

Management of City Community

城市社区管理 知识读本

孙录宝 主编

山东人民出版社

全国百佳图书出版单位 国家一级出版社

图书在版编目(CIP)数据

城市社区管理知识读本 / 孙录宝主编. — 济南: 山东人民出版社, 2012. 9

ISBN 978 - 7 - 209 - 06765 - 2

I. ①城… II. ①孙… III. ①城市管理—社会管理—基本知识—中国 IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 195215 号

责任编辑:王海玲

封面设计:张丽娜

版式设计:侯地霞

城市社区管理知识读本

孙录宝 主编

山东出版集团

山东人民出版社出版发行

社 址:济南市经九路胜利大街 39 号 邮 编:250001

网 址:<http://www.sd-book.com.cn>

发行部:(0531)82098027 82098028

新华书店经销

莱芜市华立印务有限公司印装

规 格 16 开(169mm×239mm)

印 张 15.75

字 数 240 千字

版 次 2012 年 9 月第 1 版

印 次 2012 年 9 月第 1 次

ISBN 978 - 7 - 209 - 06765 - 2

定 价 29.80 元

如有质量问题,请与印刷厂调换。 电话:(0634)6216033

目 录

第一章 社区管理概论	1
第一节 社区的内涵	1
第二节 社区管理的概念与特征	2
一、社区管理的概念	2
二、社区管理的特征	2
三、新型社区管理体系	3
第三节 社区管理的目标与内容	3
一、社区管理的目标	3
二、社区管理的内容	5
第四节 社区管理的重要意义	5
第五节 社区管理的基本原则	6
一、以人为本	6
二、服务为先	7
三、民主自治	7
四、广泛参与	7
五、因地制宜	7
第六节 社区管理的最新趋势	8
一、扁平化	8
二、自治化	11
三、专业化	13
四、法制化	14
五、信息化	16
第二章 社区组织管理	19
第一节 街道办事处与居民委员会	19
一、街道办事处	19
二、居民委员会	20

三、街道办事处与居民委员会的关系	21
第二节 物业服务企业与业主委员会	22
一、物业服务企业	22
二、业主大会与业主委员会	23
三、业主委员会与物业服务企业的关系	24
第三节 社区社会组织与社区群团组织	25
一、社区社会组织	25
二、社区群团组织	27
第四节 社区志愿者组织	27
第三章 社区工作者管理	29
第一节 社区工作者的界定和职责	29
一、社区工作者的界定	29
二、社区工作者的职责	29
第二节 社区工作者的基本素质	30
一、思想政治素质	30
二、职业道德素质	30
三、业务素质	31
四、能力素质	31
五、心理素质	33
第三节 社区工作者的教育培训	33
一、教育培训机制	33
二、教育培训内容	34
三、教育培训方法	34
第四节 社区工作者的考核评议	34
一、考核评议制度	34
二、考核评议内容	35
三、考核评议细则	35
第四章 社区党建管理	37
第一节 社区党组织的主要职责	37
一、加强宣传引导工作	37
二、领导社区各类组织	37
三、团结凝聚群众力量	38
四、加强社区党建协调工作	38

五、加强党员教育、管理和服务	38
六、加强民主监督工作	39
七、其他工作	39
第二节 社区党组织的工作制度	39
一、“三会一课”制度	39
二、民主生活会制度	40
三、党员联系群众制度	40
四、民主评议党员制度	40
五、社区党组织换届选举制度	41
第三节 社区党建工作的主要途径	42
一、适应新形势,树立社区党建工作新理念	42
二、加强队伍建设,提高社区党务工作者素质	42
三、分类管理,发挥各类党员积极作用	43
四、多方参与,推动“共建共联”	43
五、深化改革,探索社区社会组织党建新途径	44
六、创新体制,加强和完善社区党建工作新格局	44
第五章 社区服务管理	48
第一节 国内外社区服务发展现状	48
一、国外社区服务发展现状	48
二、国内社区服务发展现状	49
第二节 社区服务的概念及内容	50
第三节 社区服务运作模式	51
一、政府主导	51
二、社区运作	51
三、社会参与	51
第四节 社区服务评价指标体系	53
第六章 社区物业管理	67
第一节 社区物业管理概述	67
一、社区物业管理的定义	67
二、社区物业管理的类型	68
三、社区物业管理的主要职能	69
第二节 社区物业管理的目标及内容	70
一、社区物业管理的目标	70

二、社区物业管理的主要内容	71
第三节 社区物业服务企业的组织结构	71
一、组织结构的设置原则和要求	71
二、组织结构的基本类型	72
三、组织结构的主要内容	72
第四节 社区物业管理人员的素质	73
一、社区物业管理人员的基本素质	74
二、提高社区物业管理人员素质的策略	74
第五节 社区物业管理的法制建设	75
第六节 社区物业管理的未来发展趋势	76
第七章 社区文化管理	79
第一节 社区文化概述	79
一、社区文化的界定	79
二、社区文化的功能	80
三、社区文化建设的内容	81
四、社区文化建设的模式	81
第二节 社区文化活动的组织与管理	82
一、社区党组织对社区文化活动的组织领导	82
二、社区居委会对社区文化活动的组织实施	83
三、社区文化事业和文化经营单位对文化工作的管理	83
四、驻社区单位对内部文化活动的协调管理	83
五、社区文教部门和学校对社会教育的管理	83
六、社区文化部门、公安部门对社区文化活动的监管	84
第三节 社区文化社团管理	84
第四节 文化社区评价体系	85
第五节 社区教育工作的开展	93
一、社区教育概述	93
二、社区教育的主要内容	94
三、社区教育的基本措施	96
第八章 社区卫生服务与管理	102
第一节 社区卫生服务的内容及意义	102
一、社区卫生服务的内容	102
二、社区卫生服务的意义	103

第二节 社区卫生服务的基本模式	104
第三节 社区卫生服务机构	105
一、社区卫生服务机构的设置	105
二、社区卫生服务机构的内部管理	106
三、促进社区卫生服务机构发展的措施	106
第四节 社区卫生服务的监督管理	107
一、社区卫生服务监督管理制度和原则	107
二、社区卫生服务监督管理的主要内容	108
第九章 社区人口管理	113
第一节 社区人口概述	113
第二节 社区常住人口管理	115
一、常住人口的界定	115
二、社区常住人口的管理	115
第三节 社区流动人口管理	116
一、流动人口的界定	116
二、社区流动人口管理中的问题	117
三、社区流动人口管理对策	117
第四节 社区计划生育管理	120
一、加强社区计划生育宣传教育	120
二、完善社区计划生育和优生优育服务	120
三、创新社区计划生育工作机制	121
四、注重社区计划生育干部队伍建设	121
第十章 社区环境管理	125
第一节 社区环境管理概述	125
一、社区环境的内涵	125
二、社区环境管理的意义	125
三、社区环境管理的主要内容	125
第二节 社区环境管理的目标和要求	126
一、社区环境管理的原则	126
二、社区环境管理的目标	126
三、社区环境管理的要求	126
第三节 社区环境管理存在的问题	127
第四节 构建绿色、生态、低碳社区	128

一、绿色社区、生态社区、低碳社区的含义	128
二、构建绿色、生态、低碳社区的意义	129
三、构建绿色、生态、低碳社区的对策	130
第十一章 社区公共安全管理	136
第一节 社区治安综合治理	136
一、社区治安综合治理的内涵	136
二、社区治安综合治理的任务	137
三、社区治安综合治理的原则	137
四、社区治安综合治理的策略	138
第二节 社区安全教育	141
一、社区安全教育的目的	141
二、社区安全教育的内容	141
三、社区安全教育的措施	141
第三节 社区警务	142
一、社区警务的含义	142
二、社区警务的内容与特点	143
三、社区警务的运作模式	143
第四节 社区调解工作	144
一、社区调解的内涵	144
二、社区调解的意义	145
三、社区调解的手段	145
第五节 社区矫正	146
一、社区矫正的含义	146
二、社区矫正的对象	147
三、社区矫正的意义	147
四、社区矫正的原则和方法	147
第十二章 社区应急管理	150
第一节 社区应急管理的提出及要求	150
第二节 社区应急管理的基本原则	151
第三节 社区应急管理的主要内容	152
第十三章 社区宣传与档案管理	156
第一节 社区宣传工作	156
一、社区宣传工作的指导思想	156

二、社区宣传工作的主要内容	156
三、社区宣传工作的主要手段	157
第二节 社区档案管理	157
一、社区档案工作概述	157
二、社区文件材料的归档范围	158
三、做好社区档案工作的主要措施	159
参考文献	161
附录 1 中华人民共和国城市居民委员会组织法	164
附录 2 民政部关于在全国推进城市社区建设的意见	167
附录 3 全国城市社区建设示范活动指导纲要	172
附录 4 关于进一步做好新形势下社区志愿服务工作的意见	177
附录 5 国务院关于发展城市社区卫生服务的指导意见	182
附录 6 国务院关于加强和改进社区服务工作的意见	188
附录 7 全国和谐社区建设示范单位指导标准(试行)	194
附录 8 民政部关于进一步推进和谐社区建设工作的意见	205
附录 9 关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见	212
附录 10 民政部关于促进农民工融入城市社区的意见	221
附录 11 社会工作专业人才培养中长期规划(2011~2020 年)	225
后 记	238

第一章 社区管理概论

当前,我国正处在社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化的重要时期,社区已不单单是人们居住生活的场所,正日益成为各种利益关系的交汇点、各种社会矛盾的集聚点、社会管理的着力点和党在基层执政的支撑点。随着社区地位的上升和作用的凸显,如何做好社区管理工作也变得更为紧迫。本章将从阐释社区、社区管理的基本内涵着手,说明社区管理的目标与内容,分析社区管理的基本原则和最新趋势。

第一节 社区的内涵

“社区”作为社会学中的基本概念,最早是由德国社会学家斐迪·滕尼斯在《社区与社会》(1887年)一书中提出。他认为社区表示一种由具有共同习俗和价值观念的同质人口所组成的、关系密切、守望相助、存在一种富有人情味的社会关系的社会团体。随后,美国芝加哥学派帕克等人在对芝加哥城市社区进行研究时,又进一步发展了社区的概念。帕克指出:“社区的基本特点可以概括如下:(1)它有一群按地域组织起来的人群;(2)这些人口程度不同地扎根在他们所生息的那块土地上;(3)社区中每一个人都生活在一种相互依赖的关系中。”此后,许多学者、专家从不同视角对“社区”进行了研究,但理解不甚相同。

从20世纪30年代开始,我国社会学研究者一直将英文单词“community”翻译为“社区”,赋予其地域含义并得到广泛认同。如我国著名社会学家费孝通先生在对社区概念的研究中就主要考察了地域和生活因素,认为社区是社会群体或组织在这两个因素下形成的一个互相关联的集体。

2000年12月,中共中央办公厅、国务院办公厅转发了《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》,其中把社区界定为“聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。目前城市社区的范围,一般是指经过社区体制改革后作了规模调整的居民委员会辖区”。本书所指的社区即采用该定义。

一般而言,社区的构成要素包括四个方面:一是相对稳定的人文区位意义上的地域。特定的区域不仅是社区成员活动的基本空间场所,而且社区成员的活动方式乃至思想感情也都被打上区域的烙印和特征。二是具有一定规模和具有同质性的人口。社区人口主要表现为人口的数量规模和分布,以及人口的素质构成。以职业因素等为主的同质性的人口素质构成很大程度上决定了社区的类型。三是以横向分布和联系为主要特征的组织结构。社区作为一个社会实体,是由一些群体和组织构成的。社区结构既体现了社区内各种群体、组织的分布状况及其相互之间的关系水平,并且在很大程度上反映出社区发展的水平。四是有一定程度共同性的文化心理和生活方式。基于社区的共同利益、面临的共同问题和共同需要,每一个社区都会形成共同的生活方式、行为规范和心理取向。社区的上述特征,决定了社区管理的特性及其重要意义。

第二节 社区管理的概念与特征

一、社区管理的概念

我国社区管理概念的产生是具有一定时代背景的,它是在市场经济体制转轨时期和改革开放的深化阶段,随着社会结构、生活方式、思想观念及行为方式等方面的变化而提出来的。

具体而言,社区管理是指在一定的社区范围内,由社区党组织和社区自治组织主导的,社区职能部门、驻社区单位、社区群团和社区居民积极参与的,区域性、全方位的自我服务和自我管理。

二、社区管理的特征

从社区管理的上述概念我们可以看出,社区管理具有下列特征:

第一,社区管理具有一定的区域性。社区管理的范围和人群界定为社区所在区域和在此区域中生活的居民。

第二,社区管理机构多元化。社区管理的主体,既有作为主导的社区党组织和行政部门,又有政府各职能部门在社区派出机构,如警署、工商所、税务所、环卫所、粮管所、物业管理公司、医院等,还有驻社区的各类企事业单位,如学校、机关、商店、企业等,另外还包括广大的居民。

第三,社区管理的性质是群众性的自我服务和自我管理。社区是由社区成员

通过互动关系和文化维系力联系起来的共同体,社区居民才是社区管理的真正主体。社区管理的最终目的是满足社区居民的需要,促进社区和谐发展,提高社区居民的幸福指数。达到此目的,仅有政府或驻社区单位的努力是远远不够的,一定要坚持走群众路线,千方百计调动群众参与社区管理的积极性和主动性,实现社区自我组织、自我管理、自我服务。

三、新型社区管理体系

时代在发展,形势在变化,传统的社区管理模式已经不再适用,需要我们认真研究新发展阶段的新特征、新要求、新趋势,与时俱进,改革创新,把社区管理工作提升到一个新台阶。中共中央政治局常委、中央政法委书记周永康同志 2011 年 2 月 20 日在省部级主要领导干部社会管理及其创新专题研讨班上的讲话中强调:“各地要建立健全以社区党组织为核心、以社区自治组织为主体、以政府部门派驻社区力量为依托、以物业管理机构和社区社会组织为补充、以社区信息综合管理平台为载体、驻社区单位和社区群团组织密切配合、社区居民广泛参与的新型社区管理体系。”下一步,各级基层政府和基层群众自治组织应围绕着上述要求,不断创新社区管理体制,提高社区管理服务水平,真正把社区打造成政府社会管理的平台、居民日常生活的依托、社会和谐稳定的基础。

第三节 社区管理的目标与内容

一、社区管理的目标

为做好新世纪头 5 至 10 年的城市社区建设工作,2000 年 11 月发布了《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》,其中提出:“加强社区管理,理顺社区关系,完善社区功能,改革城市基层管理体制,建立与社会主义市场经济体制相适应的社区管理体制和运行机制。”这为新时期城市社区管理工作指明了方向和目标。

概括言之,社区管理的目的是通过合理配置、综合利用社区的各种资源,不断提高服务能力和水平,来满足社区居民日益增长的物质精神文化需求,提升社区居民的幸福指数,扩大基层民主,构建和谐社区,把社区建成管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体。

具体而言,社区管理的目标主要包括以下几个方面:

(一) 组织运行规范

社区党组织健全,积极开展组织生活,能够真正发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。实现党组织和党的工作全覆盖,社区内具备条件的新经济组织和新社会组织、商务楼宇、专业市场等建立党组织。社区居民委员会及其下属工作委员会健全,职责明确,人员配置到位,换届选举工作规范有序。社区群团、民间组织的培育与发展工作成效显著,能够依照法律和各自的章程开展工作,功能得到有效发挥。

(二) 实现居民自治

社区管理的本质要求是发展社会主义民主政治,实现居民自治。要坚持在党的领导下,保障社区居民依法直接行使民主权利,使社区居民当家做主,进行自我教育、自我服务、自我管理、自我发展,真正实现社区居民自治。

(三) 社区治安良好

构建社区治安长效防控体系,加强社区安全教育,做好社区调解工作、社区矫正工作。深入开展法制宣传教育,提高居民的法治意识。建立健全社区矛盾协调机制,引导居民以理性合法的形式表达自己的利益诉求,妥善解决矛盾纠纷,维护社区的安定团结。

(四) 服务保障完善

做好社区服务工作是社区管理的重中之重。要不断拓展社区服务领域,使其基本涵盖社区居民日常生活、学习、工作的方方面面。要不断完善社区服务设施,构建社区商业服务圈、生活服务圈、文体娱乐服务圈。社区服务中心(站)要管理规范、服务到位,不断提高服务质量和水平。

(五) 人文环境优美

做好社区宣传教育工作,提高社区居民的政治素养、文化素养、道德素养,增强居民的社区意识。搞好社区绿化,提倡绿色低碳生活,构建生态社区。鼓励开展丰富多彩的文体娱乐活动,满足社区居民精神文化需求。加强对各类传染病的防治,增强社区居民的身体素质,保障社区居民的身心健康。

(六) 居民和谐相处

加强社区居民之间的沟通交流,消解人与人之间的“隔膜”,创建和睦的邻里关

系。建立健全社区志愿者服务制度,开展好各项服务活动,尤其对老年人、残疾人、优抚对象、下岗职工等弱势群体,应给予更多的关爱和扶持,努力形成团结友爱、扶贫济困、平等互助、融洽和谐的社区环境。

二、社区管理的内容

“上面千条线,下面一根针”,社区管理事务千头万绪,纷繁复杂,为此,本书从我国城市社区管理的实际出发,将其内容概括为12个方面,即社区组织管理、社区工作者管理、社区党建管理、社区服务管理、社区物业管理、社区文化管理、社区卫生服务与管理、社区人口管理、社区环境管理、社区公共安全管理、社区应急管理、社区宣传与档案管理等。这12个方面,基本囊括了社区管理工作的各个领域。在接下来的章节中,我们将一一展开论述。

第四节 社区管理的重要意义

社区管理关系到人民群众的切身利益,关系到党和国家大政方针政策的落实,关系到经济社会发展的整体布局。胡锦涛总书记在省部级主要领导干部社会管理及其创新专题研讨班上强调,要进一步加强和完善基层社会管理和服务体系,把人力、财力、物力更多投到基层,努力夯实基层组织、壮大基层力量、整合基层资源、强化基础工作,强化城乡社区自治和服务功能,健全新型社区管理和服务体制。新形势下,加强和创新社区管理对于推进社区经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设和党的建设具有重要意义,是加强和完善社会管理格局、构建社会主义和谐社会的基础性工程。

第一,加强和创新社区管理有利于促进地方经济发展,提高居民生活水平。发展经济是社区管理的中心工作。良好的经济实力是社区管理工作有序开展的基础和保障。通过落实招商引资优惠政策、改善社区商业办公环境、提供优质全程服务等管理举措,可有效拓展辖区税源,增加社区经济收入,从而促进地方经济发展,为改善民生、提高辖区居民生活水平提供经济基础。

第二,加强和创新社区管理有利于巩固基层政权,维护社会稳定。现实生活中,由于人们在思想信仰、行为习惯、家庭状况、经济收入、教育程度等各方面存在差异,不可避免地会产生各种各样的矛盾,加之就业、住房、医疗、教育等社会问题在社区的集聚,极易形成社会不稳定因素,严重时可能会危及基层政权。而有效的社区管理能够发挥其贴近群众、贴近基层、贴近实际的优势,及时发现不稳定苗头,

纠正社会不良心态,准确理性地把群众诉求反映给有关政府部门,以防止不稳定因素的蔓延激化,维护整个社会的安定局面。

第三,加强和创新社区管理有利于促进精神文明建设,丰富群众文化生活。社区精神文明建设,是社会主义精神文明建设的一个重要方面,也是社区管理工作的重要组成部分。社区在日常管理中,需要大力弘扬社会主义核心价值体系,做好思想政治工作和舆论引导工作,努力培养积极、健康、向上的社会心态;要把文化建设放在社区建设的突出位置,不断活跃社区文化,以满足社区居民的精神文化需求。

第四,加强和创新社区管理有利于提高社会管理科学化水平,加快社会主义和谐社会建设。社区管理是加强和创新社会管理的突破口,也是促进社会和谐的重要基础性工作。社会管理的重点、难点在基层,在离老百姓最近的基层社区。做好社区管理工作,能够有效贯彻落实中央关于加强和创新社会管理的具体部署要求,提高社会管理科学化水平,真正使社区成为保障和改善民生的“第一阵地”,成为群众生活的“幸福家园”,以加快我国和谐社会的建设进程。

第五,加强和创新社区管理有利于构建“两型社会”,推动生态文明建设。如今,建设生态社区、绿色社区、低碳社区已被纳入社区建设目标体系,成为新型社区发展的方向之一。社区通过开展环境保护宣传、组织节能减排活动、倡导低碳生活等手段,能够大大提高社区居民的生态文明意识,帮助社区居民树立良好的环保习惯,从而推动我国“两型社会”建设步伐。

第六,加强和创新社区管理有利于强化基层党建工作,提高党的执政能力。党建工作是社区管理工作的龙头,是做好社区各项工作的关键。社区党组织作为社区各类组织和各项工作的领导核心,承担着贯彻执行党的路线、方针、政策,直接联系群众、服务群众、引导群众的重大责任。动员社区党组织和广大党员直接去做群众工作,是团结群众、凝聚人心、巩固党的执政地位的最有效的途径和办法。只有不断加强社区党建工作力度、创新社区党建工作机制,才能适应新形势下基层党建工作的新需要,才能切实提高党的执政能力,永葆党的先进性。

第五节 社区管理的基本原则

新时期,做好社区管理工作必须坚持以下原则:

一、以人为本

众所周知,人是社区的主体,社区是由不同类型的人群组成的。社区管理,归

根到底是对人的管理和服务。社区管理的一切活动都应围绕“人”这个中心来展开。在社区管理活动中,我们必须按照以人为本的根本要求,贯彻全心全意为人民服务的根本宗旨,坚持人民主体地位,把群众满意不满意作为社区管理成效的衡量标准,真正做到尊重人、理解人、关心人。

二、服务为先

管理就是服务,好的服务就是好的管理。加强和创新社区管理,必须坚持服务为先原则,推进部门职能由管理向服务转变,努力构建服务型管理模式。社区管理的本质就是要为社区居民服好务,实现好、维护好、发展好社区居民的切身利益。做好社区服务工作,既是社区管理的重要内容,也是广大人民群众迫切愿望。

三、民主自治

社区民主自治是我国基层民主的基础点和起始点,是社区居民依法直接管理社会基层公共事务的一种民主形式,是社会主义基层民主在城市社区的广泛实践。但长期以来,社区民主自治是我国社区管理的弱项,存在着参与度不高、缺乏有效制约机制等问题。推进基层民主建设、创新社会管理机制、构建公民社会必须把民主自治纳入社区管理的重要任务。

四、广泛参与

社区管理是一项系统、长期的工程,涉及政府、社区自治组织、社区群团、驻社区单位、社区居民等多方利益主体。做好社区管理工作,需要树立多方参与、共同治理的理念。既要发挥好社区党组织的核心作用和社区自治组织的主体作用,还要发挥好各种社会力量在社区管理中的协同、自治、自律、他律、互律作用,充分调动人民群众参与社区管理的积极性、主动性、创造性,形成社区管理服务的合力。

五、因地制宜

在现实社区管理工作中,各社区的发展基础、发展规划、发展形势是不同的,因而,并不存在“放之四海而皆准”、统一的社区管理模式。各地应从当地实际出发,本着实事求是、改革创新的精神,按照因地制宜、切实可行的原则,探索实施社区管理的新途径、新方法,着力打造一批特色鲜明、充满活力的新社区,形成“百花齐放”、共享和谐的新局面。

第六节 社区管理的最新趋势

一、扁平化

近年来,随着城市管理重心的下移,基层社区所承担的行政事务越来越多,教育、卫生、民政、计生等部门的很多工作都下放到了社区,使得社区管理处于超负荷状态,影响了社区管理和服务效率。另一方面,广大居民对社区服务的期待和需求又在不断提升,“一站式”、“一条龙”服务的需求日益迫切。在这种情况下,社区扁平化管理成为社区管理体制改革的目標之一。

扁平化管理起源于企业,是相对于传统的等级结构管理模式而言的。扁平化管理是一种通过减少中间层次、缩短经营管理过程、增大管理宽度和幅度、促进信息传递与沟通的组织管理模式。社区实施扁平化管理,有助于提高社区工作人员的管理效能,实现“一人多岗、一岗多职”;有助于实现资源与信息共建、共享和共用,减少操作繁琐和传递冗长,进而降低管理成本,提高办事效率。



资料链接

无锡市社区扁平化管理

无锡市推动社区扁平化管理,经历了一个顶层设计、试点先行、全面推开、形成体系、全面覆盖、初见成效的过程。

1. 科学设计,构建社区扁平化管理新模式。扁平化管理是一种科学高效、灵活便捷的管理服务模式。在社区引入扁平化管理模式,旨在突破条线界限,整合各类资源,实现集约管理;增大管理幅度,减少纵、横向传递,实现管理服务零层次;实施贴近式服务,实现信息化支撑,全面提升服务效能。在具体实践中,形成了“一个平台、三个机制”。

(1) 一平台实现全面整合。“一平台”即城市社区事务工作站(或农村社区服务中心)和一站式办事大厅所形成的工作平台(简称平台),它是扁平化管理的实践载体。全市社区按300户配1名服务人员的标准建立社区事务工作站;按不少于50平方米用房,设置民政(老龄)残联、文教体育、环境卫生、综合治理、人口计生、劳动和就业保障等六大岗位,建立一门式办事大厅。并落实五大整合:一是工作整合。把下沉到社区的24类88项政务,集中到平台办理,有效解决了分散、分