

DB5206

铜 仁 市 地 方 标 准

DB 5206/T 102—2018

社区公共服务规程（试行）

Community public service specifications

2018 - 12 - 27 发布

2019 - 3 - 27 实施

铜仁市质量技术监督局 发布

社区公共服务规程

1 范围

本标准规定了社区公共服务的术语和定义、服务设施与设备要求、服务原则、人员要求、服务参与主体、服务对象、服务机构职责、服务依据、服务时限、服务内容、社区公共服务综合信息平台服务、制度建设、安全要求、监督与考核。

本标准适用于铜仁市行政区域内的城乡社区公共服务工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 2894 安全标志及其使用导则

GB 5700 照明测量方法

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求

GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全管理实用规则

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 28001 职业健康安全管理体系要求

GB/T 28002 职业健康安全管理体系 实施指南

GB/T 31000 社会治安综合治理基础数据规范

GBZ 188 职业健康监护技术规范

JGJ48 商店建筑设计规范（附条文说明）

MZ/T 053 社区公共服务综合信息平台基本规范

MZ/T 061 志愿服务信息系统基本规范

MZ/T 071 社区社会工作服务指南

MZ/T 058 儿童社会工作服务指南

MZ T 094 社会工作方法 个案工作

MZ T 095 社会工作方法 小组工作

建标 157 城市社区服务站建设标准

《关于推进社区公共服务综合信息平台建设的指导意见》民发[2013]170号

《贵州省社区公共服务综合信息平台建设实施意见》（黔民发〔2014〕17号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区 community

居住在一定区域内的人们所组成的多种社会关系的生活共同体。

3.2

社区组织 community organization

社区内有目的、有计划地建立起来的以满足一定需要的各种团体和机构。

3.3

社区服务 community services

社区组织直接为社区成员提供公共服务和其他物质、文化、生活服务。

3.4

社区公共服务 community public services

以政府为投资主体,以社区公共服务工作人员为操作依托,以社区公共服务设施为运作载体,以社区居民和驻区单位为服务对象,以满足社区居民多择性公共服务需求为主要内容的公共服务网络及运行机制。

3.5

社区服务中心 community service center

由乡镇(街道)依法设立的多功能综合性社区服务场所,服务中心除为老年人、残疾人、烈军属、青少年、儿童及其他需要服务的社区居民,提供多种社会福利服务外,还开展社区康复、心理辅导、心理咨询等服务。

3.6

社区服务站 community service station

社区公共服务站是在社区党组织和居委会统一领导和管理下的社区公共服务机构,综合履行社区管理和服务职能,接受乡镇(街道)职能部门的工作指导和监督。

3.7

社区志愿者 community volunteers

志愿贡献个人的时间及精力,在不为任何物质报酬的情况下,为改善社会服务,促进社会进步而提供服务的人。

3.8

社区协商 community consultation

社区协商是新时代社会治理的落脚点,是党和政府为引导居民在社区治理上实现自我管理、自我服务、自我教育、自我监督而设立的,推进基层群众自治、完善社会治理、维护社会稳定的制度安排。

3.9

人民调解委员会 people's mediation committee

是依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。

3.10

社区矫正 community-based corrections

是与监禁矫正相对的行刑方式,是指将符合社区矫正条件的罪犯置于社区内,由专门的国家机关,

在相关社会团体和民间组织以及社会志愿者的协助下，在判决、裁定或决定确定的期限内，矫正其犯罪心理和行为恶习，并促进其顺利回归社会的非监禁刑罚执行活动。

3.11

社会救助 social assistance

指国家和社会对由于各种原因而陷入生存困境的公民，给予财务接济和生活扶助，以保障其最低生活需要的制度。

3.12

社区教育 community education

面向本社区教育、文化等资源，面向社会全体公民，以促进本社区人的发展和社区发展为目标的各种教育活动。

4 服务设施与设备要求

4.1 办公场所与设施

4.1.1 社区应综合考虑服务人群和覆盖半径设置固定的办公场所，建筑面积、房屋结构和附属设施应满足工作需求。

4.1.2 根据职能职责，合理设置服务窗口，并配备必要的办公设施。

4.1.3 各类设施设备应定期检查和维修，保障其正常使用。保持服务站内外环境整洁，排除各类设施的安全隐患，保持消防通道畅通，配备基本消防设施。

4.1.4 倡导建设以市、区（县）为单位依托信息化手段和标准化建设面向社区居民服务的信息平台。

4.2 服务设施

4.2.1 总体要求

4.2.1.1 应设置相关服务设施以方便服务对象，办公区域应相对集中，比如社区公共服务中心（站）等。

4.2.1.2 社区公共服务中心（站）各功能区的布局应充分考虑社区人口特点和服务设置的情况，体现功能最大化，办公最小化。每个街道（乡镇）至少拥有一个综合性的社区服务中心，且应符合建标 157 城市社区服务站建设标准的相关要求。

4.2.1.3 社区公共服务中心（站）应设置公共服务大厅、社区党员活动室、户外文体活动广场，社区健康服务中心、邻里互助中心、家庭指导站、就业指导站、劳动保障工作站、图书阅览室、宣传栏、公开栏等面向全体居民的服务场所，多功能活动室、四点半课堂、老年人日间照料中心、残疾人服务中心等为特殊人群设立的活动室，社区综治工作站（警务调解室）、法律咨询服务站、信访接待处、防灾减灾室等提供管理性服务的场所，以及为社区组织提供场所。

4.2.1.4 社区公共服务中心（站）应按民政部等五部委《关于推进社区公共服务综合信息平台建设的指导意见》（民发[2013]170 号）和民政厅等五部门《贵州省社区公共服务综合信息平台建设实施意见》（黔民发〔2014〕17 号）文件要求设有社区综合信息管理和服务平台，定期更新社区综合数据库。

4.2.2 社区服务中心

4.2.2.1 首问服务窗口

- a) 应设置首问服务窗口，安排相关人员为服务对象做好咨询、答疑、指引服务。
- b) 应设置在社区公共服务中心（站）的进门醒目处。
- c) 应配备有接待台，设置接待公示牌，展示微信公众号，配置电话、电脑或首问接待登记册。
- d) 在工作时间段内应有工作人员在岗，提供人工服务。

4.2.2.2 全程代理服务窗口

- a) 应设立全程代理服务窗口，明确全程代理服务相关事项。
- b) 全程代理服务窗口下设便民窗口。
- c) 应设置桌椅，方便服务对象就坐。
- d) 应设置标牌注明具体服务的开展时间、服务流程、服务要求和服务范围等。
- e) 应在服务窗口明显位置摆放服务事项申办所需资料、办理流程及时限、示范文本等材料，展示材料应使用规范文字，统一印制并及时更换，确保其时效性。

4.2.2.3 电话

应在服务大厅明显位置公示便民和投诉举报电话号码。

4.2.2.4 资料填写区

应在服务区域内设置便民桌椅，提供必要的书写用笔、眼镜、胶水、纸巾等用品。

4.2.2.5 休息区

应在服务大厅设置便民休息区，提供便民桌椅、报纸及饮水等服务设施。

4.3 议事区

是为开展听证会、议事会、协调会等交流沟通的场所。

- 4.3.1 应为服务对象提供舒适方便的交流讨论环境。
- 4.3.2 应配备会议所需的桌椅、投影、白板设备。
- 4.3.3 应设置安排表，做好区域的使用管理工作。
- 4.3.4 应在开展议事后及时清理，保持议事区环境整洁。
- 4.3.5 议事活动应有记录，可在事后进行查阅。

4.4 多功能活动区室

- 4.4.1 应适合社区各类人群开展不同主题的活动。
- 4.4.2 应能够满足至少 10 人开展室内活动。
- 4.4.3 桌椅设置应灵活摆放，配备投影、话筒、音箱等设备。
- 4.4.4 应设置安排表，做好区域的使用管理工作。
- 4.4.5 应在开展活动后及时清理，保持活动区环境整洁。

4.5 卫生间

应设置公共卫生间，并保持设施完好，清洁卫生。

4.6 标志设置

城乡社区办公场所应统一应用“中国社区”标识。在内部应设置醒目、易于识别的办事引导标志、警示标志以及告知性标志等，服务对象需要时，应提供引导和提示，增设无障碍图标。图形标志的设置应符合 GB/T 10001.1 的规定、安全标志及其使用应符合 GB/T 2894 的规定。

5 服务原则

5.1 为民务实，清正廉洁

社区公共服务直接面对广大民众，应一如既往、毫不动摇地坚持走好群众路线，并做到为民、务实、清廉。

5.2 以人为本，服务至上

始终把实现好、维护好、发展好社区成员的根本利益作为社区公共服务工作的出发点和落脚点，以社区成员的服务需求为导向，把社区成员的满意程度作为检验工作成效的重要标准。

5.3 有法可依，有理可据

社区公共服务工作应做到服务前提有法可依、服务内容依法授权、服务过程依法必依、服务条件

合法合理。对社区建设中涉及居民利益的重大事项进行协商，并将协商结果告知居民。

5.4 政府主导 社会参与

5.4.1 在党委统一领导下，发挥政府在规划制定、政策引导、资金投入、监督管理等方面的主导作用，确保社区服务的公益性和便民利民特点，增强社区服务可持续发展能力。

5.4.2 大力培育和发展各类服务性、公益性、互助性的社会组织，鼓励和支持社会组织、企事业单位和社区居民、志愿者参与社区服务，完善民主决策机制，发挥多元主体在社区公共服务中的作用。

5.5 便民快捷 公开公正

5.5.1 坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，做到“宁愿麻烦自己一百次，不能麻烦群众一次”，充分利用网络等新技术不断提高服务水平和办事效率。关注社区成员（包括社区工作者）的抱怨和遇到的困难。

5.5.2 自觉接受群众和社会监督，对服务对象一视同仁，将服务项目的内容、程序、条件、要求、申报材料、承诺时限、收费依据、收费标准以及工作人员的职别、姓名、工号等向社会公开，对所有审批办件进行适时公开，强化过程管控，避免人为因素的干扰，有效杜绝“暗箱操作”。

5.5.3 宜提供上门服务、代理服务、预约服务、跟踪服务和延伸服务等便民服务，热情接待、礼貌问候、耐心解答、微笑亲切。

6 人员要求

6.1 人员组成及素质

社区公共服务工作人员组成应科学合理，数量和素质上应能满足工作的正常开展，特殊岗位工作人员应具备相关资质、资格并持证上岗。每个社区应至少设置1名社会工作岗位。少数民族地区根据工作需要可配置1名或1名以上的服务人员。

6.2 仪容仪表

社区公共服务工作人员应仪表端庄，朴素大方，举止文明，体现良好的修养和素质。

6.3 使用文明用语并公示上墙，严禁使用下列用语（不限于）

- a) “我不知道，你去问××”；
- b) “有牌子，自己看”；
- c) “下班了，明天再来”；
- d) “快点，我要下班了”；
- e) “已经告诉你一遍了，还不懂”；
- f) “没看我正忙着吧！”等不文明用语。

7 服务参与主体

社区公共服务机构主要是经过政府部门设立或授权的组织。

7.1 社区志愿服务组织

铜仁市社区志愿服务组织可参考“铜城驿站”社区服务中心（工作流程见附录A）建立。

7.2 居民自治组织

社区公共事务、公益事业中自我管理组织。居民自治组织人选应是有代表性、广泛性、热心公益事业并有良好品德行为。

7.3 社区居民委员会

办理有关居民的公共事务并围绕着社区自治事务开展工作（包括调解社区内大量民事纠纷、商讨本社区全体居民的重大事项和公益事业、组织社区居民开展自助和互助服务、倡导社区居民和社区单位开

展社会捐赠、提供多种形式的便民服务、负责管理社区服务设施的合理利用、联系社区单位实现社区资源共享等）。

7.4 驻区单位共建组织

社区内各企业、行政事业单位、社区党组织、社区居委会等相关组织共同组建的社区建设治理体系。主要围绕社区居民、社区资源和单位的服务需要建立的，最大程度实现人力、物力、财力和其他社会资源优化、整合和利用的，有着资源共享、优势互补、共驻共建、共同发展的共建机制的组织。

7.5 社区社会组织

在社区范围内由社区组织单独/联合举办或个人联合举办的、在社区范围内开展活动的、满足社区居民不同需求的民间自发组织。城市社区平均拥有不少于 10 个社区社会组织。农村社区拥有不少于 5 个社区社会组织，并经常性开展志愿服务活动。

8 服务对象

社区公共服务的主要对象是社区居民、机关团体、企事业单位和其他组织。

9 服务机构职责

社区公共服务机构的主要职责有：

- 9.1 为社区居民开展公共服务活动；
- 9.2 为社区成员提供帮助和支持；
- 9.3 对社区各类公共服务设施管理和规划；
- 9.4 对社区公共服务工作人员和志愿者教育与培训；
- 9.5 对社区聘用人员的考核；
- 9.6 法律法规赋予或上级部门授权的公共服务事项；
- 9.7 接受相关部门的评估和监督等；
- 9.8 以上职责在醒目位置公示。

10 服务依据

社区公共服务的依据是法律法规和政府相关公共服务清单（见附录 G）。

11 服务时限

社区公共服务时限应符合国家、地方法律法规规定和服务部门承诺的时限（见附录 G）。

12 服务内容

12.1 社区劳动就业和社会保险

12.1.1 基本要求

- a) 应设有社区劳动保障工作站。
- b) 每个社区劳动保障工作站宜配置至少一名劳动保障协理员。
- c) 应尊重就业困难人员和零就业家庭，保护隐私，营造良好的社区文化环境。
- d) 应链接公共就业服务机构、基层公共就业服务工作平台、人力资源市场（服务场所）和公共就业服务信息网络的就业信息。

- e) 应为服务对象建立档案,建立城乡就业情况基础台帐,适时更新服务信息,实行动态管理。
- f) 应受理就业登记、失业登记申请和初审,承担登记失业人员日常管理工作。

12.1.2 服务对象

符合国家相关规定的就业、失业援助人员。

12.1.3 服务内容

a) 社区劳动就业服务

应掌握社区内就业创业人员意愿和培训信息,受理申请,协助落实就业政策;协助开发社区就业岗位,推荐就业困难人员到公益性岗位就业,开展创建充分就业社区活动;为服务对象提供劳动保障法律法规政策咨询,并指导社区内用人单位依法订立、履行、变更、解除或者终止劳动合同。

b) 社会保险服务

按国家失业保险待遇条件,进行失业保险参保登记和失业保险待遇申领;提供就业社保补贴申办、发放公益性岗位补贴申领服务。

12.2 社区基本公共卫生服务

社区卫生诊断、居民健康档案管理、健康教育、社区传染病(艾滋病、性病、肺结核)预防控制、慢性病预防控制、社区精神卫生、社区妇女保健和计划生育技术咨询指导、社区残疾康复等。

12.2.1 基本要求

- a) 应设有社区卫生服务站。
- b) 社区卫生服务站应设有社区居民居家使用的健康服务终端。
- c) 社区卫生服务站应该根据健康服务终端数据信息沟通医生和上级医生。
- d) 社区卫生服务站应连接三级医疗机构,包括社区提供医疗、预防、康复和保健综合服务的基层医院、跨几个社区提供医疗卫生服务的二级地区性医院和跨地区、省、市以及面向全国三级医院。

12.2.2 一般要求

- a) 如有条件,可根据健康服务终端测验数据建立档案,逐步完善建立居民电子健康档案。健康档案每半年应被使用 1 次及以上,并及时更新有关记录。
- b) 组织开展社区卫生诊断,掌握社区居民基本健康状况、社区主要卫生问题、疾病高危人群及其影响因素。
- c) 根据社区基本卫生情况,制定年度和五年社区公共卫生工作计划,并组织实施具体干预措施和评估效果。向街道办事处提出改进社区公共卫生状况的建议和具体措施,并提供技术指导。

12.2.3 服务对象

社区常住居民和社区内单位。重点人群是儿童及其监护人、学生、妇女、老年人、残疾人,慢性病和精神病患者及其家属、监护人。

12.2.4 服务人员要求

- a) 社区卫生服务中心宜设置社区健康教育公共卫生岗位、社区传染病预防控制项目公共卫生岗位、社区康复协调员,各岗位配备 1 名专责人员。专职预防接种人员数量应按不低于服务总人口的 1/万配备。
- b) 岗位条件宜是参加过健康教育专业培训、掌握健康教育基本技能和有关要求、考核合格获得岗位培训合格证的全科医师或公共卫生医师。预防接种的医护人员应参加县级以上卫生行政部门组织的预防接种专项培训并取得相应的合格证书。
- c) 医护人员每年应参加至少 1 次(不少于 2 学时)单位举行的健康教育基本理论和技能学习培训。

12.2.5 服务内容

- a) 社区慢性病预防控制服务:建立慢性病患者专档,做好慢性病防治信息管理工作。
- b) 精神卫生项目工作:开展多种形式的心理卫生健康教育工作,为重性精神疾病患者建立专档。
- c) 社区妇女保健和计生技术咨询指导

建立基本台账,动态掌握辖区各期常住妇女(含流动人口)基本情况,包括育龄妇女人数、青春
期人数、新婚期人数、孕产妇数、出生数及育龄妇女、孕产妇、围产儿死亡数等;药具服务,免费为
育龄群众提供、发放避孕药具;对避孕药具知识进行宣传;对适用避孕药具的群众进行登记和必要随访。

d) 社区残疾康复服务

应对社区残疾人登记造册,并开展残疾预防健康教育宣传工作。康复训练档案按照全国残疾人康
复工作办公室编制的《肢体残疾康复训练档案》、《肢体残疾儿童康复训练档案》、《智力残疾儿童康
复训练档案》要求规范填写。

e) 残疾人托养服务

为有需要就业年龄段的智力、精神、重度肢体残疾人提供生活照料、生活自理能力训练、社会适
能力辅导、职业康复和劳动技能训练、运动功能训练等服务。如有条件可设立残疾人寄宿托养服务机
构和日间照料托养服务机构。用房建筑面积不少于 300 平方米。消防安全标志设置应符合 GB 15630 的
规定,公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。应配备与之相适应的服务人员。

12.3 社区家庭服务、社区旅游服务和文化体育服务

12.3.1 社区家庭服务

a) 基本要求

应设有家庭服务中心,建有日间照料中心、四点半课堂、矛盾调解中心、邻里互助中心。服务中
心下设便民服务组、生育关怀组、矛盾调解组、宣传倡导组、健康服务组、红白喜事组。

如有条件,家庭服务中心应与社会工作服务机构建立长期关系,针对家暴受害者、失独老人、五
保户等弱势群体,配合社会工作者开展专业服务。社会工作方法应符合 MZ/T 094、MZ/T 095 的规
定。社会工作服务应符合 MZ/T 071、MZ/T 058 的规定。

b) 服务对象

社区内空巢老人、留守儿童、困境儿童、困难户、计生两户和计生特殊家庭;社区有矛盾纠纷和
需要法律援助的计生特殊家庭。

c) 服务内容

为服务对象提供生活所需的基本服务,每个季度至少开展一次;为服务对象提供上门义诊、免费
体检、精神慰藉、康复理疗服务,每个季度至少开展一次服务;为辖区内的所有儿童,重点是留守
儿童、困境儿童提供“四点半课堂”服务和儿童之家服务。

12.3.2 社区旅游服务

a) 基本要求

如有条件,对有旅游景点的社区应设旅游接待中心、旅游投诉中心、国家或省级重点文物保护
站、社区旅游发展基金会。

b) 服务内容

为游客提供有关旅游建议,提供当地景区地图、导游图和景点介绍,向游客宣传社区旅游资
源,提供交通、餐饮和住宿服务;如有条件,可组织当地传统文化演艺队为游客提供民间傩戏文
化艺术协会、少数民族原生态山歌协会、土家民俗文化演职队推出的民族风情表演服务,如摆
手舞、打糍粑等。

12.3.3 社区体育服务

a) 基本要求

社区应鼓励建立体育公共服务组织和管理机构。宜配备至少 1 名社会体育指导员,可以是
国家级社会体育指导员或者一级公益性社会体育指导员。

b) 体育设施的配置

运动场地适应多种体育项目,应具备多功能。针对铜仁市特有的龙舟文化,社区内宜配
备与之相适应的龙舟及辅助设施。

c) 设施的管理

所有体育设施应有完备的管理制度，做到定期检查，定期维护，明示使用方法，确保使用人员的安全。

d) 服务内容

提供所配体育设施覆盖的全项目服务。

12.3.4 社区文化服务

a) 基本要求

社区应设有文化活动中心，活动项目应多样化。

b) 服务内容

宜向社区居民提供传统民族文化服务、社区健康教育服务、农村社区教育服务（好家风好家训教育）。

12.4 社区阳光服务、社区调解服务和治安服务**12.4.1 社区阳光服务**

a) 基本要求

应设有社区阳光服务中心。服务中心应设有帮教人员、禁毒专干和禁毒宣传专栏，有工作制度和工作台账；应尊重服务对象，保护服务对象隐私；服务人员有一定的法律政策水平、文化素质和专业知识；社会治安综合治理管理信息平台建设应符合 GB/T 31000 相关要求。

b) 服务对象

刑释解教人员、社区矫正人员、社区戒毒康复人员。

c) 服务内容

社区矫正服务、社区禁毒康复服务、心理矫治和社区矫正人员及戒毒康复人员就业和生活服务。

12.4.2 社区调解服务

a) 基本要求

应设有社区调解委员会。人选由村（社区）党组织提名，村（居）民代表大会推选。但涉及群众重大利益或公共利益的，调解人员数量根据实际情况确定。

b) 社区调解程序应符合国家相关规定。

c) 服务内容

按照《人民调解法》提供服务。

12.4.3 社区治安服务

指社区和自治组织依靠社区群众，协同公安、司法机关，对涉及社区的社会秩序和人民群众生命财产安全依法进行治理的公务活动。

a) 基本要求

应设有社区治安委员会，人选由村（社区）党组织提名，村（居）民代表大会推选，但涉及群众重大利益或公共利益的，治安管理人员数量根据实际情况确定。

b) 服务对象

社区居民、政府、企事业等组织、团体和个人。

c) 服务内容

社区人口管理、危险物品管理、社区治安秩序管理、交通道路管理和消防安全管理。

12.5 社区防灾减灾服务**12.5.1 基本要求**

a) 成立由社区、辖区企业、公安派出所和有关人员组成防灾减灾领导小组，负责制定防灾减灾各项管理制度；审核防灾减灾工作年度计划、措施和总结，制定防灾减灾应急预案。

b) 根据社区特点，建立社区安全避难场所，设置明确的标识和指示牌，在发生突发事件时，居民可进入安全避难场所，并根据避难场所的具体情况，配备相应的减灾设备和设施，在醒目位置设置标识牌。

c) 社区应围绕水灾、地震、火灾、防毒以及环境污染等灾害的发生，制定出自救、自逃的安全措施，并绘制社区灾害风险图公告于民。

12.5.2 服务内容

- a) 提供防灾减灾知识教育服务；
- b) 提供防灾减灾演练服务；
- c) 提供定期检查服务。

13 社区公共服务综合信息平台服务

13.1 基本要求

社区公共服务综合信息平台建设应符合民发[2013]170号《关于推进社区公共服务综合信息平台建设的指导意见》的规定；志愿服务信息系统应符合MZ/T 061的规定。

13.2 提供的服务

13.2.1 社区治理

a) 人口管理服务

以地名住址管理为基础，以人口和房屋管理为主要内容，以网络管理为主要思路，以部门信息共享交换为主要支持，实现对社区各类人口信息的动态采集、更新和维护。

b) 党建管理

以网格化管理为主要思路，以铜仁智慧党建信息平台为载体，完善党员管理和党组织管理，提升党建工作效率和质量，打造社区党建工作平台。

c) 政务服务

推进行政审批向街道社区延伸，居民可自行选择便捷审批路线，实现行政审批“一站式服务、扁平化管理”，包括居家养老、平安服务、残协、劳动就业、人口计生、流动人口服务、民事调解、法律援助、卫生环境、文化双拥、团委妇联、工会统战救助金申报材料证明等。

13.2.2 基本公共服务

a) 社区医疗服务

通过信息化手段为社区居民提供医疗咨询、自检诊断、送药上门等服务，构建居民健康档案。

b) 文体教育服务

为公众提供数字图书馆、多媒体文化馆、数字娱乐体验馆、数字科普馆等公共数字文化体育场馆并利用互联网终端随时提供演出、展览和门票优惠等信息服务。

c) 就业服务

根据省就业服务管理信息系统设置的单位个人基本信息、就失业登记、失业保险、职业培训、劳动保障事务代理、就业专项资金管理、农村劳动力转移、就业援助服务、职业介绍服务、创业公共服务、大学生就业创业11个业务模块，帮助服务对象实现就业。

d) 便民服务

设立便民服务网点，建立基于互联网的在线超市、在线便利店或者标准化菜场的销售平台，为社区居民提供日常商品批发、零售服务，配合物流末端配送体系做到快捷送货上门。

设立家政服务平台整合社会专业机构、社区机构、非盈利组织、家政服务公司等资源，为居民提供保姆、护理、保洁和家庭管理等家庭生活服务。

14 制度建设

14.1 信息公开制度

根据《村民委员会组织法》《贵州省村务公开办法（试行）》等相关规定，在醒目处建置规范性公开栏，按照“公开为原则，不公开为例外”的基本要求，从基本原则、公开的范围、公开的方式和程序、监督和保障等方面做好社区公共服务信息公开工作。

14.2 部门服务制度

根据社区各工作部门的工作性质，明确其工作职责、服务范围、服务内容、服务方式、服务流程、服务时限、责任人员、服务质量等，保证服务对象能方便办理各项事务，并注意保护个人隐私。

14.3 服务承诺制度

社区公共服务工作部门应按照各自的职责，把自己应该承办的事情以及应达到的标准、办事程序、办事时限和承担的责任，向服务对象作出公开承诺，以契约的方式把服务的一系列环节及其道德要求具体化为有章可循、有章必循、违章必究的办事制度。

14.4 限时办结制度

社区公共服务部门应对服务对象提出的办理事项，根据工作承诺规定的时限办理。对于不符合政策规定或因其它原因不能办理的，也要耐心地说明原因，并在承诺的时间内作出明确的答复。

14.5 服务问责制度

社区公共服务组织应建立服务问责制度。

15 安全要求

15.1 社区公共服务场所的出入口、楼梯、电梯、扶梯等基础设施的数量和设置，应当符合 JGJ 48 规定。

15.2 应在出入处或服务大厅等主要部位安装监控、报警设置，监控录像应保存 3 个月以上。

15.3 按照有关规定配备消防器材、应急照明灯和标志，并加强对消防安全的日常监督管理，确保消防安全。

15.4 信息和网络安全应符合 GB/T 22081、GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 21061、GB/T 21064 相关国家标准规定。

15.5 环境卫生、室内空气质量、职业健康安全应符合 GB/T 18883、GB 19085、GB/T 24001、GB/T 28001、GB/T 28002、GBZ 188 标准的规定。

15.6 室内照明应符合 GB 5700 规定。

15.7 应建立突发事件应急处理预案，明确突发情况的应对措施。

16 监督与考核

16.1 监督

16.1.1 社区居民委员会应建立并完善监督机制，采取上级部门监督、专门监督、新闻媒体监督、社会监督和内部监督等多种形式，对公共服务进行全程监督。

16.1.2 社区居民委员会应建立服务质量反馈和投诉制度，采取电话投诉、征求意见表、服务质量反馈表、电子网络评议等多种方式畅通投诉渠道。

16.1.3 对监督检查中发现的问题和投诉问题，社区居民委员会应及时调查核实、公正处理，并在规定

的时间内向当事人反馈。

16.1.4 社区居民委员会应加强对各项制度的建设和落实力度督查，对违反制度的部门或工作人员，视情节轻重追究其领导及工作人员的责任。

16.2 考核

16.2.1 社区居民委员会应设立专门机构，负责日常考核工作，应采取定期或不定期的方式，对服务部门和人员进行逐级的目标考核。

16.2.2 考核应实行层次挂钩的方式。

16.2.3 服务评价内容

a) 有但不限于服务标识、为民服务制度、群众接待、线上服务、全岗服务能力、组织动员能力、需求分析能力、资源整合能力、议题形成能力、党建服务、法律服务、健康服务、信息公开等方面。

b) 有但不限于自治、共治、德治、法治、听证会、协调会、评议会等方面。

c) 有但不限于内部管理、馆室管理等方面。

d) 加分项目

有但不限于机制创新、方法创新、项目创新、获得荣誉等方面。

16.2.4 评价方式

a) 组织验收

由相关部门作为考评主体，采用日常考评与年末验收相结合的方式，对于各项服务活动的开展、工作人员绩效进行评价。

b) 群众评价

通过座谈会、深入访谈、调查问卷（见附录 H）等形式，听取居民群众诉求，对群众满意度开展测评。

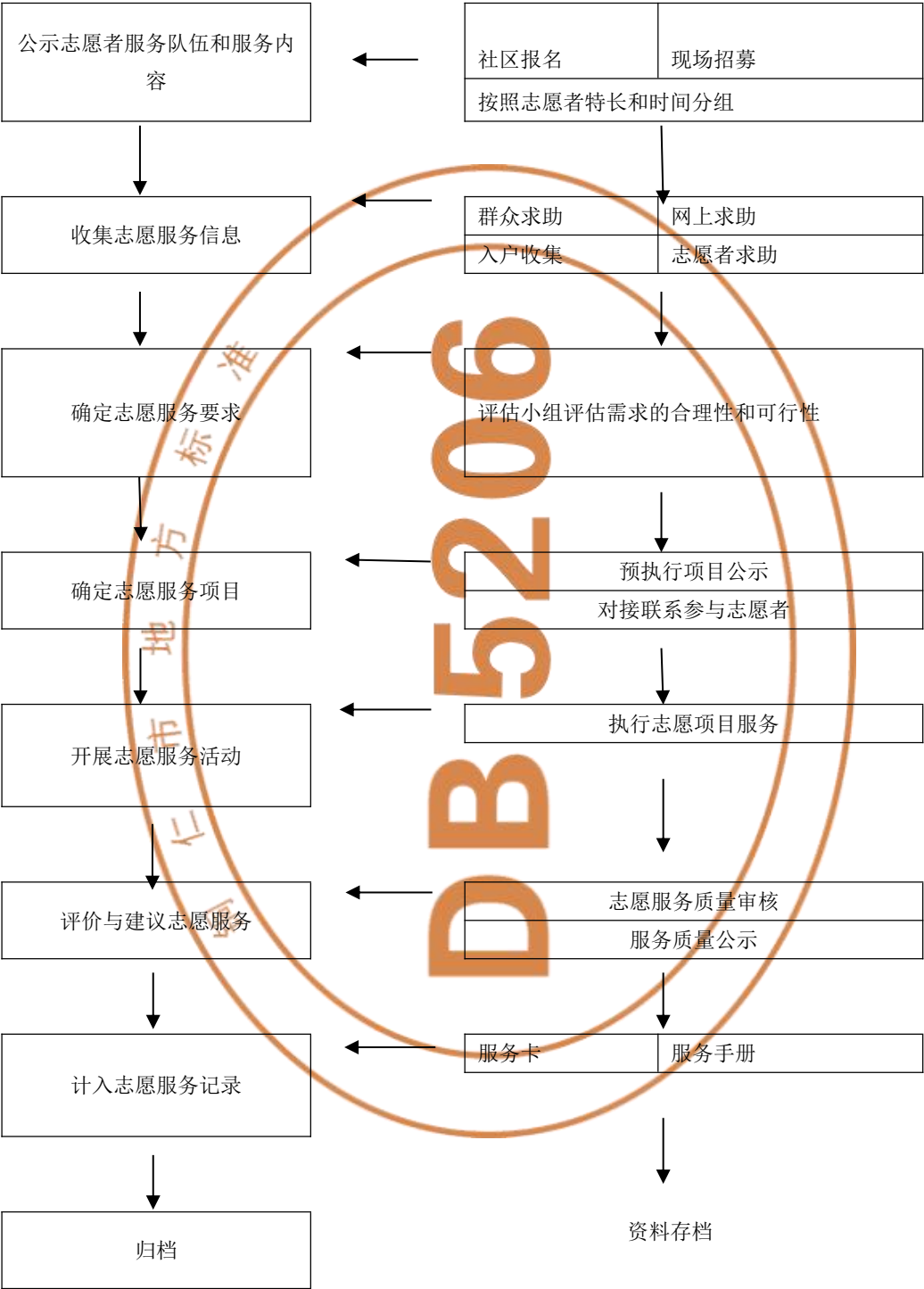
16.2.5 结果运用

a) 考核评价的结果，作为服务人员奖惩、待遇调整、职务任免、进修培训的依据。

b) 年度工作绩效评价：通过对照标准自查、问卷调查、居民访谈、工作资料汇总分析等方法对年度社区工作进行绩效评价，并撰写绩效评价报告。

c) 考核结果应作为社区公共服务部门评先树优的主要依据，作为相关部门对服务机构考核的依据。

附录A
(资料性附录)
志愿者服务工作流程图



附录B
(资料性附录)
社区戒毒(康复)协议书

甲方：_____市_____区_____街道(镇)社区戒毒(康复)办公室

乙方：姓名：_____

乙方基本情况：性别_____出生年月_____：年龄_____岁(已/未婚)

联系电话：_____现居住地址：_____

就业(医、学)场所：_____

根据_____公安局(分局)_____年_____月_____日《责令社区戒毒、康复决定书》(_____社戒/社康字[]第_____号)的通知，按照《中华人民共和国禁毒法》和国务院《戒毒条例》的规定，责令乙方于_____年_____月_____日至_____年_____月_____日(_____月)到_____社区戒毒(康复)办公室接受社区戒毒(康复)，经双方协商，签订以下协议，并自觉遵照执行。

一、执行社区戒毒(康复)期间，甲方的权利和义务：

1. 依法建立社区戒毒工作小组，对乙方采取必要的监护措施；
2. 定期对乙方的戒毒康复现状进行评估，并将评估结果提交街道(镇)社区戒毒工作领导小组
3. 通知乙方按规定到公安派出所进行社区戒毒期间的尿样检测
4. 对乙方违反社区戒毒的行为提出告诫
5. 乙方严重违反社区戒毒协议的，甲方将及时向公安机关和街道办事处(镇)戒毒工作小组报告；
6. 针对乙方情况，定期制定社区戒毒计划；
7. 为乙方提供戒毒知识辅导，开展心理咨询和法律援助等服务；
8. 为乙方提供就业、就学、就医、技能培训等方面的咨询和服务；
9. 根据国家政策规定，为乙方提供社区救助服务；
10. 发现社区戒毒人员出现急性戒断症危及生命的，可以协助其本人或者亲属将其送往卫生部门指定的医疗机构接受治疗

二、在执行社区戒毒期间，乙方应履行以下义务并享受以下权益

1. 自觉遵守社区戒毒的管理规定
2. 根据社区戒毒计划定期向监护小组汇报思想、活动及戒毒康复情况；

3. 积极参加社区组织开展的社会活动；

4. 自觉接受定期检测，按照社区戒毒第一年每月不少于一次，第二年每两月不少于一次，第三年每三月不少于一次；社区康复第一年每两月不少于一次，第二年每三月不少于一次，第三年每半年不少于一次的要求到甲方指定的机构进行检测；

5. 需要变更或暂时离开社区戒毒、康复地点及请假的，必须向甲方书面报告，未经批准，不得擅自离开；

6. 需要参加药物维持治疗的，按规定办理入组手续并向社区戒毒、康复办公室备案，到指定的治疗单位就治，需要变更美沙酮药物维持治疗地点的，应及时向甲方报告；在社区戒毒期间参加社区药物维持治疗，无正当理由脱失 7 天以上的，由社区药物维持治疗门诊提出意见，并经决定社区戒毒的公安机关同意，取消其治疗资格，治疗时间不计入社区戒毒期限；

7. 享受就业、就学、就医、技能培训、法律援助等方面的帮助和服务；

8. 积极参加社区组织开展的社会活动。

三、违反协议应承担的后果：

1. 社区戒毒工作小组不履行职责的，造成严重后果的，由有关部门依法追究责任。

2. 戒毒人员在社区戒毒期间违反国家法律法规的，由有关部门依据国家法律法规予以处罚。

四、乙方有下列行为之一的，视为严重违反社区戒毒、康复协议或不适应社区戒毒康复，由社区戒毒、康复执行地县级以上公安机关作出强制隔离戒毒决定或劝其进入戒毒场所戒毒康复：

1. 社区戒毒、康复期间吸食、注射毒品的；

2. 逃避或者拒绝接受检测 3 次以上的；

3. 违反社区戒毒（康复）协议，经两次书面告诫仍不改正的；

4. 擅自离开社区戒毒、康复地点 3 次以上，或者擅自离开社区戒毒、康复地点累计超过 30 日的；

5. 吸毒成瘾严重，不适应社区戒毒、康复的；

6. 获准变更社区戒毒、康复执行地点，逾期不报到的；

五、协议未尽事宜，由甲乙双方根据国家和地方有关法律和规定协商确定。

六、本协议一式两份，甲乙双方各持一份。本协议经甲乙双方签字后生效。

甲方（盖章）_____ 乙方（签名、手印）_____

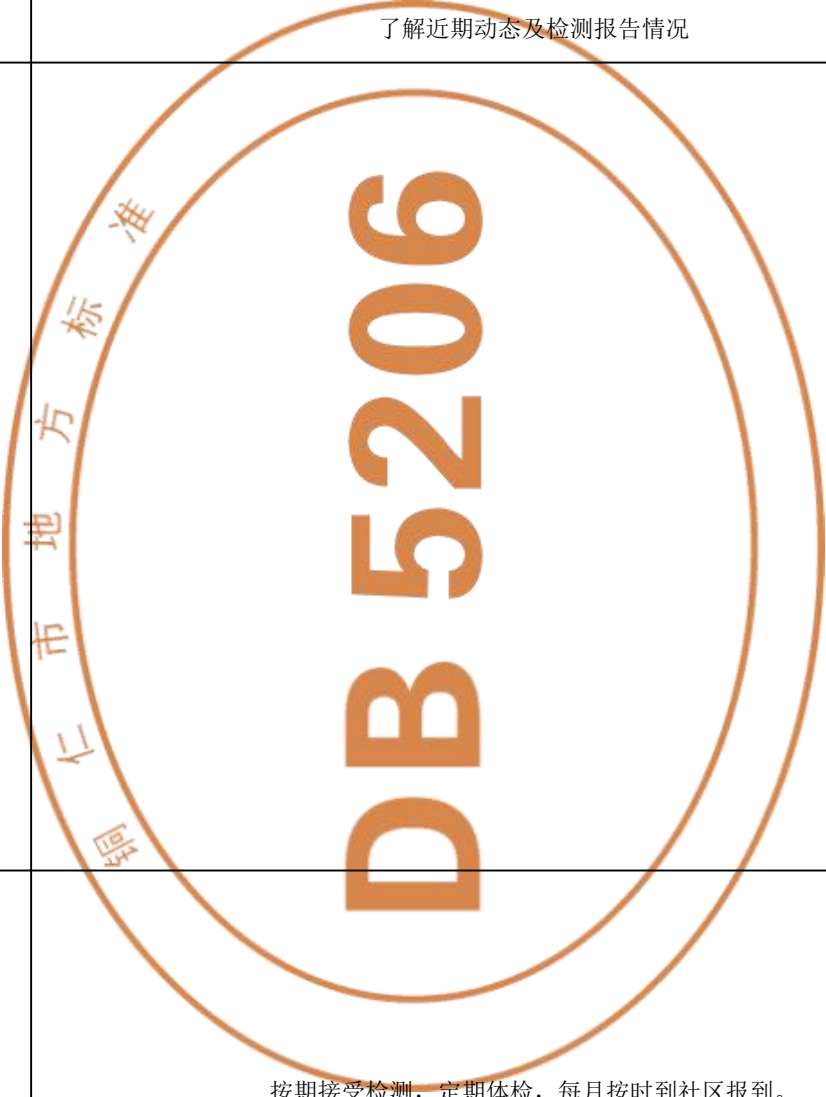
乙方主要联系人（签名、手印）：_____

年 月 日

附录C
(资料性附录)
社区戒毒、康复人员基本情况登记表

姓 名			别名/绰号			
性 别	☐ 男 ☐ 女	出生日期		身 高		
身份证号		文化程度	☐ 文盲 ☐ 小学 ☐ 初中 ☐ 高中 (含 中专、技校) ☐ 大学 (含大专) ☐ 研究生以上			
就业情况	☐ 无业 ☐ 企事业单位职工 ☐ 娱乐场所从业 ☐ 公务员 ☐ 个体经营 ☐ 农民 ☐ 在校生 ☐ 演艺人员 ☐ 其他:					
滥用毒品 品种类	☐ 海洛因 ☐ 鸦片 ☐ 大麻 ☐ 吗啡 ☐ 冰毒 ☐ 冰毒片剂 ☐ 吗啡因 ☐ 安钠咖 ☐ 氯胺酮 ☐ 安眠 酮 ☐ 可卡因 ☐ 摇头丸 ☐ 其他苯丙胺毒品 ☐ 埃托啡 ☐ 其他毒品					
户籍所在地 详细地址				家庭电话		
现居住地				移动电话		
主要联系人 及详细地址	姓名: 相互关系: 地址:			联系电话		
婚姻状况	☐ 未婚 ☐ 已婚 ☐ 离异 ☐ 其他			是否与父母 住在一起	☐ 是 ☐ 否	
目前状况	☐ 无业 ☐ 从事临时性工作 ☐ 有固定工作			是否参加过 职业培训	☐ 是 ☐ 否	
	有何技能 (特长):					
社区戒毒、 康复情况	初吸时间			列帮时间		
	执行地区	街道 (镇)		执行单位	社区 (村)	
	责令单位	公安局 (分局)		感染艾滋病	☐ 是 ☐ 否	
	接受社区戒毒、前在的场所			出所日期		
	接受社区康复前所在的强制 隔离场所			出所日期		
	参加药物维持治疗门诊名称			是否进入 康复场所		
	报道日期			结束原因		
	结束日期					

附录D
(规范性附录)
社区戒毒(康复)见面访谈记录

受访者姓名		与社区戒毒(康复)人员关系	本人
访谈日期		访 谈 方 式	面谈
访谈地点			
访谈目的	了解近期动态及检测报告情况		
访谈内容及评估情况			
下步计划			

受访者签字：

访谈人：

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/428123072026006052>