

DB 4404

珠 海 市 地 方 标 准

DB 4404/T 20—2021

城乡社区公共服务指南

Public service guidelines for urban and rural community

2021 - 12 - 27 发布

2022 - 01 - 27 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由珠海市民政局提出。

本文件由珠海市民政局归口。

本文件起草单位：珠海市民政局、广东省珠海市质量技术监督标准与编码所。

本文件主要起草人：肖筠、杨柳、李嘉、卢伟卫、李越、陈镬。

引 言

城乡社区是现代社会的基礎单元，也是社会治理的基本单元，是党和政府联系、服务人民群众的“最后一公里”。党中央、国务院高度重视城乡社区服务体系建设，城乡社区公共服务直接关系到城乡居民共同的社会生活，做好城乡社区公共服务工作，有利于体现政府职能转变，对做好困难群体基本保障、提高居民生活质量、化解社会矛盾、促进社会和谐具有重要意义。随着经济社会的发展和“五位一体”总体布局的统筹推进，城乡居民对美好生活的需求不断提升，也对城乡社区公共服务提出了更高、更新的要求。开展城乡社区公共服务标准化工作，引导和规范城乡社区公共服务行为，对促进珠海基层社会治理现代化，创新基层社会治理机制，提升公共服务能力和专业化水平具有重要意义。

城乡社区公共服务指南

1 范围

本文件规定了城乡社区提供公共服务的基本要求、服务主体、服务对象、服务提供方式、场所和设施、服务要求。

本文件适用于珠海市城乡社区公共服务的提供和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB/T 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城乡社区 urban and rural community

聚居在城市或农村一定地域范围内的人民所组成的多种社会关系的生活共同体。

3.2

城乡社区公共服务 public services for urban and rural community

利用城乡社区公共服务设施设备，为辖区居民和单位提供多样化公共服务。

3.3

城乡社区综合服务平台 integrated service platform for urban and rural community

依托城乡社区党群服务中心，整合新时代文明实践站、文化活动中心、卫生服务站所、退役军人服务站、老年人活动中心等辖区各类站所和服务阵地，集党务、政务、村（居）务、治安、议事协商、公共服务、矛盾调解等功能于一体的综合服务平台。

3.4

社区社会组织 social organization

社区社会组织是由社区居民发起成立，在城乡社区开展为民服务、公益慈善、邻里互助、文体娱乐和农村生产技术服务等活动的社会组织。

4 基本要求

4.1 符合设施面积要求。城乡社区综合服务平台设施面积应不少于辖区每百户居民 32 平方米，设施宜集中设置。

注1：纳入计算的设施一般指室内设施。

注2：居民指辖区常住居民。

- 4.2 具备多样化服务功能。应具有法律、养老、育幼、教育、康复、心理、文娱、卫生健康等服务功能。
- 4.3 具备专业化服务能力。引入社会组织和社会资源，提供专业性公共服务。提供心理咨询、残疾人康复等专业要求较高的服务项目时，应符合相关行业要求。
- 4.4 具备本地实践特色。城乡社区可根据自身特点及居民需求，探索发展个性化服务项目。围绕粤港澳大湾区社会治理合作共融，打造有助于港澳居民融入本地社区治理的服务项目。

5 服务主体

5.1 总体要求

在基层党组织的全面领导下，由镇（街道）、城乡社区、社会组织、社区社会组织、辖区机关事业单位、企业、志愿者（义工）等服务主体提供多元化公共服务。

5.2 镇（街道）

- 5.2.1 为城乡社区公共服务提供资金支持。
- 5.2.2 协调城乡社区公共服务场地。
- 5.2.3 建立城乡社区公共服务考核评估机制并开展考核评估。
- 5.2.4 监管、跟进辖区内整体城乡社区公共服务情况。
- 5.2.5 培育、引导社会组织进驻社区提供公共服务。

5.3 城乡社区

- 5.3.1 收集、分析辖区内居民公共服务需求并做出决策。
- 5.3.2 组织、规划、设计公共服务项目。
- 5.3.3 跟进实施并收集反馈。
- 5.3.4 根据镇（街道）制定的考核机制评估服务项目。
- 5.3.5 培育和扶持社区社会组织，引导社区社会组织参与提供公共服务。

5.4 社会组织

- 5.4.1 结合自身专业及特色，策划符合社区居民需求的服务项目。
- 5.4.2 通过政府购买服务，提供社区公共服务。
- 5.4.3 依托城乡社区公共服务设施提供无偿或低偿的公共服务项目。

5.5 社区社会组织

- 5.5.1 主动融入城乡社区公共服务网络，为社区居民提供形式多样的公共服务。
- 5.5.2 参与兜底保障工作，为重点群体和困难群众提供关爱服务。
- 5.5.3 在人居环境、邻里互助、垃圾分类等领域开展常态化志愿服务。

5.6 辖区机关事业单位

- 5.6.1 为社区公共服务提供场地及其他资源支持。

5.6.2 结合自身资源及专业优势，协助社区为居民提供公共服务。

5.7 企业

5.7.1 可在镇（街道）协调下为城乡社区提供相应的公共服务场地。

5.7.2 可根据自身情况提供无偿或低偿的公共服务项目，或根据居民需求提供市场化服务。

5.8 志愿者（义工）

5.8.1 为社区居民提供形式多样的志愿服务。

5.8.2 倡导志愿服务精神，鼓励社区居民参与社区志愿服务，开展邻里互助等服务活动。

6 服务对象

城乡社区公共服务的服务对象包括：

- 辖区居民；
- 城乡社区政府机关、企事业单位工作人员；
- 城乡社区就近工作生活的群众。

7 服务提供方式

城乡社区公共服务提供方式包括：

- 政府直接提供服务；
- 政府购买社会组织服务；
- 社区公益慈善服务；
- 志愿组织或社区居民提供的志愿服务；
- 企业提供的市场化服务。

8 场所和设备

8.1 场所要求

8.1.1 依托党群服务中心建设城乡社区综合服务平台，设施应配备无障碍设施，宜设在建筑首层。

8.1.2 服务设施宜集中设置，无法集中的应尽量近距离布置，确保各类服务在“15分钟党群服务圈”内。

8.1.3 鼓励社区用房功能叠加，推行一室多用、错时使用。

8.1.4 服务场所应保持干净、整洁，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。图形标志的设置应符合 GB/T 2893.1、GB/T 2894、GB/T 10001.1 的规定。

8.1.5 服务场所应在明显位置展示相关政策信息、服务指南、服务流程、服务内容等，应公开服务机构的岗位职责和岗位人员，咨询热线、投诉举报电话等信息。

8.1.6 应设置便民休息区。

8.2 设备要求

8.2.1 城乡社区公共服务设施依托社区党群服务中心建设，在党群服务中心醒目位置挂置“海心花”

标识。

8.2.2 服务场所应设置便民桌椅，提供书写用笔、纸、眼镜、饮用水等便民用品，可设置触摸查询机器，为服务对象提供自助式查询服务。

8.2.3 各类设施设备应定期检查和维修，确保其正常使用。

9 服务要求

9.1 法律服务

9.1.1 服务内容

包括但不限于调解服务、司法行政服务、法律咨询与代理服务、法律援助服务、社区矫正服务、安置帮教服务。

9.1.2 服务要求

9.1.2.1 设置法律服务工作室、人民调解室、法律援助点，为居民提供法律服务。

9.1.2.2 聘请律师、基层法律服务工作者等，为社区居民提供法律服务。

9.1.2.3 建立、健全人民调解组织制度和工作机制，及时排查调解社会矛盾纠纷。

9.1.2.4 发放法律知识读本、组织法律讲座、开展法律知识培训等。

9.1.2.5 服务台账齐备，档案资料规范完整。

9.2 警务服务

9.2.1 服务内容

9.2.1.1 在社区民警的带领、指导、宣传下，不断增强社区居民参与社区治安管理、预防违法犯罪的意识。

9.2.1.2 开展警民合作，共同研究社区警务、安全问题，挖掘社区警务资源，强化自卫互助。

9.2.1.3 组织成立群防群治队伍，提高居民参与群防群治的比例。

9.2.2 服务要求

9.2.2.1 构建社区民警、物业保安、社区居民群防群治网络，将安全网络覆盖整个社区。

9.2.2.2 加强社区警务室建设，强化警务与党务、村（居）务联动。

9.2.2.3 在社区党组织的领导下，依托社区居委会等基层组织，充分挖掘和利用社区资源，加强群防群治队伍建设。

9.3 养老服务

9.3.1 服务内容

9.3.1.1 为社区老年人提供康复护理、医疗保健、喘息服务、心理慰藉、文化娱乐等服务。

9.3.1.2 重点为80岁以上老人、孤寡老人、失能老人等，提供日间照料、家政服务、医疗保健、精神慰藉、安全援助等服务。

9.3.2 服务要求

- 9.3.2.1 设置养老服务设施，为老年人提供居家社区养老、日间照料服务。
- 9.3.2.2 做好社区无障碍设施、健身设施的管理和维护，指导老年人正确使用公共设施。

9.4 长者饭堂

9.4.1 服务内容

为符合要求的社区老年人提供集中用午餐及助餐、送餐等餐饮服务。

9.4.2 服务要求

- 9.4.2.1 将食品经营许可证、从业人员健康证、食品安全管理制度、投诉电话等上墙公示，主动接受社会监督。
- 9.4.2.2 长者饭堂信息及老人用餐信息纳入珠海智慧养老信息平台管理。

9.5 残疾人康复服务

9.5.1 服务内容

开展康复需求和服务状况调查、基本公共卫生服务和健康管理服务、康复训练、辅助器具适配、支持性服务,帮助有需求的残疾人到专业康复机构接受服务。

9.5.2 服务要求

- 9.5.2.1 根据提供的服务内容，设置残疾人康复活动场地。
- 9.5.2.2 建立残疾人康复需求调查和服务档案。

9.6 精神障碍康复服务

9.6.1 服务内容

包括但不限于服药训练、预防复发训练、躯体管理训练、生活技能训练、社交技能训练、职业康复训练、心理治疗和康复、同伴支持以及家庭支持训练。

9.6.2 服务要求

- 9.6.2.1 应配置能满足开展精神障碍康复服务需要的设施和条件，可设置康复活动区、阅读室、职业康复区、心理咨询室、户外活动区、日间休息室等。
- 9.6.2.2 根据开展的康复活动，可设置各类专项活动区域，如舞蹈室、音乐室等。
- 9.6.2.3 应配备必要的居家生活、娱乐、康复活动所需设施，如多媒体、电视、棋牌等。
- 9.6.2.4 应建立精神障碍居家患者定期探访制度及综合管理制度。

9.7 退役军人事务服务

9.7.1 服务内容

城乡社区退役军人服务站突出面对面、一对一个性化服务，重点做好思想引导、政策宣传、信息采集和常态化走访慰问、帮扶解困、光荣牌悬挂等具体事务，协助做好退役军人教育管理等工作。

9.7.2 服务要求

9.7.2.1 接待退役军人服务对象“六个一”：一张笑脸、一声问候、一杯热水、一把椅子、一站服务、一办到底。

9.7.2.2 根据辖区内退役军人情况建立“一人一档”服务台帐，实行动态更新，每年集中向乡镇（街道）退役军人服务站上报更新情况。

9.8 卫生服务

9.8.1 服务内容

整合利用社区周边医疗机构，提供基本医疗、医疗急救服务，服务内容可包括但不限于社区健康教育、社区预防、社区保健、社区康复、社区计划生育服务、社区治疗。

9.8.2 服务要求

9.8.2.1 建立健全以社区卫生服务站为主题的社区卫生服务网络。

9.8.2.2 按需求配备一定比例的执业医师、执业护士和其他预防保健医务人员。

9.8.2.3 通过设置卫生健康宣传栏等方式，开展社区卫生教育宣传活动。

9.8.2.4 建立紧急救援机制，及时处理紧急求助。

9.9 心理咨询服务

9.9.1 服务内容

9.9.1.1 通过语言与非语言交流，为服务对象提供专业心理咨询服务。

9.9.1.2 举办培训、讲座等，普及心理健康的相关知识，帮助社区居民建立对于心理疾病的正确认识。

9.9.2 服务要求

9.9.2.1 聘请心理咨询专业人员提供心理咨询服务。

9.9.2.2 可建立心理咨询室等提供心理咨询服务。

9.9.2.3 配备满足心理咨询服务需求的道具、系统、工具等。

9.10 育幼服务

9.10.1 服务内容

9.10.1.1 提供照护等育幼服务。

9.10.1.2 可根据家庭的实际需求，提供全日托、半日托、计时托、临时托等多样化的育幼服务。

9.10.1.3 配合社区医疗保健服务对婴幼儿进行跟踪指导，为婴幼儿早期教育和保健提供咨询、服务。

9.10.2 服务要求

9.10.2.1 建设、完善婴幼儿照护服务设施及配套安全设施，加强社区婴幼儿照护服务设施与社区服务设施及社区卫生、文化、体育等设施的功能衔接，发挥综合效益。

9.10.2.2 运用互联网等信息化手段对婴幼儿照护服务过程进行动态监管。

9.11 教育服务

9.11.1 服务内容

可包括但不限于家庭生活教育、公民教育、继续教育、健康教育。

9.11.2 服务要求

9.11.2.1 整合社区、学校、家庭等各方教育资源，形成整体教育合力。充分利用社区教育、文化设施，使资源充分共享。

9.11.2.2 建立健全社区教育组织机构，组建专职、兼职与志愿者相结合的社区教育队伍。

9.11.2.3 与高校、培训机构合作，为有需要的社区居民提供就业培训、继续教育等服务。

9.12 图书阅览服务

9.12.1 服务内容

包括但不限于提供图书阅览、借阅、一般性的咨询等服务。

9.12.2 服务要求

9.12.2.1 设置图书室、电子阅览室等，满足不同年龄段的居民阅读学习需求。

9.12.2.2 提供阅览的纸质或电子书籍、刊物，可包括现期报刊、通俗读物、常用工具书等，也可根据知识门类、读者类型、文献类型、语种等，设置特定读者群和特定范围的文献。

9.12.2.3 宜配备自助查询系统、设置自助借还设备等，方便居民查阅、借阅及归还书籍。

9.13 妇女儿童服务

9.13.1 服务内容

9.13.1.1 提供青少年、妇女职业训练与就业指导、救助、文化娱乐等服务。

9.13.1.2 组织开展妇女、儿童、青少年等相关活动。

9.13.1.3 开展相应服务的宣传活动。

9.13.2 服务要求

9.13.2.1 应设置、提供满足社区妇女儿童多种需求的服务设施。

9.13.2.2 可根据居民需求设立相对固定的妇女儿童服务项目。

9.13.2.3 可设立妇女维权站，维护妇女合法权益。

9.13.2.4 可设立未成年人保护工作站，提供普惠性常态化儿童养育、家庭教育支持、儿童保护等服务项目。

9.14 健康娱乐服务

9.14.1 服务内容

提供满足居民健康娱乐需求的活动场所。

9.14.2 服务要求

9.14.2.1 应设置多功能活动室，配备相应设备。

9.14.2.2 各类设备应定期检查和维修，确保其正常使用。

9.14.2.3 居民使用场所的情况应进行登记。

9.15 文化体育服务

9.15.1 服务内容

9.15.1.1 组织开展日常性或重大节假日的社区文化体育活动。

9.15.1.2 普及文化体育知识。

9.15.2 服务要求

9.15.2.1 完善社区体育健身设施，做好社区内体育场地器材和设施的管理与维护。

9.15.2.2 可制定社区体育发展规划和具体实施计划，确定合理的社区体育发展目标。

9.16 其他服务

9.16.1 聚焦居民急、难、愁、盼问题，打造“民生微实事”项目。

9.16.2 结合社区本地实际，开展社区特色服务项目。

9.16.3 探索开展粤港澳大湾区社区合作共融新实践项目。

参 考 文 献

- [1] 中共珠海市委 珠海市人民政府. 印发关于加强和完善城乡社区治理的实施方案的通知. 珠字(2019) 6号.
- [2] 珠海市民政局. 印发加快城乡社区综合服务平台设施建设工作方案的通知. 珠民(2020) 34号.
- [3] 珠海市基层社会治理工作联席会议办公室. 印发关于全面打造基层社会治理“珠海模式”的实施方案的通知. 珠基治联办(2021) 4号.
- [4] 珠海市人民政府. 印发珠海市镇(街道)购买社会组织服务实施办法(试行)的通知. 珠府(2021) 10号.
- [5] 珠海市民政局. 珠海市村党群服务中心建设方案. 珠组通(2019) 22号.
-