

建体系 强设计 创平台 织网络

深圳市福田区创新开展未成年人保护工作亮点纷呈

□ 庄志斌 黄淑琼

未成年人是国家和民族的未来与希望。未成年人保护工作，是国家治理体系的重要组成部分，也是现代社会文明程度的重要衡量指标。近年来，深圳市福田区将未成年人保护工作直接纳入区委领导之下，纳入全面依法治国工作规划当中，相关职能部门积极作为、主动担当，未成年人保护工作成绩突出、亮点纷呈。其中，福田区在全国率先于区委全面依法治国委员会下专门设立未成年人保护协调小组，首创先行党委领导下集协调、服务、宣传、研究和人才培养于一体的未成年人保护服务中心等工作，尤其值得一书。

突出党委领导，集中统筹协调各方资源，形成协同高效的未成年人综合保护体系

“民生无小事，未成年人保护更是牵动千家万户的大事。”为充分发挥党委领导优势，推动形成协同高效的未

成年人综合保护体系，福田区在区委全面依法治国委员会下设立未成年人保护协调小组。这一全国首创的创新举措，将党委的领导优势发挥得淋漓尽致。

首先，强化顶层谋划。区委全面依法治国委员会每年至少听取一次未成年人保护工作报告，并对全区工作计划进行审议与指导。

其次，优化资源配置。协调小组由全区涉及未成年人保护工作的17个主要职能部门组成，通过定期召开联席会议、构建统一信息化平台等方式，合力研究解决重大疑难复杂问题，消除工作障碍，加强协同配合，实现信息资源共享、工作有效衔接、成效整体提升。

再次，有效强化监督。区委依法治区办切实发挥组织、协调及法治督察作用，推动区委、区政府关于未成年人保护工作部署“事事有回音，件件有落实”；区检察院强化法律监督，以重点案件查办为切入点，指导、推动各职能部门依法履职，将相关法律规定不

折不扣落到实处。

加强未成年人保护顶层设计，建章立制，为相关工作奠定基础

“不以规矩，不成方圆。”2020年以来，福田区以推进实施《民法典》《未成年人保护法》《预防未成年人犯罪法》为契机，先后制发《中共福田区委全面依法治国委员会关于完善未成年人保护法治体系全面建设未成年人平安城区的意见》《福田区未成年人保护2020—2021年“夯基”行动计划》《福田区未成年人保护服务中心建设方案》《关于落实侵害未成年人案件强制报告制度的意见》《关于建立福田区侵害未成年人案件“一站式”取证救助机制的意见》等重要文件，从加强未成年人保护顶层设计、制定年度重点工作计划，以及未成年人保护服务中心建设、落实侵害未成年人案件强制报告制度、构建“一站式”取证救助机制等重点入手，助推各职能部门专业化、具体化的基础性工作落地落实，推动完善“家庭、学校、社会、网络、政府、司法”未成年人保护大格局，从而为加大未成年人保护力度、构筑全方位保护体系奠定良好的制度基础。

建设党委领导、法治引领的“未保中心”，打造未成年人保护枢纽型实体及线上平台

“急群众所急，想群众所想。”为统筹、集中、优化各类未成年人保护专业服务，减轻服务对象奔走多部门的辛苦，更好地维护未成年人权益，由福田区委依法治区办牵头建设的区未成年人保护服务中心（以下简称“未保中心”），于2021年6月1日揭牌成立。建设未保中心，旨在打造党委领导、法治引领，集协调、服务、宣传、研究和人才培养于一体的未成年人保护枢纽型实体及线上平台，积极探索建立全方

位、多维度、部门联动、社会参与的有效运作机制。

实践中，未保中心具有如下五大功能：一是实体平台枢纽功能。作为政府部门、群团组织、社会组织共同协作开展未成年人保护工作的资源信息交流及对接的枢纽平台，根据协调小组各成员单位的委托开展相关工作。二是综合服务功能。积极协调、整合、发展、优化各类公共服务资源和社会公益服务资源，为辖区未成年人提供热线求助、个案咨询、线索受理、分流转介、应急服务、法律援助等综合服务。三是宣教功能。定期对以下各类群体开展宣教工作：面向未成年人的法治教育和安全教育，面向家长的亲职教育，面向密切接触未成年人行业相关组织的强制报告教育，面向社会公众的未成年人保护理念及法律知识宣传教育等。四是研究功能。结合实践，积极探索未成年人保护工作的新思路、新举措，定期发布福田区未成年人保护工作报告，逐步发展成为福田区未成年人保护的大数据中心。五是人才培育功能。全面整合涉及未成年人保护各部门的资源与需求，汲取国内外先进经验，积极培育服务于未成年人保护事业的法律、心理、社工、教育等人才，打造一支专业队伍。

实现多维联动，织就全方位、多维度未成年人保护工作绵密网络

“群众满意是准绳，效果落地是关键。”未成年人保护牵动千家万户的关切，是最大的民心工程。作为打造未成年人平安城区的枢纽平台，未保中心试运营以来，成绩突出、亮点纷呈，一张全方位、多维度的全区未成年人保护工作的绵密网络已经织就。

一是统筹各界力量，紧密联系基层，为相关工作打下坚实基础。试运营以来，未保中心先后到协调小组17



2021年9月15日，在福田区未成年人保护服务中心开展未成年人保护专业律师培训。

个成员单位实地调研及深入座谈；与全区92个社区的276名儿童主任等一线未成年人保护工作者进行深入探讨和焦点访谈；到48所中小学实地走访，与近200所学校、幼儿园的法治副校长建立工作联系；择优招募10余家未成年人服务机构，共同组建福田未成年人保护社会服务联盟，联合30位未成年人法律援助专业律师及全区近70个未成年人保护服务基地开展相关工作。在今年政法队伍教育整顿期间，区委依法治区办的调研报告《福田区未成年人保护法治化保护机制创新与实践研究》被省驻深指导组选为重点调研课题之一，全市仅5篇。

二是实现个案受理、咨询、调解、转介、法律援助一条龙服务，充分发挥心理疏导、亲职教育、人才培养等功能，让未成年人保护链条全面高效运转。未保中心开通400服务热线，积极提供个案受理、咨询、调解、转介等一条龙服务，由专业人员实时接听、实时提供咨询服务；创建微信公众号，群众可实时求助或留言咨询；创新组建法律+社工专业人员个案管理小组，有效推进个案解决。截至目前，未保中心已发现疑难个案线索130宗，通过咨询解答和分流转介等方式解决107宗；提供个案综合服务383次，各部门及专家联合会诊95次。

三是推进综合法律服务，加强宣传培训和引导，推动社会广泛关注未

成年人保护工作。仅今年以来，未保中心就已培训普法志愿者及法律援助律师240人次，开展校园普法427场，受益学生达2.2万人次；精心制作强制报告和欺凌防治等普法微课堂视频，定期以直播方式向公众宣讲《未成年人保护法》；协助办理未成年人涉罪涉罚援助案件52宗、支持未成年人帮教组织提供帮教服务753人次。同时，在进入全区92个社区开展专题普法活动的基础上，开拓学校阵地，大力促成家—校—社三者联动，力图以全方位、多维度、立体式的宣传攻势，加速未成年人保护普法进程，从而进一步提升未成年人的自我保护意识，激发家长保护未成年人的积极性，构建保护未成年人的社区氛围，推动全社会共同努力为未成年人健康成长保驾护航。

“为人民服务，永远在行动中。”未来，福田区将继续发挥未成年人保护服务中心枢纽平台作用，率先深入探索建立全方位、多维度、各部门联动、社会力量参与的有效运作机制，进一步提升未成年人保护工作规范化、专业化、便民化水平，持续维护辖区未成年人合法权益，让生活在福田首善之区的每一位孩子都能在党和政府的有力保护下健康平安成长，为打造未成年人保护“福田样本”贡献力量，为全国的未成年人保护工作提供可贵经验。

（本文配图由深圳市福田区司法局提供）



2021年7月19日，在福田区未成年人保护服务中心开展反校园欺凌剧场活动。

“足不出户”享受线上服务

安徽合肥经开区海恒社区推行“三延一线”工作法，打造社区服务“微平台”，解决居民“关心事”“困难事”，实现“一提一降一和”

□ 王璐 孙晓莉

安徽省合肥经开区海恒社区近春园居委会滨水花都小区是经开区面积较大的商住小区，住户近5000户，人员密集矛盾多。一直以来，收发转办的投诉处理用时长、见效慢，耗费大量时间和人力成本。

为此，海恒社区结合滨水花都小区人口年龄结构特点，迎合年轻人智能生活兴趣，通过“三延一线”工作法，打造社区服务“微平台”，提供小区内表达诉求、反映问题的渠道，实现“足不出户”线上服务。

“三延”拓展服务边界

针对社区资源沉不下去、居民需求把握不全、党员群众发动不充分等问题，海恒社区坚持“问题导向、精准服务”工作思路，在滨水花都小区开展试点，依托线上平台，推动“三延”服务模式。

延长服务时间。改变居民和社区间“工作日没时间，休息日难碰面”的状况，居民通过线上平台随时可以将问题提交至社区，各网格长调度辖区的各方资源解决问题后，由平台进行即时反馈，打破时间限制。

延伸服务触角。改变以往“敲门式、摆台式”服务可能造成的信息收集不全、征求意见周期长等问题，线上“微平台”主动接收居民意见，由原来的报送转办向点对点直接服务转变，依托大数据分类研判，整理居民的“关心事”“困难事”，确保线上服务“居不漏楼、楼不漏户”。

延展服务方式。改变小区事务居民“看得见管不着”、居委会“管得着看不见”的状况，“微平台”发布志

愿活动、调查问卷等，居民通过报名参与小区事务管理，由原来的“单向服务”转化为“双向共融”，提高居民能动性，增强居民责任感和归属感。

“一线”贯穿服务流程

1.5小时反馈。以九大网格为抓手，通过输入楼栋信息，将问题直接反映给楼栋网格员；网格员收到信息后，会在半小时内进行实地走访或电话调查；掌握基本情况后，半小时内对问题解决的难易程度进行研判；根据分析结果，半小时内给予居民回复，对于暂时无法处理完结的，告知解决期限并说明原因。

两层递进分类。“微平台”接收问题后，由网格员分析研判，建立“两层递进分类”机制，分为普通诉求和疑难诉求两层。针对普通诉求，网格员

接收信息后第一时间解决，有求必应。针对疑难诉求，建立升级机制，推行“诉求随事动”，集合社区各部门、居委会、物业、居民代表、网格员多方参与，保证诉求事解。

一条线处理。打造出一条“实时收集—分类整理—及时处置—反馈总结”的流程线。例如，“微平台”上多次收到居民反映小区电动车随意停放问题，此类问题涉及人数广、反映次数多，多方意见不统一，网格员将所有意见进行汇总，形成小区环境治理议题。社区牵头城市管理部、社会事务部、社区建设部、物业、居民代表等多方，最终拟定非机动车库方案，增加非机动车道闸门禁、地下监控、充电设施等，同时积极引导居民将电瓶车停至非机动车库，有效解决了电瓶车上楼入户问题。

海恒社区通过在近春园居委会搭建“微平台”，收集居民生活中遇到的问题，聚焦矛盾产生的原因，解决居民的烦恼，实现了“一提一降一和”。

“一提”，即问题化解效率极大提高。处理周期由原来的7天减至1.5小时。

“一降”，即投诉率极大降低。通过小程序，为小区居民解决大小问题超过300件，使用频率达600余次，投诉件降低了40%。

“一和”，即打造和谐的熟人社会模式。居民通过小程序进行对话、交流、分享，掌握小区最新热点，对社区公共议题、公共事务的关注度、参与度上升，志愿者增加至291人，满意度提升至97%，邻里之间更加信任、更有温度。

“爱心餐厅”为社区困难群体送爱心

江西省南昌市西湖区桃花镇河畔社区管辖着南昌市低保户集中居住的廉租房小区，其中孤寡老人、半自理和无自理能力残疾人员较多，生活上缺少照料，特别是做饭难和买菜难问题突出。近年来，桃花镇全额出资打造“爱心餐厅”，在社区登记的困难群众每天可以到餐厅免费领取午餐和晚餐，解决了困难群众做饭难问题。图为桃花镇河畔社区“爱心餐厅”志愿者给就餐的社区居民送饭菜和汤。

新华社记者 彭昭之 摄



地方传真

一桥连接亚非 这座“中国造”主体完工

埃及苏伊士运河新建El-Ferdan铁路桥实现转桥对接

本报讯 近日，埃及苏伊士运河新建El-Ferdan铁路桥成功进行了首次转桥对接测试，各项技术指标均满足设计要求，标志着大桥主体结构顺利完工。

El-Ferdan铁路平转开启桥位于埃及伊斯梅利亚省，跨越著名的苏伊士运河，两端分别连接亚非大陆，在国家“一带一路”和埃及苏伊士运河经济带建设中具有重要意义。该项目由四川蜀道集团下属四川路桥和中建材成院组成的联合体承建，采用EPC总承包模式。主要工程包括在新苏伊士运河上新建主跨340米双翼平转开启桥梁和对旧运河已有桥梁的改造升级。新桥建成后将成为世界跨径最大和承载最大的双线铁路平转开启桥梁。

新桥主体结构共约2300件，累计重达14,700吨，采用全焊接结构，最大构件重达200吨，最大安装高度63米。两岸大桥机械转动装置直径18米，重400吨，单体承载达9000吨，为中国首次制造，在国内验收后分批次发运至现场，桥梁主要构件采用龙门吊和大型履带吊进行安装。

新桥的顺利转桥对接，标志着这一具有世界级技术难度的工程项目完成了又一重要节点，在对转动、锁紧装置和结构线型等相关测试数据进行分析后，将进入桥面铁路铺设和附属结构安装阶段。不久的将来，一座崭新的“中国造”钢铁桥梁将横跨在新苏伊士运河上，助力运河经济带建设和亚非大陆的联系往来。（李凌晨）

锚定地铁车辆 首列“滨海造”成功下线

天津滨海新区首次本地化生产制造地铁列车

本报讯 近日，由中车长春轨道客车股份有限公司设计，在天津电力机车有限公司生产的首列“滨海造”地铁车辆完成组装、静态调试工作，成功下线。该车辆采用国内顶尖的全自动无人驾驶技术，是轨道交通装备领域高端智能化项目，也是滨海新区首次本地化生产制造地铁车辆。

据介绍，这辆“全自动驾驶地铁列车”，车辆采用轻量化A型铝合金车体，4动2拖6节编组，是一列以智能、绿色、安全、舒适为理念进行设计制造的“智慧地铁列车”。该项目的完工，填补了滨海新区城市轨道交通装备制造产业的空白，标志着天津电力机车有限公司产业拓展迈上了新台阶，标志着滨海新区与中国中车战略合作

协议的具体落地，也标志着天津电力机车有限公司与中车长春轨道客车股份有限公司的合作更加成熟。过程中积累的技术和管理经验，为推动实现“滨海造、滨海修、滨海运”打下了坚实基础，将助力滨海新区轨道交通事业发展。

“十四五”时期，天津电力机车有限公司将依托既有的国铁电力机车高级修平台，依托正在和中车长客股份打造的城轨车辆维修平台、依托滨海新区的地铁市场优势，努力完善轨道交通装备制造产业链，将天津电力机车有限公司打造成轨道交通装备制造产业园，为建设生态、智慧、港产城融合、宜居宜业的美丽滨海贡献力量。（王彦）