杭州市城乡社区“五社联动”工作指引

(征求意见稿)

为进一步深化推进城乡社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”机制，充分激发多方力量在参与社区治理和服务中的积极作用，助力提升我市现代社区建设水平，现就推进城乡社区“五社联动”制定如下工作指引：

一、适用范围

本指引适用于杭州市城乡社区“五社联动”工作。

二、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于城乡社区工作的一系列重要论述精神，大力深化“五社联动”机制，进一步明确“五社”职能定位，厘清“联动”模式机制，推动“五社”主体扩量、服务提质、联动增效，更好地发挥多方主体参与现代社区治理和服务的功能，打造具有杭州辨识度的“五社联动”标志性成果，助力构建“三民五心五高”的现代社区治理共同体。

三、基本原则

**（一）坚持党建统领，资源整合。**加强党对“五社联动”的全面领导，充分发挥基层党组织核心作用，确保正确发展方向。以党建统领整合资源力量，凝聚多方合力，共同推进“五社联动”，助力现代社区建设。

**（二）坚持需求导向，项目运作。**坚持以人民为中心，从居民群众实际需求出发，组织实施“五社联动”服务项目，通过政府购买服务、公益创投等方式，支持、引导社会组织承接项目，其他“五社”主体协同参与，激活“五社”资源，提高项目成效。

**（三）坚持因地制宜，优势互补。**立足社区发展实际，科学设计联动机制，充分发挥社区平台优势，社会工作者专业优势，社会组织载体优势，社区志愿者群众优势和社会慈善资源优势，着力构建“五社”要素有效联动、组织力量全面融合的社区服务网络。

**（四）坚持重点突破，典型带动。**紧盯居民需求，在“一老一小”“一残一困”服务保障、物居业三方协同、社区更新改造等领域重点发力，回应民生关切。以“五社联动”试点建设为抓手，提升实战实效，加快打造一批可看、可感、可推广的实践成果，为全市面上探索经验路径。

四、要素功能

**(一)社区。**社区是推进基层治理和居民服务的基础平台，是开展“五社联动”的“牵头者”。社区“两委”要坚持多方共治理念，积极引入和培育社会组织，支持社会工作机构和社会工作者开展专业服务，动员社区志愿者参与社区建设，吸纳社会慈善资源为社区所用、居民所享，鼓励专职社区工作者参加社会工作者职业水平考试，为“五社”开展协同服务提供场地、人力、组织等方面的支持和保障。

**(二)社会组织。**社会组织是指由自然人、法人和其他组织为满足社会需要而设立的非营利性组织，包括由本社区居民自发成立的社区社会组织和为社区提供专业化服务的社会组织。社会组织是“五社联动”服务项目的“实施者”，在提升社区服务供给水平、丰富社区文化生活，提高居民的组织化程度等方面发挥积极作用。

**(三)社会工作者。**社会工作者是指通过全国社会工作者职业水平考试或取得相关专业学历并接受过一定学时专业培训，提供社会工作服务的人员。社会工作者是“五社联动”的“赋能者”，主要发挥专业引领、组织赋能和资源链接的作用。

**(四)社区志愿者。**社区志愿者是在城乡社区发挥自身特长和优势，奉献时间和资源，从事志愿服务的人群。社区志愿者根植于社区，了解居民需求，具有广泛群众基础和本土化优势，是“五社联动”的“聚力者”，发挥重要的人力资源支撑作用。

**(五)社会慈善资源。**社会慈善资源是指城乡社区可获得、可支配，用于回应居民需求、提供社区服务、解决社区问题的物质、资金、技术、服务等社会资源，常见形式有社会捐赠、公益慈善项目、社区公益基金会、社区慈善信托和各类面向社区的专项基金等。社会慈善资源是“五社联动”的重要“保障者”，主要发挥服务居民急难愁盼，促进社区发展，扶持社会组织和社会工作机构开展为民服务项目等功能。

五、联动程序

**（一）明确需求。**精准回应社区居民的多元需求是“五社联动”的出发点和落脚点。社区要牵头会同“五社”主体开展需求调研活动，通过“线上+线下”“走访+座谈”等形式以及“民意圆桌会”“民生议事会”等平台，广泛搜集汇总居民普遍关心关注的社区热点需求、焦点问题，及时梳理形成需求清单。

**（二）策划项目。**社区会同“五社”主体对收集到的居民需求进行分析，将多元化、差异化的居民需求转化为社区服务项目。社区要广泛问计于民，引导和动员居民参与需求分析、项目设计和实施的全过程。

**（三）实施推进。**社区以公益创投、联建共建清单、民生微实事等形式发布项目，并动员“五社”主体积极参与承接。社会组织、社会工作机构、社区志愿服务队伍自发开展社区服务项目时，也可以通过“揭榜挂帅”的方式公布合作需求，联动其他“五社”力量参与。项目实施期间，社区可邀请居民参与，助力项目有序推进。

**（四）绩效评估。**社区组织对“五社联动”服务项目的实施过程和结果进行评估，评估内容包括项目管理、财务管理、服务质量、社会效益、居民满意度等，重点关注居民的获得感、参与度和满意度。把评估结果作为查找短板、推动工作的重要抓手，进一步提升完善“五社联动”机制。

六、联动模式

推进“五社联动”是一项系统性工作，城乡社区要坚持从实际出发，立足优势视角，结合自身特点，以社区内发展基础较好的“五社”要素为切入点，引领带动其他要素渐次参与，逐步扩大联动范围，撬动辖区内的人、财、物、组织等各类资源“各尽其能、各显其用”，不断激发多方主体参与社区共建共治共享的内生活力。

**（一）社区统合主导能力突出型。**对于基层党组织战斗力强，统筹能力突出的社区，要坚持深化“大党委”工作机制，充分发挥党建“红色纽带”作用，促进资源共享、社区共建，为“五社联动”提供支撑保障。要切实发挥社区平台作用，将社区服务综合体打造为“五社”协同服务阵地，加强运营管理，坚持敞开式服务。要培育居民主体意识，支持居民组建各类社区社会组织，并通过“社区+社会工作站（室）”为居民赋能，提升居民参与社区公共事务的能力。要搭建社区数字化治理平台，推动“五社”要素落图，实现资源、信息共享互通。有条件的社区可以探索建立“五社联动”联合会，定期召开会议、强化资源整合、制定服务项目，健全完善运转机制，统筹推进社区“五社联动”工作。

**（二）社会组织作用发挥突出型。**对于社会组织发展好、活力强的社区，要以“五社联动”为抓手，推动社会组织更广泛地参与社区治理和服务。要通过“社会组织+社会工作者”联动，给予社会组织专业化支撑，更好提升项目绩效，并通过链接社区志愿者、社会慈善资源等要素进一步提升社会组织服务能级；社区要通过加强与各级社会组织孵化中心联动，孵化培育一批本土社会组织，有效回应居民需求，提升居民组织化程度。要发挥“五社联动”的辐射带动作用，通过“五社”主体协同实施社区服务项目，促进社区志愿者队伍发展，提升居民参与意识和激发社区活力，形成共建共治共享的长效机制。

**（三）社会工作者专业能力突出型。**对于辖区内社会工作机构发展基础好，社会工作者专业能力突出的社区，要立足“五社联动”机制，更好地为社会工作者参与社区治理和服务搭建平台、畅通渠道。要通过“社会工作者+社区社会组织”联动，发挥专业社会工作者在组织谋划、示范引领、培训督导方面的作用，促进社区社会组织向更高水平发展；通过“社会工作者+社区志愿者”联动，发挥专职社会工作者在志愿者招募、组织、管理、培训和监督方面的作用，推动社区志愿者向更高程度的组织化、更大的规模发展；通过“社会工作者+社区居民”联动，运用专业方法设计“时间银行”“社区公益积分”等志愿服务机制，更广泛地发动居民参与社区治理。

**（四）社区志愿服务发展突出型。**对于辖区内志愿服务氛围浓厚，志愿者队伍成熟的社区，要注重提升社区志愿者与其他“五社”主体的协同能力，为“五社联动”提供人力支撑。要通过“社区志愿者+社会组织”的联动，提升志愿者队伍的组织化水平和规范化、品牌化意识；通过“社区志愿者+社会慈善资源”的联动，为社区志愿活动的常态开展提供要素保障；要注重结合在职党员向社区报道工作，充分挖掘下沉党员干部的丰富资源。同时，要大力推行社区志愿服务积分管理，建立完善激励机制，进一步激发居民参与社区志愿服务的动力。

**（五）社会慈善资源筹措突出型。**对于辖区内商圈业态、共建单位、集体经济组织发展较好，慈善资源潜力充沛的社区，要联动社会工作者，大力盘活和开发社会慈善资源，通过开设慈善超市、公益集市、设立社区公益基金（会）、社区慈善信托项目等形式，为“五社联动”提供支撑保障。推动形成社区引入慈善资源——社会工作者策划项目——社会组织承接项目——社区志愿者协作参与的行动机制，从而改变社区服务过度依赖行政资源的局面。街道、社区要加强宣传，开展慈善表彰、设立“社区慈善日”，大力营造“慈有所乐”的浓厚氛围。

七、工作体系

**（一）市民政局。**制定“五社联动”工作指引；对区(县、市)开展“五社联动”工作进行指导、督促和培训；开展“五社联动”试点创建，总结宣传基层优秀模式做法；争取资金对“五社联动”项目给予支持。

**（二）区(县、市)民政局。**制定并落实“五社联动”实施方案；推进街道(乡镇)社会工作站、社会组织孵化基地建设；推进社区基金会建设和社区慈善信托项目备案；指导“五社联动”试点单位工作；将“五社联动”纳入预算保障并通过区(县、市)级公益创投项目、政府购买服务项目等形式给予支持。

**（三）街道(乡镇)。**做好街道(乡镇)社会工作服务站和社会组织服务中心建；指导社区开展“五社联动”具体实践；孵化培育社区社会组织；发展社区志愿服务队伍；挖掘、盘活辖区社会慈善资源；将“五社联动”纳入预算保障并通过街道(乡镇)级公益创投项目、政府购买服务项目等形式给予支持。

**（四）城乡社区。**将“五社联动”理念贯穿城乡社区治理和服务全过程；培育本土化社区社会组织和志愿服务团队；提高专职社区工作者社会工作职业水平证书持证率；开发、链接社会慈善资源；提升完善社区服务综合体设施设备和功能布局；全面摸清辖区“五社”主体情况，建立资源、需求、项目“三张清单”；以居民需求为导向，因地制宜开展“五社联动”具体实践，打造可感可及的服务场景。

八、保障机制

**（一）加强组织保障。**各地要将“五社联动”作为推进现代社区建设的重要抓手，加强统筹协调，对标落实省、市关于实施“五社联动”提质增效专项行动的各项部署要求。民政部门要切实发挥牵头职能，将“五社联动”纳入年度考评体系，加强督促检查，细化考核评价，推动工作落地见效。

**（二）提升要素支撑。**各地要建立多元保障机制，采取政府购买服务、公益创投、项目奖补等方式给予支持，鼓励引导社会力量通过慈善捐赠、设立社区基金（会）和社区慈善信托项目等方式投入城乡社区。要将社会工作督导人才、社会工作领军人才和社会组织领军人才纳入人才保障体系，健全完善评价激励机制，推动“五社”人才队伍健康发展。

**（三）突出创新实践。**各地在推进“五社联动”工作中要坚持需求导向，树立品牌意识，积极打造示范点和品牌项目，并通过专题培训、对口见学等形式，推动比学赶超、互学共进，有效提升“五社联动”整体工作水平，加快形成实践成果、制度成果和理论成果。

**（四）加强宣传引导。**各地要加强对“五社联动”工作的提炼总结，广泛利用报刊、广播、电视、网络等多种方式宣传典型案例，提升社会知晓度和影响力。要持续推进社区减负，有效规范社区工作事项、机构挂牌、盖章证明等，让社区有更多精力组织实施“五社联动”，更好地服务居民。