

■ 社区发展理论与实践丛书

丛书主编 詹成付

QUANGUO HEXIE SHEQU JIANSHE LILUN YU SHIJIAN
DIFANG CHUANGXIN

全国和谐社区建设理论与实践

地方创新

民政部基层政权和社区建设司 组织编写

 中国社会出版社

■ 社区发展理论与实践丛书

丛书主编 詹成付

QUANGUO HEXIE SHEQU JIANSHE LILUN YU SHIJIAN
DIFANG CHUANGXIN

全国和谐社区建设理论与实践 地方创新

民政部基层政权和社区建设司 组织编写

 中国出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

全国和谐社区建设理论与实践: 地方创新/民政部基层政权和社区建设司组织编写. —北京: 中国社会出版社, 2009. 4

(社区发展理论与实践丛书/詹成付主编)

ISBN 978 - 7 - 5087 - 2552 - 9

I. 全… II. 民… III. 社区—建设—研究—中国
IV. D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 046948 号

丛 书 名: 社区发展理论与实践丛书

丛书主编: 詹成付

书 名: 全国和谐社区建设理论与实践: 地方创新

编 者: 民政部基层政权和社区建设司

策 划: 社区图书编辑室

责任编辑: 孙 研

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: (010) 66080300 (010) 66083600

(010) 66085300 (010) 66063678

邮购部: (010) 66060275 电 传: (010) 66051713

网 址: www.shcbs.com.cn

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 160mm × 230mm 1/16

印 张: 18.5

字 数: 320 千字

版 次: 2009 年 5 月第 1 版

印 次: 2009 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

中国出版集团

大力加强理论研究工作， 把和谐社区建设事业推向前进

(代序)

全面推进城市社区建设，已走过了8年多的历程。8年多来，各地从实际出发，积极推进社区建设，创新基层社会管理体制，提升社区管理和
服务功能，走出了一条具有中国特色的令人瞩目的社区发展之路。新型社区
管理和
服务体制初步建立，民主管理制度逐步健全，政府公共服务逐步
向社区覆盖，社区社会组织和志愿服务组织大量涌现，居民群众参与社区
建设的渠道和途径越来越多，对社区的认同感、归属感越来越强，“社区
是我家，建设靠大家”的理念愈益深入人心。社区建设之所以取得这样骄
人的成绩，一个重要原因是由于我们始终坚持一手抓实践推进、一手抓理
论研究，以理论引领实践，不断推进社会建设深入发展。

一、坚持正确的理论研究方向，增强和谐社区建设 理论研究的责任感和紧迫感

应该看到，当前，社区建设工作已进入新的发展阶段。随着工业化、
信息化、城镇化的加快发展和城乡社会结构、利益关系的深刻变化，社区
作为社会建设和管理的基础平台，承担的社会管理事务越来越繁重，居民
群众需要其提供的公共服务越来越多，协调利益、化解矛盾、维护社会稳
定的任务会越来越艰巨，社区工作水平与日趋繁重的社会管理任务的矛

盾、社区服务功能与居民群众日益增长的物质文化生活需求的矛盾会越来越突出。社区建设面临新的发展机遇和社会挑战。在当前纷繁复杂的社会现实中推进和谐社区建设,尤其需要一手抓实践推进,一手抓理论研究,在理论研究中坚持正确的方向,以科学的思想、理论、方法看待和研究和谐社区建设。

(一) 坚持正确的理论研究方向,就是要坚持中国特色社会主义理论体系

中国特色社会主义理论体系是全国各族人民团结奋斗的共同思想基础,也是推进和谐社区建设的行动指南。它包括邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观等一系列战略思想,是全党全国人民实践智慧的科学总结,也是马克思主义理论中国化的最新成果。我们开展和谐社区建设研究,必须用这一理论体系作指导,增强以中国特色社会主义理论分析问题、研究问题和解决问题的能力。不断探索和研究如何使社区更好地满足人民群众的实际需求、如何调动人民群众广泛参与和谐社区建设、和谐社区最有效和有活力的体制机制如何建立等诸多理论问题。要善于把和谐社区建设理论研究同我国发展实际相结合,使理论研究工作与经济社会发展相适应,真正发挥理论先导、舆论先声的作用。要不断解放思想、开拓创新,丰富和发展和谐社区建设理论,推动建立新型的中国特色和谐社区建设理论体系,为和谐社区建设提供不竭的思想动力。

(二) 坚持正确的理论研究方向,就是要坚持深入贯彻落实科学发展观

科学发展观是发展中国特色社会主义必须坚持和贯彻的重大战略思想,也是推动和谐社区建设的根本指导方针。科学发展观总结了我国改革开放和现代化建设的成功经验,揭示了经济社会发展的客观规律,反映了我们党对发展问题的最新认识。我们开展和谐社区建设研究,必须以科学发展观统揽各项研究工作,把科学发展观的要求转化为理论研究的正确思路 and 实际能力。按照以人为本的核心理念,把和谐社区建设理论研究,立足于人民群众最关心、最直接、最现实的利益之中,研究解决涉及民生、民利、民权的热点、难点问题。要按照统筹兼顾的方法,研究解决和谐社区建设中城乡、区域发展不平衡的问题。把和谐社区建设放在改革发展稳定大局和构建社会主义和谐社会大背景下进行研究,着眼当前,立足长远,真正实现和谐社区建设对推动经济、政治、文化、社会协调发展的促进作用。

(三) 坚持正确的理论研究方向,就是要坚持理论和实际相结合

理论联系实际是唯物史观的精髓,也是和谐社区建设理论研究工作必须遵循的基本原则。人的认识是否具有真理性,并不是一个理论问题,而是一个实践问题。我们要善于从深入细致的调查研究中总结经验,将理论放在实践中进行检验,用实际工作效果和人民群众的满意程度检验理论研究成果。要善于研究分析形势,着眼新形势下和谐社区建设工作改革创新的实际需要,科学把握和谐社区建设的趋势和发展规律,有针对性提出推进和谐社区建设的对策建议,努力把理论研究成果运用于实践,进一步增强指导推进和谐社区建设工作的科学性、预见性,把和谐社区建设事业不断推向前进。

二、抓住重点问题和关键环节,扎实开展社区建设理论研究和创新工作

建设和谐社区,是社区建设的要求,加强和谐社区建设理论研究工作,要把握重点,突破难点,力争在观念上有创新,政策上有推进,体制机制上有突破,工作上有创造。当前及今后一个时期要重点研究以下问题:

(一) 要紧紧抓住基层社会管理体制、运行机制问题进行研究

适应经济社会发展的新形势,健全和完善以社区为主导的基层社会管理体制和运行机制,是和谐社区建设的核心。要进一步研究推动形成以社区党组织为领导核心、以社区自治组织为主体、以社区社会组织和志愿者组织为基础,职责明确、协作互助的社区组织网络,调动各种社会力量的积极性,共同建设社区。要进一步研究基层政府与社区互动机制问题,按照政府调控机制同社会协调机制互联、政府行政功能同社会自治功能互补、政府管理力量同社会调节力量互动的要求,进一步明确基层政府、社区组织在社区公共管理和服务中的功能、权责及相互关系,保证基层政府和社区组织职能归位,各司其职、各负其责,协同合作。要进一步研究基层社会管理与服务资源整合问题,按照条块结合、以块为主的原则,以社区为平台,整合各部门延伸到基层的社会管理与服务职能和资源,形成统一、有效、务实的基层社会管理与服务机制。要研究探索如何建立健全社

区矛盾纠纷化解机制问题,探索建立社区党组织和居委会主导的维权机制,切实维护好居民的合法权益和社区的良好秩序。

(二) 要紧紧抓住完善居民自治、推进基层民主政治建设问题进行研究

健全民主制度,丰富民主形式,拓宽民主渠道,依法实行民主选举、民主决策、民主管理、民主监督,保障人民的知情权、参与权、表达权、监督权,是基层民主政治建设的重要内容,也是和谐社区建设的重要任务。要进一步研究基层民主制度的建立和完善问题,建立健全社区居务公开、民主管理和民主评议制度,社区内与人民群众切身利益密切相关的重要事项,居民群众关注的热点难点问题,都要纳入民主自治的范围,按照民主程序进行民主决策,保障居民对社区公共事务和公益事业有足够的知情权、决策权和监督权。要研究扩大基层群众自治范围问题,加强社区居委会和居民代表对政府公共服务的监督和评估,建立监督制度,相关部门制定关系群众利益的政策和重要民生项目的决策要向社区群众公开,听取意见,接受评议,居民满意程度要作为基层政府部门和干部职工评比表彰的重要依据。要进一步研究社区慈善组织、群众性文体组织、科普组织和为老年人、未成年人、困难群众提供生活服务的社会组织参与社区事务的新途径,发挥社区社会组织的自治功能。要进一步研究创新基层民主的实现形式,畅通社情民意表达渠道。要进一步研究业主自治与居民自治的有效衔接问题,规范业主、业主委员会、物业公司行为,发挥社区居委会指导和监督物业服务机构的作用,切实维护好业主合法权益和社区良好秩序。

(三) 要紧紧抓住社区服务中的热点、难点问题进行研究

充分发挥行政机制、互助机制、志愿机制、市场机制的作用,逐步建立覆盖城乡社区居民的社区服务体系,满足居民群众多样化、多层次、多方面的服务需求,是和谐社区建设的出发点和落脚点。要进一步研究政府社会建设和管理重心下移,探索劳动就业、社会救助、社会治安、医疗卫生、社会保障、计划生育、文化、教育、体育等政府公共服务职能覆盖到社区,政府工作人员进驻社区,政府电子政务延伸到社区,政府公共财政提供到社区的有效方式和途径,促进“就业难”、“上学难”、“看病难”等群众最关心、最需要、最迫切的问题的解决。要进一步研究社区服务规范化和细致化、个性化,提升社区服务水平问题。制定标准,规范程序,加强监督检查,加大财政资金资助,将社区卫生、家政服务、社区保安、

养老托幼、餐饮配送、修理服务和废旧物品回收等服务标准化和规范化,使社区群众享受到方便、快捷、优质、价廉的社区公益服务。要进一步研究共驻共建政策机制问题,鼓励和支持驻城乡社区的机关、部队、学校和企业事业单位向社区居民开放其服务设施,实行多种形式的资源共享。要进一步研究社区志愿服务发展机制问题,推行志愿者注册登记制度,建立志愿服务激励机制,使以低收入人群、老年人、残疾人、优抚对象、未成年人、流动人口、流浪儿童为重点的社区志愿服务更加普遍,社区志愿服务活动常态化。要进一步研究社区服务扶持政策问题,鼓励各类组织、企业和个人兴办社区服务,鼓励专业社会工作者参与社区服务,或举办社区服务机构,为有困难和问题的家庭和个人提供专业化的帮助。

(四) 要紧紧抓住和谐社区建设的基础保障问题进行研究

加强社区基础建设,增强社区的组织力、凝聚力和号召力,是推进和谐社区建设的基本保证。要研究社区工作者职业化、专职化问题,研究加强社区工作者队伍管理、培训、教育、奖惩等办法,加快建立适应社区建设发展需要的社区工作者队伍。要进一步研究如何建立选配优秀大学毕业生和新录用公务员到社区锻炼的制度,鼓励年轻干部和高等院校毕业生到城乡社区建功立业。要进一步研究社区工作经费的长效保障机制,确保社区党组织和居委会正常工作,社区党组织和居委会专职工作人员生活福利待遇标准不低于当地社会平均工资水平。要进一步研究社区服务设施建设问题,重点研究社区办公场所、服务设施和居民公共活动场所的建设标准、功能和资金来源等问题,形成能满足社区办公需要、专门服务设施齐全、居民公共活动场所够规模的社区居民中心,使社区成为社区群众解生活之需、寻精神之乐、交邻里之友的幸福家园。要进一步研究社区信息化如何为社区管理和服

务提供技术支撑的问题,加快建设以居民基本信息为基础数据库、涵盖社区各项业务、能实现数据交换和信息共享的社区管理和服

务综合信息平台。

总之,和谐社区建设理论研究的课题不胜枚举,和谐社区建设理论研究领域宽阔、立意深远,需要广大民政工作者,社区工作者,理论研究人员,各级党政干部、专家学者倾注心血,认真研究,快出成果。

三、加强领导、强化措施，确保社区建设理论研究工作顺利进行

加强理论研究，用理论创新成果指导实践，是推进和谐社区建设的重要措施。各地要不断强化相应措施，形成开展社区建设理论研究工作的浓厚氛围，保证社区建设理论研究工作的深入进行，取得丰硕成果。

（一）要把和谐社区建设理论研究工作纳入重要议事日程

各级民政部门和各城区要继续坚持一手抓推进、一手抓研究的成功经验，高度重视社区建设理论研究工作，把它作为深入学习实践科学发展观的重要内容，纳入议事日程，认真组织。领导同志要亲自挂帅，参与重大问题的调研，落实好课题研究的必要经费，为社区建设理论研究工作创造条件，提供保障。要拟订研究计划和研究课题，每年确定一批重点研究课题，面向民政系统和社会公开招标，实行合同化管理，给予相应的经费资助。有条件的地方要组建社区建设理论研究队伍，建立课题研究基地，支持、鼓励基层边实践边探索，解决社区建设中遇到的急需问题。

（二）要广泛吸收动员社会力量参与和谐社区建设理论研究工作

和谐社区建设理论研究，是一项厚重的社会科学研究，必须广开门路、广开思路、广开言路，吸收、动员社会各方面力量共同参与。博采众家之所长，吸收社会各界的研究成果，借智借力，使和谐社区建设理论研究更具指导性、前瞻性。要通过定期举办和谐社区论坛、和谐社区建设理论研讨会等，为和谐社区建设理论研究成果提供展示、沟通与交流的平台和载体，优秀理论研究成果要给予奖励，鼓励实践探索 and 理论创新。要促进做好理论研究新成果及时转化为和谐社区建设的具体实践和政策决策。

（三）要团结凝聚和培养造就一支高素质的和谐社区建设理论研究队伍

各级民政部门和各城区要把那些理论功底较强、善于研究问题、思考问题的同志，选配到基层政权和社区建设工作岗位，并保持相对的稳定性。要通过成立专家组、顾问咨询团等形式，把一批专家学者组织起来，借助他们的智慧和力量，发挥他们在政策咨询、拟定思路、科学决策中的作用。要通过持续开展和谐社区建设理论研究，培养和塑造一批理论研究人员，发展壮大研究队伍，提高研究水平。要制定相关政策，吸引更多的

社会科研力量关注和谐社区建设工作，要依托一些大专院校、科研院所开展理论研究工作，为推进和谐社区建设献力献策。

（四）要研究人类社会文明成果，借鉴其他国家和地区推进和谐社区建设的有益经验

如同不能关起门来搞经济建设一样，我们也不能关起门来搞和谐社区建设。应面向世界，着眼未来，科学谋划和谐社区建设。扩大社区建设领域的学术交流和国际合作，加强与国外学术界的交流和对话。要注意引进国外以及港澳台地区一些优秀研究成果和成功做法，吸收国外一些先进研究理念、方式方法和管理经验。要选择翻译介绍一批优秀成果和选拔一些政治思想素质好、有一定学术造诣的中青年专家学者、干部出国交流。在研究借鉴中，要从国情出发，防止照抄照搬，真正建立起一套符合我国国情、具有自身特色的社区建设模式，科学指导社区建设实践。

同志们，推进和谐社区建设既是一项光荣而艰巨的任务，又是一项惠及人民的德政工程。希望大家一如既往地关注和谐社区建设，积极参与和谐社区建设的理论研究和实践创新，努力开创我国和谐社区建设工作的新局面，为构建社会主义和谐社会作出新的更大的贡献！

（节选自民政部副部长姜力 2008 年 10 月 13 日在全国和谐社区建设理论研讨会暨首届城区论坛上的讲话）

目 录

大力加强理论研究工作,把和谐社区建设事业推向前进(代序)	姜 力(I)
以民为本 求实创新 首都中心城区和谐社区建设路径探索 ——北京市西城区六条主线全方位推进和谐社区建设	北京市西城区(1)
以推进楼门建设为切入点 全面加强通州新城和谐社区建设	北京市通州区(14)
居民认同——和谐社区建设的基础	天津市塘沽区(24)
完善载体 突出特色 不断推进和谐社区创建工作水平	天津市和平区(31)
保定市和谐社区建设的实践和思考	中共保定市社区办(37)
实施六大工程 建立六项机制 ——张家口市桥东区全力打造“六力合一”的和谐社区	河北省张家口市桥东区(45)
增强社区自治力 提升社区和谐度	内蒙古包头市昆区(56)
夯实基础 明确目标 努力创建全国一流的和谐社区 ——沈阳市推进和谐社区建设的实践与思考	辽宁省沈阳市民政局(63)
着眼和谐 服务民生 不断探索社区建设新路子	吉林省长春市绿园区(72)
社区管理的现状及对策调研报告	黑龙江省大庆市龙凤区(79)
民主治理社区 民生落到实处 ——创建和谐社区共同体的实践与思考	上海市静安区(90)
夯实社区工作基础 建设文明和谐社区	江苏省南京市鼓楼区(100)
沧浪区幸福社区创建活动的实践和思考	江苏省苏州市沧浪区(109)

发展为老服务 构建和谐社区

- 西湖区社区为老服务现状调研 浙江省杭州市西湖区 (115)
- 推进“二化四网六平台”建设 提升上城区社区管理和

服务信息化水平 浙江省杭州市上城区 (122)

试论城市社区和政府的互动 福建省福州市城乡社区办 (130)

论新时期的社区党建工作 江西省赣州市章贡区 (140)

济南市和谐社区建设的实践与思考 山东省济南市民政局 (149)

加强社区管理 促进社会和谐

——青岛市市北区加强社区管理工作的主要做法

..... 山东省青岛市市北区 (159)

以人为本 夯实基础 积极探索社区队伍建设“四力合一”

新路子 河南省郑州市金水区 (168)

构建新型基层社区管理架构 湖北省武汉市江汉区 (175)

优化社区服务 打造和谐芙蓉

——湖南省长沙市芙蓉区创立社区服务机制的做法

..... 湖南省长沙市芙蓉区 (183)

“道德银行”

——群众性社区创建的实践和探索

..... 中共湖南省长沙市岳麓区委员会
长沙市岳麓区人民政府 (193)

深化城市基层社会管理体制 创建平安和谐社区

——香港先进城市社区管理经验的启示 广东省民政厅 (198)

关于完善居委会自治职能的思考 广东省深圳市民政局 (209)

重庆市加强和谐社区建设的基本思路和路径选择

..... 重庆市民政局 (215)

绵阳市涪城区社区建设现状调查及对策建议

..... 四川省绵阳市涪城区 (225)

做好外来务工人员工作 发挥好外来务工人员作用

促进和谐社区创建 云南省昆明市五华区 (239)

推进和谐社区建设 夯实和谐社会基础 陕西省西安市碑林区 (246)

青海省西宁市社区建设研究 青海省西宁市民政局 (254)

农四师社区爱心慈善超市发展现状及可持续发展的几点思考

..... 新疆生产建设兵团农四师民政局 (265)

附录一 (271)

附录二 (274)

编后语 (280)

北京经验 地方创新 (一)

以民为本 求实创新

首都中心城区和谐社区建设路径探索

——北京市西城区六条主线全方位推进和谐社区建设

北京市西城区

西城区是首都中心城区之一，辖区面积 31.66 平方公里，下设 7 个街道办事处，全区总人口 86.8 万人，其中户籍人口 76.4 万人，暂住人口 10.4 万人。经济和社会呈现健康快速发展趋势，今年地区生产总值突破千亿大关，人均 GDP 近 2 万美元。区划功能定位为首都功能核心区、国家政治中心的主要载体、国家金融管理中心、传统风貌重要旅游地区和国内知名的商业中心。特殊的区域功能定位和经济社会快速发展实际，对地区和谐程度提出了更高要求。为此，区委区政府围绕提出“建首善、创一流”目标，“以文化育文明、以服务惠民生、以创新激活力、以项目作引领、以民评促参与、以基础铸品质”六条主线，统筹各方资源和力量，积极推进和谐社区创建，促进和谐社区建设理念和标准落实到位，初步形成了和谐社区建设的良性运行格局。

一、文化生根：构建社区精神家园

“文化兴区”是我区“十五”以来的发展战略部署之一。在和谐社区建设中，我区把和谐文化建设作为和谐社区创建的一个重要切入点，启动了以文化凝认同、以文化聚合力、以文化育文明、以文化促和谐的系统工程。通过发掘人文历史资源、创设地区文化理念、打造群众文化品牌等手段，营造守望相助的人际氛围与和谐共处的人文环境，使社区不仅成为人们的生活家园，同时也成为人们的精神家园。

（一）发掘人文底蕴，凝聚文化认同

2004年我区在全市率先进行区划调整，将10个街道调整为7个，为功能街区持续发展创造了条件，也为构建特色社区文化、打造品牌街区提供了空间。区委区政府围绕地区文化精神这个课题，进行深入研究、统筹规划、总体部署。从“区、街、居”三个层面进行发掘、培育、渗透、并向楼门院延伸，使地区文化精神植入社区，在居民心中生根。在区级层面，宣传部、史志办牵头，组织专家、发动群众，对西城历史文化进行梳理，编辑出版了《北京西城文化史》、《北京西城胡同志》等书籍，区和谐社区建设领导小组办公室组织了《和谐之歌》宣传片、歌曲的创作和拍摄以及《西城社工风采录》《感动西城》等书籍的编写，这些文化成果成为地区居民文化认同的生动教材；在街道层面，七个街道根据各自的功能定位和人文资源特色，创设了富有个性化的形象标志和文化理念，如什刹海街道提出的“人本、人文、人和”文化精神；金融街提出“融古、融今、融通”文化理念；月坛街道提出的“携手超越每一天”的团队精神。七个街道的标志和理念如同七张靓丽名片，成为凝聚人心、展示和谐文明的精神旗帜；在社区层面，历史文化、现代文明、群众文化、楼门文化、廉政文化辉映融合，特别是以红莲花为品质标志的廉政文化，以“民俗、健康、服务”为宗旨的特色楼门文化和以“公德、美德、道德、品德”为核心的文明文化，把先进文化信息与居民生活信息相结合，通过多种方式传递到千家万户，在方便居民日常生活的同时，也潜移默化地影响着社区居民的文明素质和道德水平。地区文化精神的深入渗透，给和谐社区建设注入了灵魂和内涵，提升了层次和品质，为我区跨入首批全国文明城区书写了浓墨重彩的一笔。

（二）培育文化活动品牌，提升社区生活品质

文化活动是社区文化建设的重要载体。近年来，我区充分利用地区文化资源、人才资源优势，打造文化品牌。通过高品质的文化活动，凝聚参与、推动参与、扩大参与。开展了“百场文化艺术辅导讲座进社区”、“百场爱国主义电影放映进社区”、“百名艺术明星进社区”等文化活动，打造了“西城之春艺术节”、“景山合唱节”、“什刹海文化节”“夏日文化广场”、“月末大舞台”、社区“六艺大比拼”、“社区文化群英会”等十大品牌文化活动，深受地区百姓的欢迎和认同，参加活动的人数达百万人次，极大丰富了居民的精神生活。有的品牌文艺团队还走出国门，到日本、韩国、欧洲参加国际民间交流，并在第12届特奥运动会社区接待中展示了良好风采。

（三）实施“1121”工程，完善文化服务功能

为加强社区文化建设，我区在2005年提出“1121”工程目标，即每街道建设一个文化站、一个社区教育学校、两个街道图书馆和一个数字电影院。目前这一目标全面实现，为社区文化建设提供了有力的硬件支持。此外，文化团队建设和群众文化活动骨干力量也在不断发展壮大，目前，全区登记注册的各类群众文化团队545支。充沛的文化指导员和志愿者资源，专业化的文艺团队成为我区打造品牌文化活动、繁荣和谐社区文化的重要保障。

二、服务落地：三大体系保障到位

优质高效的社区服务是群众的殷切期望，也是政府职能转变的要求，更是首善之区和谐创建的重要元素。在创建和谐社区工作中，我区通过对全区各类资源进行大调整、大整合、大集成，建立完善了基层政府公共服务、便民服务、惠民服务三大体系，形成贴近群众、均衡布局、统一规范、开放共享的社区生活综合服务网络。

（一）重构街道公共服务大厅，打造基层公共服务体系

重点突出两个围绕。一是围绕优化提升公共服务效能，创新服务机制。我区在区划调整的基础上，瞄准优化基层社会管理和公共服务体系，进行街道大科部室运作模式的改革探索，将原来的20个科室调整为“七部两室一厅”，实施扁平化的对接服务管理，初步建立了系统化、体系化的新型基层社会管理和公共服务模式，提高了工作的效能。二是围绕着民生、民本、民需，完善功能、再造流程。街道公共服务大厅作为政府最基层、百姓最贴近的公共服务载体，完善了四大功能定位，实现居民政务办理中心、居民综合事务服务中心、居民法律咨询援助中心、区街居三级社情民意对接服务中心功能的有机结合。同时围绕服务于民这个核心再造流程，打破了部门壁垒，冲破了业务层级界限，清理了72项公共服务事项，简化了53项办事环节，过去需要多个部门办理的事项，变为一个窗口即可办理，并通过综合受理、联网受理、在线受理、前后台协作办理、个性化服务，打造全新的全程代理服务模式，实现了“三转”“三通”“三拓展”的政务理念创新。“三转”是领导围绕部室转、部室围绕大厅转、大厅围绕群众和驻区单位转；“三通”是公共服务大厅与业务部门前后台接转畅通、区街居三级联动上下互通、各街道和职能部门网络联通；“三拓展”是街道公共服务的时间、空间和内涵

均得到有效拓展,百姓可以在8小时以外实现延时预约服务。新的工作模式催生了基层公共服务的一次效能革命。这一创新模式以“改进基层政府公共服务”为题,申报第四届“中国地方政府创新奖”,并从300多项创新项目中脱颖而出,入围前20个候选项的第四名。

(二) 依托网络信息平台,打造便民服务体系

以区、街社区服务中心建设为主线,开展区街社区服务中心运行情况全面调查,完成两万字诊断分析报告。并以此为依据,完善社区服务中心的五大支撑。一是,明确社区服务中心的功能定位支撑。确定新型社区服务中心承载培训中心、活动中心、资源中心、服务中心、项目孵化转介中心、需求调研中心多维功能;二是,完善区街两级社区服务体系支撑。投入1.1亿元打造社区服务中心,并着力加强96156区级坐席和服务支撑体系建设,目前,大楼已进入装修阶段。投入5000万元围绕“两率、四源”全面加强街道社区服务中心建设(“两率”是街道社区服务中心服务项目知晓率和满意率均在90%以上;“四源”是社区服务中心的场地资源、设施资源、人才资源和队伍资源配置到位。),完善便民服务体系功能;三是,完善社区服务中心的项目支持和资金保障支撑。区街两级财政建立了社区服务专项资金,规范了项目申请、评估、审批、监督程序。梳理后的便民服务项目有12大类135项,承接了10个以上政府委托服务组织运作的服务项目,有26项与街道公共服务大厅实现对接。目前,全区7个街道共有自管服务队伍7支,服务商135家,涉及服务项目53个,为满足居民多样化、个性化服务奠定了基础;四是,完善社区服务中心的资源集成支撑。充分开发资源,利用资源、共享资源,实现政府资源与社会资源的有机结合,形成政府服务、准市场服务、市场服务、志愿服务的支撑融合;五是,完善社区服务的信息化互助支撑。实施社区居民信息化普及培训,建立了“数字家园”免费上网点,对低收入群体、老年人开展了发放免费上网卡、为贫困家庭捐赠计算机、开展志愿者一对一帮助等活动,努力消除社区居民“数字鸿沟”,提高了信息化对便民服务的支持和拉动。

(三) 以改善民生为重点,完善社区惠民服务体系

以实施“安居、乐业”两项工程和打造4个“社区生活综合服务圈”为重点,致力完善“学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居”的惠民服务体系。

两项工程:一是再就业工程。针对西城区高端低端就业供需差异特征明显的现状,着力健全失业人员动态管理、“会员式”助理服务、困难就业人

员托底安置“三个体系”，完善需求导航、职业技能培训导航、职业资格证书导航、创业带动就业导航四大机制，通过针对性就业、联动扶持就业、鼓励激励就业三大政策，积极促进大龄、低保、残疾等就业困难人员实现就业。2007年共有11364名失业人员实现就业，其中大龄、低保、残疾等就业困难人员实现就业4302人，204户“零就业家庭”实现至少一名成员就业，全区登记失业率为0.86%。二是安居工程。以困难家庭和平房区为关注重点，建立完善住房保障制度，有计划地推进平房区环境建设。连续数年实施低洼院改造、老旧小区、胡同街巷整治、“一户一水表”改造等工程，近三年全区3万户居民住房条件得到显著改善，平房区人居环境发生了巨大变化。

4个社区生活综合服务圈：一是“方便可及、质优价廉”的社区医疗卫生服务圈。着眼于“做精专科，做强社区”，调整形成了7个中心、48个站、152个社区工作团队、17964社区楼门院组成的服务圈。将公共卫生职能中62类170项493条工作内容延伸到社区卫生网底，启动区域医疗卫生服务共同体项目，对接社区卫生、社会保险及“一老一小”医疗保险政策；形成生命全周期的服务链，使老百姓在家门口就可以享受健康服务和高品质医疗服务变为现实。二是“规范管理、统一集成”的综合救助圈。整合民政、计生、工会、慈善、残联、红十字会等部门的帮困帮扶职能，形成助老、助残、助困、助学综合救助区级平台，成立区级募捐物资调配中心，街道7个“温馨家园”、“博爱家园”、“爱心家园”三园合一，形成了7个爱心服务之家，26个社区温馨家园、残疾人手拉手职业康复站、挚友港湾组成残疾服务网络。新型的综合救助网络圈，大大增强了对困难群众的保障。以2007年为例，全年共发放低保金3000余万元，博爱卡2000余张，救助困难群众76771人，救助贫困学生3800余人，各类综合救助资金总计达到5000余万元，慈善联合募捐款物突破1000万元，500户残疾人和老年人家庭完善了无障碍设施。综合救助圈的完善为政府加强社会保障提供了重要支撑。三是以居家养老为中心的社会化为老服务圈。迎接老龄化挑战，我区积极研究制定为老服务配套政策，创建三级工作机构，全面调研服务需求，开展了“助餐、助浴、助洁、助医、助困”等系列服务。三年中政府直接投入2717万元。形成了1个区级养老院、4个街道养老服务机构、7个街道居家养老服务中心、152个居家养老服务站点集群化、网络化的为老服务体系，被确定为全国养老服务社会化实验区。在机构养老方面，建立完善区街居三级福利服务设施网络。扶持普通档次、护理型养老服务机构的发展，引入专业化机构，探索并推进了适合西城区特色的“公办民营，民办公助、品牌加盟、连锁经营、集约化运作”等方式。完成了对区级养老服务中心管办分离的改制；开展了对