

全科社区工作者 必读

刘元勇◎主编

QUANKE SHEQU
GONGZUOZHE BIDU

 中国社会科学出版社
国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

全科社区工作者 必读

刘元勇◎主编

QUANKESHEQU
GONGZUOZHEBIDU



中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

全科社区工作者必读 / 刘元勇主编. —北京: 中国
社会出版社, 2017. 1

ISBN 978 - 7 - 5087 - 5582 - 3

I. ①全… II. ①刘… III. ①社区 - 工作 - 中国
IV. ①D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 002525 号

书 名: 全科社区工作者必读
主 编: 刘元勇

出 版 人: 浦善新
终 审 人: 胡晓明
策划编辑: 李春园
责任编辑: 孙 研

责任校对: 张爱华

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

电 话: 编辑部: (010) 58124832

邮购部: (010) 58124848

销售部: (010) 58124845

传 真: (010) 58124856

网 址: www.shebs.com.cn

shebs.mca.gov.cn

经 销: 全国各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 19.25

字 数: 300 千字

版 次: 2017 年 1 月第 1 版

印 次: 2017 年 7 月第 2 次印刷

定 价: 88.00 元



中国社会出版社天猫旗舰店



中国社会出版社微信公众号

编写委员会

主编：刘元勇

成员：（按姓氏笔画排序）

付琪雯 刘红军 刘凌波

赵海涛 顾育红 徐闻徽

序 言

当前，我国正处于全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化建设的新的历史起点。在这一历史条件下，我国改革开放的进程日益深入和加速，促进了政府职能的进一步转变，城市基层正在发生新的深刻变革，城乡社区成为社会 and 群众的集聚点与社会生活的支撑点，原来由政府和企业承担的大量管理与服务职能转移到了社区，社区居民委员会承担的社会管理任务更加繁重、维护社会稳定的功能更加突出，居民群众对社区居民委员会的服务需求更加迫切，已经成为保障和改善民生的重要依托，同时也是加强社会治理、公共服务的重要平台，成为巩固党在城乡基层执政地位的重要基石，在社会建设领域、社会管理体系和促进经济发展中发挥着不可替代的重要的基础作用。

沈阳市的社区建设虽然经过十几年的改革、发展，取得了丰硕成果，也一直保持着全国一流的水平，为沈阳的经济、社会全面发展做出了重要贡献。但我们也必须看到，社区治理和社区服务工作行政化一直在影响着社区建设的发展，社区工作服务方式行政化、服务技能单一化、服务效果一般化的问题依然存在。因此，为妥善解决此类问题，提高社区工作效率，真正打通服务群众的“最后一公里”，“全科社区工作者”这个新名词应运而生。

“全科社区工作者”是指全面掌握各项社区工作职业技能的社区工作者，具有一人多岗、一专多能的优势，一人即可为有不同需求的群众提供全方位的贴心服务，以更灵活的工作方式了解民生民情。目前，沈阳市在全市城市社区推行“一个窗口受理、全科式服务、开放式办公”的“全科受理”服务模式，通过规范、整合社区公共服务资源，实行“全科社区工作者”值岗制、标准化服务、开放式办公，最大限度地满足居民群众基本服务需求，实现社区事务全天办理、社区服务全年无休、困难群众事务全程代理，社区工作者广泛开展上门服务、结对帮扶、巡视监督和预约服务，努力使社区真正成为

贴近居民、走进家庭、服务社会的平台和窗口。

为使“全科社区工作者”更好地服务群众，把城乡社区建设成为管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体，不仅需要加强社区设施建设、队伍建设和制度建设，而且迫切需要社区建设的理论指导和经验总结。在“全科社区工作者”的实施与探索下，沈阳市民政局和沈阳市社区工作者协会组织编写了《全科社区工作者必读》一书。

本书共分为三个部分：全科社区工作业务受理流程、相关文件汇编、社区故事。全面并系统地梳理了“全科社区工作者”业务受理过程中涉及的服务对象、办理所需要件、办理流程、办理时限等问题。后附文件，为“全科社区工作者”工作提供服务依据。社区故事，主要运用社区工作实例，阐述社区工作基本流程、系统化设计，工作技巧和操作实务。同时介绍了全市各社区建设与管理典型经验。

本书在编写过程中特别注意了以下几点：一是系统性，从实践、政策、技巧等方面进行了介绍，使本书成为了一本较为完善的工作指导性用书。二是实用性，注重理论联系实际，解决“全科社区工作者”在工作中遇到不明白、不会办、不明确的问题，达到“一看即懂”，便于社区工作者在实际工作中参考与借鉴。三是创新性，本书收录全市社区的典型案例，基层工作中的创新经验和研究成果，可以给从事基层社区工作的同志们一些新的启迪。

本书的编写主要是为了给“全科社区工作者”的工作受理提供依据，使之更好地服务于民，推动社区建设的良好发展。同时，本书也可以为热爱社区工作，热心社区服务的广大志愿者以及新入职的社区工作者提供学习帮助，为了使本书的撰写内容更充实，水平更高，编者深入社区进行走访调研，吸纳了许多基层工作人员的建议，在此一并表示衷心的感谢。

我们相信经过全社会的共同努力，“全科社区工作者”的实施，一定会使沈阳市的社区建设与管理走向一个新的里程。

编者

2016年10月

目 录

全科社区工作业务受理流程

党组织关系	2
党组织关系转接	2
社会保障	4
1. 低保、边缘户申请	4
2. 廉租住房申请	5
3. 公租房申请	5
4. 经济适用房	7
5. 弃管房住房维修	7
6. 灵活就业残疾人及低保、低保边缘户人员 申请领取社会保险补贴	8
7. 沈阳市城镇居民基本医疗保险办理	8
8. 外来人口登记管理	11
9. 信访接待	12
社会救助	13
1. 红十字会困难帮扶	13
2. 自然灾害或突发事件处置	13
3. 农村五保或城镇“三无”人员认定	14
4. 孤儿证办理	14
5. 低保户及边缘户临时救助申请	15
6. 流浪乞讨（家庭弃养）人员救助	15
7. 贫困单身母亲救助	16

8. 低保医疗保险救助	16
9. 低保家庭自主创业无息抵押贷款	17
10. 司法援助	17
11. 见义勇为人员困难救助	18
退休养老	19
1. 老年证办理	19
2. 高龄老人生活补贴	19
3. 病退鉴定办理	20
4. 开具企业和自由职业者退休人员居住证明	20
5. 办理企业和自由职业者退休人员死亡后领取丧葬费证明	21
6. 退休人员采暖费报销	21
7. 下岗失业人员办理退休	22
8. 异地退休人员生存认证	22
9. 养老保险新增或续保	22
10. 养老保险缴费档次变更	23
助残服务	24
1. 精神残疾免费药物发放	24
2. 残疾人临时救助	24
3. 残疾人子女大学生救助	25
4. 残疾证办理	25
5. 一级残疾救助办理	27
6. 轮椅发放	28
7. 残疾人免费办理乘车卡	28
就业帮扶	30
1. 求职登记职业介绍	30
2. 小额担保贷款	30
3. 失业证办理	31
4. 失业证年审	31
5. 失业金领取	32
计划生育	34
1. 避孕药具发放	34

2. 生育登记	34
3. 再生育审批	35
4. 终止妊娠证明办理	36
5. 计划生育手术	36
6. 终生未生育、未生养人员审批	37
7. 独生子女伤残或死亡父母补助费审批	37
8. 计划生育家庭特别扶助审批	38
9. “双无”独生子女父母奖励费审批	38
10. 病残儿鉴定	39
附：便民措施	39
法律援助与治安调解	44
1. 法律服务接待	44
2. 申请法律援助	44
3. 民事调解	45
4. 受理居民对治安防范问题的投诉	45
5. 人民调解	45
其他相关业务	47
1. 社区社会组织备案	47
2. 公证处公证即可处理解决的问题	47
3. 居住证办理	48
4. 沈阳再就业享受补贴对象及申报条件	49
5. 社区便民服务系统——365 易业务办理流程	49

相关文件汇编

中华人民共和国城市居民委员会组织法	52
中华人民共和国人民调解法	56
中华人民共和国老年人权益保障法	61
中华人民共和国未成年人保护法	72
社区矫正实施办法	81
中国共产党发展党员工作细则	89

关于中国共产党党费收缴、使用和管理的规定	96
中组部下发《关于进一步加强党员组织关系管理的意见》	100
中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强和改进城市社区居民委员会 建设工作的意见	104
关于加强城乡社区协商的意见	114
辽宁省关于实施骨灰海葬补贴政策的通知	118
中共沈阳市委 沈阳市人民政府关于加强社区建设的若干意见	121
沈阳市和谐社区建设工程实施方案	129
沈阳市残疾人保障条例	140
关于加强社区民间组织培育发展与登记管理工作的意见	145
沈阳市人民政府办公厅关于贯彻落实 《社会救助暂行办法》的实施意见	149
沈阳市物业管理条例	159
沈阳市社区志愿者服务时间统计制度管理办法	172
沈阳市城乡居民最低生活保障制度实施细则	174
沈阳市人民政府办公厅关于印发《沈阳市智慧社区 建设实施方案（2016—2017年）》的通知	189
沈阳市社区工作者实名制管理办法	195

社区故事

搭建直通平台 助力非公党建	198
“知心人”与“知近人”	201
精细化管理，让社区工作“一口清”	204
敲开百姓家门 聆听群众呼声	206
真抓实干 做好出租房屋的管理工作	208
共驻共建 共创和谐	211
榜样力量 感动你我	214
社区“棋盘式”民生讨论会	219
浅谈残疾人的心理特点与沟通技巧	221
难进的“百家门”	228

家风家教新基点 打造文化新氛围	230
居民自治组织：社区的志愿者和主力军	235
“六园一心”全力打造党建品牌建设	238
人性化管理 温情式服务	240
做好社区优抚工作	242
工作“一口清”提升社区服务标准	245
服务特殊群众 抓好信访稳控	248
“九大妈”志愿服务	252
丰富教育形式 加强社区矫正力度	256
让人羡慕的“三位一体”管理方式	259
携手同心 共解难题	262
“终身教育”平台绽放美丽	264
做好空巢家庭的服务与关爱工作	266
撑起爱心“伞”	269
一片赤诚 一份关怀	271
调解，用心调就有解	273
引进的社会组织借力打造智慧社区	275
戮力同心 打造美丽家园	278
弃旧图新，居有所管	281
“攻心术”巧解乱堆乱放问题	283
社区怎样指导成立业主委员会	285
如何对低保户进行行之有效的服务与管理	291
和你在一起 15年不离不弃	293
后 记	296



全科社区工作 业务受理流程

党组织关系

党组织关系转接

(1) 服务对象

党员因调动工作、参军、学习、外出务工经商和其他原因离开原所在地或单位，外出时间在六个月以上，且地点比较固定的，经党组织同意，将组织关系进行转接的一种调动形式。

(2) 转接流程

市内相互转接 [转入(出)]

① 区外 → 原所在支部 → 支部所属街道党工委 → 转入街道所属街道党工委 → 转入支部。

② 区外 → 原所在支部 → 支部所在党委 → 区委组织部 → 转入区委组织部 → 转入支部所属党委 → 转入支部。

③ 区内 → 原所在支部 → 支部所属党(工)委 → 转入支部所属党(工)委 → 转入支部。

市外相互转接 [转入(出)] → 所在支部 → 支部所属党(工)委 → 有权限转接的党委组织部 → 区委组织部 → 支部所属党(工)委 → 转入支部。

(3) 办理时限

即办。

(4) 收费标准

免费。

(5) 办理要件

党组织关系转移介绍信（样本）

党员介绍信存根	编号：×××××	第一联
×××同志系中共（预备/正式）党员，组织关系由××××学院转到。		
2013年6月××日		

贴回执联处

(加盖骑缝章)

中国共产党党员组织关系介绍信

编号：×××××	第二联
<p>中铁十九局集团有限公司党委组织部：</p> <p>×××同志（男/女），××岁，×族，系中共（预备/正式）党员，身份证号码××××××××××××××××××××，由石家庄铁道大学去你处（或中铁十九局五公司党委）。请转接组织关系。该同志党费已交到<u>贰零壹叁</u>年<u>陆</u>月。（有效期<u>玖拾</u>天）</p> <p style="text-align: right;">（盖章）</p> <p style="text-align: right;">二〇一三年六月××日</p> <p>党员联系电话或其他联系方式： 党员原所在基层党委通讯地址：石家庄铁道大学党委组织部 联系电话：0311-87936720 传真：0311-87936720 邮编：050043</p>	

中国共产党党员组织关系介绍信回执联

编号：×××××	第三联
<p>×××××××：</p> <p>×××同志的党员组织关系已转达我处，特此回复。</p> <p style="text-align: right;">（盖章）</p> <p style="text-align: right;">××××年××月××日</p> <p>经办人：××× 联系电话：</p>	

社会保障

1. 低保、边缘户申请

(1) 服务对象

具有本市户籍的居民。居住地与户籍所在地不一致的，可在实际居住半年以上的相对固定居住地申请；共同生活家庭成员人均收入和实际生活水平低于等于当地低保标准；家庭财产状况符合本市规定条件。

(2) 办理要件

申请城乡低保待遇的家庭，必须提供以下材料，并填写委托授权书，允许民政部门对家庭经济状况进行核查核对：居民户口簿和居民身份证，核定家庭成员的身份证原件；收入证明、劳动能力认定证明、赡养关系证明、外地学籍证明；承包土地证明；其他相关证明材料。

(3) 办理流程

社区（村）入户调查、公示→街道复查→区、县（市）民政局审查，数据录入。

(4) 办理时限

城市低保按月审批，低保金按月发放；农村低保按季审批，低保金按月发放。

(5) 收费标准

免费。

(6) 其他问题

①收入证明：未纳入社会化管理的退休人员由人力资源与社会保障部门（以下简称人社部门）和所在单位人事（劳资）部门出具收入证明；其他从业人员由所在单位人事（劳资）部门出具收入证明。

②劳动能力认定证明：因病残丧失或者部分丧失劳动能力、大部分丧失劳

动能力的人员，经有关部门进行劳动能力认定、鉴定，提供劳动能力认定证明。

③赡养关系证明：有子女的老年人应当提供全部子女的身份证及收入证明。

④外地学籍证明：外地在校学生提供学籍证明。

⑤承包土地证明：街道（乡镇）或者社区居（村）委会土地统计台账，土地被征用后的失地证明。

⑥其他相关证明材料：残疾证明、婚姻证明、本地学籍证明、失业证明、“三无”人员证明、申请就业证明、参保证明等相关证明材料。在沈阳市居民信息平台能够查询到的，居民申请时不再提供。

2. 廉租住房申请

（1）服务对象

家庭人均住房面积 16 平方米以下（承租公有住房的家庭，其房屋面积计入家庭人均住房面积）。

（2）办理要件

《沈阳市城市低保及低保边缘家庭住房情况信息表》；《沈阳市廉租住房保障审核、核准表》；《沈阳市城市居民最低生活保障金领取证》或者《沈阳市城市低保边缘户救助证》；家庭住房情况证明；户口簿、家庭成员身份证以及婚姻状况证明；属于孤、老、病、残等特殊困难家庭的，须出具相应证件及证明材料。

（3）办理流程

低保或低保边缘住房困难家庭申请人向户籍所在地社区提出申请并提供办理所需要件→社区受理→街道初审后逐级上报。

（4）办理时限

社区受理后，3 个工作日内对符合申请条件的家庭签署受理意见；街道办事处（镇政府）10 个工作日内初审并组织公示，公示期为 5 个工作日。

（5）收费标准

免费。

3. 公租房申请

（1）服务对象

本市户籍、本市居住、申请人或共同申请人有工作单位或稳定收入且具有租金支付能力；单身家庭申请人需年满 28 周岁；申请家庭成员人均住房建

筑面积低于16平方米（住房面积指家庭成员在本市已有的房屋面积、承租公有住房面积）。

（2）办理要件

《沈阳市公共租赁住房（申请）审核表》；申请人及家庭成员身份证、婚姻情况证明、户口簿；民政部门或其指定部门开具的公共租赁住房保障家庭收入核定证明（外来务工人员的收入证明由务工单位出具）；申请人需提供《房屋所有权证》、承租公有住房证明、房屋征收补偿协议等；新就业普通高校毕业生，需提供毕业证书、就业合同；外来务工人员，需提供在沈阳市连续缴纳1年以上社会养老统筹保险证明；其他规定的个别材料。

（3）办理流程

社区（村）核查→街道（乡镇）初审、公示→区级住房保障管理部门审核审批→市保障性住房管理办公室核查、公示、备案、信息录入。

（4）办理时限

每年一次。

（5）收费标准

免费。

（6）其他问题

①外来务工人员不受户籍限制，满足上述条件且在沈阳连续缴纳社会养老保险满1年以上。

②新就业全日制普通高校毕业生（原籍非本市）不受户籍和收入限制，毕业3年内且在沈无房的，可以申请。

③城镇中等偏下收入住房困难家庭：户口所在地社区（村）办理。

④外来务工人员、新就业全日制普通高校毕业生：沈阳市住房保障网或申报区级住房保障部门办理。

⑤计算公式：家庭人口1人的按2人计算，保障面积32平方米；家庭人口2人的按3人计算，保障面积48平方米；家庭人口3人的，保障面积48平方米；家庭人口4人（含4人）以上的，保障面积64平方米。

1人家庭： $2 \times 16 \times 15 \times 0.3 = 144$ （人口数×面积×人均每平方米补贴钱数×补贴系数）；

2人、3人家庭： $3 \times 16 \times 15 \times 0.3 = 216$ （人口数×面积×人均每平方米补贴钱数×补贴系数）。