

C0032

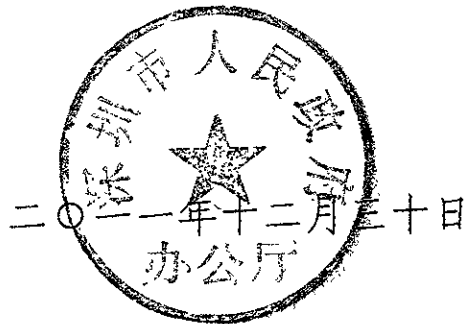
深圳市人民政府办公厅文件

深府办〔2011〕111号

关于印发深圳市社区服务“十二五” 规划的通知

各区人民政府，市政府直属各单位：

《深圳市社区服务“十二五”规划》已经市政府同意，现予印发，请认真贯彻执行。



深圳市社区服务“十二五”规划

社区服务是指依托各类社区服务设施，以特殊和困难人群为重点对象、以满足全体居民物质文化生活需求为目的，由政府主导、推动和扶持，各类社会主体共同参与提供的各种服务。包括社区公共服务、居民自助互助服务和社区商业服务。

经过多年努力，我市已形成比较好的社区服务基础，但与居民日益增长的服务需求相比，仍有不少差距，还存在不少问题，如服务设施布局不合理，在原特区内外，以及不同规模的社区之间，人均拥有的服务设施数量差距较大；基本公共服务均等化水平不高，同等条件的居民不能享受到同等服务；以政府机构提供服务为主，资源整合效果不好，成本居高不下；政府购买公共服务的机制不完善，服务评估和监管制度不健全；社区服务机构不发达，服务队伍专业水平不高，服务产品种类不多等。

为进一步提升我市社区服务水平，编织“服务网”和“民心网”，夯实基层基础，根据《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》（国发〔2006〕14号）和《国务院办公厅关于印发社区服务体系规划建设规划（2011—2015年）的通知》（国办发〔2011〕61号）等文件精神，制订本规划。规划期限为2011—2015年。

一、总则

（一）指导思想。

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以科学发展观为统领，以保障和改善民生为目的，发挥政府、社会、市场和市民参与社区服务的作用。完善社区服务体系，提高社区服务水平，扩大社区服务覆盖面，满足居民服务需求，提高居民生活质量，促进社会和谐与安定。

（二）总体目标。

至 2015 年，全市基本建成层次分明、种类多样、功能良好的社区服务设施，形成政府主导、社会参与、民间运作的运行机制，建立以社工为骨干、多种专业人才并存的社区服务队伍，形成制度健全、监管有力的非行政化社区服务体制，构建跨部门、综合性的社区公共服务模式。

（三）基本原则。

1. 需求导向。以满足社区居民的需求为出发点，公共服务与非公共服务协调发展，不断拓展服务内容，逐步扩大服务覆盖面。

2. 基本服务。从特定人群做起，从公共服务做起，从初级水平做起，量力而为，循序渐进。

3. 多元供给。从基本由政府承担社区服务的较为单一的供给渠道，转变为政府、社会、市场和市民共同参与的多元供给渠道。

4. 民间运作。推进社区服务市场化改革，形成社区服务非行政化提供的方式，降低服务成本，提高服务质量和效率。

5. **综合服务。**鼓励政府各部门按照“费随事转”的原则，将经费和服务交由区政府（新区管委会）统筹安排，形成跨部门的综合性的社区公共服务模式。

6. **上下联动。**各区政府（新区管委会）按照本规划的要求，制订本辖区的社区服务规划，统筹和整合社区资源，突出重点，试点先行，全面提升社区服务水平。

（四）服务体系。

充分发挥行政机制、互助机制、志愿机制、市场机制的作用，完善以民生需求为导向的社区服务体系。

1. **社区公共服务。**社区公共服务可分为三种类型：一是政府提供的以特定人群为对象的服务，如老人服务、残疾人康复服务、家庭和妇女儿童服务、青少年服务、精神病患者治疗服务、滥用药物帮教服务等；二是政府、社会和个人共同承担的，面向全体居民提供的服务，如卫生健康计生服务、社区就业服务、法律援助服务、科教文体服务、应急减灾服务等；三是政府提供的以维系社区秩序为目的的管理性服务，如治安和综合治理服务、信访服务、人民调解服务、外来人口服务、社区矫正服务等。

2. **居民自助互助服务。**如邻里互助服务、志愿者服务、文体和娱乐活动等。

3. **社区商业服务。**由商业机构提供的以营利为目的的便民利民服务，如物业管理和家政服务。

二、社区公共服务设施

（五）社区公共服务设施标准。

按照基本公共服务均等化的原则，完善社区公共服务设施。以 1—2 万人为规划范围，主要按照人口规模，参照地域面积、服务对象、服务需求和功能定位等因素，规划、建设各类社区公共服务设施。

1. 社区服务中心。建筑面积 400 平方米左右。服务内容包括：党、团、工会和妇联活动，老人、妇女、青少年、儿童服务，社区日间照料、再就业培训、家庭问题调解、婚姻问题咨询、亲子活动、四点半学校、学生午托、家庭生活教育、家居照顾示范、图书阅览、文化体育、社区教育和康乐等。

2. 社区健康服务中心。建筑面积 400 平方米以上。服务内容包括：医疗服务、公共卫生服务、计生服务和残疾人康复服务等。

3. 社区管理服务机构。建筑面积 300 平方米左右。服务内容包括：社区行政和居委会办公、警务服务、综治服务、信访服务、人民调解服务和出租屋管理等。

4. 户外文体广场和社区公园。用地面积 1000 平方米以上。社区公共服务设施实行分类配置。首先，政府资源向老旧小区和低收入居民聚居社区倾斜；其次，工业园区、高档住宅和写字楼集中的社区，可根据实际情况和需要，设置功能有别的社区公共服务设施。受条件所限的，相关设施可设在架空层或屋顶平台，设施规模不小于规定的用地面积规模。

从 2004 年起，我市开始组织实施“固本强基”社区建设计划，每年由市、区财政各投入 2 亿元，建成大批社区服务设施，如星光老年之家、社区图书室、党员活动室等。“十一五”期间，我市对社区基础设施提出了明确的建设标准，目前已有 522 个社区达标。这些设施全部属于本规划所称社区服务中心、健康服务中心、管理服务机构和户外文体广场的设施。

（六）社区公共服务设施建设。

市规划部门应将社区公共服务设施配置标准和养老服务机构建设标准纳入公共配套设施指标和规划体系。各区政府（新区管委会）是社区服务设施建设的责任主体，按照本规划的要求制订本区社区公共服务设施审核建设规划并组织实施。各街道负责整合社区公共服务设施，统筹用于社区公共服务项目。

对于新建或旧城改造更新的小区，社区公共服务设施的规划建设要与小区的规划建设同步进行，规划、住房建设部门要严格把关，制定具体的实施办法，确保社区服务设施足额移交所在区政府（新区管委会）之后，才能办理验收手续。

加大财政投入，在原“固本强基”社区建设项目工程基础上，进一步充实、完善社区公共服务设施。社区公共服务设施，原则上以免费或象征性收费的方式提供给社区服务机构使用。

三、社区服务体制

（七）市级部门职责。

市社区服务主管部门负责对全市社区公共服务进行规划、指

导、监督和统筹，制订服务指标、服务规范和服务标准，完善评估监管制度，制订和发布社区公共服务产品目录，对各区推进社区公共服务情况进行监督检查。

市发展改革、规划国土、财政、科技创新、经贸信息化、卫生计生、综治、公安、教育、市场监管、人力资源保障、住房建设、司法行政、文体旅游、工青妇和残联等部门按照职责分工，参与和支持社区服务。

（八）区政府（新区管委会）职责。

各区政府（新区管委会）在社区服务中发挥主导作用，主要职责是：统筹安排社区公共服务所需资金，组织购买社区公共服务，制订以特定人群为对象的社区公共服务申领资格条件，建立重点服务轮候制度，对辖区的社区公共服务进行指导、检查和考核。

（九）街道办事处职责。

街道办事处是社区服务的责任主体，主要职责是：负责各项社区公共服务的具体落实；整合社区公共服务场地、设施和服务产品；支持、配合、指导和监督各社区开展服务。

街道办事处、社区工作站和各种政府机构不再直接承接以特定人群为对象的社区服务项目，并逐渐将已承接的该类服务项目移交社会组织和居委会运营，形成“非行政化提供”的新模式。

（十）居委会作用。

居委会应充分发挥民意聚集和表达功能，向有关部门反映居

民对社区服务的需求，提交服务和项目建议。充分发挥居委会对社区服务的监督主体作用。同时，不断加强自身能力建设，积极组织社区社会组织和社区志愿者，举办社区居民自助互助服务项目。

（十一）社会组织作用。

社会组织是社区服务的提供主体之一。鼓励和引导社会组织开展社区服务，社会组织可按公益性原则对部分服务项目收取费用，但盈余不得用于分配，只能用于补贴公共服务的缺口。

营造良好的社区服务环境，各种机构公平竞争，实行严格的成本效益评估，淘汰成本效益倒挂的项目。新增的公共服务，只要社会组织能够有效提供的，原则上不设立新的事业单位，不增加新的事业编制，为社会组织让渡服务空间。

（十二）财政投入。

市社区服务主管部门会同市财政部门研究制定须由政府购买服务的社区公共服务项目的服务支出标准。对社区服务中心购买服务支出，属于已有项目支出安排渠道的，在现有资金渠道解决，其余资金由各区先行安排。市级对各区社区服务进行考核后，根据政府购买服务支出标准及各区安排资金情况，在2011—2013年按50%的比例予以奖励，在2014—2015年按33%的比例予以奖励。所需奖励经费可从福利和体育彩票公益金中解决。社区健康服务中心、社区管理服务机构、户外文体广场和社区公园运营所需经费仍按现有资金渠道解决。

（十三）购买服务。

确定政府购买或资助社区公共服务的范围、内容和数量，采取政府主管部门提出和服务机构申报相结合的方式，设定服务项目和提供服务机构的资质。对成熟的社区公共服务项目，以评估结果为主要依据，减少环节、优化流程，保障项目持续运作所需的资金及时到位。市财政部门应会同市社区服务主管部门，建立健全规范化、制度化和科学化的政府购买社区服务的机制。

（十四）社会参与。

动员机关、企事业单位和业主自治组织及物业管理服务机构为社区服务提供场地、设施、资金、人力等资源，鼓励社会组织、居委会、物业管理服务机构和以追求社会价值为目标的社会企业参与社区服务，鼓励社区广泛开展志愿服务，形成多元提供的社区服务模式。

实行社区商业服务备案制度。社区服务中心的承办机构在社区工作站办理备案手续之后，无需办理营业执照，即可在社区经销福利彩票，从事自行车修理、裁缝店、修鞋、干洗代收、打字复印等便民服务，并将利润用于补充社区公共服务经费。社区服务机构聘请下岗人员参与社区服务，符合条件的，可享受人力资源与社会保障部门的再就业岗位补贴，在帮助下岗人员再就业的同时，增强社区自我服务功能。社区服务机构需不断完善服务机制，提高服务质量，接受居委会评议，服从街道办事处和社区工作站管理。

四、组织保障

（十五）组织领导。

在市社会建设领导小组领导下，市民政部门作为社区服务主管部门，牵头负责对全市社区服务的组织领导、统筹协调和监督考核等工作，各区参照执行。各级各部门应根据全市社区服务规划的要求，制订本级本部门参与和支持社区服务的工作方案，报市社区服务主管部门审核。以党政机关领导干部和工作人员为重点，加强宣传培训，提高认识，普及社区服务理念 and 知识，增强推进社区服务的自觉性和主动性。

（十六）专业队伍。

加强对社区服务人员的专业培训，提升其专业素养和技能，确立社工、康复师、护理师、心理咨询师等社区服务人才的专业地位，通过提高待遇、规范准入、加强培训、严格监管等措施，建设一支专业水平高、职业道德好和规模结构合理的社区服务队伍。充分发挥社工在社区服务中的统筹引领作用，加快开发社工服务岗位和项目，使社区公共服务成为社工最主要的工作岗位。发展壮大社区义工队伍，形成“社工引领义工服务、义工协助社工服务”的服务模式。

（十七）评估监管。

制订规范化的社区服务购买协议、服务质量标准和服务评估办法，培育发展民办社区公共服务专业评估机构。以服务对象的满意度为基本标准，进行专业评估，市、区社区服务主管部门负

责评估监管。建立实施全市服务单位的信誉等级制、服务质量等级制等指标体系和服务机构资质审查制度。依据评估结果，对服务机构实行优胜劣汰，坚决查处各种违法违规行爲。发展社区服务行业服务组织，推动行业自律和监管。

（十八）信息平台。

充分利用市里已建的信息基础设施和信息资源平台，整合社区服务信息化系统，实现“市一区一街道”三级网络的纵向互联互通，提高社区服务效率。建立“一口采集、多口使用”的信息共享机制，以家庭为单位，以社区服务中心为结点，统一采集原分散在各单位的各类服务对象及其需求信息，实现社区公共服务信息跨行业、跨区域共享。进一步完善“深圳市12349公益服务平台”，打造社区服务信息咨询、资源统筹终端和服务效果评价监督平台。

（十九）政策研究。

市、区社区服务主管部门应积极研究制订相关法规政策，明确社区服务投入、建设、运行和监管的主体及其权责，制订服务设施建设标准、服务标准，会同财政等相关部门制定服务经费投入标准等，为社区服务提供有力的法规政策保障。加强社区服务的动力、绩效、统计指标和服务机构资质研究，建立完善奖惩机制。加强对社区服务需求、社区服务理论，以及国内外社区服务动态的研究，全面提升我市社区服务水平。

主题词：民政 社区服务△ 规划 通知

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，
市纪委办公厅，市中级人民法院，市检察院。

深圳市人民政府办公厅

2011年12月30日印发

(印100份)