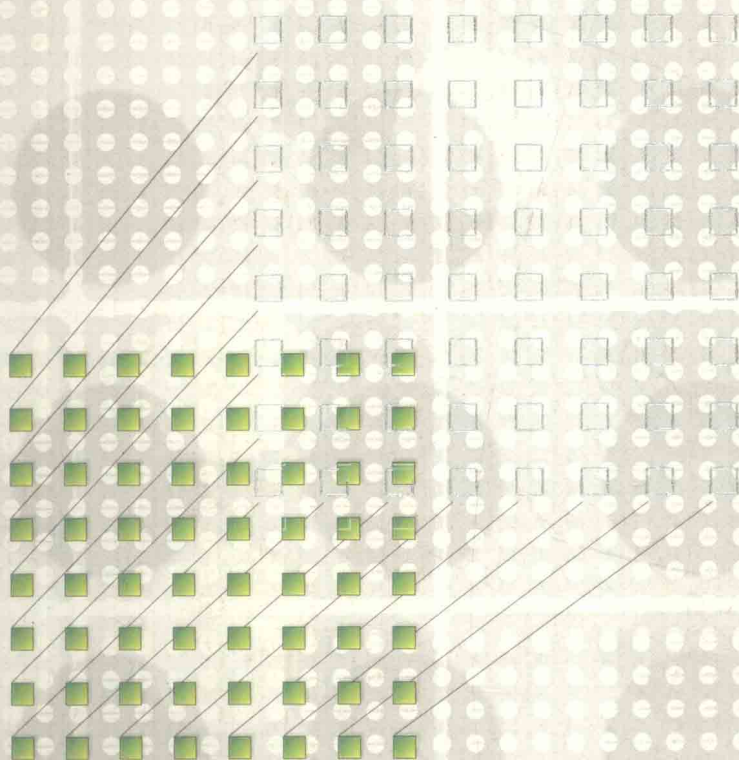


● 公共事业管理系列

公共管理案例

——上海市卢湾区市民求助中心助民案例精选

聂元华 吴钢 主编



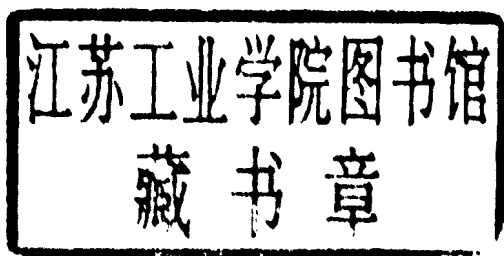
上海教育出版社

● 公共事业管理系列

公共管理案例

——上海市卢湾区市民求助中心助民案例精选

聂元华 吴钢 主编



上海教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

公共管理案例:上海市卢湾区市民求助中心助民案例
精选 / 聂元华, 吴钢主编. —上海:上海教育出版社,
2003.9

(公共事业管理系列丛书)

ISBN 7-5320-9018-3

I.公... II.①聂...②吴... III.公共管理—案例
—上海市 IV.D63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 082308 号

公共事业管理系列

公共管理案例

——上海市卢湾区市民求助中心助民案例精选

聂元华 吴 钢 主编

上海世纪出版集团 出版发行
上海教育出版社

易文网: www.ewen.cc

(上海永福路 123 号 邮编:200031)

各地新华书店经销 上海江杨印刷厂印刷

开本 890×1240 1/32 印张 4 插页 6 字数 98,000

2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

印数 1—5,100 本

ISBN 7-5320-9018-3/D·18 定价:(软精)11.00 元

公共事业管理系列编委会

顾问 杨德广

主任 张民选 包南麟

编委 (按姓氏笔画为序)

才佳宁	朱如安	朱 炜	刘晓敏
阮来民	吴 钢	李 莉	沈 逸
张 兴	陈 勇	项亚光	郑良信
徐大威	聂元华	顾荣炎	高耀明
傅 宏	魏志春	戴胜利	



1997年11月8日,中共中央政治局常委、国家副主席胡锦涛
视察卢湾区市民求助中心



1997 年 7 月 31 日, 市委副书记陈至立视察卢湾区市民求助中心



1997 年 7 月 10 日, 上海市市长徐匡迪视察卢湾区市民求助中心



2000年5月7日,国务委员司马义·艾买提视察卢湾区市民求助中心



1997年11月15日,国务委员李贵鲜视察卢湾区市民求助中心



1997年8月27日,上海市人大常委会主任陈铁迪视察
卢湾区市民求助中心

序

1998年,教育部颁发了新修订的《普通高校本科专业目录》,教育管理专业被并入公共事业管理专业。这为教育管理专业调整培养目标和改革课程设置等,提供了良好契机,也为适应高等教育从精英化向大众化的转变,拓展毕业生的就业渠道,找到了新的专业生长点。

所谓公共事业,主要是指政府组织、一般的社会公共组织、公益性组织或非政府组织、非营利组织所从事的公益性事业。在这里,它主要涉及教育、卫生、体育、文化事业、科学技术和环境保护领域。把公共事业管理之一的教育管理理论和方法进行拓展和移植,可应用于公共事业管理的其他领域,其主要理由是:(1)由于教育、卫生、体育、文化事业、科学技术和环境保护等均是社会公益性事业,它们的共性特征十分明显。这种共性特征是拓展和移植可行的根本依据。(2)就教育管理来说,其管理对象不仅涉及物,而且更多的是人,因此,与卫生管理、体育管理、文化事业管理、科技活动管理和环境保护管理等相比,难度更大。这是拓展和移植可行的操作依据。(3)在学校管理中也已涉及到体育课堂教学管理、体育工作管理、学生卫生习惯管理、卫生工作管理、学校艺术节管理、文艺工作管理、学校科技活动管理、科研工作管理和校园文化管理、校园环境管理等,这是拓展和移植可行的实践依据。

为了培养好公共事业管理人才,以适应社会发展的需要,我们编写了这套《公共事业管理系列》丛书。本系列丛书具有以下特点:

1. 有自己的理论体系结构。本系列所确定的书目是与我们对公共事业管理的内涵和人才培养的目标、类型、分类的基本看法相符

合的。同时也是“宽基础、多方向”思路的具体体现,使读者不仅能适应现阶段社会公共事业管理领域对知识、技能和能力的需求,而且也顾及到了未来可能转换到其他领域的相应或相近类型职业的要求。

2. 有亲身的实践经验积累。1999年,我们着手进行公共事业管理专业的课程设置改革,并付诸实施。经过四年的实践,我们积累了丰富的经验,使本系列更具有针对性和实用性。为此,务实性内容较多,传授先进而又实用的知识和技能,读者可以学以致用。

3. 有内在的逻辑联系内容。本系列各册内容之间有较紧密的逻辑联系。例如,《文科高等数学基础》是学习《实用统计学》和《管理定量分析》应具备的基础知识和基本技能,而《实用统计学》和《管理定量分析》又是学习《公共事业管理》和《公共事业评价》的基础。

4. 有基本的统一表述形式。本系列有统一的编写体例,要求编写者共同遵守。当然,编写者在撰述过程中,从主客观的实际出发,也可作某些必要的变动,但力求保持各书在表述形式上的基本统一,给读者一个系列的整体印象。

本系列丛书虽有以上特点,但一定存在不少问题,这有待于我们作进一步的探索研究,我们衷心地欢迎广大读者不吝指正。

本系列丛书的编写和出版,是与上海教育出版社领导的支持分不开的,特别是张文忠先生为这套丛书的问世,付出了辛勤劳动,在此谨表衷心感谢!



2003年6月

目 录

上海市卢湾区市民求助中心简介·····	1
1. 为柔弱的人们撑起一片蔚蓝色的天空·····	1
2. 亲情·····	4
3. 小A家的风波·····	9
4. 坎坷的命运与不息的抗争·····	14
5. 一个老人的故事·····	18
6. 让孩子不再逃·····	21
7. 尽心尽责 为残疾人服务·····	25
8. 天命所在 人力所及·····	27
9. 巧解争执·····	29
10. 把孩子送入正确的人生轨道·····	33
11. 无户籍的特殊人·····	36
12. 手机店的残疾店主·····	38
13. 厌学儿童成才记·····	41
14. 从校园伤害想到依法治教·····	45
15. 预防青少年犯罪刻不容缓·····	47
16. 关于房屋纠纷问题·····	53
17. 找到自己的家·····	56
18. 父母的责任·····	58
19. 回归之路·····	61
20. 背影·····	65
21. 助老助残 为民解忧·····	69
22. 一封来自加拿大的求助信·····	73

23. 追求道德与法律之间的平衡	74
24. 关怀	78
25. 一个金点子 解决老大难	82
26. 关注弱势群体 解决住房困难	87
27. 没妈的孩子也是宝	90
28. 为民工讨回公道	93
29. 做好法制宣传 防止矛盾激化	96
30. 走出迷茫	97
31. 追债	100
32. 帮助老年人保护合法权益	102
33. 为民解难 不辞辛劳	105
34. 人间处处有真情	108
35. 弱势群体的保护伞	110
36. 失而复得的货款	113
后记	118

1. 为柔弱的人们撑起一片蔚蓝色的天空

故事的主人公是一位四十开外的中年男子李先生,江西回沪知青,妻子是江西人,夫妻俩都有残疾,全家每个月就靠他 500 元的收入来维持生活。就在这种艰苦的环境下,他们 14 岁的女儿从小成绩优异,凭借自己的努力,以 512 分的成绩考取了本市某重点中学。

捧着这张多少考生和家长梦寐以求的录取通知书时,李先生百感交集,喜的是女儿这么多年的埋头苦读、自己多年的操劳有了回报,忧的是这张录取通知书也意味着要付一大笔钱,每学期 2000 元的学费、800 元书费、320 元住宿费,还有其他生活费用,这些钱从哪里来啊!

无可奈何之下,李先生来到了卢湾区市民求助中心。在门外徘徊犹豫了两天后,第三天他终于走进了大门,向接待的同志倾诉了自己的难处。

李先生每天晚上为一个单位免费值班,只是为了换取 3m^2 不到的可供休息的值班室,让一家三口能暂时栖身。他白天在一个小学里工作,前几年每月只有 350 元,主要工作是负责全校师生每天的饮用水供应。一桶桶纯水就靠他从一楼搬到各个楼层,还要在每个楼层间巡视,发现哪个水桶快空了就要马上换上。因为右手残疾,六个楼层的 59 台饮水机用水就靠他健全的左手用一根扁担挑。除此之外,学校的厕所堵住了,他随叫随到;教师办公室的打扫他也干;每学期开学前他还用黄鱼车一车一车地将新书拉回学校。冬天的时候,残疾的右手因血液流通不畅,经常是黑紫黑紫的,并且钻心地疼痛。可是,为了全家的生活,他就这样干了 5 年。

女儿的学习成绩一直名列前茅。不但学习好,而且乐于助人,她

牢记父亲的话：“读书好是应该的，学做人更要紧。”社区里为孤老义务劳动总能看到她的身影，利用课余时间帮助社区出黑板报，同学向她请教，她有问必答。因为家中困难，她用的文具都是父亲在学校里捡别的孩子不要的，穿的是别人送的旧衣服。因为经济原因她将面临失学。

孩子的母亲为了女儿不顾腿疾四处找工作，但又屡屡碰壁，曾经一天站着洗碗 12 个小时，只换来每月 350 元补贴家用，最后却被老板以“形象不佳”为由而辞退了。

接到求助，求助中心迅速行动起来，一方面与街道联系，尽快落实这一家的生活低保，并积极与慈善基金会联系帮困结对，另一方面，将这一家的情况向媒体作了反映，东方广播电台“为您解忧”热线栏目和《新闻晨报》的记者纷纷采访报道。

东方广播电台“为您解忧”热线栏目及时送上 2000 元学费，并且，播出了这一家的困难情况。同时，《新闻晨报》也刊登了题为《女儿读不成书，我心里不安啊！》的文章，引起了强烈的社会反响，很多热心人打来电话，捐钱捐物。一位企业老总来电，愿为孩子残疾的母亲提供一份工作。

迄今为止，街道已为这一家落实了每月的社会救助款项；民政局的社会保障办公室为李先生的女儿申请了市慈善基金会的助学结对；某企业提供了 2500 元的学费。另外，有 6 位该重点中学的校友在银行设立账户，合力为李先生的女儿提供教育费用。

这个个案其实反映了当前社会生活中的两大需要关注的问题：弱势群体暂时处于贫困的现象。

首先，这一个案中的主人公及其妻子有着生理特殊性，是有着生理缺陷的残疾人。这些人因特殊的生理特点而需要更多的医疗和照料；另一方面，他们因为特殊的生理特点而缺乏在市场经济条件下的竞争力，因而更容易陷入失业和低收入状况。他们是一群非常需要关注的社会中的弱势群体。

其次，近年来由于经济体制转型后各种经济和社会政策的变化，

导致了城市人口的收入和实际生活水平发生了较大的分化。部分企业出现了经济效益滑坡以及企业破产的现象,因此有一部分职工失业、下岗或收入不足,进而导致城市中部分家庭相对贫困的问题日益突出;由于城市社会福利制度的变化,导致社会福利制度对低收入者的保护程度降低,从而使他们的生活更加艰难。因此,我们需要有一整套措施以摆脱失业压力,建立和完善社会福利制度。

扩大就业和创造就业机会将是最终摆脱失业压力的基本途径,主要措施有:

第一,扩大就业途径,创造平等就业机会。

第二,广开门路,多业多岗。

第三,积极推行再就业工程。

第四,失业者也要从实际出发,改变就业观念,积极参加再就业培训,通过多种途径寻找就业机会。

建立、完善社会福利制度可以从以下几个方面考虑:

首先,可以通过“收入转移”为穷人提供基本的收入保障。

其次,可以通过广泛的福利待遇、福利设施和福利性服务提供基本的物质生活条件和基本的服务。

再者,政府可以通过建设福利性的公共教育和公共医疗卫生等事业而达到长期性的反贫困目标。

最后,可以为一些特殊的“弱势群体”提供特殊服务。

求助中心对于这个事件的解决可谓是三管齐下,他们同时依靠政策、制度,发挥慈善、合作等民间福利制度的作用,并且还借助了新闻媒体的影响力。

(刘晓敏 黄德平 陈露露 吴 斌 彭晨炜)

2. 亲 情

这是发生在一个家庭里——老人与子女之间的纠纷。主人公是一位 80 多高龄的老人赵老伯，一生经历颇为坎坷。年轻时碰上了冤案，从 27 岁开始便在劳改农场苦度自己的青春岁月，但是他从没有放弃过自己的人生，十几年后，冤案得到了平反。于是，赵老伯又重新回到了上海，投入新的工作，在工作中，他勤勤恳恳，尽心尽力地劳作了几十年。退休后，过了一段时间，单位又再次聘请他作为工程师继续工作，直到 82 岁，他才算真正地从“一线”退了下来，开始了他的退休生活。不过，赵老伯却并没有幸福地享受到应属于他的安宁的晚年，而是卷入了一场家庭的纷争中。

赵老伯共有 4 个子女，自从他退休后，小儿子就常常来到老人家里白吃白喝，如果仅此而已，也就罢了。但是，令人不齿的是，小儿子平时稍不如意，就对年迈的父亲挥拳，常把赵老伯打得鼻青脸肿，浑身是伤，还不时恶言相向。可是，不仅仅是打骂，赵老伯的儿子和他的老伴还“联合”起来，侵吞他的财产，曾一度把他赶进了敬老院。在 4 年的敬老院生活期间，没有一个子女来接赵老伯回去过。孤单的生活，使老人脸上的笑容越来越少。老人返回自己家居住后，又与从外地返沪的女儿产生了新的矛盾，并愈演愈烈。在矛盾日益激化的情况下，赵老伯给卢湾区市民求助中心写了一封求助信。当即，求助中心的工作人员就来到老人家里了解情况。

据求助中心工作人员了解，赵老伯的小女儿带着外孙女来沪办理在上海读书的事情与老人同住了十几天。就在这短短的时间里，祖孙三代在同一屋檐下为一些生活琐事产生了口角摩擦。赵老伯向求助中心的同志诉苦道：“小女儿在这十几天里吃我的、住我的，态度

恶劣霸道,并且与逆子串通破坏我原本宁静安详的老年生活。她还说,8月底回江西要把房子、财产都变卖掉,结束店铺生意,等到春节将一文不剩地来与我同住。我在法律上已经没有义务再照顾她们母女,我的养老金每月只有1200元,并且,每月还要支付200元的医疗费(不能报销),无论在经济上还是精神上,我都受不了,只能用法律来保护自己。”

在求助中心和居委会的工作人员多方调查与上门做工作后,老人的小女儿为避免矛盾的激化,同意支付十几天的生活费。

2001年10月9日,求助中心工作人员再次来到赵老伯家中,与居委会支部书记一起听取老人的意见,赵老伯对中心工作人员具体说明了他的要求,大致如下:

第一,要求女儿和外孙女搬出他所居住的地方,原因是生活不和谐。

第二,由于长期受儿子的不孝对待,所以在忍无可忍的情况下,要求与儿子脱离父子关系,断绝来往。

第三,要求在经济上得到一些支持。

第四,希望能恢复从前的平静安宁的生活,一人居住,唯一的要求就是希望大女儿能每天送饭过来。

没过多久,求助中心的同志又来到了赵老伯的家里,根据对邻里的调查和赵老伯自己的口述,大致对整件事情的发生、发展有了一定的了解。针对这个问题和老人的要求,提出了以下几个解决方案:

第一,女儿和外孙女可以住在他家。因为外孙女的户口已于1996年11月迁入,并且她是知青子女,按照政策是有居住权的,法律保证其享有合法居住权。其母(即赵老伯的小女儿)作为孩子的监护人也是有权居住在这里的。

第二,不能和儿子断绝关系。因为两人的血缘关系是无法抹杀的。

第三,赵老伯无法享受国家的补贴。因为上海市老年人保护条例上规定,“对无经济收入的老人或者经济收入低微的老年人,赡养