

武汉市社区建设领导小组办公室文件

武社建办〔2011〕2号

关于印发《武汉市“十二五”社区建设规划》的通知

市社区建设领导小组各成员单位、各区社区建设领导小组、各区民政局：

《武汉市“十二五”社区建设规划》已经市社区建设领导小组研究同意，现予印发，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

2011年3月10日



武汉市“十二五”社区建设规划

(2011年3月10日)

一、“十一五”社区建设的主要成效

“十一五”期间，全市各级党委、政府认真贯彻落实《武汉市国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》、市委、市政府《关于深入推进“社区建设 883 行动计划”的意见》(武发[2006]9号)和《关于进一步加强社区建设的若干意见》(武发[2008]18号)精神，深化“社区建设 883 行动计划”，大力推进“三位一体”社区服务体系建设，大力推进“两型”社区建设试点，积极开展和谐社区建设，不断改善社区工作条件和社区工作者待遇，全市社区建设工作取得显著成效，为促进和谐武汉建设发挥了基础性作用。

(一)“和谐社区”示范创建成绩显著

2006年，国家民政部和省民政厅作出关于开展“建设和谐社区示范单位”的工作部署后，市委、市政府先后印发了《关于深入推进社区建设 883 行动计划的意见》(武发[2006]9号)、《关于进一步加强社区建设的若干意见》(武发[2008]18号)，全市 1296 个社区广泛开展和谐社区示范单位创建活动。2006年，我市江岸、江汉等 7 个中心城区被湖北省命名为全省和谐社区建设示范区。2009 年 9 月，我市社区建设的成功经验被评为影响中国改革十大成功案例奖。同年 10 月，我市江岸、江

汉、汉阳、武昌、洪山等五个区和六个街道、八个社区获“全国和谐社区建设示范单位”称号。

一是创新形式手段，促进居民自治取得明显成效。“十一五”期间，我市积极探索和创新居民自治的有效形式，动员和组织居民群众参与社区事务的管理。在完善落实居民自治制度的同时，通过开展社区论坛、社区对话，建立社区社会事务听证会制度等民主实践活动，充分调动广大居民群众参与社区事务管理的积极性，促进了社区居民的自我管理、自我教育、自我服务。

二是深入推进“四到社区”，全面落实政府公共服务进社区。“十一五”期间，全市大力推进公共服务进社区。在就业和社会保障到社区方面，劳动和社会保障部门以创建“充分就业社区”为抓手，实施了积极有效的再就业援助，并在中心城区建立了市、区、街道、社区四级联网的劳动保障信息网络。民政部门建立健全社会救助体系，加大救助力度和救助范围，为社会弱势群体提供了基本生活保障和社会救助。在城市建设管理到社区方面，建设、水务、城管、房产等部门进一步将职能延伸到社区，积极推进社区各类设施建设与维护，房产部门还积极推行社区物业服务全覆盖，努力解决老城区型社区物业管理缺位的问题。在社会治安综合治理到社区方面，不断深化平安社区建设，建立健全了人防、物防、技防相结合的治安防控体系，建立了基本覆盖全市社区的电子监控系统，加强了社区治保会、民调会、安保队、流动人口协管员和治安志愿者队

伍等基层综治群防队伍建设，加强了流动人口服务管理、问题青少年帮教、刑释解教人员安置帮教、禁毒、服刑人员未成年子女教育等工作，社区可防性案件不断下降，居民安全感不断增强。在社会服务到社区方面，工商部门在全市范围内建立了4373个消费维权社区服务站，积极开展社区执照一站式服务活动等，民政、文化、体育、卫生、教育等部门组织了形式多样的社区服务、文体活动和文明创建活动，社区内各类群众性文体活动队伍蓬勃发展，极大地丰富了居民群众的文化生活，促进了社会和谐稳定。

三是切实加强社区建设长效管理，巩固和扩大了社区创建的成果。“十一五”期间，市、区财政安排专项资金，各区、街还争取社会各方面的支持，切实加强社区基础设施维护和环境保洁等长效管理工作，巩固和深化了“社区建设883行动计划”的工作成果，进一步改善了社区环境，进一步提高了居民群众的生活质量。

四是持续推进社区基础设施连片提档升级，进一步改善了社区环境。“十一五”期间，全市累计投资20多亿元，实施各类建设项目30多万个，建设和改造社区泥巴路、破损路506万平方米，改造社区排水管网590公里，安装社区内路灯28962盏，安装社区健身器材1467套，改造新建社区工作和居民活动用房20万平方米，改建绿地面积50万平方米，累计送花26万盆，发放《养花基础知识手册》3万余份，实施了社区基础设施连片提档升级。

五是着力加强社区组织队伍建设，进一步提高了社区工作水平。进一步推动社区民主政治建设，扩大了社区直选的范围，增强了社区“两委”班子的力量。通过对社区党组织、居委会成员和专职工作者进行集中培训，还组织优秀社区工作者去国外考察学习培训，进一步提高了社区工作者队伍素质。同时，社区工作者生活待遇不断提高，并建立起正常的自然增长机制，还为社区党组织负责人、社区居委会成员和社区服务站专职工作人员办理了基本养老、基本医疗、失业、工伤和生育保险。

（二）“三位一体”的社区服务体系基本建立

从 2008 年起，全市按照《中共武汉市委、市政府关于进一步加强社区建设的若干意见》和《市人民政府关于十一五期间加强和改进社区服务工作的意见》（武政〔2008〕33 号）精神，积极探索并基本建立与社会主义市场经济体制相适应，与武汉经济社会发展水平相协调的政府公共服务、社会中介服务和居民自助服务“三位一体”的社区服务体系。

一是社区服务设施建设取得重大进展。“十一五”期间，全市以建设社区服务中心（站）为重点，全力推进社区服务设施建设。全市累计投入资金 3 亿多元，新建社区服务中心 81 个，新建社区服务站 1098 个，社区服务中心（站）的建设，为构建公共服务、中介服务、居民互助服务“三位一体”的社区服务体系建设搭建了平台。

二是社区公共服务实现全覆盖。2008 年 7 月，市民政局按

照《市人民政府关于十一五期间加强和改进社区服务工作的意见》（武政[2008]33号）精神，出台了《关于社区服务设施建设的指导意见》（武民政[2008]80号），规范社区服务中心（站）的服务项目，设置“就业社保、社会救助、社区管理、综合治理、社区服务、人口计生”等6个服务窗口，统一设置岗位标识，进一步健全社区公共服务管理制度，优化服务流程，规范服务标准，全面实现了社区公共服务“一站式”服务，满足了居民群众的基本公共服务需求。

三是社会中介服务发展迅速。市、区有关部门通过规范各类社会中介服务的内容、项目、收费标准等事项，建立完善的管理制度，加大扶持力度，进一步调动了社会中介组织开展社区服务的积极性。各区以街道社区服务中心为依托，有条件的社区积极扶持社会中介组织参与社区服务，大力发展社区民办非企业组织，如成立社区物业管理服务社等形式，逐步解决了老城区型社区物业服务缺位的问题。

四是居民自助服务体系基本形成。大力发展社区志愿者队伍，积极开展各种形式的社区志愿者互助服务活动，切实为社区老年人、优抚对象、残疾人、特困群众等提供了多种志愿服务。目前各区已成立了区级志愿者协会，已建立了145个社区志愿者服务中心，1,182个社区志愿者服务站，3112支社区志愿者服务队。武汉市社区志愿者协会还拥有200多人的直属社区志愿者服务队。

五是社区服务信息系统全面建立。全市中心城区已建成

市、区、街道和社区联网的社区公共服务和管理信息系统，并实现了与城市网格化管理系统的全面对接。同时，还通过整合社区办公自动化系统、社区服务系统和社区档案系统资源，通过“96596”呼叫中心、“社区在线”、社区网站群等，满足了社区居民所需的衣、食、住、行等便民利民的信息需求，为居民提供了家政、维修等各类便民服务。

（三）“两型社区”试点工作初见成效

按照中央和省、市关于武汉城市圈“两型社会”建设综合配套改革实验的总体部署，2008年11月，市委、市政府召开全市城市社区建设工作会议，对全市开展“两型社区”建设作出总体部署。2009年7月，市人民政府办公厅专门下发了《关于加快两型社区创建工作的意见》（武政[2009]104号），对全市“两型”社区建设试点工作作出安排。十一五期间，全市“两型社区”建设采取“点面结合、梯次推进”的办法，先在全市42个社区开展试点创建，并在20%的社区开展各项建设工作，试点工作取得初步成效。

一是社区居民初步形成“两型”生活理念。通过加强生态、环保、节能知识的宣传教育，建设一批“两型”生活方式的社区教育示范基地，培育“两型”示范家庭和“两型社区”建设志愿者，引导居民环保节约消费行为，使社区居民初步形成节水、节电、节煤（气）和保护环境的生活理念和习惯。

二是建设了一批“两型”生活设施。“两型社区”创建以项目为载体，因地制宜、积极推广使用太阳能路灯、节能灯具、

节水器具、垃圾分类箱和废旧电池回收箱，设置垃圾生化处理设施，改造排油烟道，建立中水、雨水处理系统，使“两型”设施逐步完善。

三是初步形成了社会力量共同参与“两型”社区建设的格局。广泛动员驻区单位、节能环保企业、社会中介组织、经营实体等社会各方面力量共同参与“两型”社区建设。如硚口区与武汉鑫飞达环保节能科技有限公司建立“鑫飞达两型社会综合服务联盟”；江岸区“点亮万户居民楼道灯”行动，引进武汉承光博德光电科技有限公司，对袁家等 30 个老城区无物业管理社区的“黑楼道”进行了亮化。

二、“十二五”社区建设的目标任务

“十二五”期间，全市社区建设的总体思路 and 目标任务是：以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，全面贯彻党的十七大以来中央和省、市关于社区建设的一系列重要决策部署，紧紧围绕全市全面建设小康社会和建设人民幸福城市大局，以建设管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体为总体目标，以示范创建活动为载体，以创新体制机制为动力，深入开展“和谐社区”创建活动，全面推进“两型社区”建设，进一步加强社区组织队伍建设，深化社区居民民主自治，进一步完善“三位一体”的社区服务体系，集中打造一批特色和品牌社区，使全市社区工作在强化社会管理、服务改善民生、维护社会稳定等方面发挥更大作用，努力使全市社区建设工作始终走在全国前列，为建设人民幸福城市奠定基

础。

（一）深入推进和谐社区建设

“十二五”期间，要把和谐社区创建活动作为重要载体，推动和谐社区建设在范围上得到新拓展，在质量上得到新提升，在群众满意度上实现新飞跃。力争“十二五”期末，全市和谐社区创建率达到90%以上。

1、建立健全和谐社区建设工作机制。一是建立和完善社区利益协调、诉求处理、矛盾调处和权益保障机制，加强社区民调组织建设，努力化解社区矛盾纠纷，逐步建立社区自然宽容、事故灾难、公共卫生和社会突发事件应急机制。二是进一步加强社区治安综合治理，强化社区治安防范和管理。深入推进实有人口、实有房屋全覆盖管理，推行流动人口居住证管理制度，提升管理服务水平。加强对社区重点人群的服务和管理，加强对吸毒人员、社区矫正人员、刑释解教人员以及流浪儿童、服刑人员的未成年子女、农村留守儿童的管理、监督和教育。加强非公有制经济组织和新社区组织的管理，实现城乡社区的“无缝隙”管理。三是深入开展以民主选举、民主决策、民主管理、民主监督为重要内容的民主实践活动，健全城乡基层党组织领导的充满活力的基层群众自治机制，推进基层群众自治制度化、规范化、程序化，深化社区居民自我管理、自我教育 and 自我服务工作。四是大力培育服务性、公益性、互助性社区社会组织，发挥其提供服务、反映诉求、规范行为的作用。认真研究物业管理机构参与社区管理与服务的方式和途径，切实

维护社区居民的合法权益。

2、切实加强以民生需求为导向的社区服务体系建设，进一步提高社区居民生活水平。一是充分发挥行政机制、互助机制、志愿机制、市场机制的作用，积极推进面向基层、覆盖城乡、功能完善的政府公共服务、社会组织的中介服务、居民志愿互助服务相衔接的“三位一体”社区服务体系，不断满足居民群众多样化、多层次、多方面的服务需求。二是依托社区服务中心和社区服务站，积极推进政府公共服务进社区，促进城乡基本公共服务均等化。规范整合社区公共服务设施的功能作用，实行“开放式办公、一站式服务”，合理设置服务窗口，优化工作流程，规范服务标准，鼓励开展全程委托代理、全年无休假等便民服务。三是大力发展居家养老服务，大力发展社区养老机构和社区老年人日间照料中心，逐步建立以居家为基础、社区为依托、机构为补充的社会养老服务体系。四是建立运作规范和效率较高的城乡社区卫生服务机构，以及比较完善的基本医疗服务体系。进一步完善社区便民服务设施，加快发展家政服务业，深入实施以“便利消费进社区、便民服务进家庭”为主题的“双进工程”。五是完善社区便民利民服务网络。积极引导各类组织、单位和个人兴办城乡社区服务业，逐步形成方便快捷的社区生活服务圈。积极推进政府购买服务、社会化运作等方式，对社区组织开展的公益性服务和社会力量兴办的微利服务给予政策扶持。

3、切实加强以增强社区凝聚力为宗旨的城乡社区文化建

设，进一步提高社区居民文明素质。一是广泛开展社会主义核心价值体系宣传普及工作，从城乡社区存在的具体问题入手，深入开展社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，深入开展廉政文化教育进社区，形成推动形成良好的社会风尚与和谐的人际关系、邻里关系。二是加强社区文化基础设施建设，积极发展社区文化教育，形成武汉市民终身教育品牌。结合社区实际，积极挖掘、培育社区特色文化，加强社区物质文化遗产和非物质文化遗产的保护和传承。广泛开展形式多样、丰富多彩的社区文化、体育活动，打造社区特色文化品牌活动和优秀文艺团队，逐步形成社区文化、体育活动制度化、经常化。三是大力开展全民健身活动，不断增强社区居民体质。四是加强未成年人思想道德建设，利用社区资源为社区内中小学开展素质教育和社会实践活动提供便利，不断优化青少年成长环境。建立健全社区心理咨询网络，加强对居民人文关怀和心理疏导工作。

4、深化社区环境和基础设施长效管理工作。要进一步健全和完善政府领导、职能部门负责、街道社区主抓、辖区单位支持、居民群众参与的社区长效管理工作机制，完善协调、督办和经费等保障机制，进一步加强社区环境和基础设施长效管理工作。建设、城管、水务、环保、房产、园林、文化、体育、公安等部门要按照各自职责，加强社区各类基础设施的长效管理，不断提高社区保安、保洁、保绿、保畅、保修的质量和水平，为社区居民营造良好的生活环境。市人民政府在每年度财

政预算中单列一定额度的专项资金、各中心城区每年度要按不低于 300 万元、远城区以每年度按不低于 30 万元的标准安排社区长效管理资金，用于支持社区建设长效管理工作。

（二）大力实施社区居委会规范化建设工程

“十二五”期间，认真贯彻落实中办、国办《关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见》和省委、省政府、市委、市政府《关于进一步加强社区建设工作的意见》精神，坚持以人为本、服务居民，以强化管理和服务功能为重点，以真正实现居民自治为目的，大力实施社区居民委员会规范化建设工程，每年安排 20% 的社区开展示范创建活动，进一步加强社区居委会规范化建设。

1、进一步加强对社区居委会建设工作的组织领导。社区居委会与政府部门、街道办事处之间是“指导与协助、服务与监督”的关系。政府部门和街道办事处要切实转变职能，改进管理方式和工作方法，认真履行好社会管理和公共服务的职责，同时要加强对社区居委会工作的指导、支持与帮助。各区、街道要把加强和改进社区居民委员会建设工作纳入重要议事日程，纳入政府履行社会管理和公共服务职能的重要内容，并建立领导责任制。

2、进一步理顺社区居委会与其它相关组织的关系。要理顺社区居委会与社区党组织的关系。社区党组织是党在社区全部工作和战斗的基础，是社区各类组织和各项工作的领导核心。社区居委会要自觉接受社区党组织的领导，社区党组织要

支持和保障社区居委会充分行使职权，及时帮助解决社区居委会工作中存在的困难和问题。社区居委会要积极培育社区服务性、公益性、互助性社会组织，对不具备登记条件的社区社会组织，要主动帮助办理备案手续，并在组织运作、活动场地等方面为它们提供帮助，指导协调社区社会组织开展活动。社区居委会要积极支持物业服务企业开展多种形式的社区服务，业主委员会和物业服务企业要主动接受社区居委会的指导和监督；要理顺与驻区单位的关系，建立驻社区单位联席会议制度，定期研究、讨论资源共享、社区共建事项。强化驻社区单位的社区建设责任，推动资源共享、共驻共建。

3、进一步健全社区居委会的组织体系。要按照便于管理、便于服务、便于居民自治的原则，加快新建住宅区、城乡结合部、“城中村”、流动人口聚居地等地的社区居委会组建工作，实现社区居委会组织全覆盖。随着城市化发展，要积极推进社区整合重组，新建住宅区原则上要按照每 3000 户一个社区的标准进行组建，低于 2000 户的老城区型社区原则上要进行合并。要健全以社区党组织为核心，社区居委会为主体，社区居民（代表）大会、社区议事协商委员会、业主委员会、社区社会组织和社驻社区单位共同组成的社区组织体系。优化社区工作人员配置，整合社区人力资源，提高社区工作者效能。社区居委会一般配置 5 至 9 人，由社区居民民主选举产生；辖区人口较多，任务较重的社区居委会可适当增加若干社区专职工作人员，中心城区社区专职工作人员配备一般不超过 5 人，远城

区集镇型社区不超过4人。要从制度化、规范化建设入手，建立健全社区组织的工作机制。要根据社区居民群众的物质文化需要，积极培育各类社区社会组织，重点扶持发展公益事业类的社区社会组织，使它们逐步承接政府剥离出来的部分社会职能，成为社区服务的重要力量，满足社区居民多层次、多方面的需求。

4、进一步完善城市社区居民自治工作。坚持和发展社区民主选举制度，进一步规范民主选举程序，认真组织社区党组织和社区居委会换届选举，逐步扩大社区居委会直选范围。2012年，统一全市社区党组织和居委会换届选举的届期，争取在“十二五”期末，全市社区居委会户代表和居民直接选举率达到60%。全面推进社区党务公开，健全社区党员代表议事制度，引导党员参与民主选举，积极探索扩大党内基层民主的多种实现形式，带动和促进社区居民民主健康发展。进一步健全社区党组织领导的充满活力的社区居民自治机制，深入开展以居民会议、议事协商、民主听证、“五议五公开”为主要形式的民主决策实践，以自我教育、自我管理、自我服务为主要目的的民主管理实践，以居务公开、民主评议为主要内容的民主监督实践，全面推进居民自治制度化、规范化、程序化。积极探索网上论坛、民情恳谈、社区对话等有效形式，鼓励社区居民和驻社区单位广泛参与，进一步落实社区居民的知情权、参与权、决策权和监督权。

（三）全面推进“两型”社区建设

按照中央和省关于武汉城市圈“两型社会”建设综合配套改革实验的总体部署，坚持统一规划与分类指导相结合、典型引路与渐进深化相结合、居民自治与多方参与相结合、多方推动与以区为主相结合的原则，以促进资源节约和环境友好为主线，以深入推进和谐社区建设为抓手，把“两型”社区建设与和谐社区建设的深化发展紧密结合起来。市级采取部分项目资金整合和专项资金“以奖代补”的方式，给予各区资金支持。全市原则上每年按 20% 的社区数安排创建，力争在“十二五”期间，全面完成中心城区所有社区和远城区区政府所在地社区的“两型”社区创建工作，逐步将其建设成为“两型”创建氛围浓厚、“两型”理念普遍树立、“两型”基础设施完善、“两型”生活方式基本形成、人居环境优良舒适、社区服务完善便捷、人际关系和谐的现代新型社区。促进全市“两型社会”建设深入发展。

1、建设节约环保的“两型”生活设施。根据社区的实际情况和居民的实际需要，按照节约资源、保护环境的基本要求，因地制宜地建设和改造社区公共设施以及居民家庭的部分生活设施。在老城区型社区，重点普及推广节能灯具和节水器具，改造排油烟道，应用太阳能等再生能源，实行垃圾分类收集。争取到“十二五”期末，推广使用社区覆盖面达到 80% 以上。在新建型社区，重点推广应用节能环保材料和新能源产品，实施雨水回收与水资源循环利用，实行垃圾分类收集和压缩处理。争取到“十二五”期末，推广使用的社区覆盖面达到 90%

以上。在规划新建的高端社区，重点在社区取暖、制冷及公共照明推行太阳能、地热能等新能源，在环境建设和绿化美化方面实现全覆盖的生态模式，在房屋及公共设施的建筑、装修方面采用节能环保材料，在污水处理及各类废弃物的收集处理方面采取循环利用、回收处理方式。争取到“十二五”期末，推广使用的社区覆盖面达到 90%以上。随着新技术、新产品的开发运用，要不断推广使用节能环保的新工艺、新设备、新产品。

2、倡导文明健康的“两型”生活方式。充分发挥社区自治组织密切联系居民群众的优势，将“两型”社区建设的宣传动员深入到广大居民家庭。切实加强生态、环保和节能知识的形象性宣传教育，建设一批“两型”生活方式的社区教育基地，培育社区居民与构建“两型”社区相协调的价值观和消费观，推动居民生活方式向“两型”生活方式转变。引导居民选择绿色消费行为，倡导厉行节约、保护环境的行为规范，养成节水、节电、节油、节煤（气）的生活习惯，倡导节约文明的宴请活动，推动自觉使用环保袋，实行垃圾分类，参与社区环境管理，自觉参加“两型”社区建设工作。健全社区环境保护管理制度，广泛发动社区居民积极参与环保活动，普及社区防灾减灾知识，倡导义务植树护草，文明饲养家禽和宠物，自觉养成节约资源、爱护环境、讲究卫生的习惯。

3、完善便民高效的“两型”社区服务体系。切实加强街道社区服务中心（站）建设。通过社区服务中心（站）平台网络，切实建立起政府公共服务、社会中介服务和居民自助服务

“三位一体”的社区服务体系，不断加强社区公共服务管理信息系统的建设和应用，降低社区服务的人力、物力消耗，实现社区各类资源的充分利用。切实加强社区组织、制度和队伍建设，充分发挥社区自治组织的自治功能和服务管理功能。不断加强社区志愿者队伍建设，充分发挥社区志愿者的引导作用和示范效应，促进“两型”社区建设。

4、形成运转有效的“两型社区”创建工作机制。健全政府主导、部门协作、社区主体、社会参与的“两型”社区建设工作运行机制。各区要加强对“两型”社区建设统筹规划，制定相关政策。安排“两型”社区建设专项经费，并纳入“十二五”规划期间财政预算。市、区相关部门要主动参与“两型”项目建设。各社区要发挥主体作用，负责总体策划和实施工作，发动广大居民群众参与。发挥市场力量作用，引导鼓励各类企业参与“两型”社区建设，政府给予相关政策扶持。积极引导驻社区单位、企业等社会各方面力量参与“两型”社区建设。建立激励机制，对在“两型”社区创建中探索出典型经验的社区、家庭和作出突出贡献的社会单位给予表彰。

（四）进一步提升“三位一体”的社区服务发展水平

根据国民经济和社会发展的需要以及居民的实际需求，坚持以人为本、服务居民、以区为主、属地管理的原则，进一步加快城乡社区服务中心（站）设施建设，到 2015 年，全市所有街道办事处要拥有一所面积不低于 1000 平方米的社区服务中心，所需资金由各区统筹解决；所有城市社区工作和居民服务

性用房面积不低于 300 平方米，所需资金以区为主统筹解决，市里采取以奖代补的形式给予每个社区 5 万元的资助。进一步规范社区服务内容和流程，提高服务质量，不断满足社区居民群众的物质文化生活需求，不断提高社区居民生活质量。

1、进一步完善以“四到社区”为主要内容的政府公共服务体系建设。进一步完善社区就业服务体系和就业援助制度，以创业带动就业，积极开发社区公益性就业岗位，把社区建设成为全民创业的基础平台之一。进一步完善低保和大病医疗救助服务制度，实现动态管理、做到应保尽保。进一步推动做好社区环境保洁和绿化等工作，不断改善社区居民生活环境。进一步加强平安社区建设，完善社区监控等技防设施，加强社区安保队、邻里守望点等治保群防队伍建设，建立健全社区治安防控网络。做好人民调解和信访工作，完善居民内部矛盾排查调处机制。大力推进基本医疗卫生服务进社区，建立健全社区卫生网络，完善社区卫生服务体系。进一步做好有关人口和计划生育管理与服务工作，进一步发展社区文化、教育和体育事业，丰富社区居民的精神生活。进一步完善社区特殊群体服务体系，切实做好老年人、优抚对象和残疾人的社区服务工作。

2、进一步健全以街道社区服务中心（站）为依托的社会中介服务体系。市、区各有关部门要加大对社会中介服务组织的扶持力度，必要时通过政府购买服务、委托服务等方式，进一步调动中介组织开展社区服务的积极性。进一步规范各类社会中介组织的服务内容、项目、收费标准等事项，建立完善的

规章制度，引导中介组织为居民提供质优价廉的社会服务。通过大力发展社区民办非营利组织，成立社区物业服务社等形式，进一步为居民提供低偿、微利的物业服务，彻底解决老城区型社区物业服务缺位问题。力争“十二五”期末，每个社区各类社会组织达到10个以上。

3、进一步健全以社区志愿者队伍为基础的社区居民自助服务体系。积极探索有武汉特色的志愿者组织形式，完善市、区、街、社区四级社区志愿者组织体系。大力培育发展社区志愿者组织队伍，依托社区服务中心（站），在街道（乡镇）、社区建立志愿者服务站，健全社区志愿服务网络，力争“十二五”期末，实现社区志愿者注册率占居民人口10%以上的目标，其中，注册社区志愿者人数要达到登记社区志愿者人数的30%以上。全市所有街道都要建立社区志愿者服务中心，所有社区都要建立社区志愿者服务站。要充分调动社区居民的积极性，开展形式多样的社区志愿者互助服务活动，实现社区志愿者服务制度化。

4、进一步加快以居民需求为导向的社区管理服务信息平台建设。在加快社区基础设施建设的同时，要加大社区公共服务与管理信息系统建设力度，实现城乡社区服务平台建设统筹推进。进一步整合社区办公自动化系统、社区服务系统和社区档案系统资源，进一步挖掘“96596”呼叫中心、“武汉社区在线”的潜力，有条件的可以逐步在社区建立“一键通”、“一号通”等呼叫系统，加快推进社区安保电子监控系统、电子阅览

室、信息亭、信息服务自助终端等设施建设，满足居民群众对信息服务的需求。推进各级政府电子政务、网上办事和社会公共服务进社区，形成“四到社区”专项网络服务平台，建设一批市民上网培训服务中心和上网服务站，满足居民多样化的服务需求。争取到“十二五”期末，全市城乡社区信息网络实现全覆盖，为居民提供全方位、高效便捷服务。

三、“十二五”社区建设的主要措施

（一）进一步完善社区建设领导体制和工作机制

顺应城乡社区建设一体化发展的要求，及时调整社区建设领导小组成员单位，充实下设办公室的工作力量，进一步健全市、区、乡镇（街道）城乡社区建设领导体制，完善“党委领导、政府主导、民政牵头、部门配合、社会参与”的社区建设工作机制。

（二）进一步加强城乡社区建设规划工作

要将和谐社区建设纳入当地经济社会发展规划，适应新型工业区、新型城镇化发展要求，统筹谋划城乡社区大布局，科学规划社区组织、队伍、制度和设施建设。要合理制定城镇社区服务设施布局和建设规划，优化建设资金资源配置，提高城镇社区服务体系建设的科学性和规范性。建设规划要充分利用社区已有设施，提高街道社区服务中心、社区服务站以及相邻社区服务设施之间的共享程度。除卫生室、警务室可单独设立外，其余的一律设在综合性社区服务设施之中，已单独设立的要逐步归并。

（三）进一步加大社区建设投入力度

按照完善基层社会公共服务的要求，不断增加对社区建设的投入。各区政府作为社区建设的责任主体，要进一步加大财政投入力度，加快社区工作活动用房和社区服务设施建设，加大“两型”社区设施建设力度，切实改善社区工作条件。相关部门投入到社区的专项工作经费，市、区政府要进行整合，统筹利用。各区要根据实际，逐步增加社区工作经费，不断提高社区工作者报酬待遇。同时，要鼓励企事业单位、社会团体、个人和外资以多种形式捐赠或兴办社区公益事业。

（四）着力加强社区工作者队伍建设

要进一步加强社区工作者队伍的培训教育和管理，对新产生的社区党组织书记和居委会主任进行统一培训。将社区党组织、居委会成员和专职工作人员列入区、街道、党校、行政学校培训计划，每年安排不少于一周时间集中培训。逐步推进社区工作者的专业化、职业化，不断扩大社区工作人员来源渠道，研究建立新录用公务员到社区锻炼制度，组织实施“大学生服务社区计划”，力争用3年左右的时间，实现全市每个城镇社区有1名大学生从事社区管理与服务工作。不断提高社区工作人员的待遇，建立完善城乡社区工作经费和工作人员报酬待遇正常增长机制，使其报酬原则上不低于上年度当地职工平均工资的标准，并逐步落实住房公积金政策，有条件的地方，可鼓励社区工作者购买意外伤害保险。对成绩突出、居民满意的社区工作者，要及时给予表彰和奖励，鼓励他们在社区工作中建

功立业。

主题词：社区建设 五年规划 通 知

武汉市社区建设领导小组办公室

2011年3月10日印发

共印 80 份