

普 陀 区 民 政 局  
中 共 普 陀 区 委 组 织 部  
普 陀 区 社 区 建 设 工 作 办 公 室  
普 陀 区 人 力 资 源 和 社 会 保 障 局  
普 陀 区 科 学 技 术 委 员 会  
上 海 市 公 安 局 普 陀 分 局  
普 陀 区 财 政 局  
普 陀 区 住 房 保 障 和 房 屋 管 理 局

---

关于印发《普陀区关于规范居村功能、畅通为民服务的实施意见》的通知

各部、委、办、局，各街道、镇：

根据市委关于“规范居村功能、畅通为民服务”专题会议精神和区委、区政府持续推进“创新社会治理、加强基层建设”的要求，以及基层治理有关法律法规的规定，为进一步加强居委会

能力建设，夯实基层基础，现将《普陀区关于规范居村功能、畅通为民服务的实施意见》印发给你们，请认真按照执行。

特此通知。

普陀区民政局

中共普陀区委组织部

普陀区社区建设工作办公室

普陀区人力资源和社会保障局

普陀区科学技术委员会

上海市公安局普陀分局

普陀区财政局

普陀区住房保障和房屋管理局

2017年9月26日

# 普陀区关于规范居村功能、畅通为民服务的实施意见

根据区委、区政府持续推进“创新社会治理加强基层建设”的工作部署，按照市民政局《关于规范居村功能、畅通为民服务的指导意见》的要求，结合本区实际情况，现就规范居村功能、畅通为民服务的相关工作提出如下实施意见。

## 一、总体要求

根据《上海市居民委员会工作条例》，居民委员会的主要功能以服务居民为宗旨，开展自我管理、自我教育、自我服务、自我监督和社区协商；指导和监督业主委员会开展工作，维护居民和业主的合法权益；依法协助政府及其派出机关做好工作等。结合市委、市政府关于“创新社会治理，加强基层建设”的总要求，围绕“管理出实效、基层有活力、群众得实惠”的目标，以规范制度为基础，以精准服务为目标，以提升能力为核心，以智能创新为动力，支持和保障居委会协助做好公共服务，优化完善便民利民服务，全面提升服务居民的精细化水平，努力实现社会自治共治充满活力，市政基础设施日趋完善，社区管理服务水平不断提高，公共安全体系更加健全，群众居住环境和条件显著改善，积极构建文明有序、共建共享的社区治理格局，打造开放包容、人本和谐的社区生活共同体。

## 二、完善规范化建设，构建服务群众的“百事汇”

（一）优化受理服务流程，夯实全岗接待能力。以居委会电

子台账信息系统和“社区治理云平台”的“政策资源库”为依托，对居民区常见业务进行梳理，规范服务流程，全面落实服务事项、办事流程、办理条件、标识标牌、评价体系“五个统一”的规范化要求，在居委会工作人员中形成“一专多能、业务通晓”的学习氛围和“一人在岗、事项通办”的工作格局，落实首问接待制度，规范工作纪律，明确服务承诺，全面推行“百事汇”服务标准，打破居委会以条为界的工作格局，激励居委会工作人员加强业务学习，熟练掌握常见业务流程，及时处理群众诉求和求助事项，不断提升服务群众综合能力。

**（二）规范错时作息制度，提升专业服务能力。**各街道、镇要在广泛征求意见的基础上，进一步明确居委会的服务时间，规范作息制度，因地制宜实行错时弹性工作制度，方便居民群众在平时、晚间、双休日和节假日到居委会都“找得到人、办得了事”，指导居委会工作人员扎实学习“百事汇”服务内容，切实做到在错时工作和值班值守期间，有能力为社区居民提供规范的咨询解答与便捷的服务。对于大批量、突击性的专项工作和服务内容，提倡采用提前预约、主动宣传、集中受理等多种形式，提高为民服务的工作效率。

**（三）加强联系服务群众，提升需求分析能力。**推动建立居委会工作人员定期走访和联系居民群众的工作制度，明确居委会工作人员走访数量指标和任务要求，实行分片包块，定期深入群众、联系居民，及时了解和反映居民群众的意见和诉求，对特殊

对象、困难家庭和独居老人更要安排经常性走访，通过移动终端及时做好语音、图像、文字等多种形式的走访记录，定期梳理总结，动态掌握社区居民实际情况。把握社区居民中的不同群体对服务内容、服务设施、服务主体的不同需求，分析缺口问题，研究应对措施，形成可行方案，不断提升为民服务的针对性和持续性。

**（四）开展网格巡查走访，发挥组织动员能力。**积极配合“雪亮工程”的工作要求，不断完善居民区巡查管理制度，及时发现小区环境、违章搭建、公共秩序和消防安全等群众关注的重点问题，掌握动态信息，主动沟通处理，打通居民“线上线下”诉求信息收集和发布渠道，加强交流互动，凝聚社区共识，打造“熟人社区”，强调居委会工作人员在居民群众中的组织动员能力和问题发觉能力，对萌芽状态的隐患问题提前做好预防提醒和宣传教育，随时收集居民群众对社区工作的意见和建议，对需要综合协调解决的，及时对接街镇相关部门和网格化管理中心。

**（五）健全议事协商机制，增强资源整合能力。**建立健全以居民区党组织为领导核心，居委会为主导，居民为主体，业委会、物业公司、驻区单位、群众团体、社会组织、群众活动团队等共同参与的居民区治理架构，不断拓宽为民服务工作的资源渠道，加强共建互助，增进交流理解，促进社区资源整合与共享。规范运行社区联席会议和“三会”制度，重点针对物业管理、社区治安、环境整治等突出问题，充分发挥社区居民自治组织协调利益、

化解矛盾、排忧解难的作用，落实好民主选举、民主决策、民主管理和民主监督，促进居民区自治功能不断完善。

**（六）做实信息化应用管理，提升效果评估能力。**通过指导和推广居委会电子台账信息系统和“社区治理云平台”的应用，实现信息采集及日常工作电子化录入，实现一次采集、多次使用、多方使用；设置电子触摸屏，集成社区概况、社区动态、社区信息、办事指南，方便居民查阅；拓展移动服务端和 IPTV 等多媒体触角，将服务功能不断延伸，实时记录居委会工作人员走访接待情况，提高社区治理工作效能；通过走访回访、留言反馈和问卷调查等信息化技术手段，收集居民群众的满意度数据，评估自治项目和为民服务工作的成效和结果，并在此基础上不断完善服务举措，提升服务质量。

### **三、凝聚多维度合力，打造服务群众的“集团军”**

**（一）强化组织保障力度。**继续加大职能部门和各街道、镇之间的密切配合，各有关部门要在区委、区政府的统一领导下各司其职、各负其责。组织部门要根据加强城市基层党建工作的新要求，充分发挥基层党组织在服务社区居民、推进社区建设中的领导核心作用。民政部门要充分发挥业务指导职能，加大居委会标准化和信息化工作推进力度，加强对居委会自治工作的指导。人社部门要积极稳妥地推进社区各类工作人员薪酬待遇、福利保障和考核评价体系的优化和完善。财政部门要针对居民区工作特点，研究制定居委会工作经费操作细则，突出经费使用过程中的

民主监督作用。各街道、镇要按照便民、实用、精简的原则，积极改善居委会办公用房条件，完善功能分区、整合服务设施，提高为民服务效益。其他部门和群团组织要按照各自职能加强协调配合，形成齐抓共管的工作合力。

**（二）增强服务基层意识。**各职能部门要全面梳理、及时更新为民服务政策、办事条件、受理流程，并交由区民政局依托信息化手段汇总建立“政策资源库”，做好为民服务工作的政策支撑。切实转变工作作风，探索建立由居委会直接约请相关职能部门和单位共同研究解决居民区实际问题的工作制度，集中破解难题，提高办事效率。强化居委会协助行政事项和出具证明的准入管理制度，由区民政局定期梳理“两份清单”，凡清单以外的协助事项和上海市《居、村委会工作台账推荐目录》规定范围外的工作台账，均应履行准入程序之后，方可开展业务培训，指导操作程序，并配以必要的工作经费、设施设备和信息支持等。各职能部门不得将职责范围内的事项转交居委会承担，不得直接向居委会安排工作任务，不得将居委会作为行政执法、拆迁拆违、环境整治、城市管理等执法类事项的责任主体。

**（三）创新为民服务方式。**积极构建居委会电子台账信息系统和“社区治理云平台”，实现管理电子化、台账无纸化。各部门应以居委会为平台，加大社区信息采集力度，打破信息壁垒，避免重复采集，发挥数据信息的综合使用效益，服务政府决策，拓展为民服务方式，打通社区互动渠道，运用信息化手段提高联

系服务群众的能力。进一步加强政府购买服务力度，鼓励扶持社会组织参与社区建设和社区服务，培育和打造一批专业能力强、群众认可度高的社区社会组织，利用社区基金会的资源平台，拓展社区社会组织为居民群众服务的渠道，引入专业力量和社会资源满足居民群众多样化的服务需求。

**（四）完善自治氛围建设。**各街道、镇根据《普陀区关于进一步加强居委会标准化建设的实施意见》，结合实际情况，从便民、利民、为民的角度出发，指导和支持居委会开展标准化建设，将居委会办公地点向开放区域调整，完善功能布局，合理设置标识标牌，打造居民客厅，美化温馨环境等。在完成设施和环境改造的基础上，鼓励居委会通过引进社会组织、发动群众团队等方式，积极探索打造个性化、多元化、接地气的自治文化品牌，营造亲民、乐民的自治文化氛围。

**（五）提升队伍专业素养。**把居民区“百事汇”服务标准作为社区工作者的“必修课”，建立健全条块协同的社区工作者教育培训体系，各职能部门根据工作需要开展集中培训的同时，指导各街道、镇对居委会负责人、业务骨干、新招录人员等开展有针对性的分类培训，突出群众观念和服务能力，注重专业积累和履职意识。发挥街镇书记工作室作用，组建一支由社区工作经验丰富的优秀居委干部为成员的专家督导队伍，通过实地指导和项目督导的方式，加强“传、帮、带”，充分发挥优秀居委干部的好作风、好经验、好传统，帮助更多的居委会工作人员夯实基础、

熟悉业务、融入社区、发挥作用。

**（六）健全工作评价体系。**坚持群众民主评议、居民区自评和街镇评估相结合的原则，不断完善居委会督导评价机制和考核考评制度，区民政局负责牵头组织对居委会工作人员掌握“百事汇”业务内容进行考核，对居委会开展首问接待和走访联系工作情况进行考评。通过优化和做实有针对性的考核评价体系，推进“百事汇”服务标准形成实效、保持长效。不断完善“星级居委会”评估，加强考评结果的运用，严明奖惩措施，把考评结果作为居委会工作人员待遇调整、职务任免、进修培训的依据，激励居委会工作人员尽责履职。

附件一：《普陀区居民区工作经费使用管理办法》

附件二：《关于加强居民区社工队伍建设的实施办法》

附件三：《普陀区社区工作者“百事汇”服务积分卡》

附件一：

## 普陀区居民区工作经费使用管理办法

为进一步规范和加强居民区工作经费使用管理，保障居民区工作经费，促进居务公开、民主理财工作的规范化，切实维护社区居民合法权益，提升居委会的服务功能和社区治理能力，根据市财政局、市民政局《关于居委会工作经费使用管理的指导意见》（沪财社[2015]58号）和市委组织部《关于居民区党组织服务群众专项经费使用管理的指导意见》（沪委组[2015]发字52号）的要求，结合本区实际，制定如下管理办法。

### 一、总体要求

（一）为民服务、群众受益。居民区工作经费是保障居民区办公、社区服务和组织自治的必要经费，主要用于服务群众，以群众受益、群众满意为目标，推进居民区生活便利、文化多样、互助关爱、文明和谐，提高社区凝聚力。

（二）居民自主、完善自治。居民区党组织、居委会要根据社区实际需求，广泛听取、征集居民群众意见建议，鼓励居民主体参与基层治理，在项目开展、经费使用范围和审批流程上给予居民区更大自主权。

（三）依法合规、公开透明。居民区工作经费的使用应当遵循国家有关法律法规的规定，按照突出重点、兼顾一般、体现特色的要求，区分轻重缓急，遵守使用范围和标准，厉行节约，专

款专用。同时，居民区工作经费的使用必须坚持公开、公平、公正，定期向居民公开，接受居民群众监督。

## 二、保障范围和标准

作为居民区工作经费的保障主体，各街道、镇应按平均每个居民区 30 万元的标准将居民区工作经费全额纳入年度预算，在操作中可根据居民区的实际情况统筹安排相应的工作经费。

### （一）居民区工作经费的保障标准

居委会工作经费按平均每个居委会 10 万元统筹安排，主要用于居委会办公、社区服务和组织自治，其中办公经费总额不高于工作经费的 35%；党组织服务群众专项经费按平均每个居委会 10 万元统筹安排，主要用于保障基层党组织日常工作和开展的便民利民类、群众活动类、关爱帮扶类、公益风尚类项目，以及居民群众迫切需要提供的其他服务事项等；社区基金会匹配资金按平均每个居民区 10 万元统筹安排，定向用于资助社区公益项目，对接和扶持社会组织，开展社区志愿服务、群众团队活动、居民自治项目等。

居民区工作者经费、居民区办公用房及居民活动室等房屋的租赁及大型装修费用，以及居民区公共服务设施配置等其他各类经费，由各街道、镇在上述 30 万元经费预算之外予以保障，不得挤占、挪用居民区工作经费。

### （二）居民区工作经费的使用范围

1、居委会工作经费。主要用于居委会办公、社区服务和组

织自治等支出。

**2、党组织服务群众专项经费。**主要用于居民区党组织、居委会服务群众的各类支出，不得用于财政资金已经核定的居委会办公开支、工作人员工资福利和其他津补贴，以及应由物业单位承担的费用等。使用范围主要包括：

（1）便民利民类项目。添置便民为民的工具、用品，印制服务民生的资料；举办医疗保健、法律咨询、家政服务、兴趣爱好等居民群众普遍欢迎的培训讲座；为特殊群体提供代理代办有关事务服务。

（2）群众活动类项目。开展居民群众广泛参与的才艺展示、文艺表演、体育竞赛等主题活动和传统节庆活动，为群众性活动团队购置或租借必要的服装道具及器材设备。

（3）关爱帮扶类项目。对老弱病残、下岗失业、鳏寡孤独等困难群体和因遭受意外、大病造成生活严重困难的家庭，在现有救助政策保障下仍有较大困难的给予适当救助。

（4）公益风尚类项目。弘扬社会主义核心价值观、创建文明小区等方面的宣传教育活动；培育扶持志愿者团队，组织开展各类公益活动。

（5）居民群众迫切需要提供的其他服务事项，包括节日慰问和应急性助医、助学、助困，以及用于回应群众“急难愁盼”等社区事务和社区环境整治、公共设施应急修缮、安全防范必须的应急支出等。

**3、社区基金会匹配资金。**定向用于整合公益资源、拓宽慈善渠道、改善社区民生、提升社区治理水平等方面的公益活动，资金使用范围主要包括：

（1）为社区内的贫困家庭、受灾居民、流浪乞讨人员提供慈善救助、综合帮扶等社区救助服务；

（2）资助有利于改善社区治安、邻里关系、环境、教育、卫生、文化、体育事业的公益项目；

（3）开展居民自治项目，包括居民区根据自身特点和居民需求，充分调动居民群众、社区单位、社会组织、群团组织等多方积极性，开展的特色创新项目和活动，如创建特色文化品牌、特色楼组等。

（4）资助和扶持社区社会组织发展；

（5）改善社区公共服务设施；

（6）资助和发展社区志愿服务；

（7）其他促进社区发展的公共事业。

### **三、经费使用和管理**

#### **（一）加强工作经费的计划管理**

各居委会应依据所在街道、镇的预算管理要求和实际工作需要，编制上报年度工作经费计划，内容应包括工作经费的总量、主要用途、重点项目的支出安排等。对居民关注度高的重点项目应逐步健全自下而上的形成机制，引导居民参与自治项目的确定和实施，提高居民参与社区自治的积极性。各街道、镇应加强对

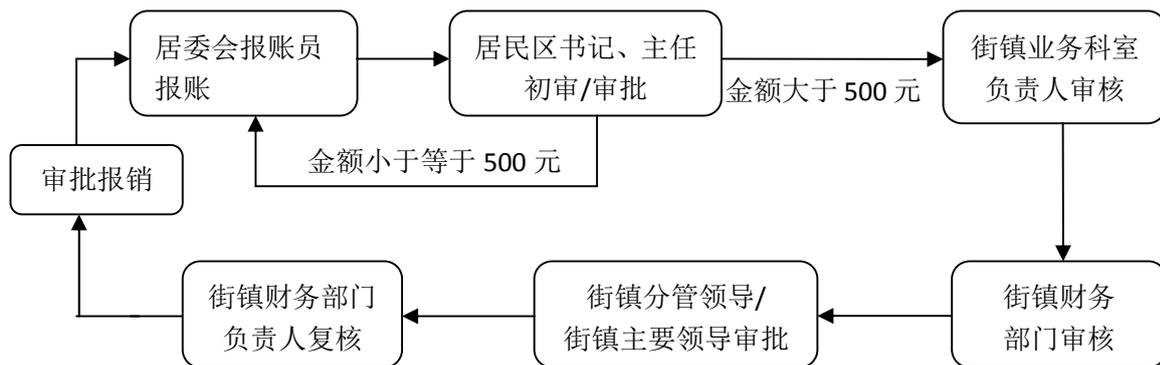
居民区年度经费计划的指导和审核，各居民区党组织、居委会应在党员会议或居民会议上，将经过审核的经费计划向党员代表或居民代表报告。没有列入计划的支出原则上不予拨款。结余资金的管理使用按照财政有关结余资金的规定执行。

## （二）优化完善工作经费的使用流程

各街道、镇应进一步完善优化居民区工作经费的使用手续，在合规的前提下，简化经费申请程序，合理设置报销流程，在程序和范围上给予居委会更大自主权，方便居民区工作。

按照“小额、合理、必须”的原则，对于单笔 500 元以下(含 500 元)的小额工作经费支出，由居民区党组织书记和居委会主任共同审批；对于单笔 500 元以上的经费支出，由街道、镇相关科室审核后，按街道、镇相关程序审批。

### 居委会经费使用审批、报销流程



对于大额项目支出，可采取“集中申请、分批报销”的方式，在经费支出用途、范围、标准明确的前提下，居委会可集中向街道、镇提出用款申请，并根据项目实施进度分批支付。对于突发性应急或维稳等情况，居委会可按规定程序，口头申报获得批准

后，先行支出必要的经费，后补申请审批手续。

党组织服务群众专项经费和社区基金会经费的使用，应切实做到决策民主、过程透明、群众满意。首先，居民区党组织、居委会要依托组团式联系服务群众等工作机制，广泛收集社区党员和群众意见建议，及时了解掌握群众需求。其次，居民区党组织、居委会在综合各方面意见建议基础上提出服务项目方案，听取相关党员代表、居民代表意见后，报街道、镇审核同意，张榜公布。对另行增加的项目，应采取“一事一议”上报确定。最后，根据确定的服务项目，居民区党组织、居委会填写专项经费使用审批备案表，明确项目实施安排、预算支出、完成期限等，报街道、镇同意后组织实施。较大额度的项目支出应按预算、按进度、按合同拨付。项目完成后，应按照财务规定到街道、镇办理结项手续。

### （三）强化工作经费的财务管理

居民区工作经费实行“居账街管”。各街道、镇应设置专账，由街道、镇相关部门对各个居委会的工作经费进行分别核算，统一监管。各居委会应进一步加强工作经费的管理，指定一名报账员，报账员应根据实际支出登记台账，整理保管好相关票据，按时办理报销业务等。台账应作为编制下一年度经费计划的主要依据。

居民区工作经费使用须遵守《普陀区关于进一步完善公务卡制度切实减少现金使用的实施意见》，纳入公务卡强制结算目录

的支出，原则上不得使用现金结算，应以公务卡或银行转账方式支出，现金支付须严格执行《普陀区预算单位现金结算目录》的有关规定。

#### **四、经费监督和信息公开**

##### **（一）公开经费使用情况**

居民区工作经费使用情况应及时、充分向党员和居民公开，接受社会监督。居民区党组织、居委会应做到至少每季度对内通报、每半年对外公开各项经费使用情况，应形成工作经费年度使用情况报告制度，并向党员和居民群众报告。对于党组织服务群众专项经费或社区基金会资助的项目，在实施过程中，居民区党组织、居委会要及时向党员居民群众通报进展情况。项目完成后，要将资金使用情况、实际效果等进行公开，接受群众监督。通过评议会、随机满意度调查等形式，组织居民群众对服务成效进行测评，群众满意度较低的，要分析原因、限期整改。

##### **（二）强化指导与监督**

居民区工作经费是财政资金的一部分，其支出应严格依法依规，自觉落实厉行节约和中央八项规定有关精神，严控开支范围和标准，不得开支任何超范围、超标准以及与社区服务工作无关的费用。各街道、镇应进一步完善居民区工作经费的会计核算，指导居民区健全工作经费台账，定期组织开展对账和抽查，对发现的问题，应督促居民区及时整改。居民区工作经费的使用管理情况应主动接受区纪委、区委组织部、区审计局、区财政局、区

民政局等部门的监督检查。

各街道、镇应根据本管理办法，结合自身特点，制定、完善本街道、镇居民区工作经费的使用管理制度，切实将有关工作要求落到实处。

附件二：

## 关于加强居民区社工队伍建设的实施办法

为深入贯彻落实市委“规范居村功能、畅通为民服务”的会议精神，以及区委“创新社会治理、加强基层建设”的工作要求，进一步提高居委会工作人员的服务水平和业务能力，不断推进居委会为民服务的规范化、专业化、高效化，现就本区居民区社会工作者队伍建设制定如下办法。

### 一、指导思想

以党的十八大、十八届三中、四中、五中、六中全会和习近平同志系列重要讲话精神为指导，坚持以人为本和需求导向，聚焦居委会成员能力提高，聚焦居民群众拥护和满意，聚焦居委会自治水平提升，不断创新服务理念，改进工作作风，积极实践适合基层治理规律和特点的、有利于居委会成员能力建设的、更好地惠及居民群众的工作模式，切实提升居委会自治能力、提升居委会工作人员综合素质、提升居民群众满意度和获得感。

### 二、目标任务

以“百事汇”工作服务标准为指导，全面落实居委会服务事项、办事流程、办理条件、标识标牌、评价体系“五个统一”，在居委会形成“百事通办、汇聚民心”的工作格局，在居委会工作人员中形成“一专多能、业务通晓”的学习氛围，打造一支素质过硬、业务过硬、能力过硬的基层工作者队伍，继而充分发挥

居委会在社区治理中的积极作用，不断增强居民群众的获得感和满意度，

**（一）一专多能、业务通晓。**通过教育引导、能力培训、落实制度，激发居委会工作人员自主学习、自我加压的动力，做到对分管条线业务精通，对其他条线通晓熟悉，提高业务受理效率，提升服务居民能级。

**（二）标准统一、流程规范。**建立全区统一的居委会协助行政事项政策资源库，区各相关部门负责对业务办理流程进行统一规范，实现居委会服务事项、办事流程、办理条件、政策法规依据标准化，并通过信息化系统实现对居委会的业务指导和检查监督。

**（三）制度保障、机制常态。**通过建章立制，构建形成居委会工作人员从带教、结对、轮岗，到错时值班、首问接待、上门走访等一系列规范性制度，并形成常态化的考核评价机制，使“百事汇”服务标准的推广有扎实的制度保障。

### **三、适用对象**

居民区“百事汇”工作服务标准的适用对象包括全日制居委会成员以及在居委会工作的社区工作者。

### **四、工作重点**

坚持以人为本，不断提高居委会为民服务的便捷度、透明度、亲和度和信息安全度，让群众得实惠、社区更和谐。

**（一）细化培训机制。**按照《普陀居民区“百事汇”工作指导手册》内容，指导各职能部门和各街道、镇对居委会工作人员

开展专业培训，帮助他们全面掌握居委会各工作条线办理事项、办事流程、政策法律依据。在居委会全面实行充分发挥老同志优良传统和作风经验的“带教制”、业务条线之间结对协作和互帮互助的“结对制”、让居委会工作人员多岗锻炼和定期轮换的“轮岗制”、相互通报知晓业务工作和增进交流分享的“例会制”等制度，帮助居委会干部在理论学习和岗位实践中更好地提升为民服务的综合能力。

**（二）建立走访记录。**居委会工作人员按照每月走访 30 户居民的要求，分片包块，定期深入群众、联系居民，及时了解和反映居民群众的意见和诉求，对特殊对象、困难家庭和独居老人更要安排经常性走访，及时做好走访记录，定期梳理总结，动态掌握社区居民实际情况。

**（三）实行首问接待。**在居委会办公场所的显著位置设立首问接待台，居委会工作人员排班值守，在全面掌握《居民区“百事汇”工作指导手册》中的业务内容的基础上，熟练操作常见业务受理服务流程，耐心倾听群众诉求，认真解答居民问询，做好接待记录，并及时反馈和回复。

**（四）落实错时值班。**居民区“百事汇”服务标准推行后，将更加有利于居委会工作人员在错时工作和值班值守期间，为社区居民提供规范的咨询与便捷的服务，提倡采用提前预约、主动宣传、集中受理等多种形式，提高为民服务的工作效率和居民群众的满意度。

**（五）明确积分管理。**以推行《普陀区社区工作者“百事汇”

积分服务卡》为抓手，完善对社区工作者的督导评价制度，明确服务积分指标和评分依据，对居委会工作人员掌握“百事汇”业务内容进行考核，对居委会开展首问接待和走访联系工作情况进行评估。通过优化和做实有针对性的考核评价体系，推进“百事汇”服务标准形成实效、保持长效。

## 五、工作推进计划

为平稳有序推进“百事汇”工作服务标准，计划分三个阶段开展实施：

**第一阶段：**2017年8月为动员宣传阶段，制定出台推行“百事汇”工作服务标准的具体办法，进一步加强居民区社区工作者队伍能力建设，从“区—街镇—居委会”三个层面分别召开动员会，推行居委会“百事汇”工作服务标准，各街道、镇要因地制宜地制定工作实施计划。

**第二阶段：**2017年9月-11月为理论学习阶段，落实培训制度，把条线培训、老师带教、结对助学、轮岗锻炼、经验交流整合为一套多维度的培训学习体系，并于11月上旬分批次开展上机答题测验，测验结果作为年度绩效考核奖励的指标之一，扎实有效推进全区居委会工作人员对“百事汇”业务内容的学习和理解。

**第三阶段：**2017年12月起为考核提升阶段，结合“社区治理云平台”项目的推广，指导各街道、镇借助信息化技术落实“百事汇”走访制度和积分制度的数据记录，自2018年起评分数据累积将全面纳入居民区社区工作者绩效考核，与此同时对“百事

汇”服务标准推进过程中形成的好做法、好经验及时总结提炼，完善工作制度，选树工作典型，促进整体推进。

## 附件三：

## 普陀区社区工作者“百事汇”服务积分卡

单位：

姓名：

年

月

| 类别     | 分项   | 计分标准  | 计分依据            | 得分 |
|--------|------|---|-----------------|----|
| 基础分    | 首问接待 | 每接待完成1次咨询办事,并由来询居民在记录册上签字确认,得0.2分。                                | 《首问接待记录册》       |    |
|        | 线上反馈 | 积极在线回应反馈社区居民在“社区治理云平台”(含移动终端)上的问询事项,每完整解答1次并得到群众满意回复,得0.5分。       | “社区治理云平台”后台管理模块 |    |
|        | 社区走访 | 完成每人每月30户上门走访任务,并根据要求做好走访记录,得10分;每少1户扣0.5分,每超出1户加0.3分。            | 《居民区走访记录》       |    |
|        | 错时值班 | 认真履行错时值班制度,按时到岗出勤,并按照“百事汇”服务要求在值班期间做好居民的服务接待工作,每值班1次得0.5分。        | 《错时值班表》与《值班签到表》 |    |
|        | 专项行动 | 结合市、区、街镇的重点工作部署而开展的专项行动,每参与1天得0.5分。                               | 《专项行动工作计划》等     |    |
|        | 志愿服务 | 积极参与各类志愿服务活动,每参与1天得0.5分。  | 《志愿服务记录册》等      |    |
| 绩效分    | 获奖情况 | 获得市、区、街镇的个人奖项,分别得5分、4分、3分;所在居委会获得市、区、街镇的集体奖项,每人分别得3分、2分、1分。       | 获奖证书            |    |
|        | 氛围营造 | 积极参与社区自治氛围营造,参与开展居民区各类自治活动,向市、区、街镇微信公众号投送宣传稿并被采用,得1分。             | 微信公众号记录         |    |
|        | 督查考评 | 在区、街镇开展的各类督查评估和测评考核活动中,个人获得优秀等次,得3分;所在居委会获得优秀等次,每人得1分。            | 督查测评结果          |    |
| 能力加分   | 学习培训 | 认真参加市、区、街镇的各类业务条线或岗位工作培训,每次得0.5分。                                 | 培训通知及工作手册       |    |
|        | 业务提升 | 积极参加区、街镇举办的“百事汇大擂台”、“百事汇线上考场”等技能竞赛活动,每次得1分,获得一、二、三等奖,分别加3分、2分、1分。 | 技能竞赛结果          |    |
| 投诉扣分   | 居民投诉 | 因工作态度或业务能力等原因受到居民投诉,根据严重程度扣3-5分。                                  | 会议记录            |    |
|        | 矛盾调处 | 因没有及时调解处理居民信访问题,导致矛盾激化、影响扩大的,根据严重程度扣5-10分。                        | 会议记录            |    |
|        | 安全守纪 | 在岗位工作期间发生严重安全生产事故或出现严重违反组织纪律等行为的,当月积分清零。                          | 会议记录            |    |
| 当月积分合计 |      |   |                 |    |

党总支书记签名：

## 积分规则说明

1、《普陀区社区工作者“百事汇”服务积分卡》是考核本区居民区社区工作者日常工作表现的重要依据之一，由居民区党总支书记根据社工的工作实绩按月填写，并统一保管，区相关部门和各街道、镇将不定期开展督导和抽查工作。

2、每年度的年终考核工作启动后，各居民区党总支书记将积分进行汇总，并统一上报至各街道、镇自治办，根据年度得分累计情况，形成各街镇的“居民区社工积分排行榜”，榜单排名在前 20%的社区工作者才有资格参与所在街镇的年度考核优秀等次的推荐。

3、“投诉扣分”三个项目的得分情况应填写负数或 0，本着对个人负责的原则，该三个项目涉及的扣分情况须经居委会班子成员集体讨论决定。

4、《普陀区社区工作者“百事汇”服务积分卡》上的内容一经填写不得涂改。

## 居民区走访记录（样张）

|        |           |     |  |
|--------|-----------|-----|--|
| 走访时间   | 年 月 日 时 分 |     |  |
| 走访人    |           |     |  |
| 走访居民姓名 |           | 楼室号 |  |
| 家庭成员情况 |           |     |  |
| 走访事由   |           |     |  |
| 困难或诉求  |           |     |  |
| 备注     |           |     |  |

## 居民区走访记录（样张）

|        |           |     |  |
|--------|-----------|-----|--|
| 走访时间   | 年 月 日 时 分 |     |  |
| 走访人    |           |     |  |
| 走访居民姓名 |           | 楼室号 |  |
| 家庭成员情况 |           |     |  |
| 走访事由   |           |     |  |
| 困难或诉求  |           |     |  |
| 备注     |           |     |  |

**注：**1、走访结束后按照一般走访、特殊对象走访以及业务条线工作要求，在备注栏内标明走访对象类型。

2、居委会工作人员应及时通过手机微信功能和电子台账相关模块做好走访情况记录，以备考核检查。