

FULIAN ZUZHI CANYU

SHEHUI GUANLI JIQI CHUANGXIN

ANLI XUANBIAN

**妇联组织参与
社会管理及其创新
案例选编**

**妇联组织参与
社会管理及其创新案例
选 编**

全 国 妇 联

编者按：近年来，各级妇联认真发挥党联系妇女群众的桥梁纽带作用，在参与社会管理和创新中深入思考、勇于探索，加大了对工作理念、工作机制和方式方法等方面的创新力度，特别是在围绕中心、立足基层，代表和维护妇女权益的实践中积累了形式多样、生动鲜活、卓有成效的工作经验。现将各地上报的基层工作经验选编成册，供交流借鉴。

2011 年 7 月



目 录

1. 家庭方圆驿站 北京海淀区妇联 (1)
2. 妇女维权通道 北京怀柔区妇联 (4)
3. 流动妇女儿童平安之家 天津河北区新开河街妇联 (7)
4. 妇女议事会 天津滨海新区汉沽街中阳里社区妇代会 (10)
5. 心灵驿站 天津红桥区咸阳北路街道本溪社区妇代会 (13)
6. “家长里短点评”议事会 河北石家庄市裕华区裕东一社区居委会 (16)
7. 妇女维权站 河北鹿泉市妇联 (19)
8. 好姐妹合作社 山西太原市小店区妇联 (22)
9. 蔬菜种植妇女互助组 山西潞城市翟店镇西天贡村妇代会 (25)
10. 和谐之家 山西珏县妇联 (28)
11. 维权志愿者 内蒙古呼和浩特市妇联 (33)
12. 巾帼互助组 内蒙古霍林郭勒市妇联 (35)
13. 结对帮扶互助组 内蒙古五原县新公中镇永联村妇代会 (38)
14. 婚姻家庭指导站 辽宁大连市妇联 (40)
15. 知心大嫂 辽宁铁岭市妇联 (43)
16. 民情日记 辽宁黑山县妇联 (46)
17. 七姐妹调处中心 辽宁大连市中山公园街道妇联 (49)
18. 维权服务“直通车” 吉林长春市宽城区妇联 (51)
19. 五化工作法 吉林通化市妇联 (54)
20. 12345 外来嫂平安之家 黑龙江哈尔滨市妇联 (57)
21. 法律援助“三项代理”制度 黑龙江大兴安岭地区妇联 (60)
22. 五户家教互助成长小组 黑龙江大庆市妇联 (62)
23. 老舅妈工作者协会 上海闵行区妇联 (64)
24. 开心家园 上海徐汇区妇联 (67)
25. 知心大嫂 上海浦东新区妇联 (70)
26. 妇女议事制度 江苏姜堰市妇联 (73)

27. 家庭驿站 江苏南京市妇联 (76)
28. “橄榄枝”巾帼志愿者服务队 江苏徐州市大坝头社区妇联 (79)
29. 妇女禁毒帮教队 浙江温岭市温峤镇妇联 (82)
30. 阳光家庭社工事务所 浙江嘉兴市妇联 (85)
31. “三品牌”服务项目 安徽合肥市包河区妇联 (88)
32. 妇女之家 安徽黄山市妇联 (90)
33. 农村妇女照料储蓄社 福建连城县妇联 (94)
34. 多元调解衔接制 福建莆田市妇联 (97)
35. 村落社区妇助会 江西赣州市妇联 (100)
36. 留守妇女互助组 江西九江市妇联 (103)
37. 妇女议事会 江西分宜县天工社区妇联 (105)
38. 流动妇女阳光驿站 山东济南市槐荫区妇联 (108)
39. 妇女维权志愿者工作室 山东青岛市妇联 (111)
40. 妇女维权慈善义工站 山东烟台市妇联 (114)
41. 妇代会的议事会 河南陕县妇联 (117)
42. 社区妇女儿童维权中心 河南周口市七一路办事处文明社区妇委会 (120)
43. 妇女邻里关照互助组 湖北襄阳市保康县大坪村妇代会 (123)
44. 巾帼“和事佬” 湖北荆门市掇刀区虎牙关社区妇代会 (126)
45. 反家暴“保护令”制度 湖南长沙市妇联 (129)
46. 巾帼民情直达志愿服务队 湖南安化县妇联 (132)
47. “五好文明家庭”海选活动 湖南长沙市天心区妇联 (135)
48. “阳光”系列服务 广东深圳市妇联 (138)
49. 妇女儿童权益纠纷调解委员会 广东佛山市妇联 (141)
50. 妇女儿童维权岗 广西南宁市妇联 (144)
51. 农村妇女防艾自治组织 广西河池市妇联 (147)
52. 女子禁毒会 海南澄迈县妇联 (150)
53. 农村家教流动学校 重庆巴南区妇联 (153)
54. 巾帼爱心呼唤 重庆九龙坡区妇联 (155)
55. 妇女小额贴息贷款 四川安岳县两板桥镇妇联 (157)



- 56. 三四五六关爱行动 四川泸州市妇联 (160)
- 57. 妇女互助小组 贵州息烽县妇联 (163)
- 58. 零家庭暴力示范社区 云南昆明市官渡区妇联 (167)
- 59. 社区流动妇女儿童服务示范工作站 云南昆明市五华区妇联 (170)
- 60. “爱心”女子戒赌队 陕西黄陵县仓村乡苏家险村妇代会 (174)
- 61. 平安家庭互助组 陕西西乡县妇联 (177)
- 62. 留守妇女阳光家园 甘肃张掖市妇联 (180)
- 63. 妇女维权网络 甘肃白银市妇联 (183)
- 64. 妇联维权网络 青海祁连县妇联 (186)
- 65. 平安青藏线 青海格尔木市妇联 (188)
- 66. 巾帼阳光康复服务站 宁夏中卫市文昌镇团结巷社区妇联 (190)
- 67. “1246”妇女之家 宁夏石嘴山市河滨街道电厂社区妇联 (192)
- 68. 社区妇女工作站 新疆乌鲁木齐市新华北路街道 (195)
- 69. 妇女互助组 新疆伊吾县石磨沟村妇代会 (198)
- 70. 巾帼互助队 新疆生产建设兵团农五师妇联 (201)



家庭方圆驿站

创建单位：北京海淀区妇联

实施范围：海淀区

创建背景

2007 年底，北京市围绕保障和改善民生、构建和谐社会、创新社会管理体制工作为重点，全面推进社会建设。按照全国妇联、市妇联关于发挥妇联组织参与社会管理创新的有关要求，探索妇联组织畅通妇女利益表达机制，切实维护妇女合法权益，推进首善之区和谐社会建设的有效工作方式，2008 年，海淀区妇联联合区司法局在 10 个社区建立了“家庭方圆驿站”，试点开展婚姻家庭纠纷调解工作。截至 2011 年 3 月，“家庭方圆驿站”已覆盖全区所有社区和行政村。

三年多来，海淀区妇联以“家庭方圆驿站”为阵地，广泛开展法律咨询服务和法制宣传，努力畅通妇女诉求表达渠道，有效化解婚姻、家庭、邻里矛盾纠纷，不断探索构建社会矛盾多元调解体系，努力实现把问题解决在基层，把稳定落实在基层的目标。

做法和成效

1. 以调解纠纷为着力点，维护社会稳定

一是建立规范的制度，确保工作有序开展。为了指导基层开展工作，区妇联制定了统一的工作目标、工作职责和工作流程，建立了司法志愿者服务队、阳光心理专家指导组等专业队伍支持体系，有效地提高了工作人员化解矛盾的能力。

二是建立专业化维权机制，提升维权服务水平。区妇联与多家法律及心理专业机构合作，设立心理咨询室、维权室，开通服务热线，设立法官接待日，定期提供专业法律、心理咨询服务。自 2009 年开展咨询服务以来，共接待法律咨询 231 件，心理咨询 46 件。

三是建立“诉前纠纷调解机制”，有效防止矛盾激化。区妇联与区法院合作建立“诉前纠纷调解机制”，由法官深入到社区提供法律咨询，进行纠纷调解，从而提高调解的公信力和成功率，降低诉讼率，节省司法资源，促进社会和谐。

三年多来，“家庭方圆驿站”成功调解处理各类纠纷 2800 余件，没有出现一起由家庭矛盾、邻里纠纷引起的刑事案件和上访事件，基本上实现了小矛盾不出社区，将纠纷化解在萌芽状态，让矛盾消化在基层的目标。

2. 以法律宣传为切入点，服务妇女群众

一是广泛开展法律宣传，提高妇女维权意识。以三八维权周、“6·26”禁毒日、“12·1”世界艾滋病日、“12·4”全国法制宣传日等为契机，深入到社区、村，举办法律、禁毒、艾滋病防治等知识讲座及现场咨询，以及开展模拟法庭、小品、快板等丰富多彩的普法活动，发放宣传材料 5000 余份，参与活动的妇女累计达到 2 万余人。

二是开展妇女财产权益保护宣传年活动，服务妇女群众。将全区 29 个乡镇分为 6 个片区，与合作律所签订服务协议。律师定期到所服务的“家庭方圆驿站”为妇女群众提供免费法律咨询。自 2011 年签订协议以来，累计服务妇女 1000 余名，发放宣传资料 1000 余份，展出展板 80 余张。

3. 以畅通渠道为落脚点，解决民生问题

一是设立“心愿信箱”，畅通妇女群众利益表达渠道。在“家庭方圆驿站”设立“心愿信箱”，指派专人管理，每月向区妇联上报心愿。区妇联维权部对上报的心愿进行汇总分析，并根据心愿解决方式的不同，及时给予不同形式的反馈。截至 2011 年 5 月，共收集文化教育、公共服务、身心健康等心愿 1537 条。

二是开展人大女代表、政协委员问需于民活动，解决民生问题。区妇联将典型心愿以提案、建议等形式转交人大代表、政协委员，力求多渠道推动妇



女心愿落实。截至 2011 年 5 月，共举办四期问需于民活动，累计整理出 16 条典型心愿转交给相关代表或委员。

经验和体会

1. 建设完善的基层网络是做好维权工作的前提

区妇联始终强调维权服务下基层、进社区的重要性，将“家庭方圆驿站”建到了社区、村，把服务送到了群众身边。

2. 联合专业力量是提升维权实效的保障

区妇联与司法局、法院、律师事务所及心理咨询机构合作，借助其专业力量开展维权工作，有效地维护了妇女的合法权益。

3. 畅通诉求表达渠道是维稳的有效途径

有利益的表达才有相对的利益均衡，有相对的利益均衡才有长久的社会稳定。区妇联通过设立“心愿信箱”，维护妇女群众的表达权，使她们的利益能够通过制度化规范化渠道正常表达，促进了社会稳定与和谐。

妇女维权通道

创建单位：北京怀柔区妇联

实施范围：怀柔区

创建背景

随着首都经济社会的持续快速发展，怀柔区围绕新的功能定位，不断加强产业结构调整和优化配置。在区域经济社会发展过程中，妇女群体反映的各种社会焦点问题和利益冲突呈现出多元化、复杂化特点。为切实维护妇女的合法权益，反映妇女的利益诉求，怀柔区妇联依托全区社会矛盾调处五级网络体系，建立了区、镇/乡、村/居三级妇女维权工作机构，并于2003年9月由区妇联牵头，成立了由公、检、法、司等相关单位和部门组成的怀柔区“妇女维权工作通道”，进而形成了“横向到边、纵向到底、共同参与、上下联动”的社会化妇女维权工作格局。

经过多年的实践和不断的完善，“妇女维权工作通道”成为怀柔区妇联组织积极参与社会管理和服务创新的有效途径。

做法和成效

1. 建立机构

怀柔区妇女维权通道由区社会矛盾调处中心、区公安分局、区检察院、区人民法院、区司法局、区农委、区人力资源和社会保障局、区民政局、区卫生局、区教委、区计生委和区妇联等12个成员单位组成，各单位明确主管领导和联络员各一名。



2. 明确任务

一是组建巾帼维权志愿者服务队，以妇女普法课堂的形式，大力宣传有关妇女权益的法律、法规；维权通道成员单位专业法律工作者常年深入基层单位、社区、农村，针对妇女、家庭志愿开展多形式的法律培训和大型普法宣传活动。

二是依照程序做好由区妇联转接的妇女维权案件的办理，重点案件建立联席工作沟通机制，共同分析解决反映强烈集中的问题，积极主动消除和化解纠纷和矛盾。

三是区妇联与各成员单位依法妥善解决妇女的合理诉求，摸清妇女群众的思想动态，及时与政府部门沟通反映情况，保障侵害妇女权益的重点难点问题得到有效解决，为维护全区社会稳定做出贡献。

3. 履行职责

一是坚持“三、二、二”原则。即“三个依法”原则：依法维权，依法办案，依法解决。“两个优先”原则：在审判、执行当中，做到优先妇女，优先儿童。“两个及时”原则：对受到实施家庭暴力侵害的妇女，拨打“110”报警电话的，做到及时出现场，及时解决。

二是以区妇联移交和与各单位联络员协调办理的工作方式，保证各成员单位认真履行部门职责，接待妇女群众在政治权利、文化教育权益、劳动和社会保障权益、财产权益、人身权益、婚姻家庭权益等方面属于各单位职责范围内的相关事项的咨询、求决。联络员做好专项工作记录，向区妇联反馈办理结果，并注意总结典型案例。

三是维权通道成员单位对妇女群众直接来访涉及本单位的矛盾和问题，要及时研究和有效解决。对妇女群众上访比较多的集中的问题，进行分析，能够解决的要采取有效措施进行解决，避免集体上访。问题严重不能立刻解决的或短期内不能解决的，联络员要做好记录和解释工作，同时及时向主管领导汇报。主管领导要认真了解情况，接待上访妇女群众，指导联络员做好与相关部门的沟通，及时把问题解决在基层或向上级反映。

四是加强队伍建设和效能建设，提高执法水平。按照有关规定对弱势群体提供法律服务和法律帮助。

作为维权通道成员单位之一，怀柔区社会矛盾调处中心的法律援助窗口认真履行妇女维权通道成员单位职责，常年负责受理到中心的妇女维权咨询和区妇联转办的为弱势妇女维权的法律援助案件，积极参与全市妇女维权工作调研。作为巾帼维权志愿服务队成员，法律援助中心多次参与每年“三八维权周”开展的多种形式的普法咨询活动，根据基层妇联组织需求开展送法下乡和普法志愿服务，至今已成功解决区妇联转交的遭受家庭暴力妇女、残疾妇女法律援助咨询等妇女重点上访件 30 余件，真正为妇女依法维权撑起了一片蓝天。

经验和体会

1. 善于整合资源才能更好地参与社会管理服务创新

妇女维权通道，是妇联组织在构建和谐社会进程中，进一步明确社会化维权职责，借势借力有效整合区内司法资源，协同有关部门有效控制和化解妇女上访的有益探索，是妇联组织积极参与社会管理服务的一个有效途径。其中，大力整合资源，加强部门协调，起着极为重要的作用。

2. 建立长效机制才能取得良好的社会效果

怀柔区建立的这种适应新形势发展要求的“调处矛盾、解决问题、为民服务、促进和谐”的维护社会稳定的长效机制，使怀柔区社会稳定保持了良好的态势，在维护妇女合法权益，满足妇女多元诉求，促进社会和谐方面取得了良好效果。



流动妇女儿童平安之家

创建单位：天津河北区新开河街妇联

实施范围：新开河街保洁队队员及家属

创建背景

新开河街道办事处坐落于河北区北部，地处城郊结合部。现有居民十万余人，其中流动人口将近1万人，流动妇女人数近2000余人。广大流动妇女及家庭用自己的智慧和辛勤劳动，在推动经济社会发展中发挥了重要的作用。近年来，随着城市管理要求不断提升，市容环境保洁任务日趋繁重。保洁队员的主体力量是流动人口，他们文化水平较低，主要以从事体力劳动为主。工作又有着一定的传承性，大多是夫妻或全家从事保洁工作，有的是子承父业，因此他们成为了社区中较为稳定的新城市居民。一方面他们是城市建设的生力军、城市环境的美容师，为城市建设增添了动力；另一方面流动妇女和儿童权益容易受侵害，伴随着产生户籍、生育、入学、住房等社会问题，是影响社会稳定的一个重要因素。

做法和成效

为更好地服务流动妇女儿童，新开河街妇联延伸半边天家园服务触角，在保洁队建立了流动妇女半边天家园，设立“流动妇女儿童快乐驿站”，开展“流动妇女儿童平安之家”创建活动，通过丰富活动，拓展服务，提升流动妇女儿童自身素质，有效化解了流动人口家庭矛盾，促进社区和谐，社会稳定。

1. 建机制、重需求，用心创建“平安之家”

街妇联深入了解流动妇女家庭的需求，以需求为导向，变管理为服务，依

托社区半边天家园为流动人员提供法律、心理、日常生活指南，着重帮助她们解决居住、就业、就医、子女就学等方面的突出困难。建立了流动妇女半边天家园值班、热线接待及各项活动制度，定期提供法律和心理咨询，及时做好流动人员信访接待，切实为流动妇女儿童办好事、办实事，促进流动妇女家庭的和谐稳定。

2. 强阵地、重素质，竭力构筑“学习之家”

积极争取街道主要领导的大力支持，投入建成 1000 多平方米的外来务工人员活动场所。设有会议室、电化教育室、图书室、综合室、台球室、乒乓球室等读书、运动场所。定期开展妇女儿童读书活动，丰富业余生活，促进妇女自我发展和能力提高。通过学习强技能、求发展、谋生存，争做学习型、知识型、创新型的新市民、新女性；举办妇女保健、法律讲座、专业培训等，激励流动妇女“自尊、自信、自立、自强”，提高创业创新的信心和能力。

3. 强队伍、重服务，努力打造“温暖之家”

按照半边天家园工作理念，鼓励和吸引社会和社区有一定专业知识、热心妇女工作和社会公益事业的热心人士加入为流动妇女儿童志愿服务工作，以家园感染人、吸引人、凝聚人，使流动妇女儿童居住在社区，融合在街道，温馨在家园，为共建共享和谐社区作出积极的贡献。

4. 架桥梁、重沟通，真心营造“快乐之家”

发挥“流动妇女儿童快乐驿站”的阵地作用，开展亲子活动。暑期开展了“天下娃娃一家亲”关爱农民工子女志愿服务行动，号召社区家庭、志愿服务队和机关干部为流动儿童捐赠图书 400 余本，20 余名公益岗位大学生作为首支志愿服务队，走进流动妇女儿童身边，开设假期课堂，每天为保洁队子女提供课业辅导、电脑和英语口语培训。同时结合孩子们的需求开展了参观军营、趣味运动会、文明礼仪和法律咨询讲座等丰富多彩的假期活动，潜移默化中为孩子们引导思想、愉悦身心。使他们充分感受、体验、融入城市生活，也彻底解决了保洁队员们的后顾之忧。“流动妇女儿童快乐驿站”为青年农民工家长和子女提供交流、活动的平台，营造了和谐的家庭氛围，使他们感受亲情、感受温暖、感受快乐，能够更好的融入到第二故乡中。



经验和体会

更好地服务流动妇女儿童，是妇联组织参与深化社会管理创新的重要方面。“流动妇女儿童平安之家”的建立，为流动妇女创建平安之家搭建平台，是加强流动人口服务管理的新方法；是延伸、拓展“平安家庭”工作的新举措；是妇联组织关爱流动妇女、维护其合法权益的有效载体；更是妇联组织积极参与社会管理创新的全新模式。

一年的实践告诉我们，“流动妇女儿童平安之家”的建立适应了社区维稳工作的需要，适应了和谐河北建设的需要。“流动妇女儿童平安之家”的成功实践，主要得益于：

一是党政领导的高度重视。“流动妇女儿童平安之家”成立之初，区、街领导高度重视，在筹建思路给予了具体指导，在财力、物力、人力上给予了大力支持，配备了软硬件设施，为各项活动的顺利开展提供保障。

二是社会各界的全力配合。“流动妇女儿童平安之家”创建活动是一项社会系统工程，教育、卫生、劳动、司法等相关部门在活动内容、活动形式、活动设备上给予了通力配合，使各项活动的服务内容更加宽泛，服务成效更加显著。

三是志愿队伍的热情奉献。志愿者队伍是“流动妇女儿童平安之家”开展活动的坚强后盾。很多志愿者从观念上改变了对流动人口的看法，积极融入到与他们的互动活动中去，为他们提供咨询、教育等服务，拉近与她们的心理距离，帮助他们消除自卑心态，引导他们树立正确的价值观，使他们尽快成长为新城市居民。

妇女议事会

创建单位：天津滨海新区汉沽街中阳里社区妇代会

实施范围：滨海新区汉沽部分社区、村妇代会

创建背景

滨海新区汉沽街中阳里社区地处老城区，有居民 3177 户，8150 人，其中老年人、流动人口居多，给社区的服务管理带来了一定困难。为适应新形势下加强社会建设和创新社会管理的需要，充分发挥妇女在基层民主自治和社区建设中的重要作用，我们积极探索组织妇女代表和群众参与议事的工作模式，有效整合资源，搭建工作平台，于 2009 年成立了妇女议事会。议事会的成立畅通了广大妇女掌握“话语权”的渠道，通过增能赋权，调动妇女参与社区建设，自我教育，自我服务，自我管理，实现妇女自治，在改善老年妇女晚年生活质量，维护外来务工妇女权益，解决广大妇女群众关心的生产生活中热点难点问题等方面作了大量卓有成效的工作，扩大了妇女在社区建设中的重要作用，拓展了妇女群众民主参与的渠道，提升了社区广大妇女群众参政议政的能力，维护了妇女群众的合法权益，使外来人口融入社区，新老居民共驻共建，促进了社会的和谐稳定。

做法和成效

1. 打造议事平台，畅通社区妇女利益诉求渠道

中阳里社区依托“半边天家园”大力推进在社区党组织领导下的“妇女议事会”制度，保证妇联组织作用得以全面发挥。在推行社区妇女议事会制度中，我们坚持高标准，严要求，规范化运作，强化监督与管理，确保这一妇



女自治组织成为畅通妇女诉求渠道、解决群众实际问题的重要平台。

一是把好选人关：确保议事代表的民意性、先进性、权威性。议事成员主要来自于社区“两委”中的女性，包括专职社区工作者、女人大代表、政协委员、离退休女党员、女教师、女医务工作者、外来人口的女创业者、热心人士等志愿者等，她们来自不同岗位，关心社区建设，关心百姓生活。凡在社区做出的重要决策，社区重大文化活动，社区工作中的难题，居民诉求等，都能在“议事会”协调解决。

二是把好程序关：建立了“星期三说事日”妇女议事制度，遵循公开、透明，坚持一事一议、一季一议、急事随议的原则。每季度召开一次妇代会主任和妇女议事会全会，安排布置阶段性工作，并根据工作中的实际情况进行议事，与会者充分发表意见，建言献策。建立健全各项制度，通过集中活动制，家庭走访制，信访接待制，广泛征集社情民意，集中商讨事宜，确保议事实效。实施了“三心五民”工作法，即：工作人员“热心、耐心、诚心”对待来访者；设立了“民情信箱”，开通“民情热线”，印制“民情服务卡”，记好“民情日记”，召开“民情商谈会”，加强与群众的交流与沟通，确保议事活动人性化，促进了各种问题的及时解决。例如，2010年10月份，社区一单亲家庭张连君因患脑血栓，生活不能自理，由于儿子在外地上学，无人照顾，议事会成员接到这一消息后，及时召开会议协商，大家建言献策，最后组织志愿者成立了“爱心小分队”，定期上门进行生活上的服务，照料，直至其被送往敬老院，使家人感激无比。再如，社区的物业小区内开办幼儿园，给周围业主带来很大烦恼，影响中小学生的学习，议事会召开会议，综合协商，得到合理解决，保证了周边业主的安宁并使幼儿园搬出了小区，业主非常满意。

2. 强化议事会职能作用，发挥议事会活动效用

妇女议事活动紧扣妇女群体的兴奋点和共鸣点，已成为助推妇女参与社区事务管理的重要活动形式。一是有效促进了弱势群体的帮扶工作。致力于为贫困家庭送温暖，为孤残儿童送关爱，为空巢老人送亲情，为外来人口儿童送真情，为外来妇女送关怀。两年来，组织开展各类关怀关爱活动50余次，共筹集资金2万元，先后建立了为流动人口服务的“爱心驿站”，“流动人口活动之家”，“星光幼儿园”和空巢老人的日常照料服务。二是致力于打造社区文