

鄂州市城市社区工作规则（试行）

第一章 总 则

第一条 城市社区（以下简称社区）是社会治理的基本单元，为推进社区工作规范化、制度化建设，提升社区治理能力，根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》《中共中央、国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》《中共湖北省委、湖北省人民政府关于加强和完善城乡社区治理的实施意见》等文件精神及有关规定，制定本规则。

第二条 本规则主要规范本市范围内城市社区和社区组织、社区综合服务设施、社区工作者、社区服务管理运行体制机制、社区内部管理等工作。

第三条 社区工作坚持党建引领，党领导一切原则；以人为本，服务居民原则；资源共享，共建共治原则；责权统一，管理有序原则；尊重民意，居民自治原则；因地制宜，循序渐进原则。

第四条 各级党委、政府应当依照法律、法规及本规则，将社区治理工作纳入党委政府重要议事日程，纳入党政领导班子和领导干部政绩考核指标体系，纳入区、乡镇街党委书记抓基层党

建工作述职评议考核，纳入单位目标考核范围，强力推进社区治理各项工作。

第二章 社区和社区组织

第五条 社区的设置应充分考虑公共服务资源配置、人口规模、管理幅度、历史文化认同等因素，按照界限清晰、便于服务、便于管理、便于居民生活与自治的原则设置。社区规模原则上不小于3000户10000人（小于此规模的乡镇政府所在地可设立一个社区）。

第六条 社区党组织是按照《中国共产党章程》的规定，在社区成立的、以全体社区自管党员和辖区党员为组织对象的中国共产党的基层组织。社区党组织班子成员由社区党员大会或者党员代表大会选举产生。社区党组织在街道（乡镇）党（工）委的领导下，依照《鄂州市社区党组织工作事项清单》的规定开展工作。

第七条 社区居民委员会是社区居民自我管理、自我服务、自我教育、自我监督的基层群众性自治组织。社区居民委员会成员、居民小组长依法选举产生。社区居民委员会向居民会议负责，依照《鄂州市社区居委会依法履行职责事项清单》《鄂州市社区居委会协助政府工作事项清单》《鄂州市社区便民服务事项清单》的规定开展工作。

（一）社区居民委员会根据需要设立人民调解、治安保卫、卫生健康、群众文化、环境保护、物业管理等专业委员会。每个

下属委员会由 1 名社区居民委员会成员牵头负责，由若干居民代表组成。社区应设立若干个网格长，每个网格长由社区居民委员会成员兼任，负责若干个网格站管理工作。

(二) 社区居民委员会可分设若干居民小组。居民小组原则上按照 300-500 户（或物业区域）的规模设立，居民小组长由社区居民小组有选举权的居民推选产生，实行义务制，任期与社区居民委员会相同，可以连选连任。一般情况下，居民小组、网格站、物业服务区域应尽可能重合，居民小组长可同时兼任网格站长和业主委员会主任。

居民小组主要职责：召集居民小组会议和组织全组居民开展各项活动；组织居民小组落实社区居民会议、社区居民代表会议和社区居民委员会的决议和任务；积极开展与居民有关的各项公益活动，为本组居民排忧解难；积极向社区居民委员会反映居民的意见、要求和建议；协助社区居民委员会做好各项工作。

(三) 各居民小组内，原则上按照 1 个楼栋（单元）或不超过 50 户规模选配 1 名楼栋长。一般情况下，楼栋长可同时兼任网格员和业主代表。楼栋长主要职责：掌握居民信息，协调、化解居民之间的矛盾，协助配合居民小组长、社区居民委员会开展工作。

第八条 社区内各类组织之间应建立关系明晰、合作包容、共建共治共享的相互依存、共同发展的关系。

(一) 社区党组织是党在社区全部工作和战斗力的基础，是社区各类组织和各项工作的领导核心。社区党组织支持和保障社区居民委员会充分行使职权，及时帮助社区居民委员会解决工作中存在的困难和问题。

(二) 社区居民委员会自觉接受社区党组织的领导，接受社区居务监督委员会监督，指导、协调、支持和监管社区社会组织、社区公益性服务组织、业主委员会、驻社区单位等社区内各类社会组织、团体在社区有序开展社区治理工作。

(三) 社区居务监督委员会在社区党组织领导下，依照相关规定履行社区居务监督职能。

(四) 社区社会组织在法律允许范围内，在社区党组织领导下，在社区居民委员会的指导、监管下，按照各自章程，自主开展活动，发挥扩大参与、提供服务、反映诉求和规范行为等方面的作用。

(五) 社区公益性服务组织在社区党组织领导下，在社区居民委员会的指导、监管下，具体承接、实施社区居民需求的、公益性、经常性、持久性服务项目。

(六) 业主委员会由业主大会依法选举产生，对其负责、受其监督。居民委员会协助街道办事处（乡镇人民政府）做好协调、监管等有关工作。

(七) 驻社区单位充分利用自身条件和优势，主动参与、配

合、支持所在社区的各项工作，引导、支持本单位职工积极参与社区治理，与社区共商社区事务，共享公共资源，共建幸福家园。

第三章 社区综合服务设施

第九条 社区综合服务设施是服务党员和群众的重要平台，是社区治理的基础阵地，是社区居民的共同家园。社区综合服务设施建设要以服务改革、服务发展、服务民生、服务群众、服务党员为目标，以党员群众需求为导向，突出完善功能布局，不断提升精准化、精细化服务水平，努力形成多层次、立体化的服务格局。

第十条 社区综合服务设施建设应坚持服务第一、适应需求、统一规范、务实管用、便捷高效的原则。

第十一条 社区综合服务设施主体建筑应为结构合理、功能协调的整体建筑，一般不超过三层。主体建筑与其他功能分设的建筑及场所共同构成综合服务设施。按照每百户居民拥有面积不低于 50 平方米且总面积不少于 1000 平方米的标准建设。应符合消防安全标准，提供公共网络、饮用水等基本服务。便民服务大厅和主要功能服务室面积根据具体需求合理分配。

第十二条 社区综合服务设施应具备“1+9”服务管理功能，即：1 个便民服务大厅和党员活动、综治警务、教育培训、文体活动、老幼残服务、家庭与妇女服务、卫生健康服务、环境物业服务、社会组织活动等 9 项服务功能。应统一主体建筑标准，

统一基本功能布局，统一牌匾悬挂，统一社区徽标、统一主体建筑外观。同时，可结合社区实际，适当体现差异化和多样性。社区应根据自身实际，建设传承地方文化、独具特色、弘扬社会主义核心价值观的文化展示或历史记忆场馆。

第十三条 加强“互联网+社区”建设，社区便民服务大厅要有与市直有关部门、市（区）政务服务大厅、街道（乡镇）服务大厅纵向相通、横向相连的信息服务网络。运用社区论坛、微博、微信、移动客户端，建立社区与居民之间的各类移动交互式服务关系，建立社区网上群落，推进信息化与社区服务深度融合，逐步建成功能完备的智慧社区。

第十四条 社区室外活动场地实现社区与辖区单位共建共治共享。合理利用辖区单位相关设施和公共活动场所。室外活动场地（含应急避难场所）平时可满足辖区内居民开展室外健身、娱乐、休闲需要，应急时可作为应急避难场所使用，配备必要室外活动器材，设置应急避难标志。

第十五条 各项规章制度、服务流程要在服务大厅和对应的功能室公示，制作、摆放相关内容活页册，并将相关内容录入触摸屏一体机，提供便捷的公共信息查询服务。

第十六条 按照强化党务、规范居务、优化服务、拓展商务、协调事务“五务合一”的要求，大力推进社区综合服务设施建设。

第四章 社区工作者

第十七条 社区“两委”成员和社区专干统称社区工作者，“两委”成员按照 5000 名居民及以下配备 5 人、每增加 3000 名居民增配 1 人，最多不超过 9 人的标准核定；社区配备 4 名专干，主要承担党建、民政、劳动、卫健等协助党和政府工作事项。

第十八条 社区工作者具体配备人数由街道（乡镇）提出申请，报区（葛店开发区、临空经济区，以下简称区）民政部门审核，经区党（工）委、政府（管委会）复核后，报市民政局备案审批和市委组织部、市人力资源和社会保障局备案。

第十九条 加强社区工作者职业体系建设，按照政治素质好、文化程度高、群众工作能力强、工作作风过硬、身体状况适应工作需要、热爱社区工作的要求，建立一支职业化、专业化的社区工作者队伍。具体办法由市民政部门会同组织、人力资源和社会保障部门共同制定，报市委、市政府公布实施。

第二十条 社区工作者职责：

（一）贯彻执行党的路线方针政策和国家法律法规；
（二）执行社区党组织、居民委员会和居民（代表）会议的决定、决议，按照社区职责清单，做好社区相关党的建设和公共服务、公共管理、公共安全等工作；

（三）积极宣传党的主张，教育和引导居民遵纪守法、自觉履行法定义务，动员、组织党员群众和驻社区单位、社会组织积

积极参与社区治理；

（四）密切联系群众，了解群众需求，组织“三社联动”和三方联动，维护群众的合法权益，为辖区居民提供合理、热情、周到的服务，提升群众的认同感、归属感、责任感和荣誉感；

（五）完成社区党组织、居民委员会分配的工作；

（六）向社区党组织、居民委员会和有关部门提出合理化建议。

第二十一条 社区工作者薪酬应不低于本市城市在岗职工平均工资。区民政部门每年会同组织、人力资源和社会保障部门根据在岗职工平均工资的变化进行核算，报同级政府审批后由同级财政部门拨付到街道（乡镇）统一发放。

（一）社区工作者所在社区获得市级以上先进基层党组织、和谐社区建设示范单位、市级以上文明单位称号和综合考核合格单位的，可分别增发一个月奖励性薪酬；获得区级以上年度综合考核先进单位的，可增发一个半月奖励性薪酬。社区工作者年度奖励性薪酬累计不得超过三个半月。

（二）社区工作者薪酬待遇所需资金由市、区、街道（乡镇）财政部门按各三分之一比例分担，奖励性薪酬和基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险等社会保险费及住房公积金所需资金由区、街道（乡镇）财政部门按各二分之一比例分担。

第五章 社区服务管理运行体制机制

第二十二条 建立工作事项清单制度。社区应根据工作事项清单开展日常工作，任何单位不得随意安排社区从事工作事项清单以外的工作。工作事项清单包括党组织工作事项清单、居民委员会依法履行职责事项清单、居民委员会协助政府工作事项清单、居民委员会便民服务事项清单。工作事项清单由市民政部门会同组织部门共同制定，报市委、市政府公布实施。

第二十三条 建立工作事项准入制度。按照“依法准入、规范进入、统一管理、权随责走、费随事转”的原则，建立工作事项清单以外的事项准入制度。工作事项清单以外的事项确需安排到社区完成的，由街道（乡镇）党（工）委、办事处（人民政府）申请，党建类的事项报区级组织部门审批，协助政府类的事项报区民政部门审批，并分别报市组织、民政部门备案。街道（乡镇）安排到社区完成的工作事项清单以外的事项应采取政府购买服务的方式给予足额的资金保障。

第二十四条 落实基层民主制度。按照民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、民主监督各项制度要求，广泛开展民事民提、民事民议、民事民决、民事民办、民事民评，切实保障居民群众的知情权、参与权、表达权、监督权。

第二十五条 建立首问负责、一窗受理、全程代办、服务承诺等制度。社区工作者应向辖区居民公开相片、姓名、职务、联

系方式，经常深入居民家中走访，熟悉居民情况，了解居民需求，处理相关事务，解决居民困难。

（一）居民向社区咨询政策、反映问题时，首次接待的社区工作者即为首问责任人，不属于本人职责范围的，应当及时转交相关人员办理，始终跟踪协调，直到问题解决或结案。

（二）社区“党建与综治”服务窗口负责受理党的建设、党组织日常事务和社会治安综合治理、安全、维稳等服务需求；“民生与保障窗口”服务窗口负责受理就业、医疗、社保、救助、福利、健康、残疾人等服务需求；“事务与民俗”服务窗口负责受理教育、培训、婚姻、丧葬、文化、体育、民风民俗、社会组织、社工人才、物业管理、环境卫生等服务需求；“代办与其他”服务窗口负责受理行动不便居民的行政事务代办、居民行政事务申请前的政策咨询、资料准备和其他服务需求。

（三）社区应建立服务承诺制度，承诺的内容应包括：服务事项、态度、时间、标准、结果等。应实行“三必到、五必访”，做到居民有突发事件必到、有不满情绪必到、有家庭纠纷必到，困难家庭必访、特困病人必访、留守困难人员必访、刑释解教人员必访、孤寡老人必访。

（四）社区应实行轮流值班和错时上下班制度，全天候无间断受理社区居民的服务申请和咨询。实行亮牌式服务，工作人员佩带胸牌，社区工作者办公桌上摆放桌牌。实行人性化服务，对

老弱病残等特殊群体，应当优先办理或上门服务，对业务量大、人员集中的单位，可预约服务或上门服务，对居民迫切申办的事项，应当急事急办。

（五）社区向居民提供的各项服务都应有意见反馈，意见反馈应根据不同的服务内容采取不同的登记手段。公共服务、便民利民服务一般应建立意见反馈簿，公益服务一般应填写意见反馈表。应通过多种途径收集群众意见和建议。应探索建立服务满意度打分制度，将居民满意度打分作为社区综合考核和社区工作者绩效考核的重要指标。

第二十六条 建立民主选举机制。社区“两委”成员换届选举和补选、罢免必须严格遵守党和国家法律、法规、制度，依照规定的程序进行操作。

第二十七条 建立民主协商机制。社区应建立社区与政府机构、辖区单位、业主委员会、物业服务企业间，居民与居民间的多层次、广范围的民主协商机制。通过民主协商，建立相互信赖关系，反映居民的意见和诉求，解决基层问题，增强社区向心力和凝聚力，促进共建共治共享，构建和谐社区。

第二十八条 建立民主决策机制。社区应制定决策制度、决策规则、决策程序，对自治章程、居民公约、社区公益性服务项目等涉及社区公共利益的重大事项、关乎居民群众切身利益的实际问题，通过党组织会议、居民会议、居民代表会议、居民小组

会议进行民主决策。

第二十九条 建立民主管理机制。社区应通过下设各种委员会、物业服务“三方联动”，充分发动群众、依靠群众参与社区公共管理的各项工作。应制定各项管理制度，明确各类组织的职责、工作程序及相互关系，用制度规范行为。在利益协调、诉求表达、矛盾调处、权益保障、自治章程、居民公约、重大舆情报告、疏导与防控等各方面组织居民自治管理，增强群众自我管理、自我教育、自我服务的能力，增强干部群众的法制观念和依法办事能力。

第三十条 建立民主监督机制。社区应以居务监督委员会为主体，通过居务公开、参与决策、信访举报、舆论媒体等多种形式，广泛接受人民群众监督，确保各项工作公开透明、公平公正、合理合法。

第三十一条 建立以居民需求为导向的服务机制。社区应以各类社区服务设施为依托，以社区全体居民、驻辖区单位为对象，以公共服务、公益服务、便民利民服务为主要内容，制定各类服务清单，明确各类服务的服务主体、服务对象、服务内容、服务方式、服务目标和评估办法。通过公益创投、“三社联动”、志愿服务等形式，为居民提供热情、周到的服务，以满足居民生活需求、提高居民生活质量。

第三十二条 建立社区志愿服务常态化机制。社区应建立志

愿者信息库，根据志愿者个人志愿、年龄、性别、时间、技能、身体状况等条件，组织志愿者开展常态化公益活动，深入推进城乡社区治理工作，促进我市文明城市建设和社会经济全面发展、全面进步。

第三十三条 建立激励居民参与机制。社区应以辖区居民、单位对自身利益的关心和对社会公共利益、公共事务的自觉认同为基础，掌握居民需求、广泛宣传教育、动员党员骨干带头、发现和培养草根领袖、组织各种形式的公益性活动、开展公益积分和积分兑换、组织志愿服务等，激发居民积极参与社区公益活动的活力和激情，营造人人参与、人人公益、人人治理良好氛围。

第三十四条 建立综合考核机制。社区工作综合考核评比由区组织部门会同民政、综治、人社、卫健等部门制定标准，报市组织、民政、人社、卫健部门备案后组织实施，各职能部门不得单独组织对社区的考核评比活动，取消对社区工作的“一票否决”事项。社区工作综合考核评比分平时考核和年度考核两部分，平时考核分数占比应不低于 60%，平时考核、年度考核中，居民打分应均低于 50%。社区工作综合考核评比结果应面向社会公开公示。

第三十五条 建立社区考评街道（乡镇）机制。社区考评街道（乡镇）由区组织部门会同民政、综治、人社、卫健等部门制

定标准，报市组织、民政、人社、卫健部门备案后组织实施，其中居民打分应均不低于 50%。考评结果应作为上级考核街道（乡镇）的重要依据。

第三十六条 完善政府购买社区公益性服务工作机制。社区应大力开展以居民需求为导向的公益性服务，要建立通过社区发现居民需求，通过专业社工孵化公益性服务组织，通过公益性服务组织承接服务项目，通过专业志愿者实施服务项目，通过第三方专业机构评估服务项目，通过政府、部门购买服务项目的工作机制。

（一）市（区）民政部门应会同市（区）有关部门制定政府购买社区公益性服务项目清单，明确政府、部门购买服务的项目。

（二）市（区）财政和有关部门应将政府购买社区公益性服务项目纳入政府采购目录和年度预算。

（三）政府购买社区公益性服务项目必须是具有公益性、持久性，居民的参与度、满意度是衡量项目的主要指标。

第三十七条 建立社区应急工作机制。社区应制定突发公共事件应急预案。坚持以人为本、预防为主、统一调度、社会参与的原则，做好自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和社会安全事件的信息报告、协调配合、资源共享、善后保障等方面工作。

第六章 社区内部管理

第三十八条 社区应建立健全各项内部管理制度，主要包括：

社区各项工作和社区工作者、综合服务设施、各类资金、下属委员会、居民小组以及驻社区各类组织的管理制度、职责和工作流程等。要制定落实各项工作制度、机制的具体措施。

第三十九条 社区应建立健全各类档案资料，档案资料应包括纸质档案、电子档案、音像档案和实物四大类，各类档案资料应分类整理存放，指定专人保管，严格按规定管理使用。档案资料的具体内容主要包括：

- (一) 社区工作者台账、社区固定资产台账、社区财务台账；
- (二) 下属委员会、居民小组、网格站（网格员）驻社区各类组织档案；
- (三) 基础信息、资源信息、工作信息档案；
- (四) 获得的各种荣誉、奖励、证书、奖牌、锦旗等；
- (五) 文化展示或历史记忆场馆实物、图片等。

第四十条 社区党组织、居民委员会、监督委员会和各下属委员会印章应由专人保管，固定存放，无特殊情况未经批准不得带离办公室。应建立印章使用制度，严格印章使用审批手续。

第四十一条 社区综合服务设施内外各类牌匾、显示屏、公示栏的设置、悬挂、使用、管理应统一、规范、标准，具体办法由市组织部门会同民政、督查考评等部门共同制定并督查。

(一) 社区综合服务设施主体建筑主入口两侧处只悬挂党组织、居民委员会、居务监督委员会长型牌匾。

(二)便民服务大厅服务窗口背景墙设置社区徽标和“为人民服务”字样，其它墙面应合理规划，悬挂服务理念、社区简介、社区示图、显示屏、社区工作者和社区公益性服务组织有关情况。

(三)各功能室入口外墙上只设置一个可替换的功能指示牌，室内原则上只悬挂使用管理制度和必要的图、表和文字。

第七章 附 则

第四十二条 各区可根据本规则制定实施细则。

第四十三条 本办法由市委组织部、市民政局负责解释。

第四十四条 本规则自印发之日起实施。

中共鄂州市委

鄂州市人民政府

2019年12月2日