制定社区评价标准
引导社区用专业工作方法提升自治能力

北京市朝阳区社会建设工作办公室

摘　要：朝阳区在社区治理中突出社区居委会的主体地位，试点推行“568 社区自治路线图”，着力构建新型的社区治理机制，提高社区居委会统筹能力、组织能力、服务能力、动员能力、专业能力和创新能力。推行用看、听、问、访、测等手段和方法科学评价社区，制定优秀社区的八个评价维度（即掌握社情民意程度；社区居民组织化程度；社区工作与社区问题、居民需求、社区发展对应程度；社区民主协商程度；社区服务专业化程度；社区资源整合度；社区工作、社区工作者居民知晓度和社区居民满意度；社区管理规范程度），引导社区居委会理顺和处理好与政府的关系，拓宽社区自治的体制性空间；引导社区居委会加强社区民主机制的建设，推行和深化社区协商民主制度，促进居民的民主参与机制建设，调动驻社区单位和企业参与社区建设，提高社区自我管理、自我教育、自我服务和自我监督的能力，增强居民对社区工作、社区工作者的知晓度和满意度；引导社区大力培育和发展社会组织，充分发挥社会组织在社区建设中的作用；引导和鼓励支持具有专业职称的社工师利用个案、小组和社区等专业工作方法，解决社区治理过程中面临的重点难点问题，提升社区服务管理的规范化、专业化和职业化水平。

关键词：居民自治　科学评价　社区治理

案例分析北京市朝阳区社会建设工作办公室朝阳区八个维度评价社区,以双合

评价一个社区居民自治工作开展的好不好，是一个全面、系统的过程。朝阳区社会办制定并运用优秀社区八个维度的评价标准，于2014年10月至12月对垡头街道双合家园社区居民自治工作开展情况进行了首次评价，并于2015年1月20日前完成数据统计和评价报告。

第一部分　评价概况

（一）评价的原则

一是围绕朝阳区“568社区自治路线图”，按照优秀社区八个维度的评价标准进行评价。

“568社区自治路线图”是朝阳区指导社区居委会开展好社区居民自治工作的路线图，也是引领朝阳区社区建设发展的方向。具体是：“5”，指实施五步走，即第一步社区分析——社区工作的基础、第二步发展社区社会组织——居民参与和社会动员的标志、第三步开展社区建设项目——社区工作的核心、第四步社区推介——贯彻于工作的各方面和工作的始终、第五步社区日常管理——社区工作的基本保障；“6”，指提高社区居委会六个能力，即社区统筹能力、社区组织能力、社区服务能力、社区动员能力、社区专业能力、社区创新能力；“8”，指科学评价优秀社区的八个维度，即掌握社情民意程度；社区居民组织化程度；社区工作与社区问题、居民需求、社区发展对应程度；社区民主协商程度；社区服务专业化程度；社区资源整合度；社区工作、社区工作者居民知晓度和社区居民满意度；社区管理规范程度。“568社区自治路线图”突出了在社区自治过程中的核心理念，包括问题（需求）导向、多元参与、民主协商、整合资源、专业

支撑等等理念。社区居民自治工作的出发点是社区问题和需求，同时逐步培育和挖掘更多的社会力量参与到社区自治工作中来，运用专业化、职业化、项目化、民主协商等方式提升社区事务的管理水平，这与社会治理的民主协商、多元参与的核心是一致的。

二是按照全面、进步和可比性的原则，通过看、听、问、访、测等手段和方法，科学评价社区居委会。

三是通过评价，引导更多的社区按照社区居民的需求、问题和社区的发展方向，有针对性的开展社区建设项目，增强居民对社区工作、社区工作者的知晓度和满意度。

（二）评价的重点

首次评价的重点是全面评价，即围绕八个维度进行全面评价。

再次评价的重点是进步式评价，即与上次评价结果相比较，看社区的进步程度。

（三）评价的方式

本次评价主要采用整体观察、实地考察、访谈、问卷调查、查阅档案等方法。

1. 整体观察和实地考察

在本次评价中，观察了双合家园社区整体面貌和环境，并实地考察了 8 个社区建设项目成果。

2. 沟通访谈

与社区书记、主任、社工、社区组织带头人、居民代表、议事代表访谈，共访谈 15 人次。

3. 问卷调查

在社区内共发放调查问卷 35 份。

4. 查阅社区档案

在本次评价中，查阅了社区民情库、社区组织活动记录等。

（四）评价档次

评价分为好、较好、一般、差四个档次。

案例分析北京市朝阳区社会建设工作办公室朝阳区八个维度评价社区,以双合

第二部分　评价结果

一、社区分析的评价——对应掌握社情民意程度

1.1 社区分析的整体情况

社区问题
社区基本情况及类型描述
双合家园社区，是2013年新建成的保障房小区。 小区共25栋楼居民楼，64个楼门，7160套住房。其中两限房4710套，公租房1276套，廉租房1174套。目前，已入住4000户，9110人。主要安置的是东城区居民。 地理位置及周边：地处东四环和东五环之间，东临北京焦化厂，南至化工路，西至原北京玻璃集团二厂，北为地铁7号线双合村站。

序号	类别	主要问题	来源	等级	分类	备注
1	共性问题	交通、环境问题（化工路脏乱差）	入户、问卷、问需会、信访、网络	二级	A	
2		饮用地下水问题	入户、问需会、信访、网络	一级	A	
3		焦化厂土地修复产生异味扰民	入户、问需会、信访、网络	二级	A	
4		焦化厂施工产生噪音扰民	入户、问需会、信访、网络	四级	A	
5		绿地斑秃、小广告清理问题	问需会	四级	C	
6		新建小区，社区粘合度不足问题	社区居委会提出	四级	C	
7		居民自治服务队伍建设和作用发挥问题	社区居委会提出	四级	E	
8	群体性问题	弱势群体帮扶问题（人户分离）	入户、问需会	四级	D	
9		公租费用高的问题	入户、信访	二级	D	
10		要求公租房转为两限房的问题	入户、信访	三级	D	
11		热计量收费问题	入户、信访	二级	D	
12	个案问题	玻璃女孩无法上学的问题	入户、问需会	二级	D	
13		无依无靠、无工资收入、无劳动能力老人帮扶问题	入户、问需会	二级	D	
14		残疾人帮扶	入户、问需会	二级	D	

备注：分类 A.日常生活 B. 社会安全 C. 环境秩序 D. 公共服务 E. 社区建设 F. 党的建设
分级：一级是重要紧急；二级是重要非紧急；三级是紧急非重要；四级是非重要非紧急。

社区需求						
序号	类别	主要需求	来源	等级	分类	备注
1	感觉性需求	解决居民买菜难(社区无购物场所)	问需会、入户	一级	A	
2		解决居民购物难(社区无购物场所)	问需会、入户	一级	A	
3		安装居民晾衣杆（楼房无阳台）	问需会、入户	一级	D	
4		安装休闲座椅	问需会、入户	一级	D	
5		安装健身器材	问需会	二级	D	
6		建设老年人餐桌	问需会、入户	二级	D	
7		建设乒乓球台	问需会	四级	D	
8		启用门禁系统	问需会	一级	B	
9		引进早餐点、修理自行车铺修锁等便民网点	问需会	二级	A	
10		建设儿童游乐场所	问需会	四级	D	
11		引进 24 小时自助银行	问需会	三级	D	
12		车位管理	问需会	三级	C	
13		建盖自行车棚	问需会	三级	D	
14		对弱势群体、楼门长、志愿者的走访慰问金的投入	问需会	二级	A	
15		建设林荫大道	问需会	四级	C	
16		尽快启用底商	问需会	四级	D	
17		引进大型饮水机	问需会	四级	D	
18	表达性需求	幼儿园、小学尽快启用及开办为公立园	信访	二级	D	
19		申请帮扶	申请	二级	D	
20		失业人员申请就业	登记	二级	D	
21		整治化工路	信访	一级	C	
22		交通站牌的挪移等	信访	二级	D	
23	规范性需求	建设社区文体中心（无活动场所）	问需会	一级	E	
24		建设社区卫生服务中心(医疗空白)	问需会	一级	E	
25		残疾人康复室	问需会	二级	D	
26		一刻钟服务圈打造	问需会	一级	D	
27		楼门文化	问需会	四级	E	
28		宣传橱窗	问需会	四级	E	
29		电子显示屏	问需会	四级	E	
30		信息岛等	问需会	四级	E	
31		成立社区社会组织	问需会	四级	E	
32		引进专业社会组织	问需会	四级	E	
33	比较性需求	小区服务设施问题	问需会	一级	D	
34		医疗、交通不便问题	问需会	一级	C	

分级：一级是强烈普遍；二级是强烈非普遍；三级是普遍非强烈；四级是非普遍非强烈。

案例分析北京市朝阳区社会建设工作办公室朝阳区八个维度评价社区,以双合

1.2　社区需求(问题)的数量

1.2.1 社区问题数量：双合家园社区筹备组主要有 14 个社区问题（见图 1-1），其中共性问题 7 个，占总数的 50%；群体性问题 4 个，占总数的 29%；个案问题 3 个，占总数的 21%。

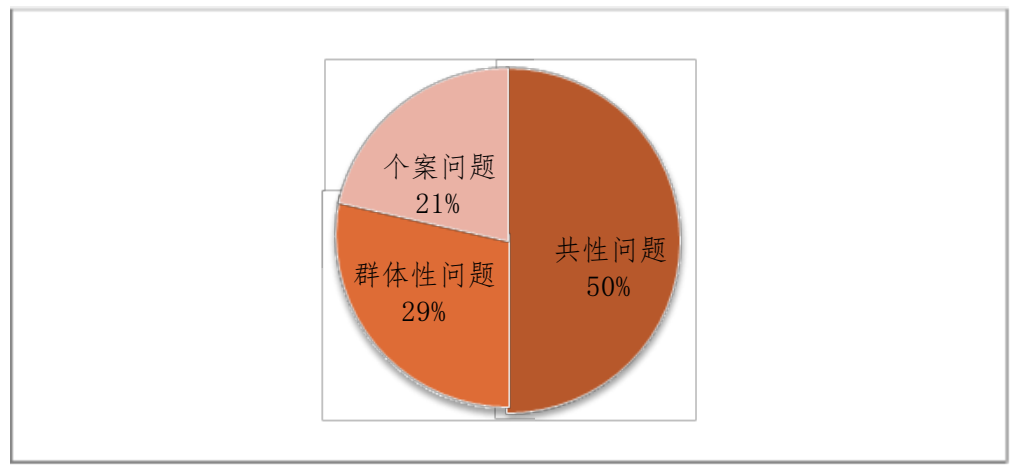


图 1-1　双合家园社区问题数量

社区问题类型：在 14 个社区问题中（见图 1-2），日常生活类 4 个，占总数的 29%；环境秩序类 2 个，占总数的 14%；公共服务类 7 个，占总数的 50%；社区建设类 1 个，占总数的 7%。

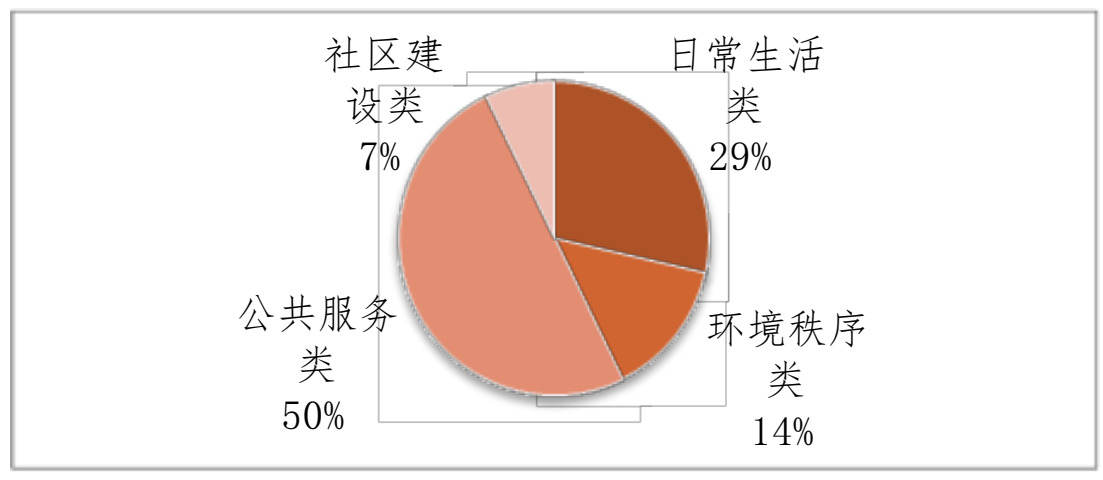
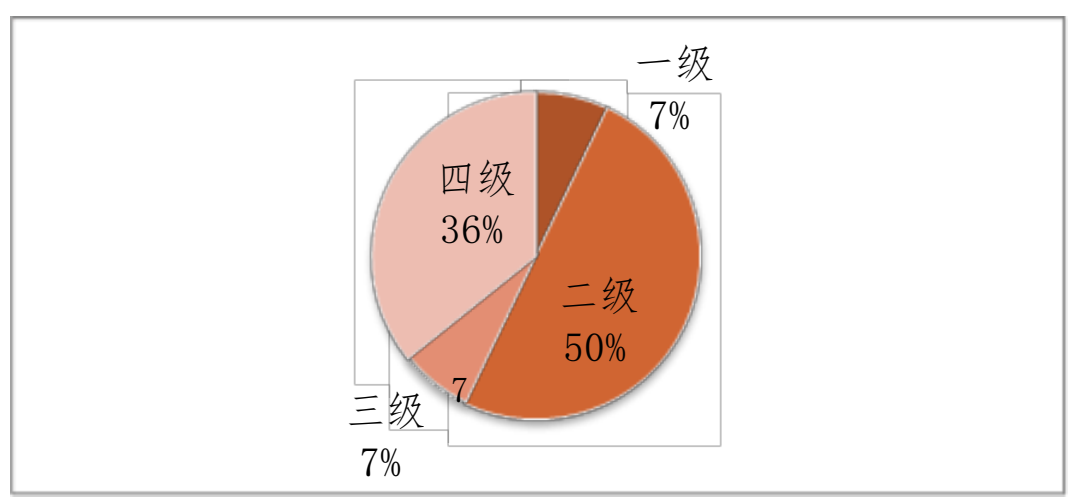


图 1-2　双合家园社区问题类型

社区问题等级：在 14 个社区问题中（见图 1-3），一级（重要紧急）1 个，占总数的 7%；二级（重要非紧急）7 个，占总数的 50%；三级（紧急非重要）1 个，占总数的 7%；四级（非重要非紧急）5 个，占总数的 36%。



案例分析北京市朝阳区社会建设工作办公室朝阳区八个维度评价社区,以双合

图 1-3　双合家园社区问题等级

1.2.2 社区需求数量：双合家园社区筹备组主要有 34 个社区需求（见图 1-4），其中感觉性需求 17 个，占总数的 50%；规范性需求 10 个，占总数的 29%；表达性需求 5 个，占总数的 15%；比较性需求 2 个，占总数的 6%。

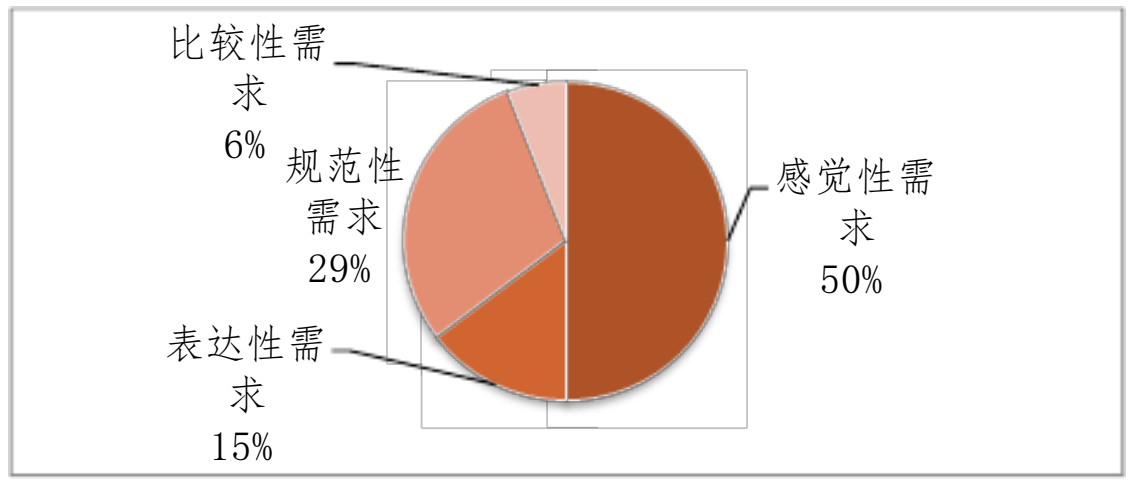


图 1-4　双合家园社区需求数量

社区需求类型：在 34 个社区需求中（见图 1-5），日常生活类 4 个，占总数的 12%；社区安全类 1 个，占总数的 3%；环境秩序类 4 个，占总数的 12%；公共服务类 17 个，占总数的 50%；社区建设类 8 个，占总数的 23%。

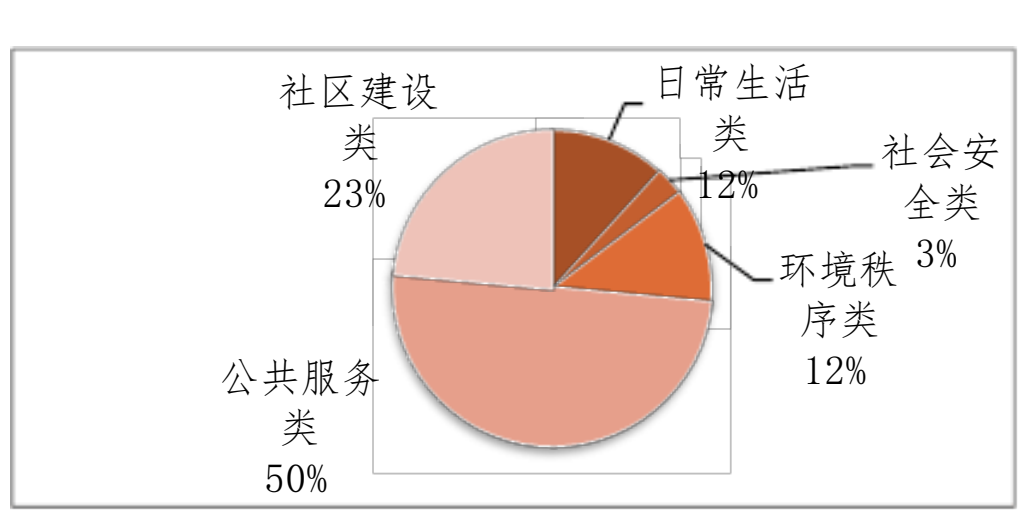


图 1-5　双合家园社区需求类型

案例分析北京市朝阳区社会建设工作办公室朝阳区八个维度评价社区,以双合

社区需求等级：在34个社区需求中（见图1-6），一级（强烈普遍）11个，占总数的32%；二级（强烈非普遍）9个，占总数的27%；三级（普遍非强烈）3个，占总数的9%；四级（非普遍非强烈）11个，占总数的32%。

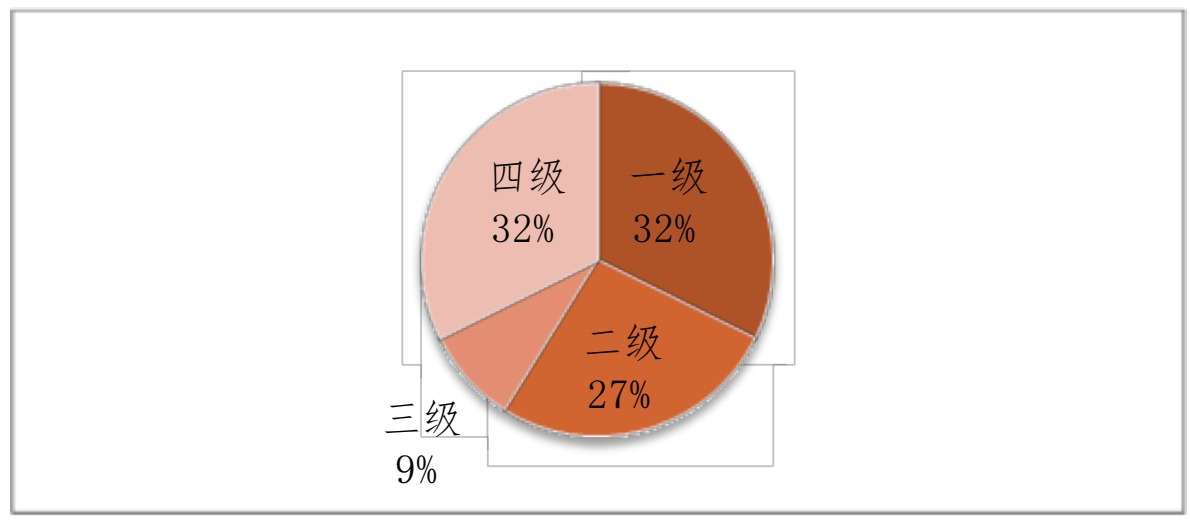


图1-6　双合家园社区需求等级

1.3　社区需求（问题）的来源和机制

社区需求(问题)的来源主要是通过开展“敲家门”行动、需求调查、共商共治问需会、社区网站及QQ群、居民来信来访等方式，并建立了社区干部包楼、楼门长包户等制度，每个社工记录一本《民情日志》，全面掌握居民需求和社区问题，确保民意收集的常态化和持续化。

掌握社情民意程度评价：较好

（1）社区需求（问题）分析全面，评价小组在社区观察、与居民访谈和调查问卷中发现的问题和了解到的居民需求都在社区问题（需求）分析中有所体现。

（2）社区需求（问题）分析比较深入。如：评价小组发现，双合家园社区针对居民反映的地下水问题，首先从政策角度分析，看饮用老化工区地下水是不是符合政策，专业部门反馈符合政策；其次，从标准进行分析，看居民饮用的地下水是不是符合标准，专业部门半个月检测一次，并向居

请人大代表呼吁化工路改造，铺设市政管线。

（3）社区需求（问题）分析比较专业，其中，有 5 项居民需求采用了深入调研、数据统计、引进专业组织等专业方法进行分析。

（4）社区需求（问题）分析有机制，如建立了社情民意库，并实行动态管理，社区需求（问题）能及时更新。

不足及建议：双合社区虽然在社区分析中运用了专业方法，但社区分析的手段、方法还不够专业，各类分析结果记载不够科学，建议提高社区分析的专业化、科学化水平。

二、发展社区组织的评价——对应社区居民组织化程度

2.1　发展社区组织的整体情况

序号	类别	名称	成立年度	人数	方式	频次
1	基础性组织	25 个楼委会	2014 年	楼长 25 名	会议、活动	每季三次
2		64 个居民小组	2014 年	128 人	会议、活动	每季三次
3		居民议事协商会成员	2014 年	20 人	会议、活动	每季五次
4	娱乐性组织	乒乓球队	2013 年	20 人	活动	每天
5		合唱队	2014 年	50 人	活动	一周一次
6		舞蹈队	2014 年	50 人	活动	一周一次
7		太极队	2014 年	10 人	活动	每天
8		民乐队	2014 年	20 人	活动	一周一次
9		手工坊班	2014 年	90 人	活动	一月一次
10		民间烫葫芦班	2014 年	30 人	活动	两周一次
11	服务性组织	治安巡逻小组	2013 年	100 名居民志愿者	治安值班	每季四次
12		纠纷化解小组	2013 年		灵活多变	不定期

		邻里守望互助小组	2013 年		走动式	不定期
14		环境卫生监督小组	2014 年		随时	每天
15	资源性组织	北京工业大学附属中学	2014 年	51	活动	每周
16		朝花双合幼儿园	2014 年	2	会议、活动	每季度
17		北京市保障房投资中心分站办公室	2013 年	6	会议、活动	每天
18		朝阳 CBD公租房管理站	2013 年	5	会议、活动	每天
19		宏朝伟业菜车	2014 年	3	服务	每周二次
20		建工物业双合项目部	2013 年	100 人	多样	每天
21	专业性组织	七彩昀社工事务所	2014 年	5 人	活动	每月
22		曙康社工事务所	2014 年	3 人	活动	每月
23		共青团	2014 年	5 人	活动	每季
24		妇联	2014 年	60 人	会议、活动	不定期
合计				783 人		

2.2 发展社区组织数量及类型

双合家园社区共培育和发展各类组织 24 个（见图 2-1），其中基础性组织 3 个，占总数的 12%；娱乐性组织 7 个，占总数的 29%；服务性组织 4 个，占总数的 17%；资源性组织 6 个，占总数的 25%；专业性组织 4 个，占总数的 17%。

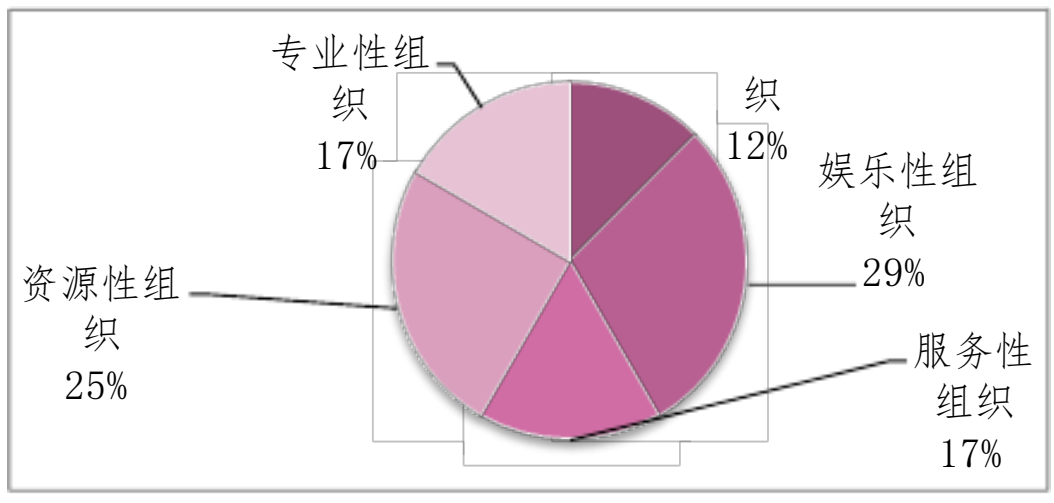


图 2-1 社区组织构成分析

2.3 社区自组织活跃程度

案例分析北京市朝阳区社会建设工作办公室朝阳区八个维度评价社区,以双合

居民自组织参与人数

社区自组织主要包括基础性组织、娱乐性组织、服务性组织。社区自组织共有 543 人参与（见图 2-2，图 2-3），占社区总人口数的 5.96%。其中基础性组织有 173 人参与活动，占参与总人数的 32%；娱乐性组织有 270 人参与活动，占参与总人数的 50%；服务性组织有 100 人参与，占参与总人数的 18%。

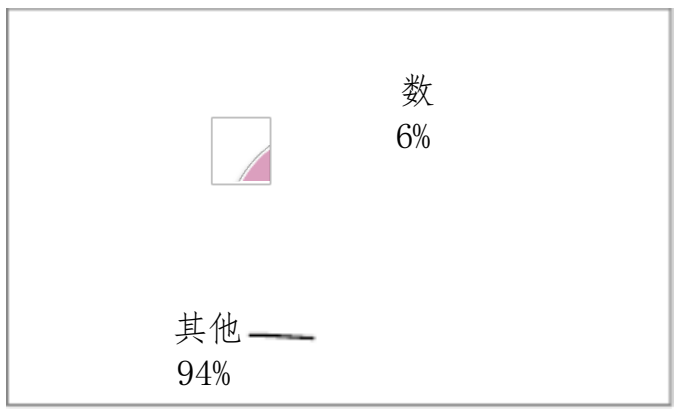


图 2-2. 社区组织参与人数与总人口数比

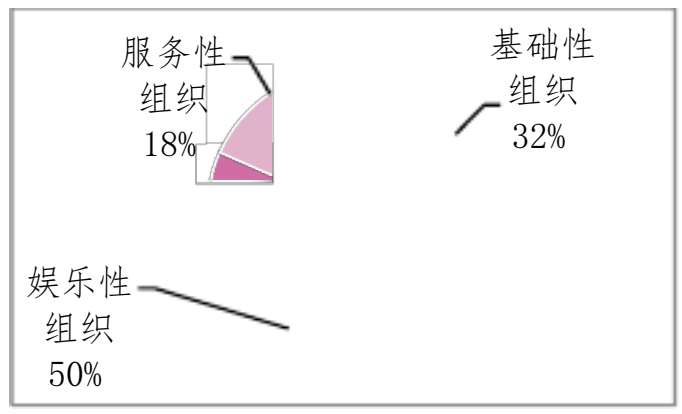


图 2-3 社区各类组织参与人数

2.3.2 社区各类组织活动频次分析

在 24 个社区组织中（见图 2-4），有 6 个社区组织坚持每日活动，占总数的 25%；有 5 个社区组织每周活动一、二次，占总数的 21%；有 5 个社区组织每月活动一、二次，占总数的 21%；有 5 个社区组织每季度活动一次，占总数的 21%；还有 3 个社区组织，不定期开展活动，占总数的 12%。

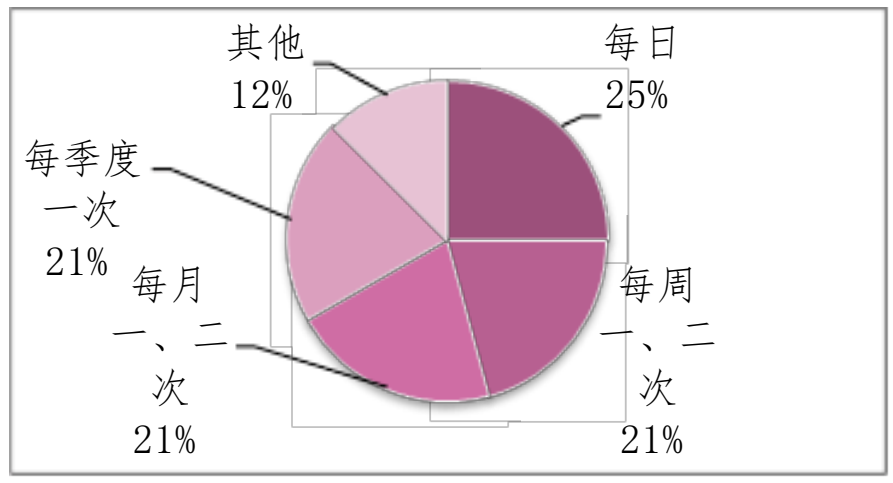


图 2-4 社区各类组织活动频次

2.3.3 社区组织生命力

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/027002121000006154