

社区居委会 工作手册

SHEQU JUWEIHUI GONGZUO SHOUC

顾问/汤晋苏
编著/于燕燕

中国法制出版社

社区居委会工作手册

顾问 汤晋苏

编著 于燕燕

中国法制出版社

图书在版编目(CIP)数据

社区居委会工作手册/于燕燕编著. - 北京:中国法制出版社,
2006.4

ISBN 7-80226-186-4

I. 社... II. 于... III. 城市居民委员会-工作-
中国-手册 IV. D638-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006) 第 035860 号

社区居委会工作手册

SHEQU JUWEIHUI GONGZUO SHOUC

顾问/汤晋苏

编著/于燕燕

责任编辑/张岩 马芳

经销/新华书店

印刷/北京晨旭印刷厂

开本/850×1168 毫米 32 印张/8.5 字数/191 千字

版次/2006 年 5 月北京第 1 版 2006 年 5 月北京第 1 次印刷

中国法制出版社出版

(北京西单横二条 2 号 邮政编码:100031)

书号 ISBN 7-80226-186-4

定价:16.00 元

(如发现印装及内容问题,联系电话为:62957681)

前 言

社区是社会的基本单元,是地域性的社会生活共同体。在全面建设小康社会,加快推进社会主义现代化的新的发展阶段,社区在城市中的地位越来越重要,承担的任务日益繁重。随着城镇化进程的加快,大量的农村人口流向城市、流进社区,迫切需要社区多做加强管理和服、增进交流和融合的工作;随着越来越多单位人转为社会人,大量退休人员、下岗失业人员汇集在社区,迫切需要社区多做提供服务、排忧解难的工作;随着人们思想观念独立性、选择性、多变性、差异性的明显增强,社会利益日趋复杂,迫切需要社区多做反映诉求、调解矛盾的工作;随着新经济组织、新社会组织的大量出现,迫切需要加强社区党建工作,不断扩大党在城市工作的覆盖面,巩固党的执政基础。因此,构建社会主义和谐社会的基础工程在社区,和谐社区建设也成为当前社区建设工作的主题。

面对工业化、城镇化加快的趋势,面对群众物质文化需要的不断提高,并日益多样化的趋势,面对群众民主法制意识不断增强,政治参与热情不断提高的趋势,社区的和谐将不断地被赋予更新、更多、更高的内容,将会有许多新矛盾、新问题、新情况需要研究解决,我们需要处理好长

远目标与阶段工作的关系、继承与创新的关系,与时俱进,永不懈怠,使和谐成为社区工作的主题,不断提高建设和谐社区的水平。为此,我们编写了这本《社区居委会工作实用手册》,旨在建设和谐社区的过程中,为社区居委会的工作提供帮手和依据,为解决社区中的社会问题提供方法和途径,为政府的公共服务和社区服务提供条件和保障。总之,能够正确的指导社区居委会在建设和谐社区中发挥应有的作用是本书的初衷,也是和谐社区建设的本质要求。

据构建社会主义和谐社会的主要任务,我们所要建设的和谐社区,应当是居民自治、管理有序、服务完善、治安良好、环境优美、文明祥和的社区。居民自治,就是社区各项民主制度健全、规范,社区党组织核心领导作用得到发挥,居民群众在基层经济、政治、文化和其他事务中切实能够当家作主,形成党领导下的充满活力的居民自治机制;管理有序,就是社区各种组织健全,职责明确,体制合理,民主协商机制、社会矛盾纠纷调处机制、共建机制健全,各种家庭、不同人群和谐相处;服务完善,就是服务设施、服务项目、服务手段齐全,能够为社区居民高度个性化的需要提供满意的服务;治安良好,就是群防群治网络健全,社区安全防范体系完善,社区秩序井然,居民群众安居乐业;环境优美,就是社区内建筑、绿化、垃圾分类、污水处理、能源利用等符合环保要求,居民普遍具有较强的公德意识、环保意识,人人养成节约、环保、卫生的良好习惯,人与自

然和谐相处；文明祥和，就是居民群众崇尚学习，群众性精神文明创建活动普遍开展，学习型家庭、学习型楼院普遍建立，社区居民遵纪守法，明礼诚信，健康、科学、文明的生活方式得到倡导和推行。

建设和谐社区的主要任务是：第一，完善居民自治，推进基层社会民主。建立完善的社区居民自治体系，切实保障广大居民群众依法行使选举权、知情权、参与权和监督权，是推进基层民主的重要方面，也是建设和谐社区的重要标志。要坚持社区居委会依法选举产生，除居民会议外，任何组织和个人不得指定、委派或者撤换居委会成员；坚持居委会直接选举的方向，不断扩大居委会直接选举的覆盖面；社区内其他需要选举产生的群团组织、民间组织、物业组织等都要根据相关法律法规或章程按期实行民主选举；研究解决外来务工人员参与社区居民自治的新途径。要通过社区居民会议等基本形式，对与社区居民的切身利益密切相关的事项实行民主决策，会前要向社区居民公告，征求意见，会后要及时公布讨论结果，接受群众监督。要依据党的政策和国家的法律法规，进一步完善社区居民自治章程或居民公约，积极推行社区事务公开办事制度，把居民群众关注和涉及居民利益的社区事务、社区财务以及办事制度、办事程序、办事结果及时公之于众，接受群众监督。要采取多种形式，构筑社情民意的收集、反映和解决、反馈通道，积极建立社区与驻社区单位联系制度。要按照公开、公平、公正的原则，积极组织开展居民对社区

党组织成员、居委会成员的工作进行民主评议,对政府及其职能部门派驻社区人员的工作的定期评议,评议结果作为部门工作考核、评先的主要依据。

第二,加强社区管理,提高基层治理水平。建立健全社区与社会协调互动的社区管理网络,是社区正常运行的重要基础,是建设和谐社区的重要保障。要进一步完善社区党组织领导下的居民自我管理机制,社区党组织要明确工作职责,改进工作方式,创新工作载体,拓宽工作领域,充分发挥服务群众、凝聚人心的作用,成为社区各种组织和各项工作的领导核心;社区居委会组织要加强居民自治制度建设,充分发挥协调利益、化解矛盾、排忧解难的作用。要高度重视解决城乡结合部、房改小区、新建小区社区党组织和居民自治组织的缺位问题,采取有效措施,实现社区居民自治组织的全覆盖。工会、共青团、妇联、老龄、残联、红十字等群团组织要发挥好桥梁纽带和助手作用,充分发挥自身资源,依托社区各种载体积极开展工作,并在社区的各种群众活动中发挥骨干作用。社区各类具有公益性、服务居民的民间组织,要在法律政策允许的范围内,健康有序地开展活动,发挥其提供服务、反映诉求、规范行为的作用。要及时处理好居民普遍关心的物业纠纷问题,监督、指导物业管理机构转变工作方法,提高服务质量,妥善处理矛盾,切实维护居民的利益,保持社区的稳定。要建立健全社区管理工作协调机制,建立由社区党组织牵头,社区居民自治组织、民间组织、中介组织、驻

区有关单位参加的社区管理协调机构,围绕社区内的社会性、群众性、公益性工作,沟通情况、交流经验,研究、协调社区管理中的重要问题,形成多元管理主体共同治理的局面。要注重推行现代信息技术在社区管理中的运用,整合各类服务热线、呼叫热线,形成社区公共资源共建共享机制,逐步实现社区办公、服务管理自动化、现代化。有条件的地方要加快建设信息快速反应管理平台,提升新型现代社区的管理水平。

第三,拓展社区服务,提高居民生活质量。服务群众、方便群众、造福群众,是和谐社区建设的根本出发点和落脚点。要以服务群众为主题,坚持社区服务社会化和政策分类指导,积极开展面向特殊群体的社会救助、社会福利、和优抚保障服务,面向群众的便民利民服务,面向下岗失业人员的再就业服务和社会保障服务,逐步建立与社会主义市场经济体制相适应,覆盖社区全体成员、服务主体多元、服务门类齐全、服务质量和管理水平较高的社区服务体系,实现困有所助、难有所帮、需有所应的社区服务局面。要切实加强政府统筹规划、分类指导和政策监管职责,不断改进社区服务的方式方法;要培育和支持社区自治组织、民间组织开展公益性社区服务,引导和鼓励各类组织、企业和个人兴办社区服务企业,加快社区服务社会化、市场化的步伐。要加大驻社区单位公共资源的开放、开发程度,实现社区服务资源的合理配置和综合利用。要发展壮大社区志愿者队伍,优化结构,规范行为,开展多种

形式的社区志愿服务。要充分发挥行政机制、市场机制、资源共享机制、社区志愿机制的作用,形成推进社区服务发展的整体合力。

第四,搞好社区治安,促进社会稳定。建立健全社区治安防范体系是建设和谐社区的重要基础,没有良好的社区治安,建设和谐社区就无从谈起。要建立健全以社区民警为主导,社区治保会和物业保安为依托,社区居民积极参与的群防群治网络,充分运用现代科技手段,全面提升社区治安防范水平。要不断完善人民调解工作机制,加强普法教育宣传,使社区内部矛盾得到及时、正确处理,从源头上减少人民内部矛盾的发生。积极开展社区心理保健咨询服务,预防各种心理疾病的发生,融洽社区人与人之间的关系。加强社区人口综合管理和社区事务的分类管理,做好社区矫正、社区禁毒、社区消防和社区减灾等工作。加强未成年人思想道德建设,不断优化青少年成长环境。切实维护好妇女儿童和未成年人的合法权益,防范和制止家庭暴力。

第五,繁荣社区文化,促进社会进步。繁荣社区文化,是社会主义精神文明建设的重要内容,也是和谐社区建设的内在需要。要培育和壮大社区文艺组织和文化辅导员队伍,广泛开展形式多样、丰富多彩的社区文化活动,打造社区文化品牌,使居民享受现代文化生活,增强对社区的认同感、归属感。要加强对社区休闲广场、演艺厅、棋苑、聊吧、网吧等文化资源的监督管理,倡导健康、科学、文明

的生活方式,把社区建设成为传播先进文化的阵地。要深化文明家庭、文明小区、文明单位、文明社区等群众性创建活动,积极倡导爱国守法、明礼诚信、团结友爱、勤俭自强、敬业奉献的基本道德风尚,不断提高居民的道德素养。要积极倡导学习的风尚,创建学习型社区、学习型楼院、学习型家庭,把社区建设成为居民终身学习、提高素质的课堂,激发社区新的发展动力。要加强社区政治思想工作教育,积极研究并把握新形势下社区群众思想政治工作的特点和规律,学习掌握新方法,切实提高有效开展群众工作的新本领。

第六,改善人居环境,促进人与自然和谐发展。建设资源节约型、环境友好型社区是人与自然和谐发展的具体体现,也是社区可持续发展的基本要求。要积极开展社区的绿化、美化、净化环境建设,对有利于社区环保、节约的环境和设施要切实维护和建设,对影响社区群众生产和生活的现状和行为要进行综合整治;要健全社区环境保护管理制度和应急预案,建立传染病、公共卫生、食品安全、灾害事故紧急事件反应机制,不断提高危机应对能力。积极构筑方便、就近、舒适的强身健体圈、文娱活动圈、生活服务圈。加快社区智能化建设,构筑多网联动、资源共享的社区数字平台,不断提高居民群众的生活质量。广泛发动居民积极参与环保活动,打造最佳人居环境,共建美好家园。根据和谐社区建设的任务,本书包含了和谐社区建设工作二十八个方面的内容,但是它不可能穷尽所有的和谐

社区建设的工作。因为在确立这些内容的时候我们就已经很清楚地知道,对于蓬勃发展中的中国和谐社区建设工作而言,是不可能在一本书中作出社区居委会工作内容结论的。只要我国的社区建设继续发展,关于社区居委会工作内容也就必将不断地拓展和深入,我们期望本书对指导和帮助社区居委会工作能起到一个有效的作用,为今后社区居委会的工作创造新的平台。同时,由于成稿仓促,本书的遗漏和不足之处在所难免,恳请方家惠览斧正,不吝赐教。在此处要特别感谢民政部基层政权和社区建设司城市工作处汤晋苏处长在百忙中对书稿内容进行的审定和把关。

编者

2006年4月

目 录

一、社区的基本概念	(1)
1. 社区一词的产生	(1)
2. 社区一词的内涵	(3)
3. 社区的主要特征	(4)
4. 社区的构成要素	(7)
5. 我国城市社区的界定	(11)
6. 社区的多元类型	(13)
二、社区建设的内涵及外延	(18)
1. 社区建设的起源	(18)
2. 社区建设的内涵	(20)
3. 社区建设的特征	(22)
4. 社区建设与社区服务的关系	(23)
5. 社区建设与社区发展的关系	(25)
6. 社区建设与社区精神文明建设的关系	(28)
7. 社区建设与社区政治文明建设的关系	(30)
8. 社区建设与社区经济的关系	(31)

三、社区建设工作的目标	(33)
1. 社区建设工作的初期目标	(33)
2. 社区建设工作的中期目标	(34)
3. 社区建设工作的长远目标	(39)
四、社区建设工作的原则	(41)
1. 以人为本 服务居民	(41)
2. 资源共享 共驻共建	(43)
3. 权责统一 管理有序	(45)
4. 扩大民主 居民自治	(46)
5. 因地制宜 循序渐进	(47)
五、建设和谐社区的理念	(49)
1. 建设和谐社区的意义	(49)
2. 建设和谐社区的指导方针	(52)
3. 建设和谐社区的目标任务	(53)
4. 建设和谐社区必须遵循的原则	(54)
六、建设和谐社区的主要任务	(55)
1. 切实完善居民自治,推进基层社会民主	(55)
2. 切实加强社区管理,提高基层治理水平	(56)
3. 切实拓展社区服务,提高居民生活质量	(57)
4. 切实搞好社区治安,促进社会稳定	(58)
5. 切实繁荣社区文化,促进社会进步	(58)
6. 切实改善居住环境,促进人与自然和谐发展	(59)
七、建设和谐社区的工作队伍	(60)
1. 完善社区干部培育管理机制	(60)
2. 建立社区专职工作者队伍	(61)
3. 发展社区志愿者队伍	(61)

八、社区居委会	(63)
1. 社区居委会的性质	(63)
2. 社区居委会的功能	(64)
3. 社区居委会的机构设置	(66)
4. 社区居委会的改革	(67)
5. 社区居委会的基本职责	(69)
6. 社区居委会的地位和作用	(70)
7. 社区居委会应遵循的几个原则	(72)
8. 社区居委会与街道办事处关系	(74)
9. 社区居委会与社区党组织的关系	(75)
10. 社区居委会与物业管理的关系	(76)
九、如何当好社区居委会主任	(77)
1. 社区居委会主任应具备的素质	(77)
2. 社区居委会主任的工作方法	(79)
3. 社区居委会主任的领导艺术	(80)
十、社区服务工作	(84)
1. 社区服务的概念	(84)
2. 社区服务的指导思想和总体目标	(85)
3. 社区服务的主要特征	(85)
4. 社区服务的发展原则	(86)
5. 社区服务工作的主要内容	(87)
6. 社区服务队伍的建设	(88)
7. 居民委员会在社区服务中的骨干作用	(89)
8. 培育和扶持民间组织发展社区服务	(91)
9. 鼓励和扶持企事业单位及其个人兴办社区服务	(92)
10. 社区公共服务机构建设与改革	(93)

十一、社区老龄工作	(95)
1. 老龄工作的重点在社区	(95)
2. 社区老龄工作的目标	(97)
3. 社区老龄工作的原则	(98)
4. 社区老龄工作的任务	(99)
5. 社区老龄工作的队伍建设内容	(100)
十二、社区残疾人工作	(102)
1. 残疾人及残疾人工作的内涵	(102)
2. 残疾人事业和残疾人工作的发展	(103)
3. 社区残疾人工作的意义	(105)
4. 社区残疾人工作基本原则	(106)
5. 社区残疾人协会及其职责	(107)
6. 社区残疾人工作的主要内容	(108)
7. 社区残疾人工作考核与评估的主要内容	(112)
十三、社区劳动保障工作	(113)
1. 社区劳动保障工作的内涵	(113)
2. 国家有哪些促进就业和再就业的政策措施	(113)
3. 社区居委会劳动保障工作的职责	(117)
4. 退休人员社会化管理服务工作的内容	(117)
5. 退休人员社会化管理服务工作的职责划分	(119)
十四、社区治安工作	(121)
1. 社区治安工作的内涵	(121)
2. 社区治安工作的重要性	(122)
3. 社区治安工作的主要内容	(125)
4. 社区治安工作的特点	(126)
5. 社区治安保卫委员会的性质与特性	(129)

6. 社区治保会的作用	(130)
7. 社区治保会工作所依据的法律法规和有关政策	(131)
8. 社区治安保卫委员会的职责	(131)
9. 社区治安保卫委员会的任务	(132)
10. 如何做好社区治安工作	(136)
十五、社区人民调解工作	(138)
1. 人民调解工作的发展	(138)
2. 人民调解委员会和人民调解员的产生	(139)
3. 人民调解委员会的职责	(141)
4. 人民调解委员会的任务	(141)
5. 如何做好人民调解工作	(142)
6. 人民调解委员会调解民间纠纷的范围	(143)
7. 人民调解工作国外借鉴	(145)
十六、社区矫正工作	(147)
1. 社区矫正工作的由来	(147)
2. 社区矫正工作的意义	(150)
3. 社区矫正工作的实施	(152)
4. 社区矫正任重道远	(155)
十七、社区卫生工作	(156)
1. 社区卫生的含义	(156)
2. 社区卫生服务工作的主要内容	(158)
3. 社区卫生工作的特点及要求	(159)
4. 社区卫生工作的职责划分	(160)
5. 社区卫生机制的创新	(163)
十八、社区计划生育工作	(165)
1. 社区居委会计划生育工作依据	(165)

2. 社区居委会计划生育管理、宣传和服务对象	(166)
3. 社区居委会计划生育工作任务	(166)
4. 社区居委会计划生育药具管理、服务工作	(169)
5. 社区居委会计划生育组织建设	(170)
6. 社区居委会计划生育协会工作的任务和职责	(171)
7. 社区居委会计划生育专干工作职责	(172)
8. 如何做好社区计划生育工作	(172)
十九、社区环境建设与管理工作的	(174)
1. 绿色社区的概念	(174)
2. 绿色社区的硬件标志	(175)
3. 绿色社区的软件标志	(178)
4. 社区绿化的观念	(184)
5. 社区环境卫生管理工作的内容	(188)
6. 社区环境卫生监督工作的内容	(190)
7. 社区环境卫生工作评估	(192)
二十、社区文化工作	(194)
1. 社区文化的内涵	(194)
2. 社区文化建设的主要目标和基本原则	(197)
3. 社区文化建设与社区文化工作的重点	(199)
4. 社区居委会在社区文化工作中的主要任务	(201)
5. 社区文化资源开发的内容	(203)
二十一、社区教育工作	(206)
1. 社区教育涵义	(206)
2. 社区教育的内容	(207)
3. 社区教育的基本原则	(209)
4. 社区教育的意义	(211)