，办好结婚登记高峰日主题活动，引导新人对美好和谐家庭文化的认同。持续推进婚姻登记服务标准化建设，落实“互联网+婚姻服务”行动计划，窗口“好差评”满意率达 100%。

三是落实生活无着流浪乞讨人员救助管理。开展街面巡查，加强主动救助，切实保障生活无着的流浪乞讨及临时遇困人员基本生活。坚持开展“寒冬送温暖”“夏季送清凉”专项救助行动，推进救助站内部环境更新。“十四五”上半期共救助流浪、露宿等人员 454 人次。

四是推进殡葬移风易俗。开展绿色殡葬宣传活动，进一步宣传我区“绿色殡葬进社区”工作，每年举办“绿色殡葬服务进社区”培训班。落实各项惠民殡葬政策，继续做好对本区户籍的特殊困难对象进行基本殡葬服务补贴工作。开展打击整治殡葬领域非法违法活动专项行动。

二、存在的问题及原因分析

（一）社会救助方面

1、**困难群众需求评估尚待进一步完善。**困难群体的救助服务需求具有特殊性、多维性和复杂性，主要在支付医疗费用、解决子女升学费用、改善住房条件、提高收入水平等方面均存在多重需求。在现有评估指标的基础上，要加大走访调研覆盖范围，优化完善评估指标体系，促使困境程度识别更精准。

2、**多元主体参与广度有待进一步拓宽。**社会救助在提供物质保障的基础上，还需要满足救助对象差异性的救助需求，而传统的社会救助以政府为单一主体，难以满足困难群众个性化、多样化的救助需求。社会救助领域“公益参与”等渠道需要拓宽，在引导社会捐赠和慈善资助的情况下，需同时引入各界社会力量介入和参与对困难群体的救助帮扶，比如慈善机构、志愿组织、专业社会组织等，促进参与主体的多元化，增加救助服务的多样性。

（二）服务“一老一小”方面

1、**养老服务供给仍需不断优化。**一是**医疗资源紧张制约医养结合发展。**面对老年人不断增长的康复、护理等需求，现有医疗资源从数量和质量上还略显不足，失能失智老人在老年照护和医疗康复方面需求更突出，医养融合的效能还有待提升。二是**养老服务供给不足。**对照人口深度老龄化趋势，老年人对于高品质美好生活的期待对多层次、多元化的养老保障体系和服务供给提出更高要求，养老服务的多样化需求

与多元供给还不平衡，对于需求、机制和服务还不够细分，养老服务组织、企业等多元主体在服务供给中的作用发挥还不够充分。三是养老专业化服务人员队伍建设还需加强。专业人才是养老服务的重要要素保障，养老从业人员收入待遇偏低，社会认可度不高，流动性较大，专技人员上升空间有限，制约了养老服务水平的提升。

2、未成年人关爱保护工作专业化、社会化程度仍需提升。一是面向社区未成年人心理健康关爱服务亟待进一步加强。社会经济发展快，未成年人心理健康问题敏感度高，涉及专业性强，在及时发现、专业引导、积极预防上仍有一定难度，需不断探索实践。二是未保工作社会力量参与度不足。在未成年人心理关爱领域，专业对口的社会组织较少，相关服务机构欠缺。

（三）社区治理方面

1、基层队伍力量及能力需进一步增强。一是社区工作者队伍流动性较大。根据要求，所有新招聘社区工作者岗位全部面向高校毕业生开放，且对招录岗位数量有一定要求。但应届生报名较少，即便招录成功也存在因各种原因离职。年轻社区工作者进入居民区工作后心理、能力上的不适应，或是另谋高就后离开社区工作者队伍，增加了培养成本，也给队伍建设和基层管理增加难度。二是能力素质有待加强。面对各种新矛盾、“老大难”问题，有的社区工作者能力不够过硬，新思路新方式不够开放多样，尤其是年轻社区工作者，专业化水平和能力需不断加强。

2、社区治理活力和水平需进一步激发。一是参与治理的动力还不平衡，居民参与的积极性、主动性有待进一步激发，社区单位参与社区建设和管理的互动性和融合性不够，多元力量参与成效还不明显。二是持续调动群众积极性的方式方法还不够灵活有效，志愿骨干、在职党员、社区青年等群众力量的发挥“后劲”不足，参与热度和积极性有待提升，居民参与结构失衡问题仍然未得到彻底改善。三是群众参与的形式和内容较为局限，还未能完全达到全过程、全覆盖、全员化参与的要求。

（四）社会组织发展方面

1、社会组织党建工作有待进一步提升。已建党组织在规范管理和开展活动等方面还存在不足，党员作用发挥不明显等。

2、社会组织管理体制有待进一步深化。从社会组织内部管理来看，虽有成文的章程及规章制度，但因为专职人员较少、财力不足等原因，治理结构还不完善。从组织的外部管理来看，有的业务主管单位对社会组织日常管理还不够重视，对一些新情况新问题，部门之间、部门与属地之间政策协同、业务联动、信息共享还不够。

3、社会组织作用发挥有待进一步加强。从外部环境来看，对社会组织的重要价值认识还不到位。从内部治理来看，我区规范化等级评估虽走在全市前列，但各街镇、各委办局在重视程度上、动员引导上水平参差不齐。社会组织等级评估参评率还需进一步提升，以评促建作用待进一步发挥。

三、环境变化及趋势分析

“十四五”下半程，长宁民政必须认真贯彻党的二十大精神，对标建设具有世界影响力的国际精品城区的要求，面向未来、面向现代化，高起点谋划民政事业，高质量发展民政事业，为长宁经济社会发展提供坚实保障。

（一）中国式现代化发展目标为民政事业发展提出了根本遵循，提供了巨大机遇。党的二十大向全党提出了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴，到二〇三五年基本实现社会主义现代化的宏伟目标，为谋划推进未来一个时期民政工作指明了前进方向、提供了根本遵循和巨大的发展机遇。长宁民政工作承担着本辖区基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务的重要职能，要紧紧围绕增进民生福祉、促进共同富裕，坚持尽力而为、量力而行，健全分层分类的社会救助体系；要统筹发展养老事业和养老产业，构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，推动实现全体老年人享有基本养老服务；要不断健全党组织领导的基层群众自治机制，规范有序发展基层民主，健全城乡社区治理体系，加快构建人人有责、人人尽责、人人享有的基层社会治理共同体。

（二）人民城市建设对上海民政事业高质量发展提出了新的要求，提供了广阔前景。认真贯彻“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，努力“打造人人都有人生出彩机会、人人都能有序参与治理、人人都能享有品质生活、人人都能切实感受温度、人人都能拥有归属认同的城市”，满

足人民群众对美好生活的_新需求。长宁民政工作要从单纯兜底性向适度普惠性转变，用心用情保障改善民生，促进人的全面发展。在救助领域，发展更广覆盖、更高标准和更规范精准的救助方式。在养老领域，发展多层次民生服务，均衡城区和农村养老配置，提供更多差异化、优质化养老产品；在儿童领域，进一步贯彻“儿童利益最大化”理念，加大对社会散居孤儿、困境儿童等特殊儿童群体关爱和保护力度；在社区治理领域，进一步贯彻全过程人民民主，实现共建共治共享的目标；在慈善领域，进一步普及公益理念，动员居民群众积极参与形式多样的公益活动；在婚姻领域，进一步增强婚姻登记机关服务意识，优化婚姻登记服务内容。

（三）人口结构拐点对上海民政高质量事业发展提出了新挑战，提供了澎湃需求。截至2022年底，长宁户籍老年人口23.11万人，占户籍人口的40.2%，高于全市平均水平；80周岁以上户籍老年人4.01万人，占户籍老年人口的17.6%；共有百岁老人183人；人均期望寿命达85岁，持续保持世界发达国家和地区水平。预测2024年为全区户籍老年人口的峰值年，达到23.74万人。今后全区户籍人口中80岁及以上老年人口占比将大幅上升，高于全市平均水平，辖区群众对养老服务的总需求将持续增长。人口流动加快，人户分离比重增大，产生大量陌生人社区。家庭小型化，单身家庭、单亲家庭、空巢家庭等不断增多，类型也更加复杂，加大了基层社会治理和社区政务服务的难度。人口结构上的变化要求更加积极应对人口老龄化，加强养老机构、社区养

老服务设施建设，加大对社区高龄老人、独居老人、患病老人、残障人士、困境儿童等特殊困难人群关爱保障的设施措施、人员队伍的建设力度。要不断健全党领导下的社会动员、组织能力建设，加强居村委会和社区工作者能力建设。要进一步推进社会工作向深度和广度发展，加强社会工作机构和专业社会人才队伍的建设，健全志愿服务制度和工作体系。

（四）科学技术的新发展为上海民政事业高质量发展提出了新课题，提供了无限可能。当前，新一轮科技革命深入发展，以人工智能、新能源、数字化为代表的新技术正在深刻引领社会的各个领域发展变革。“十四五”以来，长宁加快推进“数字化转型”进程，长宁民政事业主动拥抱现代科学技术，积极推进大数据的应用，在救助保障、养老服务、社区治理、社会服务等领域逐步实现数字赋能，智能化程度不断提升，为高质量发展提供了广阔的可能。下一阶段，长宁民政事业要坚持技术引领，继续努力挖掘科技发展为民政工作赋予的新潜能，充分挖掘现代信息技术、新设备和城区数字化转型潜力，持续拓展民政服务空间，改进服务方式，为群众提供更高品质、更加丰富、更为便捷的民政服务。

四、思路举措

（一）健全分层分类救助工作体系

1、持续提升社会救助知晓度和可及性。进一步巩固社会救助的基础性、兜底性保障地位，加大政策宣传力度，不断深化“政策找人”，完善社区救助顾问制度，加快健全完善分层分类的社会救助体系。

2、全面提高新时代社会救助服务水平。以全体人民共

同富裕为目标导向，通过“政策找人”工作机制，让救助水平从维持“雪中送炭”转向“水涨船高”，全面实现社会救助制度兜底保障功能；在物质和精神层面上深化服务内容，让低收入人口更加合理地享受到救助帮扶待遇；从单纯考虑款物接济走向物质援助、服务保障与精神慰藉相结合，进一步提升新时代社会救助综合效能。

3、不断拓展智慧型社会救助场景应用。在标准设定、运行规程、业务经办、信息共享、部门协同、动态监测等方面，加快实现社会救助治理数字化转型，以优化救助制度为前提进一步实现功能提升。

4、加快推进困难重残养护床位建设。根据市民政局《关于印发〈困难重度残疾人养护机构建设和服务指引（试行）〉的通知》要求，确保至少独立设置一处困难重度残疾人养护机构，实现“十四五”新增100张重度残疾养护床位的目标。

（二）提升“一老一小”群体服务质效

1、优化养老服务多元供给。促进全区养老服务设施均衡布局，在满足全区总量需求的基础上为各街镇提供差异化配置引导。持续做强“社区综合体+家门口服务站”社区嵌入式养老服务体系，完善“15分钟社区养老服务圈”，完成清池路养老院建设项目。深入推进机构、社区和居家医养养护服务融合发展。深化老年认知障碍友好城区建设，打造老年认知障碍友好城区赋能中心。

2、数字赋能养老服务品质发展。完成区“数字民政”平台建设，推动实现全区民政业务板块集成共建，数据开放共享。迭代升级智慧养老平台，融信息收集、服务支撑、数

据分析、业务监管等功能于一体。拓展智慧养老服务场景应用，扶持养老服务领域智能产品、服务及平台，培育智慧养老应用示范基地、示范社区和示范品牌。深化政银校企四方合作促进养老服务跨界、跨区域协同发展。

3、织密养老服务关爱网络。完善社区养老顾问服务机制，打造全市首个社区养老顾问实体点。提升家庭照料能力，倡导积极老龄化和社区互助养老理念，鼓励活力老人参与经济社会活动和志愿服务。促进养老与教育培训、健康、体育、文化、旅游、家政、康复辅具等产业融合发展。

4、加快推动养老护理员队伍建设。落实“养老护理员持技能等级证率”指标任务，加快推进养老护理员持证培训及考核，确保“十四五”末达到80%及以上。根据《上海市为老服务便捷可及工程三年行动计划（2023-2025）（征求意见稿）》要求，将进一步加大中级及以上持证护理员培养力度，按照市级指标完成任务。

5、完善养老服务综合监管。健全养老服务机构综合监管及备案管理，持续开展养老机构年度日常服务质量监测和等级评定。优化社区养老设施服务质量管理。促进养老行业党建和工会组织建设，拓展养老服务行业党建“同心圆”品牌，推动养老服务业高质量发展。

6、深化未成年人关爱保护。持续推进未保站“五个中心”建设，发挥其枢纽平台作用。扎实推进未成年人心理健康关爱服务，完善“家-校-社-医”联动机制，建立健全未成年人心理危机处置机制。加强未成年人安全教育，指导家

庭和社区落实安全防护措施。强化对困境儿童和社会散居孤儿的关爱保护。

（三）推进社区治理共同体建设

1、进一步夯实基层治理底盘。优化调整居委会规模。以基层受益、群众满意为目标，推进大规模居委会拆分或优化调整，使居委会管理边界更清晰、资源投放更精准、治理模式更精细。开展分层分类培训，探索建立优秀社区工作者“20、60、120”名单，即20名优秀居委会主任、60名居委会主任后备、120名优秀社区工作者，逐步打造核心精英、后备骨干、中坚力量俱全的三级人才梯队。

2、进一步推进民主程序优化。深化分类治理，健全基层民主协商和“五社联动”，以参与式社区规划、社区新基建等居民普遍关心的社区公共事务为抓手，动员多方力量参与社区治理，持续激发社区内生活力。将全过程人民民主理念与社区分类治理、“五社联动”等社区治理机制深度融合，对各类民主形式的具体实施进行规范化统筹，拓展基层治理中各类民主形式的覆盖面，推动选举、协商、决策、管理和监督等具体程序的不断优化和有机互动，形成治理合力。

3、进一步提升基层治理智能化水平。加大“社区云”的推广使用力度。进一步深化推进“社区云”在基层的使用，提高居委会工作效率和服务精准度，做好宣传和推广工作，提高居民上云率，推动“云协商”等新的协商实践形式发展，增强居民群众参与社区治理的热情。积极配合上级部门，进一步加强数据共享，实现数据的向上对接、向下接融、左右

互通、统一管理，推动“数据回家”反哺基层。

（四）引导社会组织规范健康发展

1、强化社会组织党建引领。推动社会组织深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想和贯彻落实党的二十大精神，强化思想政治引领。落实登记、年检、评估等环节的党建工作要求，优化工作流程，实现数据同步，协同推进社会组织党的组织和党的工作全覆盖。发展社会组织党员，加强社会组织党务工作者培训。

2、发挥社会组织多元优势。聚焦虹桥国际开放枢纽建设和数字化转型两大战略，引导行业协会商会链接资源，在要素流通、跨界合作、产业融合、集群打造等方面发挥作用。大力支持民非类新型研发机构发展。持续动员社会组织助力乡村振兴。推动社会组织吸纳高校毕业生等重点群体就业。

3、优化社会组织登记审批。发挥登记引领作用，持续优化社会组织领域和类型布局，引导和支持为建设上海“五个中心”、虹桥国际开放枢纽提供服务的社会组织成立。依法依规开展社会组织登记审批，完善登记管理机关、业务主管单位、行业管理部门联合审核制度，加强名称审核、业务范围审定、社会组织负责人审查。

4、加大社会组织扶持培育。依据《长宁区推进社会组织发展专项资金管理办法》，对符合条件的社会组织给予扶持。持续开展社区公益创投项目，梳理总结“高质量发展社区社会组织专项行动”专项行动成效。深化“两会一中心”建设。加强不同发展阶段社会组织赋能培训，加快培育领军

人才，开展五个“十优”评选活动。办好公益伙伴月活动。

5、严密社会组织监督管理。提高社会组织等级评估率，帮助社会组织迅速建立和完善以章程为核心内部管理制度，完善法人治理结构，促进社会组织持续健康有序发展。做好年检工作，加强非营利监管，推进“僵尸型”社会组织清理整治。优化社会组织预警网络建设，加强社会组织意识形态监管。加强执法人员培训，提升执法水平。

（五）提升民政综合能力建设

1、加强党建引领民政工作。加强党对民政工作的全面领导，深入学习贯彻党的二十大精神，以“凝聚力工程”三十周年为契机，擦亮民政系统党建工作品牌，推动基层党建与民政中心工作深度融合。严肃党内政治生活，加强对基层党组织的督促指导，推进民政系统党支部规范化建设。深化细化全面从严治党“四责协同”机制，推进党风廉政建设，营造风清气正的政治生态。

2、增强公共服务能力。加强民政干部和人才队伍建设，开展救助、养老、社会组织等多领域特色人才培养。推进民政系统窗口文明建设，争当文明行业标兵。落实生活无着流浪乞讨人员救助管理。加强婚姻登记管理，规范婚介行业健康发展。规范福彩销售和殡葬管理工作。加强社区事务受理服务中心标准化建设。深化“两张网”建设，推动业务流程再造，提高窗口服务质量。

3、推动民政系统安全运行。树牢安全发展理念，落实安全生产主体责任，加强安全生产监管，扎实做好辖区内养

老机构、福利设施、窗口服务单位、在建工程等民政服务机构安全管理工作。持续深化日常安全管理，紧盯关键环节，健全安全隐患排查和预防控制体系。强化法治保障，加强法制培训、法制宣传、依法行政和执法监督，持续打造一批民政领域标准化工作示范引领点。加大资金监管力度，提升民政系统财务管理安全性。做好信访维稳工作，及时化解、处置各类矛盾，为“十四五”期间民政事业高质量发展奠定坚实基础。

长宁区民政局

2023年8月

附件 1：长宁区民政事业发展“十四五”规划主要指标汇总表

附件 2：重大项目推进情况

附件 3：“十四五”民政典型案例

附件 4：“十五五”前期重大问题研究选题清单

附件 1:

长宁区民政事业发展“十四五”规划主要指标汇总表

序号	指标名称	属性	单位	2020年 基准值	2021年 进展	2022年 进展	2023年6 月30日 进展	2025年 目标	进展评价和 预期完成情 况判断
1	养老床位数占同期 户籍老年人口数比 重	约束性	%	3	3	3	3	3以上	如期完成
2	护理型养老床位占 比	约束性	%	34	40	50	50	≥60	如期完成
3	新增机构养老床位 数	预期性	张	258 (当年)	238	438	518	≥850	如期完成
4	常住人口社区居家 养老服务设施拥有 面积	约束性	平方 米/ 千人	40	40以上	40以上	40以上	40以上	如期完成
5	老年认知障碍照护 床位数	约束性	张	120	340	396	396	≥360	如期完成
6	社区老年助餐服务 供客能力	预期性	客/ 日	3000	4800	6600	8400	≥6000	如期完成
7	养老护理员持技能 等级证率	预期性	%	72.5	73	74	75	≥80	如期完成
8	康复辅助器具社区 租赁服务实体点街 镇覆盖率	约束性	%	80	80	80	100	100	如期完成
9	未成年人保护机构 达标率	约束性	%	100	100	100	100	100	如期完成
10	持证儿童福利社会 工作者数	预期性	人	16	50	51	51	≥30	如期完成
11	社区工作者持证率	预期性	%	21.5	25.6	27	27	≥25	如期完成
12	注册社区云居社互 动平台家庭数量占 全区家庭总数的比 例	预期性	%	0	0	10	24	≥50	如期完成
13	3A级以上社会组织 占比(含3A级)	预期性	%	17	17.7	17.4	17.5	18	如期完成

附件 2：重大项目推进情况

清池路养老院项目推进情况

一、进展情况

本项目 2022 年 10 月 14 日取得施工许可证，11 月进场做施工前准备。2023 年 2 月项目正式开工，4 月底完成了槽壁加固施工，5 月底完成桩基工程，完成电梯、空调设备采购。7 月完成地连墙施工，目前进行开挖前准备，开展坑内加固。按照最新的施工进度计划，项目预计于 2025 年上半年完成竣工验收。

二、主要问题

项目开工后因周边小区维稳、现场施工作业时间限制、交通限行等因素影响，目前实际进度滞后，后期仍会因上述因素影响导致施工工期延长。一是由于施工前期，在拆除原建筑物后发现清池苑小区水泵房、垃圾房部分面积占用项目用地，桩基围护工程无法进行。经与北新泾街道多次研究沟通，征询小区居民意见，对小区水泵房、垃圾房进行了重新改建，开工时间比原计划推迟了 3 个月。二是施工法定时间为 6:00-22:00，现因周边清池苑小区、协合花苑邻近施工现场，施工过程中产生的噪音和扬尘对周边居民造成一定影响，为降低对居民影响，与街道、居委协商后将每天施工时间调整为 7:00-21:00，每天工作时间缩短了 2 小时。三是本区交通管制工程车辆作业时间受到限制，每天 7:00-10:00、

17:00-19:00 渣土运输车辆不得进入外环内，且因周边居民因素，晚间渣土运输车辆施工时间为 19:00-21:00，仅能作业两小时，施工进度无法达到原定计划。

三、应对举措

针对新建清池路 108 号地块养老院项目施工工期延长的问题采取以下措施：**一是**桩基工程时，试桩与工程桩同步施工，灌注桩施工期间桩机由原计划的 5 台增加至 6 台。**二是**坑内加固施工增加 1-2 台旋喷桩机。**三是**土方开挖申请夜间施工。**四是**地上结构施工阶段开始，增加工序搭接，多专业同时施工。**五是**为确保工期不受影响，需 2023 年完成精装修方案确认，且避免方案变更。2024 年年初开始各材料的选材确认。**六是**2024 年一季度完成精装修分包单位招投标工作，确保装修单位可以随时提前进场施工。

四、需要协调解决的政策障碍

受区内道路交通管制影响，大型车辆（包括混凝土运输车）工作日高峰期限行，工作日实际土方运输作业时间每天仅 2 小时。目前我局正在与相关部门协调阶段性开放土方车限行事宜，确保 8 月—11 月份开挖进度。

附件 3：“十四五”民政典型案例 1

“社区救助顾问”助力困难群众 过上美好生活

长宁区作为全国社会救助综合改革试点区，适应“筑牢普惠性、基础性、兜底性社会救助”新形势新要求，创新发展服务类社会救助，创设“社区救助顾问”制度，打造陪伴式、长效式、全程式救助服务，不断满足困难群众对美好生活的向往。该项创新举措荣获民政部 2021 年度社会救助创新实践优秀案例。

主要做法：构建分层分类综合救助大格局

1、**建立一支救助顾问团队。**积极调动社区事务受理服务中心工作人员、居民区救助人员、社区干部和志愿者等现有力量，同时通过专业机构引入专业社工担任专职社区救助顾问。目前全区共有 231 名社区救助顾问。

2、**对接两大信息数据平台。**一是数据整合，打通民政、人社、卫健、医保、残联等部门数据，对接市民政局“数据海”，建立区精准帮扶信息系统。二是数据分析，开发“困难群众救助需求综合评估系统”，搭建“线上智能顾问”，在整合社区事务受理中心办事指南、“居务通”300 问等政策工具的基础上，对全区约 6300 名重点对象开展精准评估，评估困境程度，找到困难根源，匹配帮扶资源，提出服务方案。

3、**开展“三阶段推进”的全程式、陪伴式顾问服务。**

在上述平台数据的支撑下，**前期**进行家庭基础信息收集、系统评估和上门访视，精准发现需求；**中期**根据评估结果匹配服务策略，链接政府资源和社会资源，制定服务方案，并依托“社区救助顾问工作站”等标准化物理空间，开展“物质+服务+心理”综合性专业性服务；**后期**开展救助服务和成效评估，对急难个案采取专家会诊。

4、开创四项综合救助服务包，保障救助服务专业化实施。开发了政策信息包、现金救助包、资源链接包、赋能服务包。梳理救助相关政策，整合社会帮扶资源约860多家（社会组织），为困难家庭提供综合、多元、有温度的救助服务。

主要成果：实现服务理念、服务需求、服务方法、服务主体的创新突破

“社区救助顾问”始终坚持以“政府+专业机构+社区救助顾问”为服务主体，以“整合政策+链接资源+陪伴帮扶”为服务核心。通过精准、高效、智慧和有温度的救助方式，实现五方面创新突破：

1、倡导服务先行的救助发展新理念。树立服务先行的救助发展新理念，扩大社会救助服务面，积极引导政府购买社会救助服务，加强专业社会救助服务人才的培养，侧重发挥社会组织、社会工作专业队伍的积极作用，充分发挥“社会救助+社会工作”的“双社联动”的组合效益。

2、构建社会救助服务需求的精准识别。通过“线上+线下”的救助方式瞄准社会救助服务目标群体。线下“社区救助顾问团队”能够整合、调配各种救助资源，实地了解和

评估困难群众的家庭困境和现实需求。线上的“困难群众救助需求综合评估系统”，实现了困境程度智能识别、困境人群精准锁定、救助政策人机咨询、救助资源及时对接。

3、创新拓展多样化的救助服务供给。在超大城市社会救助领域，救助需求更具复杂性，需要从多维度区分救助服务目标人群，兜底保障的方式要满足多样化的服务供给、差异性的救助格局。目前初步形成了**三类救助方案**（一般预防型、支持提升型、重点保护型）、**五种服务产品**（包括政策引导服务、资源链接服务、心理疏导服务、能力提升服务、社会融入服务）、**九大服务主题**的专项服务。

4、稳步推进多元主体参与救助服务。积极引导多元参与，扩大社会救助服务供给，将政府部门、社会组织、社工以及居委干部、社区志愿者等多方力量调动起来，扩大了社会救助服务供给范围。同时从整体视角出发，整合各类救助政策形成政府救助政策池，再同步整合链接政府、社会、市场的各类资源，最终形成“社会救助资源池”。

5、完善社会救助服务的资源链接机制。依托“一网统管-社区云”、“长宁区精准帮扶信息系统”和“困难群众救助需求综合评估系统”等大数据信息平台，将救助资源供给方和救助服务需求方进行初步自动筛选和自动匹配，通过数据共享、自动研判、推送转介等方式直观呈现申请救助的困难家庭实际救助需求。再由“社区救助顾问”跟进线下资源输送，帮助困难群众知晓政策、提出申请、享受服务等，实现资源的实体链接，使救助资源真正的到达需要的对象。

附件 3：“十四五”民政典型案例 2

深化老年认知障碍友好城区专项行动

一是系统支撑，健全“专区+社区”服务格局。长宁区以深化全国试点为契机，先后出台《长宁区认知症友好型社区建设行动计划》等配套政策，完善“专区+社区”服务格局。通过新建或存量改建的方式，在有条件的养老机构或长者照护之家累计建设认知症床位 396 张。推进建设全市首个老年认知障碍友好城区赋能中心，依托社区综合为老服务中心、老年活动室等载体，在每个街镇建有“记忆苑”“记忆家”等社区老年认知障碍家庭支持中心，为认知障碍老人提供政策咨询、记忆训练、康复治疗等全链条服务。2021 年以来，市、区两级福利彩票金对友好社区项目累计投入资金超过 400 万元。通过与专业机构合作，在各社区广泛开展老年认知障碍宣传教育、风险测评、早期干预、家庭支持、资源链接和平台建设。累计开展认知障碍风险筛查 6.7 万人次，实施早期干预 6.03 万人次，开展社区科普、个案干预、家庭支持等服务 7.84 万人次。

二是创新引领，建立“标准+指南”的支持体系。为制标贯标提升友好社区建设效能，长宁在全市首创发布“一导则、两标准、一指南”，建立认知障碍领域的标准体系。“一导则”即《老年认知障碍友好城区建设导则》，旨在围绕基本建设、公共设施及住房建设、支持网络建设、服务体系建

设、文化环境建设、保障与发展建设等 6 个方面，打造老年认知障碍友好城区“工作样板”；“两标准”即《长宁区老年认知障碍友好社区建设标准》和《长宁区社区和居家认知障碍照护规范》，在社区和居家认知障碍照护方面明确了具体要求和服务指引；“一指南”即《长宁区老年认知障碍友好社区建设实践指南》，作为一本工具书，总结提炼了街镇在老年认知障碍工作方面的成效，细化友好社区建设的主要内容、建设工具和服务案例，并梳理、链接了各街镇的资源，为认知症友好社区建设提供工作指引，着力解决认知症照护难题。

三是蓄势赋能，优化“嵌入+开放”的服务网络。健全“城区赋能中心+社区支持中心”服务层级，打造全市首个区级赋能支持中心，体现“3+X”服务特色。在各街镇实现“记忆苑”“记忆家”等社区老年认知障碍家庭支持中心全覆盖。深化养老服务领域“政、银、校、企”合作，以区级养老服务专项基金为“助推器”，支持“小蓝花”友好街区样本计划、“小蓝花”播种计划、“记忆课堂”赋能计划等项目落地。围绕“国际阿尔兹海默病日”，每年开展老年认知障碍友好城区关爱月主题活动，发展友好志愿者 1896 名、友好机构 172 家。

附件 3：“十四五”民政典型案例 3

数字赋能养老服务提质增效

一是建立长宁“数字民政”平台。依托“一网统管”，聚焦养老服务、社会福利、助残帮困等民政核心服务，突出多跨协同、强化数字底座，积极打造智惠民生新图景，重构泛在可及、智慧亲民、协同高效、公平普惠、安全保障的一体化民政管理服务体系，推进民政数字化业务从数字归集向数字孪生转变，动态呈现监管清单；从数字管理到数字联动，系统打造工作闭环；从数字预判到数字引领，全面推动提质增效。

二是打造“数字民政”轻应用。根据《上海市养老机构综合监管办法》、《关于开展养老服务云监管工作的通知》等文件，上线“数字民政”轻盈用，串联各类监管事项、所涉环节，强化区公安局、区卫健委、区消防支队、区市场监督管理局、区城管局等职能部门合力，助力实现实时部署、业务协同、资源共享、联合执法、综合处置等工作闭环，使每个环节都“有迹可循”，率先探索养老“监管一件事”的长宁样板。塑造养老“云监管”社区落地的全链条应用管理，计划在完成与市养老服务平台数据对接后，通过轻应用实现综合监管全程网上办理、在线审批、一站式协作和多部门联合治理等多功能数字化管理，让“云监管”的成果更好地惠及民生，服务发展。将“智能”元素嵌入机构、社区、家庭

的养老服务，大力推动养老服务领域信息化建设，不断深化惠民养老应用，推动长宁养老服务智慧化升级，通过信息化赋能，提高了养老服务管理水平和服务能力。

三是智能安全防范设备保障老人居家养老安全。开展“一键通”试点，为高龄独居困难老年人安装 1023 台一键通紧急呼叫终端。全区累计安装 5644 台烟感报警设备，覆盖率为 89.16%。推进智能水表应用试点工作，签约老人 555 人，累计办结报警事件 747 起。同时将信息数据与示警信息汇入“一网统管”平台，做到及时响应、及时处置。在全区各街镇开展防跌倒报警系统居家试点项目，为老人家庭安装非接触式人体行为异常检测设备，可使意外跌倒的老人及时得到救助，目前已安装完成 100 户。

四是多元服务模式为老年人线下需求提供保障。推出“社区养老顾问”服务模式，率先在全市完成街居养老顾问点全覆盖的目标，共设置 255 个顾问点，建立养老顾问团队 351 人，每年开展各类进社区服务近百场，服务覆盖 1.3 万人次。持续打造全市首个“敬老卡服务联盟”，打破数据壁垒，与银联商务通合作，实现敬老卡优惠、记账、结算一卡通行。

五是鼓励街镇积极探索信息化服务。长宁区通过全国智慧养老示范街道试点工作的落实，鼓励各街镇因地制宜打造智慧健康养老社区优势和特色。街镇在社区综合为老服务中心中探索建设各具特色的信息化管理系统，接入诸如智能胸牌、智能床垫、电子围栏、人脸识别摄像头、智能无感知监

控（AI 热感视觉检测）、智能血压检测仪，智能血氧检测仪、智能体温检测器、智能听诊器、智能睡眠检测仪、远程瘫痪康复仪（江苏街道）等智能硬件产品，并链接“康养驿站”中医用设备检测信息，促进医康养护的融合发展。

六是积极推动智慧健康养老产业发展。长宁区作为全国首个“互联网+生活性服务业”创新试验区和首批“长三角区域养老一体化试点单位”，在区发改委、区商务委、区科委等部门的支持下，长宁区将智慧健康养老纳入信息化顶层设计，积极推进物联网、大数据、人工智能技术在健康养老领域的应用，区域内一批传统企业纷纷转型发展智慧健康养老业务，吸引了新长宁慧生活、上海颐家、华燕房盟、东软熙康、上海申养、上海尚戴科技、夕悦、福寿康、等一批“互联网+养老”企业纷纷入驻长宁。2021年1月成功举办首届2021长三角养老产业协同发展研讨会（上海·虹桥），推动长三角养老服务产业发展经验并推广应用，促进养老服务高质量发展，形成产业集聚发展、产品应用落地、服务品质提升的良好局面。

新时代长宁区社区治理的新路径

十四五以来，长宁区持续推进全过程人民民主实践示范社区建设，深入探索党建引领下的社区治理全过程人民民主实践，有效推动长宁区社区分类治理，取得了较好成效。

一是突出问题导向，创新分类治理工作方法。长宁区梳理了售后公房、普通商品房、涉外商品房、老洋房、动迁安置房五种主要居民小区类型，探索形成了不同类型居民小区的“三清单一攻略一导则”（即问题需求清单、社会资源清单、公共服务清单、分类治理攻略、分类治理绩效评估导则），推动治理类型合理划分、问题需求清晰梳理、公共服务精准配置、社会资源有效对接、治理方法普遍会用。结合社区实际情况，形成了《社区分类治理居民规约》，作为各类居民小区居民协商制定“居民公约”“住户守则”的参照文本和实用手册。

二是践行“全过程人民民主”，提高分类治理居民参与。围绕社区治理公共事务，指导居民区深化分类治理，健全“五社联动”机制，以参与式社区规划、社区新基建等居民关心的社区公共事务为抓手，动员组织居民广泛开展基层民主协商，共同参与社区治理，激活社区自治共治活力。建立拓展“市民议事厅”“弄堂议事会”等一批自治载体，健全听证会、协调会、评议会“三会制度”，深化创新居务公开工作，

推进居务监督委员会建设，完善了“议题由群众提出、决策由群众产生、成效交群众评议”的民主管理、民主决策、民主监督机制。牵头开展基层治理全过程人民民主实践调研，明确社区实践“一核五有”目标：“一核”即以党建引领为核心，“五有”即居民议事有阵地，民主协商有机制，社区实践有抓手，基层探索有氛围，资源供给有保障。

三是推广智能治理，赋能分类治理服务手段。将社区新基建的应用场景导入社区分类治理，与相关委办局、各街镇合力打造“十大特色应用场景”和“十大示范小区/街区”，丰富居民数字生活体验。制定了《长宁区社区新型基础设施建设指引》，规范社区新基建的准入、管理、退出机制及资金筹措模式等，推动“需求居民提、项目居民议、点位居民选、成效居民评”。2022年，6个街道（居民区）获评市社区新基建试点示范社区。积极推进居村数字治理平台“社区云”在各居委会的落地应用，建立社区治理主题数据库，通过“社区云”的“接待走访”和“问题处置”等日常功能，切实掌握社情民意、群众需求、社区动态，及时回应解决社区问题。推进社区“云协商”，开展线上居务公开、居社互动等服务，推进“社区云+”各类应用场景，为居委会依法自主共治、依法协助行政事务提供智能化保障。

附件 3：“十四五”民政典型案例 5

重培育 抓联动 强引导 深入推进社区社会组织参与社区治理

近年来，区民政局坚持人民至上理念，始终把社区社会组织作为发展重点，认真贯彻落实市民政局高质量发展社区社会组织 1+1 文件，不断加强培育扶持，从注重数量增长、规模扩张向能力提升、作用发挥转型，促进社区社会组织在创新社会治理中发挥积极作用。

长宁现有注册社区社会组织 336 家，占登记总数的 41.74%；群众活动团队 1294 家。社区社会组织在完善社区治理体系、推动居民参与、提供社区服务、促进社区和谐等方面发挥出积极作用。2022 年，长宁社区社会组织培育发展和参与社会治理的评价指数在全市 16 个区综合排名第一，华阳、新华、仙霞、虹桥和天山 5 个街道在全市街镇排名中名列前 10。“新华·营造人人可参与的公益社区”“虹桥·自治全民星”等百姓喜闻乐见的社区治理品牌入选《上海市高质量发展社区社会组织案例集》。

一是加强组织领导，理顺社区社会组织发展机制。坚持党建引领。出台《长宁区关于加强社会组织党的建设工作的若干要求》，召开区社会组织建设与管理联席（扩大）会议，以党建为引领，推动社区社会组织参与社会治理。**加强政策创制。**出台《关于推进长宁区社会组织参与社区治理

的实施意见》，明确 8 个方面 18 项任务。出台《长宁区创新“五社联动”机制 提升基层治理效能的工作方案》，编制《长宁区社会组织参与基层治理全过程人民民主指引》和优秀案例集，探索社会组织协商，提升基层治理体系和治理能力。

二是强化要素支撑，打造社区社会组织成长政策保障。
落实激励政策。充分运用财政资金支持社区社会组织发展，修订《长宁区推进社会组织发展专项资金管理办法》，对符合条件的枢纽型、支持型、品牌型社会组织，依法注册登记的社区社会组织和社区基金会给予初创、专业、人才、高等级和高质量扶持奖励。**加大项目支持。**完善规范政府购买社会组织服务，2022 年长宁区共有 37 个社会组织 46 个项目录入市供需对接平台，位居全市第二。编制区级目录，支持和鼓励社会组织参与社区治理。**深化公益创投。**完善《长宁区社区公益创投实施细则》，每年为社区社会组织提供 300 万资金扶持，通过对接社区居民需求、街镇调研、举办评审大赛、公示，最终确定群众受益的项目，形成了“天山星志愿”“楼组长来了”等一批基层亟需、群众欢迎的公益服务品牌。

三是优化平台建设，夯实社区社会组织孵化培育阵地。全区 10 个街镇实现了社区社会组织联合会、社区基金会和社会组织服务中心全覆盖。**社会组织服务中心已全部取得规范化评估等级**，其中 5A 级中心 1 家（虹桥）、4A 级中心 2 家（华阳、北新泾），3A 级中心 7 家。每年调整完善考核评估指标体系，对社会组织服务中心开展评估，压实社服中心综合服务功能，更好地引领社区社会组织社会化、专业化、规

范化运作，促进专业能力提升和项目资源合作。**积极发挥社区社会组织联合会的引领作用**，引导社区社会组织自律自治、规范管理、联动发展，做出街镇特色亮点。**鼓励社区基金会链接社会资源**，资助和扶持社区社会组织成长，培育了“小社有善公益集市”“华阳友好社区空间共建计划”等一批优秀社区公益项目，为社区治理赋能。

四是实施分类赋能，强化社区社会组织人才能力培养。面向不同发展阶段的社会组织实施人才赋能“五大计划”，对社区社会组织从业人员开展社区调研、社区动员、社区资源挖掘、社区公共空间改造、社区治理项目运作等专业能力培训。充分利用市级教育资源，组织各街镇分管领导参与市级社区治理示范培训班，提升基层社区培育发展社区社会组织意识。

五是宣传选树典型，营造社区社会组织发展良好氛围。通过开展区公益伙伴月活动、选树年度五个“十优”等形式塑造一批特色鲜明、成效突出、影响广泛的社区社会组织优秀品牌和特色项目。征集并系统梳理长宁社会组织在参与社区治理过程中的创新做法和成果，发布《长宁社会组织参与社区治理工作法》，并在“上海长宁”“长宁民政”等微信公众号宣传推广。积极推荐社区社会组织参与市级相关先进评选。

附件 4:

区民政事业“十五五”前期重大问题研究选题清单

选题一：加快长宁区养老服务人才队伍建设

研究背景：长宁区是深度老龄化程度较高的中心城区，养老服务需求多元，对养老服务人才队伍建设提出更高要求。长宁区在养老服务人才队伍建设上持续探索，但仍面临从业人员不足、职业技能水平不高等困境，无法有效满足目前老年人多样化、多层次养老服务需求。

研究重点：从加强养老服务人才培育、完善养老服务人才激励保障等方面优化人才队伍建设，提升从业人员的专业水平。

选题二：探索研究发展型救助政策

研究背景：社会救助是保障基本民生、促进社会公平、维护社会稳定的兜底性、基础性制度安排。党的二十大提出：“健全分层分类的社会救助体系”，为做好新时代社会救助工作、推动社会救助事业高质量发展指明了方向。在现有的政策制度上，长宁区仍需拓展服务类救助，激发困难群体的内生动力，进一步促进共同富裕。

研究重点：从阻断代际贫困考虑，进一步开展服务类救助实践，强化政府救助与慈善帮扶的衔接，鼓励社会力量参与社会救助，引导社会工作介入救助，提升综合救助水平。

选题三：加强长宁区社区工作者队伍建设

研究背景：近年来，通过招录、分层分类培训、激励关怀等措施，不断加强居民区队伍力量，但尚存在不足和短板，比如，社区工作者队伍流动性较大，工作力量尚显不足，能力素质有待加强等。

研究重点：能力建设方面。与组织部、人社局、各街镇联手加大对社区工作者的培养力度，开展分层分类专岗、专技、专题培训，逐步打造人才梯队。**招聘手段方面，**会同区退军局、区人社局探索社区工作者专项招聘退役士兵办法，增加退役士兵就业方向；提升社区工作者队伍能力和素养，同时助力破解社区工作者中属地化及性别比例不均的难题。**激励机制方面。**积极争取区人才专项资金扶持，对新增持有助理社会工作师以上证书的社区工作者予以资助。注重好中选优，做好关心关爱和激励工作，持续开展“最美社区工作者”评选宣传，强化社区工作者职业荣誉感和归属感。