

# 上海市青浦区民政局

青民〔2023〕43号

## 关于印发《关于推进民政服务进社区的工作方案》的通知

机关各科室、局属事业单位，各镇社建办、各街道服务办、自治办：

为全面贯彻落实党的二十大精神，根据本次主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，制定《关于推进民政服务进社区的工作方案》，现印发给你们，请抓好贯彻落实。



# 关于推进民政服务进社区的工作方案

为全面贯彻落实党的二十大精神，深入践行“人民至上”重要理念，根据本次主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，切实践行好新时代民政职责使命，区民政局紧紧围绕区委“幸福温暖家”建设目标，推进民政服务进社区工作（以下简称“进社区”），积极打造“数字化、品牌化、法治化”的幸福民政。为确保工作有效推进，结合实际，制定如下工作方案：

## 一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实以人民为中心的发展思想，牢固树立“民政为民、民政爱民”工作理念，坚持目标导向、问题导向、结果导向，补齐民政服务短板弱项，整合民政服务阵地资源，提升民政服务能力水平，履行基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务等职责，实现青浦民政事业高质量发展。

## 二、工作内容

### （一）养老服务提质“亲”民

**1.老年福利政策宣传进社区。**组建一支养老政策宣讲队，结合社区各类活动，组织开展老年群体相关政策宣传与解读，包括家庭适老化改造、康复辅具社区租赁、老年人综合津贴等等，切实把惠民便民政策送到群众身边。

**2.公益助老进社区。**结合元旦、春节、中秋、重阳等传统节日，组织开展老年人喜闻乐见的文化活动。依托街镇社会工作服

务站，通过送戏下乡、节日糕点制作、新春纳福写书法、老年健康科普讲座、老年运动等活动，让更多的老年人拥抱更美好幸福的晚年生活。

**3.为老服务“一键通”进社区。**大力推进老年人居家照护监测，降低老年人意外风险，向全区80周岁及以上高龄独居、纯老家庭的老人安装“一键通”紧急呼叫装置。依托为老服务平台热线，一周2次提供主动电话关爱，提供紧急呼叫+信息查询服务、养老顾问服务、生活便民服务等。

**4.认知障碍友好建设进社区。**广泛开展老年认知障碍的宣传教育、风险测评、早期干预、家庭支持、资源链接和平台建设，通过一系列的活动逐步形成可持续、可复制的认知障碍友好社区，切实解决认知障碍老年人及其家庭的实际困难。

## **（二）社会工作服务“乐”民**

**1.残疾人关爱进社区。**依托街镇社会工作服务站，调研社区残疾人基本需求，让社区内残疾人在平等的基础上参与社会文化活动，享受公共文化服务，进行文化创造。组织开展社区残疾人外出活动、外出健康生活体验、兴趣活动班、知识讲座等活动。

**2.青少年志愿服务进社区。**依托街镇社会工作服务站，为社区青少年提供特色课外服务，建立社区青少年志愿服务队伍，组织社区青少年通过公益集市、健康跑、义卖义演等方式筹集善款，资助辖区困境青少年，拓展儿童议事会的服务外延，引领青少年群体参与社区公共事务。

**3.特殊儿童关爱进社区。**依托街镇社会工作服务站，为社区内特殊儿童配送学习用品、生活用品，组织特殊儿童及家长一起

观看红色教育电影、游览体验乡村振兴、开展烘焙活动、手工制作活动以及科学实验微课堂等；为社区内流动儿童开展素质教育服务、综合能力提升服务、心理建设服务和专业个案服务；帮助低保儿童、困境儿童和残疾儿童构建健全的家庭功能和社会功能，开展“迎六一”节庆活动、“春夏秋冬”四季篇活动。

**4.邻里守望进社区。**依托街镇社会工作服务站，为社区居民举办“慧民讲堂，启智明德”“陶冶生活，暖意润心”“便民服务，乐享生活”“执笔书写，艺彩飞扬”“花样绽放，甜蜜厨房”等各类活动，弘扬中华民族邻里相亲的传统文化，传承中华民族的悠久历史文明，在社区营造文明、欢乐、友善、祥和的良好氛围和新局面。

### **（三）公益慈善“助”民**

**1.慈善公益进社区。**在上海慈善周期间，组织开展义卖义捐、扶贫帮困、便民服务、志愿服务、慈善文化宣传等贴近群众的“上海慈善周”系列活动，进一步弘扬慈善文化，传播慈善精神，在全区营造“人人可参与、处处可慈善”的浓厚慈善氛围。

**2.慈善宣传进社区。**在上海慈善周期间，运用“传统媒体+新媒体”的方式，通过宣传海报、易拉宝、微信公众号、宣传小礼品发放等宣传手段，扩大慈善宣传力度，引导社会大众关心、支持、参与公益慈善事业。

**3.“一元购”服务进社区。**运营20个幸福社区的自助售卖机，使社区居民可以以低于市场价的价格就近购买部分商品，提升社区居民的幸福感。同时，为享受“一元购”项目服务的低保户家庭提供送货上门服务，使项目受益人群的使用率达到100%。

#### **（四）绿色殡葬“惠”民**

**1.便民服务信息进社区。**依托社区事务服务受理中心、村居委及“社区云”等线下线上服务平台，通过宣传册、便民服务指引等，加大殡葬惠民政策、便民服务信息宣传力度；依托“社区云”线上服务平台，开设殡葬便民信息专栏。深化社区工作者“全岗通”培训，第一时间、零距离为有需求的社区居民提供殡葬便民咨询服务。

**2.便民帮办服务进社区。**依托基层服务力量，为有需求的市民群众提供线下帮办，代为申请“公民身故一件事”相关服务，实现线上线下服务全覆盖。

**3.便民服务专线进社区。**依托区殡仪馆热线平台和“一网通办”线上平台，为有需求的社区居民提供殡葬咨询服务，提供诚信规范、优质便民的代理服务；优先满足由社区民生顾问、社区工作者及“社区云”平台转介的服务需求，暖心办好社区居民“身后事”。

**4.便民代理服务进社区。**区民政局（殡葬行业协会）会同相关部门，通过合法程序和公平竞争的方式择优确定殡葬代理机构。探索引入资质良好、诚信规范的殡葬代理服务机构开展社区服务，建立便捷畅通的服务质量评价机制，培育“政府放心、群众满意”的社区殡葬代理服务队伍。

**5.便民公益服务进社区。**推广公益生态节地葬，创新“生态落葬仪式”，为困难对象和广大社区居民提供公益服务，更好地满足社区困难群体和重点人群的基本殡葬服务需求。鼓励有条件的街镇以政府购买服务的形式探索引入有资质的专业队伍围绕“惠民、绿色、规范、透明”工作要求，配合政府部门落实绿色殡葬服务进

社区工作。

### **(五) 民政法治宣传“安”民**

**1.《民法典》宣传进社区。**通过社区海报、宣传栏、电视宣传、《青浦婚登》线上宣传等形式，向社会公众普及《中华人民共和国民法典》法律知识及登记相关办理要求，引导婚姻、收养当事人依法办理婚姻登记、收养登记，维护当事人合法权益。

**2.《未成年人保护法》解读进社区。**开展《未成年人保护法》解读宣传活动，在全社会营造学习、宣传、实施未成年人保护法，保护未成年人合法权益的浓厚社会氛围，保护未成年人身心健康，保障未成年人合法权益。

**3.《城市居民委员会组织法》宣讲进社区。**举办居民委员会干部培训，进一步提高社区干部尊法、学法、守法、用法的能力。采取社区群众喜闻乐见的方式，充分利用网络、条幅、发放宣传品等形式，在社区集中开展宣传活动，引导社区居民合法、理性表达利益诉求和需求。

**4.殡葬法律知识进社区。**向社区工作者、社区民生顾问、养老机构工作人员开展多种形式（线上线下相结合）殡葬法律知识，例如《殡葬管理条例》、《上海市殡葬管理条例》、《殡葬代理服务规范》等。

**5.社会救助政策进社区。**结合“政策找人”工作，开展社会救助业务培训，并将培训范围延伸至村居，对部分村居救助骨干进行示范培训；汇编低保、低收入、特困供养、临时救助、重残无业、支出型生活救助等救助政策，编印《社会救助政策指南》《青浦区社区救助顾问站点通讯录》《重度残疾人护理补贴免申

即享》，依托镇级、村级社区救助顾问站点（街镇社区事务受理中心、村居委会）进行宣传，提升村居民特别是困难对象对救助政策的知晓度，确保“应保尽保”。

### **三、工作要求**

#### **（一）提高思想认识，锚定工作目标**

为切实加强“进社区”工作的组织领导，确保责任到位、政策到位、措施到位，局成立“进社区”工作领导小组，由局主要领导担任组长，分管领导担任副组长，相关科室、单位负责人担任成员。根据民政服务进社区分工清单及时间节点推进“进社区”工作（详见附件，方案截止2024年12月31日）。各科室、单位思想上要高度重视，准确把握工作部署、精准对接群众需求，将“进社区”列入重点工作，找准结合点、切入点，做到年度工作、重点工作、难点工作与“进社区”同步谋划，切实细化具体方案，全力推动“进社区”落地落实落细。

#### **（二）加强资源整合，完善服务措施**

强化街镇社会工作站、为老综合服务中心、未成年人保护站、村居委会、睦邻客堂间等民政各服务阵地贴近基层、融入群众的优势，链接阵地资源，打造便民服务组合拳。要勇于改革创新，有效发挥“五社联动”机制，充分调动和整合社区工作者、养老顾问、救助顾问、民政志愿者等队伍的力量，加强街镇协同，完善服务措施，“线上线下”同步推进，努力打通政策落实“最后一公里”。

#### **（三）做好长效管理，增强宣传实效**

要建立健全“进社区”活动的长效工作机制，将业务工作融

入“进社区”活动之中，持续强化机制、政策和资源协同，及时总结评估活动成效，推动民政服务内容更加丰富、服务方式更加便捷、服务体系更加完善。做好同时深入开展多渠道、全方位、深层次的宣传，相关科室选派政治敏锐、责任心强、业务精通的工作人员具体负责“进社区”信息报送工作，根据工作开展情况，形成周报（300字简讯）、月报（综合信息）的信息报送制度，在区级、市级媒体平台上主动发声，增强青浦民政工作的传播力影响力。

附件：民政服务进社区分工清单



附件：

## 民政服务进社区分工清单

项目名称	内容	具体内容	牵头科室	配合科室、单位	完成时间
养老服务提质“亲”民	(一)老年福利政策宣传进社区	组成一支养老政策宣讲队，结合社区各类活动，组织开展老年群体相关政策宣传与解释，包括家庭适老化改造、康复辅具社区租赁、老年人综合津贴等等，切切实实把惠民便民政策送到群众身边，扩大政策普及覆盖面，提高老年群体受益率。	养老和儿童福利科	事务中心	2024年12月
	(二)公益助老进社区	结合中秋、元旦等传统节日，组织开展老年人喜闻乐见的文化活动。通过送戏下乡、节日糕点制作、新春纳福写书法等传统活动，让传统文化融入到老年人的生活中，不断提升与满足老年人的节日幸福感与日益增长的精神文化需求。开展老年健康科普讲座、老年运动等活动，进一步提高老年健康意识，持续改善老年生活质量。长者智能技术运用能力提升行动，让更多的老年朋友掌握智能手机的操作方法，让老人们走进数字化时代，拥抱更美好幸福的晚年生活。	养老和儿童福利科	社会组织管理科、事务中心	2024年12月
	(三)为老服务“一键通”进社区	大力推进老年人居家照护监测，降低老年人意外风险，向全区80周岁及以上高龄独居、纯老家庭的老人安装“一键通”紧急呼叫装置。依托为老服务平台热线，一周2次提供主动电话关爱，并可提供紧急呼叫+信息查询服务、养老顾问服务、生活便民服务等。	养老和儿童福利科	事务中心	常态化开展
	(四)认知障碍友好建设进社区	广泛开展老年认知障碍的宣传教育、风险测评、早期干预、家庭支持、资源链接和平台建设，通过一系列的活动逐步形成可持续、可复制的认知障碍友好社区，切实解决认知障碍老年人及其家庭的实际困难。	养老和儿童福利科	事务中心	常态化开展
社会工作服务“乐”民	(一)残疾人关爱进社区	1. 调研社区残疾人基本需求。 2. 组织开展社区残疾人外出活动、外出健康生活体验、兴趣活动班、知识讲座、专题活动联欢、运动会、“佳节送温暖，公益献爱心”“积极人生路，探寻自我心”“心手情相牵，助力守护人”等活动。	社会组织管理科	练塘镇、金泽镇、夏阳街道	2024年6月

	(二)青少年志愿服务进社区	1. 为社区青少年提供特色课外服务。 2. 建立社区青少年志愿服务队伍。 3. 组织社区青少年通过公益集市、健康跑、义卖义演等方式筹集善款，资助辖区困境青少年。 4. 拓展儿童议事会的服务外延，引领青少年群体参与社区公共事务。	社会组织管理科	重固镇	2024年6月
	(三)特殊儿童关爱进社区	1. 社区内26名特殊儿童配送学习用品、生活用品，组织特殊儿童及家长一起观看红色教育电影、游览体验乡村振兴、开展烘焙活动、手工制作活动以及科学实验微课堂等。 2. 为社区内流动儿童开展素质教育服务、综合能力提升服务、心理建设服务和专业个案服务。 3. 帮助低保儿童、困境儿童和残疾儿童构建健全的家庭功能和社会功能，开展“迎六一”节庆活动、“春夏秋冬”四季篇活动。	社会组织管理科	白鹤镇、金泽镇、盈浦街道、香花桥街道	2024年6月
	(四)邻里守望进社区	为社区居民举办“慧民讲堂，启智明德”“陶冶生活，暖意润心”“便民服务，乐享生活”“执笔书写，艺彩飞扬”“花样绽放，甜蜜厨房”等各类活动。	社会组织管理科	赵巷镇、徐泾镇	2024年6月
	公益慈善社区“助”民	(一)公益活动进社区 在上海慈善周期间，通过开展各类义卖义捐、扶贫帮困、便民服务、志愿服务等活动，营造良好公益慈善氛围。 (二)慈善宣传进社区 通过公众号宣传、海报张贴、发放宣传小礼品等形式，开展慈善文化宣传，引导社会大众关心、支持、参与公益慈善事业。 (三)便民服务进社区 运营幸福社区20台自助售卖机，为享受“一元购”服务的社区低保户提供上门服务，提升社区居民的幸福感和获得感。	慈促中心		2024年9月
绿色殡葬“惠”民	(一)推动殡葬政策服务信息进社区	1. 制作殡葬政策服务宣传资料(殡葬惠民补贴政策、白事指南、便民问答等)，向社区事务受理服务中心、居村委、养老机构等以线上线下的形式发放；录制殡葬便民服务培训课程、开展相关培训。	事务中心	事务科、养老科、基政科、殡仪馆	2024年9月
		2. 在“社区云”开发区殡葬便民服务模块，方便市民在云端查询殡葬便民服务信息。	事务中心	事务科、基政科、殡仪馆	2024年9月

		3. 向社区工作者、社区民生顾问、养老机构工作人员开展多种形式（线上线下相结合）殡葬便民服务知识及“公民身故一件事”帮办培训。	事务中心	事务科、基政处、救助科、养老科、殡仪馆	2024年9月
	(二)推动“公民身故一件事”线下帮办进社区	1. 在“社区云”向社区工作者、养老顾问等开通帮办入口链接。	事务中心	事务科、养老科、基政科	2024年9月
		2. 制作帮办服务指南、动画演示。	事务中心	事务科、殡仪馆	2024年9月
	(三)推动服务专线进社区	1. 提升“59200496”专线服务能级。	事务中心	事务科、殡仪馆	2024年8月
		2. 制定“59200496”专线社区服务规范，优先满足社区民生顾问、社区工作者及“社区云”平台转介的服务需求。	事务中心	事务科、殡仪馆	2024年8月
		3. 在“社区云”开通“59200496”服务专线。	事务中心	事务科、基政科	2024年8月
	(四)试点殡葬代理服务进社区	1. 在部分街镇（练塘、白鹤、夏阳、盈浦）试点探索引入资质良好、诚信规范的殡葬代理机构开展社区殡葬代理服务。	事务中心	事务科、殡仪馆、试点街镇	2024年9月
		2. 建立殡葬代理服务质量评价、动态监管机制。	事务中心	事务科、试点街镇、区殡葬行业协会	2024年9月
		3. 在试点的基础上总结经验，条件成熟再逐步推广。	事务中心	事务科	2024年12月
	(五)倡导殡葬公益服务进社区	1. 指导经营性公墓制定公益服务内容。	事务中心	事务科、殡葬协会、8家经营性公墓	2024年9月
		2. 策划生态葬宣传与推广。	事务中心	事务科、殡葬协会、8家经营性公墓	2024年12月
民法治宣传“安”民	(一)《民法典》宣传进社区	通过登记大厅海报、电视宣传、《青浦婚登》线上宣传等形式,向社会公众普及《中华人民共和国民法典》法律知识及登记相关办理要求,引导婚姻收养当事人依法办理婚姻登记、收养登记,维护当事人合法权益。	办公室	社会事务科、婚管中心	2024年5月

<p>(二)《未成年人保护法》解读进社区</p>	<p>开展《未成年人保护法》解读宣传活动，在全社会营造学习、宣传、实施未保法，保护未成年人合法权益的浓厚社会氛围，保护未成年人身心健康，保障未成年人合法权益。</p>	<p>办公室</p>	<p>养老科、事务中心</p>	<p>2024年11月</p>
<p>(三)《城市居民委员会组织法》宣讲进社区</p>	<p>一是适时举办居民委员会干部培训，进一步提高社区干部尊法、学法、守法、用法的能力；二是采取社区群众喜闻乐见的方式，充分利用网络、条幅、发放宣传品等形式，在社区集中开展宣传活动，引导社区居民合法、理性表达利益诉求和需求。</p>	<p>办公室</p>	<p>基政科</p>	<p>2024年10月到11月</p>
<p>(四)殡葬法律知识进社区</p>	<p>结合绿色殡葬进社区向社区工作者、社区民生顾问、养老机构工作人员开展多种形式（线上线下相结合）殡葬法律知识。</p>	<p>办公室</p>	<p>事务科、事务中心、殡仪馆</p>	<p>2024年9月</p>
<p>(五)社会救助政策进社区</p>	<p>结合“政策找人”工作，开展社会救助业务培训，并将培训范围延伸至村居，对部分村居救助骨干进行示范培训；汇编低保、低收入、特困供养、临时救助、重残无业、支出型生活救助等救助政策，编印《社会救助政策指南》《青浦区社区救助顾问站点通讯录》《重度残疾人护理补贴免申即享》，依托镇级、村级社区救助顾问站点（街镇社区事务受理中心、村居委会）进行宣传，提升村居民特别是困难对象对救助政策的知晓度，确保“应保尽保”。</p>	<p>办公室</p>	<p>社会救助科、事务中心</p>	<p>2024年11月</p>



---

上海市青浦区民政局办公室

2023年10月27日印发

---