

上海市民政局

沪民办发〔2021〕3号

上海市民政局关于下达 2021 年为民办实事 养老儿童类项目任务指标的通知

各区民政局：

2021 年本市将“新建 50 家社区综合为老服务中心、新增 200 个社区老年助餐场所、新增 5000 张养老床位、改建 2000 张认知障碍照护床位、开展 100 万人次长者智能技术运用能力提升行动、为 300 名义务教育阶段家庭监护缺失或不当的儿童提供支持服务”列入为民办实事项目。为确保上述为民办实事项目有效落实，现将各项指标分解和工作方案下发（详见附件），请各区认真落实，密切跟进项目进度，及时协调瓶颈问题，严格按照项目时间节点推进，并于每月 20 日前上报截至当月的项目推进情况，确保 6 项为民办实事项目按时保质完成。

- 附件：1. 2021 年为民办实事项目部分任务指标分解表
2. 关于“开展 100 万人次长者智能技术运用提升行动”
工作方案
3. 关于“为 300 名义务教育阶段家庭监护缺失或不当的
儿童提供支持服务”工作方案

2021 年 2 月 8 日

附件 1

2021 年为民办实事项目部分任务指标分解表

区	新建 50 家社区综合为老服务中心（家）	新增 200 个社区老年助餐场所（个）	新增 5000 张养老床位（张）	改建 2000 张认知障碍照护床位（张）
浦东	8	30	1700	450
黄浦	1	3	0	80
静安	2	10	300	80
徐汇	2	10	0	50
长宁	2	8	490	50
普陀	2	17	350	80
虹口	1	4	150	80
杨浦	3	15	410	80
宝山	4	15	370	150
闵行	10	14	800	300
嘉定	2	23	0	50
金山	1	4	170	50
松江	4	7	170	320
青浦	4	17	90	80
奉贤	1	14	0	50
崇明	3	9	0	50

附件 2

关于“开展 100 万人次长者智能技术运用提升行动” 工作方案

为贯彻国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，落实 2021 年上海市为民办实事项目任务，制定本方案。

一、总体要求

深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，坚持以人民为中心的发展思想，落实主体责任，加强工作统筹，在抓紧满足老年人学习运用智能手机、智能帮办代办服务等目前突出、紧迫需求，切实保障老年人基本服务需要基础上，逐步总结积累经验，建立长效机制，让老年人更好地适应并融入智慧社会，在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

聚焦涉及老年人生活、办事和享受养老服务的高频事项（主要包括就医、出行、亮码、扫码、聊天、缴费、购物、文娱、用机、安全等应用场景），通过开展针对老年人的学习智能手机应用培训和帮办服务，解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，提升老年人数字化技能水平，增进老年人福祉。2021 年 9 月底前，完成 100

万人次以上老年人智能手机学习培训和帮办服务。

三、活动名称与活动口号

为配合此次为民办实事项目开展，市民政局会同相关部门和社会力量，开展的活动名称为：长者数字生活“随申学”，宣传口号为：“智能时代 银发畅行”。

四、任务分工和指标

（一）上海市大数据中心。探索“一网通办”的适老化“改进”，与东方网推出“一网通办”应用辅导活动，集结宣传推广、答疑解惑、辅导培训的核心服务团队，同时招募社区志愿者、公益人士等共同加入，搭建老年朋友家门口的“一网通办学习充电站”和“一网通办”社区咨询服务点，为社区老年朋友提供常态化服务。计划完成培训和帮办共 40 万人次。

（二）全市部分公益基地。推进全市文化场馆类、公共交通类、医疗类、银行类公益基地设立老年人智能技术体验场景和服务点，由志愿者为老年人进行面对面、手把手指导，帮助老年人在生活场景中提高运用智能技术的能力和水平，并通过“公益上海”平台上的长者数字生活“随申学”工作模块对活动开展情况进行记录。计划完成培训和帮办共 25 万人次。

（三）上海开放大学。将加强老年人运用智能技术能力列为社区教育的重点内容，研发智能技术运用的主题学习课程资源，编制老年人智能技术运用手册，联合各区社区学院、社区学校，采取线

上线下相结合的方式，开展组班课程培训。同时培育一批智能技术运用助学志愿者，面向老年人提供互助帮扶服务。计划完成培训共20万人次。

（四）全市养老服务机构及场所。各区民政局在已创建为“公益基地”的各类养老服务机构及场所（包括养老机构、长者照护之家、社区综合为老服务中心、老年日间照护机构、助餐服务点、老年活动室等）中统筹协调相关资源，组织开展针对老年人智能技术运用的线下授课，并通过“公益上海”平台上的长者数字生活“随申学”工作模块对活动开展情况进行记录。计划完成培训和帮办共15万人次。

（五）其他。鼓励各相关部门和企事业单位积极引导社会组织、社区工作者、社会工作者、志愿者等力量参与此次活动。支持市委老干部局发动离退休干部志愿者开展上海市离退休干部“乐龄申城·G生活”志愿服务活动。灵活运用“时间银行”、“老伙伴计划”、“老吾老计划”等项目资源，多种渠道引导老年人了解新事物、体验新科技，积极融入智慧社会；享受到智能技术所带来的便捷。

五、工作进度安排

1. 部署启动阶段（2021年1月—3月）。各区民政局在辖区内选择合适的养老服务机构及场所至少开展一次相关培训或教学活动，并通过“公益上海”平台上的长者数字生活“随申学”工作模

块对活动开展情况进行记录。培训活动应严格落实疫情防控相关工作要求。

2. 深化推进阶段（2021年4月—9月）。在全市范围内全面组织开展相关培训活动，提供帮办服务，预计6月底前共完成60万人次的培训和帮办，9月底前完成百万人次的年度指标（以长者数字生活“随申学”工作模块记录数据为准）。

3. 常态化持续阶段（2021年10月—12月）。总结工作成效，持续开展相关培训活动和提供帮办服务，常态化帮助解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。

六、工作要求

（一）高度重视，落实责任。各单位要充分认识该项目对增进老年人福祉的重要意义，明确工作机制和责任人，制定实施方案，需通过长者数字生活“随申学”工作模块对活动开展情况进行记录的，应安排专人负责日常操作。

（二）需求导向，务求实效。从老年人的迫切需求入手，注重其实际体验，积极创造场景式教学环境，提升老年人对智能技术的实际运用能力。

（三）强化宣传，社会参与。运用多种渠道及时宣传相关培训和帮办信息，广泛动员多方力量，营造良好舆论环境。

（四）严格防控，有序培训。各类培训、辅导、咨询、答疑活动应符合本市疫情防控工作要求，首阶段活动（3月底前）主要应

在具有疫情防控条件的公益基地和网点内开展，并将参与人数控制在 20 人之内，一般情况下不在老年人家中进行面对面接触。

（五）防范风险，安全规范。开展活动的公益基地、公益网点和相关志愿者应当张贴或佩戴统一标识，依照“服务手册”规范地开展服务，并在服务过程中主动保障服务对象的信息安全、支付安全等权益。

附件 3

关于“为 300 名义务教育阶段 家庭监护缺失或不当的儿童提供支持服务”工作方案

为贯彻落实《中华人民共和国民法典》和新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》以及《国务院关于加强困境儿童保障工作的意见》（国发〔2016〕36号）和《上海市人民政府关于加强本市困境儿童保障工作的实施意见》（沪府发〔2017〕32号）精神，不断加大对困境儿童的关爱保护力度，强化政府对困境儿童监护的兜底职责，2021年，本市将“为300名义务教育阶段家庭监护缺失或不当的儿童提供支持服务”列入上海市为民办实事项目。为确保项目有效落实，制定如下方案：

一、项目主题

爱伴童行——关爱困境儿童

二、项目目标

按照“家庭尽责、政府主导、社会参与、专业支撑”的原则，针对困境儿童自身特点及其家庭实际，提供专业化、精细化、精准化的监护支持服务，探索和创新本市困境儿童关爱保护工作新模式。同时培育一批特殊儿童服务类社会组织，打造一支儿童福利社工专业队伍，汇聚一批儿童福利服务资源，形成上海市困境儿童关

爱保护工作品牌。

三、项目时间

2021年1月1日—2021年12月31日

四、项目对象

截至2020年12月31日经区民政局审核确认的本市困境儿童基本生活保障对象中义务教育阶段的困境儿童，共计326名。

2020年，在市民政局的指导推动下，上海市儿童福利基金会、上海联劝公益基金会实施了困境儿童关爱帮扶项目——“爱伴童行”。为做好项目衔接和规范运作，原基金会资助项目中符合条件的儿童转入为民办实事项目。上海市儿童福利基金会、上海联劝公益基金会不再实施“爱伴童行”项目，并按照相关要求做好结项管理。

五、项目内容

1. 确认本区承接为民办实事项目的社会组织。区民政局结合本区实际，明确1—2家社工类社会组织协助实施为民办实事项目（社会组织应有2名以上具有社会工作专业资质或者从事相关工作2年以上的专职工作人员），以专业化手段，针对性地为困境儿童及其家庭提供家庭监护指导、教育帮扶、日常照料、心理疏导、行为矫治和社会融入等个性化支持服务。

2. 组建困境儿童家庭监护支持服务计划执行小组。为每名困境儿童组建由1名儿童督导员、1名儿童主任和1名儿童福利社工组

成的家庭监护支持计划执行小组。儿童督导员作为执行小组负责人，负责个案支持计划的统筹推进；承接为民办实事项目社会组织的儿童福利社工作为执行人，负责为困境儿童及家庭提供具体服务，儿童福利社工在项目执行期间原则上不得更换；儿童主任作为协助人，配合儿童福利社工共同做好个案服务工作。执行小组组建完成后，报区民政局备案。

3. 开展入户评估，形成“一人一方案”家庭监护支持服务计划书。执行小组根据困境儿童及其家庭的实际困难和具体需求，通过实地走访等方式，完成《困境儿童个案服务评估表》，形成《困境儿童“一人一方案”家庭监护支持服务计划书》。首次入户评估及评估表和计划书的制定由执行小组，即儿童督导员、儿童主任和儿童福利社工共同完成。首次入户时需明确告知困境儿童及其家庭服务项目的性质和内容，并发放《上海市困境儿童家庭监护支持服务项目关爱手册》。

4. 提供家庭监护支持服务。家庭监护支持服务要以社工个案干预的方式，有针对性地提供服务。儿童福利社工每月实地走访困境儿童家庭不少于1次，每次不少于2人，其中执行小组中负责该名儿童的儿童福利社工每次均应上门走访。每次个案会谈时间不少于2小时。服务后，困境儿童监护人在《上海市困境儿童家庭监护支持服务项目关爱手册》上签字确认，还应充分利用各类通讯资源与困境儿童家庭建立互动反馈机制，重点关注困境儿童成长过程中的

突发问题，做出及时反馈与处理。儿童福利社工及时整理个案服务情况，完成《困境儿童个案服务记录表》和《困境儿童走访情况月度汇总表》。儿童督导员每月向儿童福利社工了解上月辖区内困境儿童个案服务情况，将《困境儿童个案服务记录表》和《困境儿童走访情况月度汇总表》归档，同时把《困境儿童走访情况月度汇总表》报送区民政局。区民政局每月 20 日前，将本区《困境儿童走访情况月度汇总表》报送市社会福利中心。项目结束时，针对每名儿童完成《困境儿童个案结案报告》。

5. 开展集体活动。承接为民办实事项目的社会组织在儿童督导员的指导下，利用寒暑假、儿童节等节日组织开展如成长小组、亲子活动、社区志愿服务、外出参访等各类适合困境儿童参与的集体活动，增加困境儿童认识社会、参与社会、融入社会的能力与机会，每年不少于 2 次。

6. 推动疑难个案上报处置。儿童福利社工在开展个案服务中遇到重难点个案和突发性问题时，第一时间报儿童督导员和儿童主任及其所在社会组织。儿童督导员作为个案负责人，推动疑难个案协调解决，难以解决的报区民政局直至市民政局。详见《困境儿童疑难个案处置表》。

7. 形成困境儿童家庭监护支持服务“一人一档”档案。项目结束时，儿童督导员梳理完成辖区内困境儿童档案，“一人一档”应包含《上海市困境儿童家庭监护支持服务项目关爱手册》《困境儿

童个案服务评估表》《困境儿童“一人一方案”家庭监护支持服务计划书》《困境儿童个案服务记录表》《困境儿童疑难个案处置表》《困境儿童个案结案报告》和《儿童保护承诺书》等完整的档案记录。项目完成后，所有档案材料于2022年1月31日前交区民政局存档。

六、工作要求

（一）加强组织领导。市民政局负责为民办实事项目的指导，定期对各区项目开展情况进行通报，同时组织好阶段评估和结项考评工作；市社会福利中心负责为民办实事项目的推进和监督，通过实地调研、查阅档案、随机电话回访服务对象家庭等方式，对各区项目执行情况进行检查指导；区民政局负责落实本区困境儿童家庭监护支持服务，可委托社会组织实施本区为民办实事项目，每月对项目落实情况进行督查推进，同时可依托区域化党建、志愿服务工作等，广泛动员各方资源，丰富服务菜单，完善服务内容，形成常态化工作机制；各街（镇）儿童督导员作为辖区内困境儿童家庭监护支持服务的主要负责人，每月将项目开展情况报区民政局；村（居）民委员会儿童主任在街（镇）儿童督导员的指导下积极参与项目推进。

（二）落实资金投入。市民政局根据各区纳入困境儿童家庭监护支持服务项目的人数，按照5000元/人标准拨付各区民政局。各区民政局按1:1进行资金配比，项目完成后由区民政局进行验收和

资金支付。

（三）强化保密意识。参与服务的所有儿童福利社工、社会组织工作人员和志愿者均需签署《儿童保护承诺书》，严格保护困境儿童及其家庭隐私。

（四）加强宣传引导。市、区两级民政部门要加强舆论引导和宣传，强化家庭监护的责任意识，引导全民关爱。

（五）形成奖惩机制。在承担此次为民办实事项目中表现优秀的社会组织，作为今后政府购买服务或引导社会资金支持的重要依据。社会组织在服务过程中出现违反专业伦理、对儿童及其家庭造成伤害的，如泄露儿童隐私、违规收取服务费用或连续 2 个月未按要求开展服务的，区民政局要向其提出整改要求，拒不整改的，强制退出为民办实事项目，区民政局做好后续衔接工作。

七、时间节点

（一）2021 年 2 月上旬，市民政局形成初步项目工作方案，印发相关准备工作通知，部署工作任务，明确工作要求。

（二）2021 年 2 月 20 日前，各区将《2021 年上海市为民办实事项目困境儿童名册》和《承接 2021 年上海市为民办实事项目社会组织名册》，纸质盖章版和电子版汇总至市民政局儿童福利处。

（三）2021 年 2 月底，各区完成入户评估，形成《困境儿童个案服务评估表》和《困境儿童“一人一方案”家庭监护支持服务计划书》，明确关爱帮扶项目清单等内容。

（四）2021年3月1日—12月20日，各区民政局按照本方案，推进工作落实。

（五）2021年12月31日前，市民政局对为民办实事项目进行终期评估。

（此文公开发布）

上海市民政局办公室

2021年2月8日印发
