

深 圳 市 民 政 局

深民函〔2016〕1223号

深圳市民政局关于发布《深圳市社区党群服务中心政府购买项目服务标准》的通知

各区民政局、新区社会建设局：

为加快推进本市社区服务的发展，提升社区治理水平，建立、完善以居民为本的社区服务平台，根据《中共深圳市委深圳市人民政府关于加强社会建设的决定》、《关于推进社区党建标准化建设的意见》的有关要求，结合政府购买社区服务相关实际和各区（新区）的反馈意见，我局制定了社区党群服务中心政府购买项目服务标准。现予以发布，供各区（新区）遵照执行。

一、总体要求

（一）社区党群服务中心是在社区党委的领导下，整合各方面力量开展社区服务的综合性服务平台。

（二）社区党群服务中心应统一名称、标识，设置办事大厅、社区党委和社区居委会办公室、会议室，以及功能活动区域。对社区党群服务中心内适宜采取购买服务方

式提供的服务事项,须交由符合资质的社会机构来承担(以下简称“服务机构”)。

(三)服务机构应当是具有独立法人资格、在民政部门登记成立的社会组织,其运营资格必须通过参加政府招投标而获得。服务机构须按规定在通过第三方对其需求评估、服务项目策划与实施、服务绩效评估等评估验收合格后,方具备继续运营资格。

(四)街道党工委、社区党委应指导服务机构履行职责,协调与社区内其他组织的关系。服务机构可争取和动员机关、企事业单位、业主自治组织及物业管理服务机构为社区服务提供场地、设施、资金、人力等支持资源,探索形成多元化的服务供给模式。

(五)各区民政局和新区社会建设局负责本服务标准的监督管理,指导各街道、社区加强对该项目的运营管理。

二、人力资源配置

(一)服务机构应当是以专业社会工作者(已获助理社工师及以上职称,并已在深圳市社会工作者协会注册的社会工作者)为骨干的运营团队,并配置有全职工作人员5名及以上(须有一名是中共党员),其中注册社工有3-4名,政府购买服务经费标准为每年50万元及以下。

对服务人群数量3万人以上、面积2平方公里以上的大型社区,经所在区业务指导部门审定,服务机构应再配

置全职工作人员 2-4 名（其中社工 1-3 名）。超配的社工按每人每年 9.3 万元、辅助人员按每人每年 7.6 万元的综合营运成本予以增加。

服务机构项目主要负责人应由专业社会工作者担任。

（二）服务机构应有发展壮大社区志愿者（义工）队伍的能力，形成“社工引领义工、义工协助社工”的社区服务模式，建成本社区的志愿者（义工）队伍管理体系。

（三）服务机构应切实加强管理，在项目督导、顾问等资源配置方面予以持续支持和充分保障。

三、主要服务内容

服务机构每年至少应完成 8 大项服务工作（含 8 项），具体采取“5+1+2”的模式，即开展基础公共服务 5 大项、特色公共服务项目 1 项及外部合作类项目 2 项，共 8 项服务工作。

（一）基础公共服务是指社区居民需求度较高的、需求较普遍的社会服务。服务机构每年应至少提供 5 大项基础公共服务，服务细项原则上开展不少于 25 项。具体服务可根据社区的实际情况从附件表一至表三中选择，一般在中标签订合同时确定。

（二）特色公共服务项目是指专业程度较高的社会服务项目。服务机构每年度应至少为所在社区开展 1 项特色公共服务项目。服务项目应根据社区实际情况从附件表四

中选择。

（三）外部合作类项目是指以服务机构为平台引入其它社会资源开展的符合社区居民需求的服务项目，包括引入或开展社区民生微实事服务类项目，由政府其它部门购买的服务项目，以及与公益性社会组织、企业等合作开展的服务项目。

新增的服务项目和经费，应单独建档、单独列支经费。服务机构每年应引入或开展不少于两项外部合作类项目，并以专项报告予以说明，记录存档，必要时由区相关部门或街道与服务机构签订补充合同予以确认。

（四）各级主管部门对上述服务工作应积极支持，建立配套的服务项目引入机制与报备制度，并纳入绩效评估范围。

四、营运管理制度建设与执行

（一）场地使用制度。服务机构应在社区党委的安排下合理使用社区场地，并加强对场地的管理，落实安全、卫生、维护等职责。

（二）需求表达制度。服务机构应具有需求调研的学习和培训机制，具备形成科学调研模式及工具的能力；向政府、第三方评估机构和合作社会组织发布社区公共服务需求信息的制度和渠道。

（三）特色公共服务项目引入与协调制度。服务机构

应具有包括项目选择与引入、沟通反馈、协调配合等内容的特色公共服务项目引入与协调机制，并有对服务机构及项目合作方权责的明确说明。

（四）服务质量内控管理制度。服务机构应具有对社区服务项目全过程质量监控、内部成效测评及总结机制。具有详细、操作性强的工作流程指引，规范的工作程序。

（五）信息化技术应用管理制度。服务机构应具有本服务机构信息管理系统操作办法，明确专人职责，能保证与管理系统、“12349”公益服务平台、社区居民、社区服务商等的联系畅通，能为社区提供方便快捷、优质放心的社区服务。

（六）志愿者（义工）管理制度。服务机构应具有包括志愿者申请、注册与服务准则，个人信息与志愿服务记录、查询、证明及管理，能力建设、回馈激励与惩罚退出等内容的志愿者管理制度。

（七）档案管理制度。服务机构应具有包含电子、纸质及其他媒介形式，涵盖行政、财务、人事、服务、评估等内容，以及对档案保管、使用与维护等方面做出详细规定的制度性文件。

五、评估监管

（一）区业务指导部门应将本服务标准相关要求纳入招标公告并按此签订协议。中标机构中标后，原则上合同

一签三年（如遇评估不合格，即自行终止合同），遇特殊情况，可采取签订补充协议形式予以完善。

（二）服务机构应接受市业务指导部门组织的第三方评估，评估时应听取社区党委和居委会的意见并占重要分值。评估按每满两个合同年度进行，评估结果为合格以上，将作为合同是否继续履行的主要依据。

（三）各区可根据实际情况，直接采纳市级评估结果，或另择合同年度开展评估工作，避免一年内重复评估。

评估结果为良好以上，以及区业务指导部门认定的其他形式，服务机构在服务合同三年期满后，可两次延期运作、每次两年，最长延期运作时间不超过四年。

六、信息平台支持

（一）服务机构应具有有效的社区服务信息公开机制，能通过宣传、指导社区居民安装和使用信息终端设备，建立与社区家园网、“12349”公益服务平台等信息资源平台的联结，实现对各类社区服务资源的整合调配与民意收集及反馈功能；并建立有“需求导向、业务分流、实时反馈、服务跟踪、系统考评、公众监督”的运作机制。

（二）服务机构经授权负责所在社区的社区家园网和“12349”公益服务平台上的信息采集、更新与日常管理工作。

（三）服务机构应能保证“12349”公益服务平台服务

覆盖接受社区服务的 70 岁以上老人、残疾人、优抚对象、低保家庭等人群，并协助安装信息终端设备及提供服务。

七、财务规范

（一）经费使用比例。在政府购买或资助的公共服务项目的总费用中，员工薪酬与福利经费成本应不低于项目税后总经费的 80%，办公设施、场地运作与服务项目运作经费不得低于项目总经费的 10%，余下的经费为机构运营管理费及税收。项目节余经费应上报区主管部门，并顺延至下年度运营经费。

（二）财务公开与监督。服务机构项目经费使用情况须进行独立财务核算与审计，每季度动态的财务信息以及年度审计报告应通过网络公告、现场公示、年报发放等不少于三种形式及时向社会公开，接受社会监督。各区主管部门每年须对服务机构财务情况进行一次审核，必要时可临时进行抽查。

表一：社区助老基础公共服务内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
1.1 特殊老年人服务	为社区内经济生活困难、独居、失独及空巢老年人提供入户探访、个案及群体性服务。	1.1.1 为社区内每位困难、独居老人建立服务档案和跟踪服务记录
		1.1.2 为遇到重大或紧急生活困难的老人提供关爱及辅导服务
		1.1.3 为有需要的失独老人提供各种关爱服务
		1.1.4 为有需要的空巢老人提供支持 and 关爱服务（如定期探访、居家安全防护等）
		1.1.5 为有需要的对象链接资源提供相关帮扶和转介服务
1.2 普通老年人服务	为社区老人提供身心健康、生活适应、文体康乐、人际交往、关系调试、社区融入、支持网络构建等服务	1.2.1 连接专业资源为老年人提供疾病预防、健康管理和老年人政策优惠宣讲及咨询服务
		1.2.2 老年人生活适应和心理健康辅导
		1.2.3 培养老年人各种文体和兴趣组织团体、提供或链接相关活动场所
		1.2.4 促进老年人自我价值发挥、服务和融入社区
		1.2.5 老年人社会交往及再社会化服务
		1.2.6 老年人家庭支持及社区互助网络建设
		1.2.7 开展促进新随迁老年人社区融入的各类团体或社区活动
		1.2.8 其他符合社区老人需求的相关服务活动

表二：社区妇女、儿童青少年及家庭基础
公共服务内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
2.1 儿童青少年成长支持服务	促进儿童青少年身心健康成长	2.1.1 儿童青少年身心健康成长教育与辅导服务（含青春期教育，生活方式与人际交往辅导等）
		2.1.2 儿童青少年社会实践活动及社会参与、服务意识培养服务
		2.1.3 儿童青少年卫生与安全教育活动
		2.1.4 四点半学校
		2.1.5 儿童青少年社会交往、素质拓展训练活动
		2.1.6 儿童青少年朋辈群体互助与支持网络建设
2.2 妇女身心健康发展服务	促进社区妇女身心健康的发展	2.2.1 女性身心卫生健康、社会交际课程
		2.2.2 女性职业技能提升
		2.2.3 婚恋育儿观念与知识培训指导
		2.2.4 女性心理、情绪减压与疏导服务
		2.2.5 构建妇女支持与互助网络
2.3 家庭关系促进与辅导支持服务	促进家庭关系与家庭成员心理的健康发展，促进社区家庭间的互动与支持	2.3.1 婚姻、亲子教育与家庭生活教育
		2.3.2 婚姻法律知识、防家暴法律知识等宣传教育
		2.3.3 隔代教养问题
		2.3.4 夫妻、亲子、婆媳等家庭关系协调与辅导
		2.3.5 构建邻里家庭互助与支持网络

2.4 妇女、 儿童青少年特殊群 体与特殊家庭针对 性服务	为社区内妇女、 儿童青少年特殊 群体与特殊家庭 提供能够满足特 定需求的针对性 服务	2.4.1 陷入困境家庭社会支援服务
		2.4.2 儿童青少年偏差行为矫正服务
		2.4.3 弱势儿童青少年维权、保障服务
		2.4.4 单亲家庭帮扶或关爱服务
		2.4.5 反家暴服务

表三：社区发展基础公共服务内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
3.1 社区团结、融合与互助	培养社区居民的互助意识，形成守望相助的社区氛围，弘扬、倡导社区公共意识，协调社区各类关系，促进全体居民，特别是来深建设者及其家庭成员对社区和城市的融合与适应，促进社区和谐，增加社区团结。	3.1.1 邻里关系协调；社区各种组织间关系协调；社区各类群体间关系协调。
		3.1.2 居民自助互助意识和能力培养
		3.1.3 关爱来深建设者及其子女
		3.1.4 社区适应、融入和融合促进服务
		3.1.5 居民自助互助团体和社区公益性社会组织的孵化培育与管理
		3.1.6 社区公共服务需求调查、表达；社区居民状况、心态、情绪调查；社会公共政策倡导。
3.2 社区义工队伍建设	建立社区义工队伍，鼓励居民积极参与志愿服务	3.2.1 义工招募与培训
		3.2.2 组织实施义工服务项目
		3.2.3 义工督导、激励与评估
		3.2.4 形成有效的义工管理机制为社区内其它社会组织提供义工资源对接服务

表四：结合社区特点自主开展的特色公共服务

项目内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
4.1 药物滥用、社区矫正人员服务	促进药物滥用者、社区矫正人员回归正常的社会生活轨道，减少与社会生活的冲突，推动构建良好社区环境，促进社会关爱与接纳	4.1.1 情绪与压力管理
		4.1.2 心理援助与社会支援服务
		4.1.3 社会功能恢复与发展
		4.1.4 家庭关系调适与治疗
		4.1.5 人际交往及社会融入
		4.1.6 禁毒及预防犯罪知识普及
		4.1.7 提供相关法律政策咨询与援助
		4.1.8 为有需要的个人提供转介服务
		4.1.9 社区关爱及社区接纳氛围的营造
4.2 残疾人与特困人群服务（社区有同类群体20人及以上的）	为残疾人及特困人员提供必要的救助服务，整合社区资源，提供物质、经济等援助，在制度性救助之外，发挥社区救助主体作用，提升贫困群体的生活水平和质量	4.2.1 社会救助政策讲解与咨询
		4.2.2 经济援助及紧急支援
		4.2.3 心理援助与社会支援服务
		4.2.4 家庭探访及个案管理服务
		4.2.5 失业困难人员就业技能培训与辅导
		4.2.6 减压、情绪与心理辅导
		4.2.7 精神患者及其家属服务
		4.2.8 结对帮扶与邻里关爱
		4.2.9 为有需要的个人提供转介服务
		4.2.10 政策倡导与社区环境改善，家庭及社区支持网络建设
4.3 优抚对象服务	为退役人员提供生活适应辅导；对军人及军属、烈士属提供关爱与支持服务	4.3.1 优抚对象建档和跟踪服务记录
		4.3.2 优抚家庭定期走访、慰问，为有需要的个人提供转介服务
		4.3.3 优抚政策咨询服务
		4.3.4 新退役人员社会适应辅导

		4.3.5 促进退役人员人际交往,以及社区适应、融入
		4.3.6 协助新退役人员寻找就业机会
		4.3.7 整合相关资源为有特殊困难的退役人员提供支持和帮扶
		4.3.8 整合社会资源,为经济及生活困难的军人、军属、烈属提供相关服务和建立社会支持网络
4.4 社区营造与发展	整合资源、联合社区各种力量、促进社区发展	4.4.1 社区需求表达机制建设与实践
		4.4.2 居民社区参与意识和能力培育服务
		4.4.3 利用社区资源、组织社区各种力量,举办各类社区大型活动(如社区邻里节、社区文化节、社区运动会等)
		4.4.4 社区发展相关的政策倡导
		4.4.5 挖掘、培育和传承社区文化,营造社区品牌服务
4.5 社区危机介入和社区公共事件应急援助	对社区内发生的公共危机事件进行主动介入,以及发挥资源平台作用,降低社区公共事件造成的风险和伤害	4.5.1 社区内发生的公共危机事件的评估和介入服务,并及时向相关部门报备
		4.5.2 提供场地、设施及人力支持,配合和协助有关部门做好社区公共事件的应急与援助工作
		4.5.3 联合专业力量,宣传和普及社区防灾减灾知识和培养居民自我紧急救助能力
		4.5.4 配合或协助有关部门开展社区内发生的其它紧急公共事件服务

4.6 其它特色服务	符合社区需求的，中心利用各种资源，自主开发的其它特色公共服务项目	4.6.1 运营机构以社区需求为本，根据自身优势开发的专业化较强的特色服务项目
------------	----------------------------------	---

**表五：通过中心平台引入或开展的外部合作类
服务项目建议表**

服务大项	服务来源	服务要求
5.1 社区民生微实事服务类项目	结合社区的特定需求，在街道和社区党委的领导下，开展或配合开展社区民生微实事服务类项目	5.1.1 从市、区、街道民生微实事服务项目库中选取服务类项目，或根据居民需求自主申报服务项目，经街道按程序审批后予以实施 5.1.2 为其它承接民生微实事服务类项目的组织开展服务提供必要的支持，发挥平台作用（如提供社区需求表达、服务对象链接、公共场地资源对接等）
5.2 其它政府部门购买的服务项目	其它政府部门以中心为平台，以社区需求为本，增加购买的其它服务类项目	5.2.1 项目须围绕提高社区居民的生活福祉及解决社区问题为核心，服务内容和服务量与购买方另签合同予以约定，不得与社区党群服务中心所选的5项基础公共服务及1项特色公共服务重复
5.3 与其它公益性社会组织及企业合作类项目	中心利用社区平台，引入其它公益性社会组织或企业的资源共同开展的服务项目	5.3.1 中心开展的此类合作项目，需体现中心吸引社会资源的优势和能力，所开展的服务项目是有利于解决社区问题和满足社区居民公共服务需求的项目，不能以商业经营为目的

表六：社区党员服务内容建议表

服务大项	服务要求	服务细项
6.1 党的政策宣传	协助开展党的理论方针政策宣传教育工作	6.1.1 开设党的建设宣传栏，开展政策宣讲与学习活动
6.2 党员服务	协助策划党员服务群众活动，发挥党员先锋模范作用。	6.2.1 协助组织党员志愿者服务活动 6.2.2 结合“七一”等节日，配合策划开展主题党日活动
6.3 党员教育管理	协助开展党员教育，增强党员党性观念。	6.3.1 协助提供党务咨询和帮助 6.3.2 协助开展党员远程教育 6.3.3 协助开展党课等党员学习教育活动 6.3.4 协助开展党史党建宣传片、先进典型展播活动等

