

上海市普陀区民政局

普民〔2024〕3号

关于印发《普陀区民政局 2023 年工作总结》的通知

各街道办事处、镇人民政府，局机关各科室，局属各基层单位：
《普陀区民政局 2023 年工作总结》现予印发。



普陀区民政局 2023 年工作总结

2023 年普陀区民政局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神以及习近平关于民政工作的重要论述，坚定不移贯彻落实区委区政府的各项工作要求，锚定目标、紧抓快办，确保优质高效完成全年目标任务，持续推动主题教育成果真正惠及民生。

一、坚持旗帜引领，准确把握工作属性

（一）推动主题教育走深走实。全面加强理论武装，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，推动主题教育走深走实。局党组坚持以身作则、以上率下，落实党组会议、基层党支部会议“第一议题”制度。主题教育期间共开展读书班研学 7 天、专题党课 11 次、专家辅导 7 次、联组联学 9 次、联动会商 11 次，形成民生调研课题 5 个，推进项目落地 5 个，提炼典型案例 6 个，形成新机制 12 个，在全局掀起“大学习、大讨论、大调研、大落实”的热潮，将主题教育成果转化为推动民政工作的实际成效。

（二）党的建设更加坚强有力。坚持把党的建设与民政事业高质量发展同部署、同推进、同落实，围绕“民心汇”党建品牌，以“惠敬老·靠谱养老党建联盟”“零距离·益加盟”

社会组织党建联盟为抓手，持续推出社会救助“六大行动”“普惠颐养家园”养老服务品牌、“五彩益普陀”社工站增能服务、“邻聚里 8420”服务阵地效能提升计划等。持续深化“四责协同”机制建设，严格落实中央八项规定精神，持续强化廉政教育，开展党风廉政月活动，落实廉政风险滚动排查防控机制建设，时刻绷紧廉洁自律这根弦。

（三）意识形态阵地更加稳固。用好用活宣传平台，“普陀区民政局”公众号全年共推送 664 篇，现有平台粉丝 14519 人，微信阅读量总计达 275232 次。民政相关信息被央媒市媒广泛报道、转发，获评普陀区政务信息工作优秀单位和普陀区“半马苏河好新闻”信息报送先进单位。健全完善舆情应对机制，信访工作按期办结率 100%，办理联系率 100%，信访满意率 100%；“12345”市民服务热线工单共接单 840 件，区平台共回访成功 197 件，满意率为 83.55%。

二、帮扶更有速度，救助更添温度

（一）加大对困难群众的关心关爱

全年共开展各类帮困救助 50.51 万人次，支出资金 4.25 亿元。落实困难群体兜底保障，做好元旦春节帮困送温暖工作以及“扶残帮困送温暖”活动，开展“万户助困”“春节大礼包”“春节帮扶”“温馨八送”系列活动，持续推进医疗帮困卡项目、粮油帮困卡进慈善超市。做好“冬送温暖”“夏送清

凉”“春运”期间救助管理专项工作，落实第六届进博会召开期间救助保障工作，全年共开展站外延伸巡查 412 车次，救助各类对象 242 人次。以高效核对保障精准救助，截至目前，居民经济状况核对共接受委托 12677 户，出具核对报告 12221 份。加大特殊困难群体帮扶力度，持续开展“桥计划”项目，扩大“五社联动”资源库，聚焦困难家庭就业问题，开展陪伴式、长效式、全程式救助服务；推进精障社区康复服务试点工作，新增曹杨、宜川、真如街道试点；落实残疾人集中就业企业社保补贴工作。广泛开展慈善帮困活动，依托“蓝天下的至爱”“凡人善举”“慈善四送”等市、区级慈善品牌，开展各类慈善公益项目；积极响应“申城大爱 风雨同舟”驰援京津冀等地区水灾专项行动，共筹集善款 54.63 万元；慈善超市开展多元化经营，打造“爱心券”“直播带货”等特色项目，建立“慈善超市+星青年就业”模式，为特殊对象提供融入社会的实践平台；依托老年基金会开展“日月星老年专项基金”“爱心点亮视界”定项资助项目。

（二）夯实“政策找人”工作机制

救助顾问和数字平台双重赋能“政策找人”机制，优化完善“区、街镇、居村”三级救助顾问服务网络，因地制宜建设区级“功能型+枢纽型”服务站，探索工作室带教模式，实行救助顾问轮岗接待，全面提升服务群众能力，目前已在长寿路街

道打造区级救助顾问工作室——汪永兴救助工作室，在甘泉路街道打造区级救助顾问服务站。强化救助顾问队伍建设，选优配强街镇救助负责人及救助工作人员，依据三级服务网络，采取“四训并举”模式，建立“星级”指标体系，通过工作培训、比武擂台、案例评选等多维度评选星级顾问。依托区精准救助数字化平台、“两库一中心”及市局“社区云—社区救助顾问”模块，加强与相关部门数据共享，精准识别和匹配助困需求，生成“暖心清单”并向存在困难的家庭及时推送；开设随申办居民自查模块，居民可对照政策及时申请救助事项。

（三）推进社会救助规范化建设

全方位开展救助工作规范化检查，组织街镇自查，制定街镇自查“两项清单”，开展专项治理“回头看”工作；开展“组团式”互查，联合街镇救助工作负责人组成互查小组，下沉10个社区事务受理服务中心，通过五个“一”（查阅一批救助台账、组织一场人员访谈、开展一期案例讨论、核对一次资金账目、反馈一次检查结果），形成“一街镇一报告”；实地蹲点调研，建立对口街镇联络员机制，下沉街镇、居委，摸清底数、掌握实情、找准症结。多维度开展社会救助绩效评估，针对47项重点任务精准建立区级绩效评价指标体系，科学制定评价方案，通过街镇自评、档案抽查、专家评审、政策知晓率调查，全方位衡量基层救助工作绩效水平；依托区社会救助工作联席

会议，牵头做好市级社会救助绩效检查迎检工作；根据市局要求开展区与区交叉互查，积极落实低保“百户调查”；制定《普陀区社会救助工作手册》，明确“9+1”救助政策的工作规范，形成易错漏、政策禁止两个事项清单以及问题解决路径的提示，成为基层工作人员的工作指南和必备“宝典”。

三、开启普惠模式，养老更有保障

（一）高质量完成民心工程和为民办实事项目

紧紧围绕老年人基本需求，聚焦区委区府重点工作任务，全力推进本区基本养老服务建设。九月底提前完成各项民心工程和为民办实事项目，全区超额完成新增床位 378 张，超额改建 229 张认知症障碍照护床位，超额新增中高级护理员 238 人，超额完成 3 家智慧养老院、4 个社区综合为老服务中心建设和 518 户适老化改造工作，新增 9 个家门口养老服务站、新增 1 个社区长者食堂、新增 4 个日间照料中心。全年发放老年综合津贴 4.69 亿元，累计 117.98 万人次，全区享受居家养老服务的老人 26163 人，享受长护险居家服务的老人 25026 人，累计服务 227.08 万人次，共出资 987.49 万元。落实社区重点养老服务项目，“老伙伴计划”服务项目组织低龄老年志愿者与 10000 名 75 周岁及以上独居老人进行结对关爱服务，累计电话慰问 180.76 万人次、上门探访 2.2 万人次；电话“一键通”应急呼叫服务项目累计有 6312 名老年人受益，并已启动为 3000

名 75 周岁以上独居老年人和 80 周岁以上高龄纯老家庭安装“一键通”电话设备，“电视一键通”服务项目覆盖全区 1400 户独居老人家庭；开展长者智能技术运用能力提升行动，共培训和志愿帮办近 2.6 万人次。

（二）完善制度措施保障，全面夯实养老安全基础

加强顶层设计和制度优化，编制完成《普陀区养老服务设施布局专项规划（2022-2035 年）》，加快构建普陀区居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系；发布《2023 年普陀区养老服务机构综合监管责任清单》，并与 17 个委办局和 10 个属地街镇签约，夯实多方责任；制定《上海市普陀区养老机构综合监管实施办法》，并列入区级重大行政决策事项；优化《普陀区养老机构服务运营考核奖励管理办法》，促进机构运营能力提升。强化协同检查和综合监管，联合属地街镇定期开展常态化、全覆盖安全生产检查，同时联动相关委办局、街道镇开展各类专项检查，开展市级“双随机、一公开”专项执法检查、重大隐患排查整治专项行动、食品安全专项行动、综合排查专项行动、消防安全提升专项行动，严把机构安全培训、督导、全覆盖检查、回头看抽查、整改整治等每个安全环节，筑牢养老机构安全墙。组织全区 10 家养老机构开展“政府开放月”走进养老机构活动，提高服务质量和社会影响力。

（三）推进养老事业、产业融合，探索融合式养老模式

打造“普陀区养老服务行业惠敬老·靠谱党建联盟”品牌，构建“1+3+10+X”党建引领为老服务新格局，持续强化业内资源、服务等互联互通；举办开展“乐享普惠 幸福颐养”敬老月主题活动，发布“普惠颐养家园建设行动方案”，推出“23510”养老服务体系，进一步优化整合民政为老服务的优势和资源；推进长三角养老服务一体化建设，召开“上海普陀·安徽芜湖”长三角养老服务一体化合作座谈会，推动两地养老服务互惠互进；承办2023年度上海市“助老时光伙伴”及“助老时光故事”主题展示活动，发布普陀区“大爱让时间发光”聚力行动，目前“沪助养老时光汇”项目已在十个街镇全覆盖开展服务试点，1264名志愿者为1623名社区老人提供相关服务，累计发放并记录时光币10万余枚。推动普陀区智慧养老助餐系统建设，开展普陀区智慧养老助餐服务管理平台建设，实现区内老年人在全区助餐场所“一卡惠享通吃”。

（四）聚焦养老工作队伍，全面促进服务能力提升

分层分类推进养老工作队伍培育，开展全覆盖护理员技能培训班，切实加强养老机构护理员理论和实操水平，提高本区护理员等级证书持证率；开展中高级护理员提升班，首批培训护理员中，238人已获得中高级护理员证，超额完成年度市对区考核任务；开展养老护理员专技专项培训，联合“太保蓝”公益基金项目，开展首批认知障碍照护培训；开展养老机构院

长赋能班，通过机构访学和现场实训，为全区养老机构负责人、团队骨干搭建学习和交流平台；“以赛促学”选育优秀人才，举办“普惠颐养绘幸福，乐享银龄靠谱人”普陀区养老护理员技能竞赛暨 2023 年上海市民政行业职业技能竞赛选拔赛，共 123 名护理员参赛。做好 2023 年度养老机构服务质量监测迎检，组织落实市、区两级培训，针对低分机构加强约谈指导，本年度新增 10 家“优秀”养老机构；“以奖代补”促进居家养老服务机构健康发展，今年 16 家社区养老服务机构、162 名养老服务员申报“以奖代补”。

四、“减负”“增能”，答好治理问卷

（一）基层减负减在“关键”落在“实处”

规范统一、高效彻底“减牌子”，为全区 288 个居村统一设计制作、配送安装室内服务挂牌标识；硬性规定、弹性便民“减证明”，3 项正面清单证明事项的居村开具路径落地，全区居民居住证明线上开具全覆盖；细化职责、明晰边界“减事项”，重点聚焦 17 项居村协助事项，梳理区级下派居村组织工作任务 55 个。严格落实“一办法两清单”，优化准入、细化要求“定机制”，探索“细化清单”+“线上流转”双措并举模式，实现各类任务通过“新版社区云”“一口下达”“一口派单”；上下联动、赋权赋能“真强效”，形成协助事项“支撑、课程”两张清单，梳理 5 类 91 项委办局支撑、18 项委办局培训课程，

逐步形成居村委会业务条线培训赋能体系。细化开展区域减负措施，通过用好市级标签、精简区级标签、赋能街镇和居村自定义标签，共梳理了三大类六个层级共 156 项“标签树”体系；通过建立健全数据库-数据标签-数据表单融合机制，实现一键台账报表生成、多条块任务合并、指标数据可视化等功能；建立 29 个居村减负工作监测点，做到街镇全覆盖、居村类型全覆盖、小区类型全覆盖，并在“一网通办”上开设居村减负工作监测“一键申报”端口，加快响应处置流程。

（二）基层队伍体系建设固本强基

率先探索实施“一笔多面”招录模式，实现了“管理智能化、服务个性化、支撑数据化”的招录方式，全年完成三轮面试招录。制定全区社区工作者一体化赋能计划，线下开展全区主任集中轮训、考前冲刺、优秀主任“走进高校”系列培训，线上开展主题分享、社工证伴读等培训，夯实基层干部队伍培育，赋能能力提升。形成《普陀区社区工作者心理健康白皮书》，多维刻画全区社工个人画像，为社工心理健康研究提供数据支撑和可供参考的量化体系。本年度居民区社工持证率提升至 30%，提前完成民政“十四五”规划中持证率 20%以上的要求。深化基层队伍治理能效，发布《2023 年普陀区锻造“五有”基层干部 赋权减负增能六大举措》，为基层干部干事创业提供机制保障；召开普陀区“四百”常态化活动总结推进会，全面展

示普陀“四百工程”服务群众的成果和实效；制定《关于开展2023年居村“四百”常态化活动的通知》，把“社区云”使用情况作为深化四百常态化走访的重要考量依据；下发《关于做好居村“四百”常态化工作提示》，进一步落实居村日常走访机制，做好减负增能“后半篇文章”。

（三）聚力推进基层基础规范建设

优化调整居委会设置，进一步划小管理网格，提升居委会管理精细度。全年共新建居委会12个、撤销居委会4个、更名居委会1个、调整居委会管辖范围8个。加强受理中心标准化建设，推出受理中心骨干能力提升系列课程，积极探索远程虚拟窗口服务模式，推动受理中心事项向居委会、“邻聚里”中心、商圈楼宇等方向延伸。共布点10个居委、7个中心、3个商圈（楼宇），实现社区类型全覆盖。规范社区基金会管理，制定《普陀区关于加强社区基金会管理的指导意见》，明确资金使用范围、一般禁用项目范围、日常工作流程、组织机构建设情况和相关注意事项。探索片区功能拓展和形象升级，持续推进“邻聚里”中心高效能运营和点位布局功能完善，制定《“邻聚里”中心运营下一站攻略社区综合服务体精细化运营导则》，为不同类型和处于不同发展阶段的片区运营提供指导，本年度新增桃浦北片区。推进片区中心“8420”运营能级提升计划，形成“八度空间”中心发展标准、“四维”运营队伍赋能体系、

“二元视角”片区体验官，落实全周期、全流程、陪伴式督导。发布“六应六不”服务规范，召开“邻聚里”中心主题发布会和上海社会建设专家讲坛，推出上海市首个“15分钟生活圈”公共空间服务规范。

五、全域品质提升，全程用心培育

（一）党建引领“全覆盖”，促进社会组织高质量发展

通过“1+10”区社会组织联合会党委和街镇社联会党组织建设，夯实以社联会党总支为枢纽、社会组织党支部为纽带、党建指导员为支撑的“三位一体”党建工作枢纽；落实登记管理党建“三同步”机制，在成立登记、年检（年报）、评估环节同步推进党建工作，推动党组织班子与社会组织负责人双向进入、交叉任职，将党建工作贯穿社会组织运行和发展全过程；加强“两会一中心”建设，推动社会组织服务中心枢纽式管理，发挥社区基金会跨界融合、整合资源的平台优势；深化“零距离·益加盟”社会组织党建品牌建设，开展2023年度靠谱公益榜样、公益先锋、公益伙伴宣传表彰。目前在普陀区登记注册的社会组织有897个（其中社团137个，社会服务机构760个），社会组织从业人员14754人，中共党员2113人。建立党委1个，党总支20个，党支部77个，联合党组织64个，党建联络员415人。

（二）培育管理“全周期”，完善社会组织服务支持体系

优化社会组织登记管理服务，有序推进社会组织成立“一件事”，实现社会组织“1+8”成立及后续服务事项同时办理；分批推进直接登记社会组织转双重管理工作，依法依规落实非营利校外培训机构登记审批；组织召开区社会组织建设与管理联席会议，形成各部门对社会组织规范管理、培育扶持和综合监管合力；推进政府购买社会组织服务工作，开展政府购买服务项目管理培训，目前我区有195个社会组织，在平台上发布可提供服务项目383个。加强社会组织宣传和品牌培树工作，依托全市社会工作督导人才培训班、社会工作高层次人才等专题培训，全区社会组织能力提升系列培训、随申办“申公益”系统在线培训等常规培训，促进社会组织从业人员、公益基地的能力提升和全面发展，本年度上海剪爱公益发展中心获评上海市志愿服务品牌，上海青创公益服务中心获评2023年上海“公益之申”“十佳公益机构”。推进社工站建设和志愿服务工作，在实现全区10个街镇综合社工站全覆盖基础上，推进街镇未保专项社工站建设；举办“五彩益普陀”普陀区职业社会工作及基层社区治理研修培训班，开展未保社会工作培训和持证社工继续教育培训。

（三）监管规范“全链条”，保障社会组织健康有序发展

加强年检和抽查审计，完成2022年度社会组织年检和年报工作，本年度全区社会组织年检应检数863个，年检参检率

92.5%，年检合格率 90.6%。推动规范化建设等级评估，提高社会组织参与等级评估积极性和覆盖率，以评估等级为基础落实分级分类监管，逐步引导社会组织建立健全自律与诚信的长效机制。目前，全区共有 117 个社会组织获得评估等级，其中 5A 等级 8 家，4A 等级 15 家，3A 等级 94 家。合力开展专项整治行动，聚焦 8 类重点非法社会组织，开展打击整治非法社会组织专项行动；联合区相关职能部门加大联合执法查处力度，组织打击整治非法社会组织暨预警网络信息员培训，强化预警信息报送和三级预警网络建设；持续强化行业协会商会乱收费治理，推动行业协会商会收费信息公示，促进行业协会商会健康有序发展；推进“僵尸型”社会组织整治工作，已对 7 家“僵尸型”社会组织作出撤销登记行政处罚决定，并加强排摸梳理，分类采取注销登记和限期整改等措施，有序推进各类整治工作。

六、擦亮民生底色，提升幸福成色

（一）让婚登工作为爱护航

创建“旗聚爱”党建品牌，聚焦“党旗闪耀”主题，依托对内窗口、对外社区两个主平台，围绕“情暖百合”婚姻家庭辅导、“为爱加油”婚姻学堂、“爱的四季”婚姻法律咨询三大婚姻服务品牌，联结区内相关部门、社会组织和街道社区，通过片区法治宣讲、居民区婚姻家庭指导、结对支部文明创建志愿服务等活动，以党建联建向外延伸窗口服务。试点工作优

化升级，跨省通办有序开展，自6月1日起正式实行婚姻登记“跨省通办”，6月3日起每周六开通办理离婚登记业务。服务内容拓展创新，持续深化婚姻辅导服务，截至12月31日，共为4725对新婚夫妇提供婚前指导咨询，接待离婚当事人3508对，开展法律咨询服务2519对；“婚姻学堂”品牌服务已开展16期，与新闻晨报合作讲述婚姻疏导室的故事已开展4期；在苏州河畔举办首届“苏河婚典”，助力普陀“半马苏河 七彩秀带”民生品牌打造。全年共办理结婚登记4950对，其中跨区登记1392对，跨省669对；离婚申请3186对，其中跨区申请643对，跨省167对；离婚登记2472对，其中跨区登记580对，跨省105对。

（二）让温暖惠及更多孩子

汇聚“未爱”工作力量，召开区未成年人保护委员会全体会议和未成年人保护工作调研会，举办“‘未’你而来‘爱’在普陀”——2023年普陀区未保宣传月主题活动，签约建立家-校-社-法-医五方共育协同机制，成立由退休讲师团、新业态监管执法队、劳模工匠育苗队组成的普陀区“未爱护航队”。实现未保专项社工站建设全覆盖，持续开展项目化关爱服务，

“普·未爱小屋”未成年人心理关爱服务项目被评选为普陀区未成年人暑期优秀活动项目，重点个案服务44人次；举办锦囊妙计家庭教育指导讲座、正向养育工作坊等49场，举办各类主

题活动 74 场，受益人次 6000 多。落实儿童福利基本保障，至 12 月底，全区共有散居孤儿 8 人，事实无人抚养儿童 73 人。完善在册儿童保障对象教育资助，做好“散居孤儿、困境儿童少儿住院医疗互助基金参保”资助工作，落实“福彩圆梦·孤儿助学工程”项目。加强困境儿童关爱服务，开展“为义务教育阶段家庭监护缺失或不当的儿童提供支持服务”项目和“2023 年度困境儿童关爱服务项目”，并引入爱心企业慈善捐赠资金，开展“特殊儿童家庭支持及康复指导项目”和“困境青少年儿童心理建设项目”。强化基层儿童队伍专业能力，召开“未成年人关心关爱工作”专题培训，开展普陀区儿童工作队伍赋能训练营，共培训 33 次、覆盖 10 个街镇 981 人次。

（三）让惠民项目更暖民心

加强惠民殡葬政策宣传，落实好基本殡葬服务补贴发放工作。组织开展殡葬代理服务进社区座谈调研、制作殡葬便民信息册，组织社区养老顾问、救助顾问等开展殡葬便民服务知识宣传培训；开展安养关爱支持项目，深入社区开展咨询服务，为生命终末期老年患者提供心理舒缓等安宁疗护服务；推进康复辅具进社区，落实康复辅具租赁补贴，组织开展“康复辅助技术咨询师”集中培训。做好福利彩票管理工作，积极拓展网点建设，推动商圈店、地铁站店、销售专柜的设立，完成区福彩综合体验中心升级改造；强化队伍建设，开展销售网点高温

慰问，加强专管员、销售人员业务能力提升培训。目前全区共有在营福彩代销网点 134 个，全年销售福利彩票 20755 万元，同比增长 55%。我区 5 个站点分别获得市级“优秀站点”“即开票销售之星”“快乐 8 销售之星”称号。

（四）行政服务更加专业高效

全面推进法治民政建设，围绕《关于民事诉讼中民政部门担任遗产管理人的实施意见》等法律法规开展集中学习辅导，进一步提升法治能力；持续强化执法能力培训，提升全局执法证持证率，建设更专业的民政法治队伍；开展“八五”普法中期评估检查，做好“为爱加油婚姻学堂”法治系列讲座等上海市社会主义法治文化品牌打造。用好“一网通办”助力公共服务事项办理，新增行政给付“发放老年综合津贴（发放）”“养老服务补贴（发放）”两项事项；结合为基层减负增能及“15 分钟生活圈”建设，在“随申办”普陀旗舰店新上线“居住证明开具”及“片区活动预约”两项功能；围绕“一网通办”立功竞赛工作，开展“靠谱窗口”“金牌案例”线上风采展示及投票活动。

