

妇女工作改革创新案例

□ 中国妇女报全媒体记者 韩嫣然

随着数字科技的高速发展，“数智化”发展已经融入了我们生产、生活的方方面面。如何利用科技赋能，高效维护妇女儿童权益、处理好日趋复杂的妇女儿童权益案件，更精准地提供关爱服务，已成为社会治理的重要课题。深圳市妇联坚持以人民为中心的发展思想，以数字化改革为牵引，充分利用城市科技优势，创建了全国首个全品类全链条全网络的市级妇女儿童维权关爱智慧系统（以下简称“维权关爱智慧系统”），实现了全市妇女儿童维权关爱服务智能化治理。

据了解，自2023年1月系统上线运行至今，四级妇联及各相关部门利用系统共处理涉妇女儿童权益案件5.57万宗，实现了办案力度更大、质量更高、关爱服务更全、隐患预警更早，高效解决了一大批妇女儿童的烦心事、揪心事，不断增强妇女儿童获得感幸福感安全感。

线上“一键式”服务 妇儿权益事项全覆盖

“您好，我是一名在坪山区某公司工作6年的员工，怀孕后遭受了无故被扣工资、怀孕期间被迫出差等一系列不公平待遇。现在哺乳期间，公司更是不以合同到期为由不与我续签劳动合同，你们能帮我吗？”

2023年10月，权益受到侵犯、与公司多次沟通无果的赵女士拨打了12338热线求助深圳市妇联。市妇女儿童维权公益律师即刻为赵女士提供法律指导，市妇联通过维权关爱智慧系统将赵女士案下派至坪山区，坪山区妇联根据职责清单，通过系统快速联动主管部门区人力资源局并联合街道劳动监察部门多次约谈该公司，最终该公司向赵女士道歉，补齐工资并提供经济补偿13万元。

一个电话、一次填报，市民便可以将自己的诉求反映到有关部门。维权关爱智慧系统线上利用微信公众号、小程序、App等全时段多渠道受理诉求，线下通过“面对面”，依托各级党群服务中心、妇儿之家等收集诉求，录入系统并跟进办理。

跨级跨部门协同 全网络高效处置案件

如今，涉妇女儿童权益案件日趋复杂，往往涉及多个部门职责，该如何打破以往维权工作中面临的权益保护合力不足、部门联动效率低等困难和挑战？维权关爱智慧系统通过纵向贯通市区街四级妇联业务垂直办理系统，横向连接各区属地管辖、各部门业务做到“块融合”，实现跨级、跨区、跨业务、跨部门的高效协同处置，使各区属地管辖、各业务部门在维护妇女儿童权益上拧成一股绳，形成劲往一处使的生动局面。

生活在龙华区的蔡某，夫妻育有4女1子，有重男轻女思想的蔡某对母女5人长期实施家暴。2023年1月，16岁的大女儿因蔡某施暴受伤入院。医院发现伤情异常后立即报警，龙华公安接警后通过系统快速联合妇联介入调查处置，经过妇联多次调解后，姐弟5人跟随母亲到光明区生活。

如何推动部门在履行职责中变被动为主动？深圳市妇联依托维权关爱智慧系统，跟踪全市所有涉妇女儿童权益案件的办理情况，参与各区、各部门办件情况的绩效考核。同时，建立案件办理查询和评价机制，诉求人可实时查询、跟踪办理进度，并对处置速度、办理质量作出评价，力争用最短的时间高质量解决每一起权益案件，让每一次民生诉求“必有回响”。

持续关注困境妇儿 全链条延伸关爱服务

一件案件的解决，并非受害妇儿收到赔款、获得权益侵害方的道歉便可画上句号，受害妇儿的心理健康、未来工作及生活发展都是需要持续关注的问题。

曾受家暴侵害的蔡某母亲及其子女搬到光明区生活后，面临着巨大的经济困难、心理问题等多重困境。光明区妇联联动多部门为他们提供多元帮扶：市区妇联提供婚姻家庭公益法律咨询，并申请家庭暴力救助金；区民政局提供临时经济救助；区委政法委调公安部门协助做好新住址保密工作等。在多部门共同关心关注下，蔡某母亲及其子女各方面情况慢慢好转。

为了做好困境妇儿精准关爱帮扶工作，深圳市妇联依托维权关爱智慧系统建立动态更新困境妇女儿童数据库，对生活困难、流动、残疾、重病、单亲等妇女儿童及家庭重点关注，实现“一户一档”，确保底数清、情况明，“一站式”解决妇女求助、咨询、申诉、意见建议、揭发控告等多元诉求。在办案过程中，对因经济困境、心理困境等需要特殊帮助的妇女儿童，直接纳入困境妇女儿童数据库，链接各部门各类资源为其提供困境帮扶、心理辅导、法律服务等延伸服务，切实帮助受害妇儿获得感安全感幸福感。

内蒙古伊金霍洛旗开展廉洁文化进家庭主题活动

中国妇女报全媒体记者王永钦 发自伊金霍洛 为进一步推动廉洁文化进家庭，引导全旗广大党员干部家庭坚守初心使命、传承优良家风、涵养清廉作风，近日，内蒙古鄂尔多斯市伊金霍洛旗纪委监委、旗妇联组织各镇、旗直各部门以及国有企业“一把手”的家属到伊金霍洛旗开展了“当好廉内助 凝聚廉内力量 筑牢廉内防线”廉洁文化进家庭主题活动。

活动中，主办方向参加活动的家属发放了家庭助廉倡议书，引导家属当好廉内助，增强家庭成员廉洁意识，筑牢家庭廉洁防线，营造弘扬家庭美德、遵守社会公德、树立社会主义核心价值观的良好氛围。同时，主办方还面向参与活动的家庭，征集了一批好家风好家训好家规，进而引领全旗广大领导干部家庭见贤思齐，建设好家庭、涵育好家教、传承好家风。

活动结束后，一位家属深有感触地说：“这次活动就是一堂生动的警示教育课，让我感到责任重大。家庭是社会的细胞，是反腐倡廉的重要防线，也是预防和抵御腐败的重要阵地，作为家属理应当好廉内助，做好监督员。”

伊金霍洛旗妇联主席王庆表示，家庭助廉活动旨在倡导廉洁文化，提高家庭成员的廉洁意识和道德素养，带头做家庭助廉的践行者和示范者。筑牢廉洁防火墙，营造不敢腐、不能腐、不想腐的廉洁氛围。

深圳以数字化改革为牵引 创建妇女儿童维权关爱智慧系统
更高效维护妇儿权益 更精准做好关爱服务

湖北宜昌“敲门嫂”为社区“一老一小”提供精细化服务

轻轻敲门声敲出老人幸福晚年

□ 中国妇女报全媒体记者 姚鹏

“自从结对以来，我们俩每天必须见面。”说起和自己结对的陈婆婆，家住湖北省宜昌市刘家大堰社区的“敲门嫂”王玉这样形容她们之间的关系。

陈婆婆家住刘家大堰24号楼，今年87岁，儿女不在身边，老伴去世后，老人一直没能从悲伤中走出来。社区“敲门嫂”妇女小组安排老党员王玉和她结对后，两人经常一起聊天拉家常，一起吃饭，有了老姐妹做伴，陈婆婆的心情慢慢变好了。

刘家大堰是宜昌市最大的拆迁还建老旧型社区，7000多居民中，60岁以上的老人有1458人，空巢老人80户，独居老人38人，失独家庭9户。对于一个老龄化社区而言，如何做好对老年人，特别是独居老人和特殊家庭的日常关爱和陪伴一直是社区突出问题。2023年5月，社区将原有的12个网格妇女小组进行了整合，重点聚焦“一老一小”精细服务，将社区妇联执委、女楼栋长、下沉女党员、女性社团负责人等组织起来，组建了社区“敲门嫂”妇女小组，负责与老人结对，为老人提供精细服务。

结对包联，服务“一老一小”

“当时，我们妇女小组专门召开了议事会，讨论妇女小组的名称以及如何完善妇女小组工作职责等问题。”刘家大堰

2023年5月，刘家大堰社区将原有的12个网格妇女小组进行了整合，将社区妇联执委、女楼栋长等组织起来，组建了社区“敲门嫂”妇女小组负责与老人结对，为老人提供个性化精准服务。据统计，“敲门嫂”妇女小组成立后，先后为社区的独居老人、困境儿童、残疾人等特殊家庭开展服务达1000余次

社区党委书记、居委会主任、妇联主席严明告诉记者，最开始，大家讨论的名字是“雁嫂”，但有位姐妹现场讲了一个“订购敲门声”的故事：一位老人给自己订了一份报纸，并要求送报员每天必须敲门把报纸送到他手中，还愿意为此每月多支付500元。对此，老人解释说，自己老伴去世，儿女在国外，现在是独居，订报纸就是为了让送报员每天都来敲敲他的门。如果哪天门敲不开，说明自己出了事，就请送报员打电话告诉自己。这个故事让在场的人都很很有感触，就这样，妇女小组最终定名为“敲门嫂”，工作职责就是经常去敲敲门，围绕“一老一小”做好服务。

严明容介绍，“敲门嫂”妇女小组被定位为社区工作人员的助手和补充，聚焦老人、特殊家庭和困境儿童的需求，做一些大家有感可知的平常事。因此，社区对“敲门嫂”的要求是有时间、有精力，希望她们能够比网格员更深入地走进对方的内心。招募通知发出后，共有144名社区

居民报名成为“敲门嫂”，其中许多是60岁以上的退休老人，她们一共结对了108户家庭。

“敲门嫂”妇女小组的结对包联根据的是“就近就便”原则。每名“敲门嫂”在自己居住的楼栋或是单元，就近匹配1名独居老人或特殊家庭。那些需要重点关注的高龄（独居）老人、重病人员等特殊群体是“敲门嫂”结对的重点，每周必须“敲门”入户。考虑到老人情感上的共鸣和关爱服务事项复杂程度，有的老人还会同时匹配1名年长的“敲门嫂”和1名年轻的“敲门嫂”共同结对。

根据对老人的具体需求，“敲门嫂”会尽量提供个性化精准服务。每逢传统节日，“敲门嫂”们还会带着结对的老人一起参加社区组织的活动，或将煮好的汤圆、粽子送到结对老人家中，为他们送去节日的问候。

主动参与，增进邻里感情

据统计，刘家大堰“敲门嫂”妇女小组



小小银耳绽放“致富花”

6月17日，在福建省宁德市古田县晟农无公害银耳基地内，主播直播销售新鲜银耳。

位于闽东山区的古田县拥有“中国食用菌之都”美誉，食用菌产业已经成为当地的支柱产业。近年来，古田县通过银耳产业转型升级，推行“公司+基地+农户”的经营模式，形成专业化分工、标准化生产、产供销全产业链，有效促进银耳产业的发展，带动广大农民增收致富。

新华社发（王旺旺/摄）

爱心妈妈温暖童心

浙江海宁着力构建“弱有众扶”困境儿童成长关爱服务体系

“爱心妈妈”托举起孩子的未来与希望

□ 中国妇女报全媒体记者 姚改改
□ 杨平平

一个亲切的微笑，会给予孩子前行的信心；一句暖心的问候，会温暖孩子纯真的心；一次耐心的辅导，会点亮孩子的逐梦路……

齐心护蕾，合力育花。近年来，浙江省嘉兴海宁市硤石街道创新探索“爱心妈妈”关爱陪伴，从困境儿童“最盼”“最需”的事情上做文章，持续推进“爱心妈妈”工作落实落细，通过提供“一对一”“多对一”关爱服务，发挥家、校、社协同育人作用。

为爱集结 “爱心妈妈”有广度

“这是你的‘六一’礼物，看看喜不喜欢……”赵玲是硤石街道新苑社区妇联主席，也是社区儿童赵真（化名）的“爱心妈妈”。6月1日，她早早来到赵真家里，给她送上了“六一”儿童节的礼物。

2023年，赵玲当选新苑社区妇联主席。“我当时了解到，社区里有两个孩子

家里比较困难，就立刻和他们结对了。”赵玲告诉中国妇女报全媒体记者，自此她也成为硤石街道众多“爱心妈妈”中的一员。

“爱心妈妈”不仅是一个称呼，更是一份责任。为了形成“爱心妈妈”关爱热潮，近年来，硤石街道以“爱心妈妈”结对关爱行动为抓手，着力构建起“弱有众扶”的困境儿童成长关爱服务体系。统筹各方力量，采取妇联组织自上而下摸排为主、部门信息补充为辅的方式，构建妇联联动工作体系，细致摸清困境儿童基本情况和需求，按照困境等级、需求方向等，实行一人一档动态管理，确保困境儿童信息摸排全覆盖、不留白。

与此同时，当地号召各级妇联干部争当“爱心妈妈”，积极动员各级妇联执委、党员干部、家庭教育志愿者等加入“爱心妈妈”队伍，按照就近就便原则，通过“一对一”“多对一”形式精准结对，开展困境儿童关爱帮扶活动。目前，硤石街道“爱心妈妈”约有60名，陆续服务120余人。

如今，在硤石这片温暖的土地上，“爱心妈妈”不断汇聚向上向善的蓬勃力量，用心用爱构筑起一道亮丽风景线，用行动生动诠释了“小家大爱”的内涵。

众人拾柴 公益品牌有温度

“今天有哪些作业？做好了吗？让我看看……”6月4日晚上，大学生志愿者凌张可准时来到硤石街道西山社区居委会，开启“私人订制”数学课。“谢谢你，可老师！”课后，学生李敬（化名）感恩地说。

西山社区位于海宁市老城区，新居民较多。而大部分新居民家长忙于工作，早出晚归，无暇顾及孩子，导致这些孩子产生了心理、学习问题。

“在西山社区，曾经有很多这样的孩子，我们看着也很揪心。”西山社区姜姐工作室负责人姜红介绍，2016年，西山社区成立姜姐工作室，针对西山社区新居民在册登记家庭进行访问、跟进。同时启动“天使的爱”新居民女童关爱项目，帮助女孩树立正确的恋爱观、婚育观，解决青春期成长

过程中的一些问题。

李敬正是“天使的爱”新居民女童关爱项目的受益者。由于缺少父母的照顾与约束，李敬渐渐沉迷玩乐，学业成绩也一落千丈，去年，李敬更是走上了辍学的道路。该如何引导孩子？李敬父亲找到了“爱心妈妈”金美凤，金美凤知道其情况后，第一时间与其交谈，了解她的思想学习状况，同时联系“天使的爱”的大学生志愿者凌张可和方家栋，为李敬辅导学业。

“我们每周二、四都会轮流给她补课，其他时间，我们也会线上给她批改作业。”凌张可说，大家根据李敬学习情况，制定了学习计划，按照计划，定期为她辅导学业，“刚开始她很抵触，现在她已经很信任我们了，如今已重返校园了。”

众人拾柴火焰高。近年来，硤石街道不断创新工作思路，健全全链条工作体系，强化各方协同，链接各方资源，汇聚关爱力量，先后培育了“爱心教室”“天使的爱”“余香园艺”等多个志愿服务品牌，不断提升“爱心妈妈”关爱服务质量。