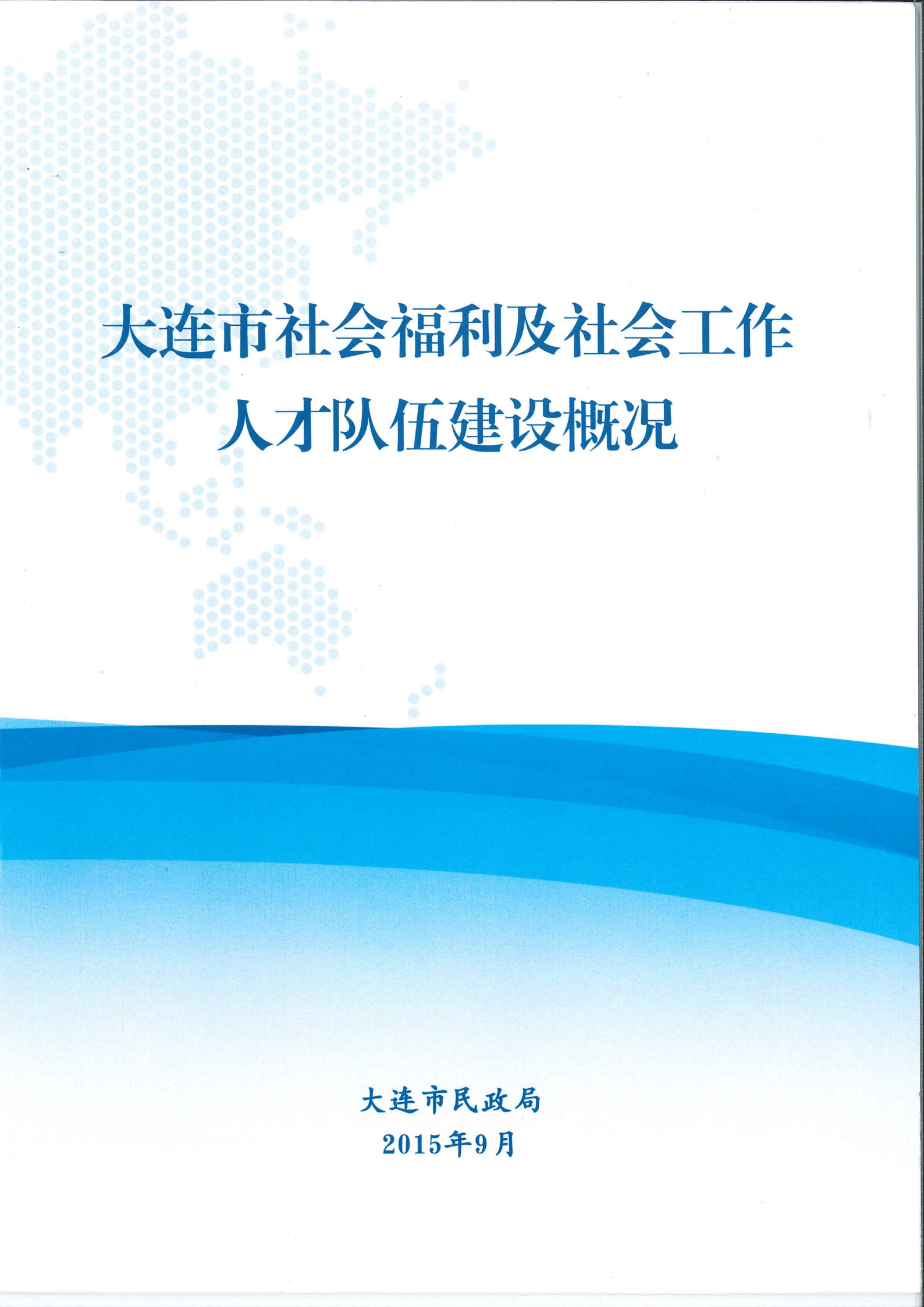




大连市社会福利及社会工作 人才队伍建设概况

大连市民政局

2015年9月

大连市社会福利及社会工作 人才队伍建设概况

(2015 年 9 月 11 日)

大连是我国 5 个计划单列市、15 个副省级城市、14 个对外经济开放城市之一。目前全市下辖 6 个城区，3 个县级市，1 个海岛县和 5 个对外开放先导区，有 107 个街道办事处、55 个乡镇、624 个城市社区居委会。全市户籍总人口达到 594.3 万人，其中 60 岁以上老年人口为 129.58 万人，占 21.8%，全市 80 岁及以上高龄老人已达到 19.8 万人，占全市总人口的 3.21%，成为全国老龄化程度较严重城市之一。

近年来，我市各级党委、政府的重视社会福利与社会工作发展，坚持以科学发展观为指导，以加强和创新社会治理为主线，以改善民生、服务群众为宗旨，完善政策制度，加大机制创新，推动社区社会工作与社会组织、社区建设三社联动，积极整合行政资源、社会资源和专业资源，充分发挥社会组织的积极作用，持续推进社会福利事业发展，不断加强社工人才队伍建设。截至目前，全市建有城乡养老福利机构 320 所（其中，城市公办养老福利机构 15 所，农村敬老院 74 所，中心院 58 个，民办非营利性养老机构 231 所），社区养老服务中心 255 个，农村在建养老

服务设施“农村幸福院”130个。养老床位4.1万张，每千名老人拥有床位33张，养老床位总数和千名老人拥有养老床位数在五个计划单列市中排列第一。全市登记备案社会组织在“十一五”末期6373家的基础上，增加至12060家，年增长率为17%。登记的社会组织为4573家（其中，社团1353家、民非3216家、基金会4家），涉及教育、科技、文化、卫生、体育、法律等多个领域。全市社会工作专业人才发展到2万人，1458人取得社会工作职业水平证书（其中，助理社工师1105人，社工师353人），注册社会服务志愿者80万人。

一、加强政策落实，提升保障能力，进一步促进社会福利事业发展

（一）抓好惠老政策落实，显著提高老年人生活质量

按照党的十八大提出的“积极应对人口老龄化，大力发展老龄服务事业和产业”的战略部署，努力完善基本养老保障政策，大力创新养老体制机制，积极推进养老机构建设，不断优化敬老爱老环境，确保全市养老服务业健康发展。我市城镇“三无”老人供养标准实现了随城市低保标准自然增长机制，即：提高到城市低保标准的2倍，2015年7月后达到每人每年14640元，并纳入城镇居民基本医疗保险，医疗费用在医保范围内全额报销，入住机构城镇三无老人全部由国家供养。农村五保老人供养标准不断提高，2015年7月后集中供养标准提高至每人每月700元；分散供养的标准为每人每月390元。符合城乡低保条件的高龄老

人，70~79 周岁按当地城乡低保标准上浮 20% 享受分类救助；80 周岁以上的按当地城乡低保标准上浮 40% 享受分类救助；为 90~99 周岁的高龄老人每人每月发放 200 元的生活补贴；建立了百岁老人生活补贴标准与城市低保标准联动的自然增长机制，2015 年百岁老人月生活补贴标准达 610 元。同时我市还出台了乘车、医疗、丧葬等系列老年人优待政策，使养老保障水平显著提高。

（二）完善机构建设，提升保障水平，持续加大孤残儿童保障力度

1. 建立健全孤残儿童保障政策。为进一步完善社会救助制度，妥善解决孤儿在生活、教育、医疗、住房等方面的实际问题，2009 年以市政府名义出台了《加强全市孤儿救助工作实施意见的通知》，提出了构建以政府为主导、社会参与为辅助、适应经济社会发展的孤儿救助体系。2013 年 9 月，我市以大连市政府办公厅名义转发了省政府办公厅《关于进一步加强孤儿保障工作的通知》，再次提出了加强全市孤儿保障工作的具体贯彻落实要求，从而构建起集中供养与社会散居并重、家庭寄养与福利机构抚养相结合的工作格局；市民政局与市公安局、宗教事务局等 7 个委办局共同转发省民政厅、公安厅等 8 部门联合印发了《关于做好弃婴相关工作的通知》，进一步规范弃婴捡拾工作流程，加强对个人和民办机构特别是宗教界个人及机构收留弃婴孤儿、弃婴捡拾抚育等工作的监管。

2. 不断提高孤残儿童保障水平。市委市政府始终高度重视弃婴救助和孤儿保障工作。一是不断改善孤儿生活条件，根据我市经济社会发展情况，确保全市孤儿基本生活不低于当地平均生活水平。2011年，市民政局、财政局联合制定下发了《关于建立我市孤儿养育标准自然增长机制的通知》，从2011年4月1日起，我市在全省率先建立起城乡一体化，并随城市低保标准同步调整的孤儿养育标准自然增长机制，孤残儿童养育标准为社会散居的在城市低保标准的基础上上浮100%，机构集中养育的在城市低保标准的基础上上浮200%，孤儿养育标准达到年均增长10%左右。养育资金从低保资金中给予拨付。2015年7月，我市再次调整孤儿养育标准，社会散居标准达到每人每月1220元，集中养育标准每人每月1830元，市、县两级财政年均投入孤儿基本生活保障资金达380余万元，目前居全省首位。二是完善医疗救助政策，全市孤儿均已划入城乡医疗保障范围，保障标准较高，孤儿因患重大疾病发生的医疗费用，还可由高额医疗保险补贴。将艾滋病病毒感染儿童纳入了孤儿保障体系，2013年5月，市民政局、市财政局联合《转发了省民政厅、财政厅关于发放艾滋病病毒感染儿童基本生活费的通知》，文件中明确了发放范围、发放时间和标准，申请审批发放等程序以及市、县两级资金匹配。同时各级民政部门与各级卫生疾控部门建立了日常联系工作机制，由卫生疾控部门及时将感染儿童的生活保障政策详细告知儿童监护人，动员监护人向民政部门申请儿童基本生活费；民政

部门做好审核、审批、发放以及保密工作。三是落实孤儿教育保障制度，切实保证孤儿接受九年义务教育，并实行“三免一补”，即免收杂费、免收服务性费用、免费提供教科书、补助寄宿生生活费。对考入大专以上公办高等院校的，除继续发放孤儿养育金外，按低保家庭子女“寒窗基金”救助标准给予救助。2014年秋季开始，我市对孤儿、残疾儿童实施了高中教育阶段费用减免的政策。四是统筹解决孤儿住房问题，对符合公租房申请条件的孤儿在同等条件下，给予优先安排。农村孤儿成年后，没有住房且符合特困户建房条件的，优先纳入农村危房改造建设项目，除区市县两级财政给予建设资金外，不足部分由当地政府协助解决。

3. 完善儿童福利机构建设。启动了改善孤残儿童养护水平的儿童福利机构设施建设“蓝天计划”，在国家民政部与发改委的支持下，2010年市政府投入1864万元建设了大连市孤残儿童康复中心，中心建筑面积8000平方米，设计床位300张，内设肢体康复室、语言康复室、心理疏导室、娱乐教育室等多项功能设施。市孤残儿童康复中心投入使用后不仅面向社会福利院集中供养的孤残儿童，同时向社会家庭中的残疾儿童辐射，为全市孤残儿童提供养育、疾病预防、医疗、康复、特殊教育、心理辅导等全方位的服务，为促进孤残儿童的身心发育、人格健全、全面发展和健康成长创造良好的条件。2008年底，市社会福利院于被确认为民政部“明天计划”脑瘫儿童术后康复训练示范基地，

负责我市及省内南部城市（鞍山、丹东、葫芦岛、锦州等辽南 6 个城市）儿童福利机构脑瘫儿童康复和培训工作。

4. 持续提升机构养育服务质量。孤残儿童集中供养工作主要由大连市社会福利院儿童分院承担，由其对各类孤残儿童提供养护、治疗、康复、教育等各项保障和服务工作：一是对残疾儿童贯彻实施“养、治、康、教、置”的五字工作理念，让每名残疾儿童在同一片蓝天下快乐成长。积极实施残疾儿童康复训练“蓝天计划”，依托大连市脑瘫儿童术后康复训练示范基地，配置现代化康复训练设施设备，开展儿童康复工作；积极实施残疾儿童手术“明天计划”，6 年来，共为 57 名病患残疾儿童进行了手术，使患病残疾儿童得到了有效医治；在瓦房店得利寺镇建立了残疾儿童家庭寄养基地，有 95 名残疾儿童寄养在家庭中，每个寄养家长既当父母，又当老师，还兼做患儿的康复师，让患儿既感受到了亲情，得到很好的精神康复，又保证了一对一的肢体和语言康复训练；对适合教育的残疾儿童开展特殊教育，除安排进省光明学校就读外，还有 12 名残疾儿童分别在特教学校和盲聋哑学校就读；对不适应外出就读的残疾儿童，福利院招聘了 12 名特教老师在院内进行特殊教育。

5. 引入社会力量参与孤残儿童养育工作。我市建立了社工引领志愿服务组织参与在院儿童服务和爱心捐助常态化工作机制，对在院儿童的生活保障提供辅助支持。市慈善总会义工队，狮子会各分会组织，院校志愿者服务队，机关、团体和企事业单位

位，社会爱心人士都把福利院儿童分院作为慈善活动基地，定期或不定期开展志愿服务活动，仅2014年就有50多个服务组织1800多人次到福利院走访慰问孤残儿童，捐助钱物合计人民币100多万元，其中周泊霖基金会每年出资25万元资助寄养儿童生活，已经连续资助了8年。2015年5月，市社会福利院开展了引入城市家庭开展孤残儿童“爱心助养”活动，上百个家庭积极报名参与，引起了强烈的社会反响，该活动将于今年“六一”前正式开展。

（三）“残疾”特困供养人员保障情况

近年来，我市城市“三无”残疾人员、农村“五保”供养残疾人员供养标准实现逐年提升，均建立了自然增长机制。“三无”残疾人员供养标准以城市低保标准为基础上浮100%， “五保”残疾人员供养标准随农村低保标准上浮比例上浮，目前，我市城镇“三无”残疾人员供养标准为每人每月1220元；“五保”残疾人员集中供养标准为每人每月700元、分散供养标准为每人每月390元；城镇“三无”残疾人员的医疗费用在医保范围内全额报销，农村“五保”残疾人员的医疗费用按新农合报销，个人缴费部分由区市县财政全额补助。同时实行了“三无”残疾人员、“五保”残疾人员散居还是进机构自行选择，居家的城市“三无”残疾老人按照身体状况（自理、半失能、失能），市、区市县两级财政分别给予每人每月200、400、600元的居家养老服务券，标准居全国同类城市前列，老人可以凭券享受居家养老服务。对

于申请入住机构的“三无”残疾人员和“五保”残疾人员，我市实行公办福利机构和农村中心敬老院全部托底保障、应保尽保、集中供养。

二、推进三社联动，发展社会工作，不断加强社工人才队伍建设

发挥社区、社会工作者在动员居民参与、服务居民群众、协调利益关系和维护基层稳定等方面的主体作用，完善社区各类组织、各个利益群体、各种社会力量间的协调机制和工作机制，形成社区、社会组织和社会工作者“三社”联动的社区管理体制，通过下达社区工作人员编配指标、提高社区办公经费标准、落实社区干部生活补贴自然增长机制、开展专业社工继续教育培训，全面提升社区服务质量和水平。

（一）加强领导，完善机制，发展社会工作

2014年大连市从统筹全市经济社会协调发展的大局出发，结合社会治理创新和全域城市化发展战略，整合资源，形成合力，充分发挥社会治理和服务各领域、各部门、各方面的作用，形成政府主导、社会协同、公众参与的社区社会工作格局。

1. 加强组织领导，建立协调、高效的社会工作机制。为深化社会体制改革的总体部署，2014年，大连市出台了《中共大连市委、大连市人民政府关于创新社会治理的实施意见》，将构建市民综合服务、矛盾纠纷化解、社会组织孵化、深化平安大连建设四大工作体系，建立市民综合服务、社会组织服务、医疗纠

纷调解三大中心作为今后创新社会治理的重点任务，工作由市政法委书记牵头，明确各部门任务分工，整合各部门、各单位、各组织资源力量，提升大连市社会治理现代化能力。同时把推进社会工作作为加强和创新社会治理的重要内容摆上议事日程，民政、司法、教育、卫生、共青团等部门分别在社会福利、社会救助、社会慈善、优抚安置、残障康复、司法矫治、青少年服务、卫生服务等领域社会服务机构开展了专门性社会工作。2014年，为推进社会工作与志愿服务，市民政局以内部调剂形式成立了社会工作处，并将基层政权处、民间组织管理局、社会工作处划由一名分管局长负责，有力地推进了“三社”联动工作机制建立。

2. 探索建立政府、市场、社会多元投入的社会工作服务购买机制。在开展政府购买社会工作服务过程中，拓宽公共财政支持范围、提高公共财政投入效益，丰富社会工作服务购买主体，调动市场和社会力量，投入到购买社会工作服务中来，建立政府购买社区社会工作服务预算经费项目，逐步加大财政投入，确保资金足额到位。探索鼓励在彩票公益金中安排一定比例的资金用于购买社会工作服务，鼓励引导社会资金投入社会工作服务。同时，为加强社会工作专业队伍建设，转变政府职能，提高社会服务水平，我市出台了《大连市政府向社会力量购买服务实施意见》、《大连市民政局 大连市财政局关于政府购买社会工作服务的实施意见》，配合两个《实施意见》出台，市民政局建立了

涵盖社会福利、社区建设、优抚安置、社会工作五大类，近 200 个项目的社会工作服务项目库，并结合我市实际，动态管理项目库。为回应社区居民不断增长的社会服务需求，我市不断创新服务方式，健全社区服务体系，以政府购买服务、搭建平台为基础，以社区为依托，以专业服务队伍和志愿者队伍为载体，吸纳企业和社会组织力量，全天候 24 小时为社区居民提供家政维修、机构推荐、养老助残、政策咨询、矛盾调解、困难救助等与生活息息相关的社区服务，涌现出无线中山、西岗 365、沙河口“帮万家”、甘井子区“548”为代表的社区服务品牌，构建了市、区、街、社区四级联动服务网络，实现了社区服务与百姓需求的无缝对接，提升了我市社会力量承载能力。2014 年度，我市累计投入政府购买社会组织服务资金 3474 万元。

3. 建立健全“五社联动”新型社区服务机制。着眼于满足人民群众多层次、多样化的服务需求，充分发挥行政机制、市场机制、志愿机制、互助机制的作用，建立健全基本公共服务、市场化便民利民服务、居民志愿互助服务三方融合的社区服务体系。建立健全社区党组织、社区居民自治组织和社区专业服务机构，完善市、区（市、县）、街道、社区四级社区服务组织网络，为社区居民提供全方位、全天候、全覆盖的社区服务。全面构建完善社区党组织、社区居委会、社区服务中心、社区社会组织和社区企业（单位）的协调机制和工作机制，建立健全多方参与、优势互补、利益协调、规范有序的“五社联动”的新型社区服务

机制。推行全市统一的社区规范化建设标准，进一步完善社区服务流程、服务标准，推进社区服务的专业化、标准化、规范化，不断提升社区服务效能。

4. 建立“社工+志愿者”两工联动服务运行机制。为发挥社会工作专业人才在组建团队、发现需求、规范服务、拓展项目、培训策划等方面专业优势，吸纳、引领社区志愿者开展社区服务，我局出台了《大连市全面推进志愿服务记录工作意见》、《大连市推进社区“菜单式”志愿服务的实施意见》，明确了全市志愿服务工作与管理架构，完善了志愿服务记录措施，制定了社区志愿服务流程，促进志愿服务进社区，在全市范围内全面推行志愿者注册登记制度，并参照“全国志愿者队伍建设管理信息系统”功能模块划分，结合西岗区、沙河口区两个志愿服务记录试点经验，搭建了志愿服务管理信息化平台。目前，我市已建成市级志愿服务工作总站 1 个，区级志愿服务工作总站 11 个，市、区、街道、社区四级志愿服务工作站 1400 余个。各志愿服务组织、街道、社区、志愿服务工作站已通过“大连市志愿服务管理信息系统”录入注册志愿者信息 21 万余条，同时充分发挥社区志愿服务站作用，将志愿服务沉到社区，服务站可依托“大连市志愿服务管理信息系统”，发布志愿服务项目、招募志愿者，通过社工专业人才引领社区志愿者积极开展社区志愿服务，逐步建立、完善“社工、志愿者”两工联动服务运行机制。

（二）完善社会工作机构发展，加强社工人才队伍载体建设

近年来，我市加快推进社会组织规范化建设，积极探索社会组织培育发展机制，创新社会组织培育扶持手段，加强社会组织登记管理，积极培育发展社会组织。

1. 构建社会组织孵化工作体系。以政府搭建平台、社会力量运营的方式，以市社会组织服务中心为枢纽，以区市县社会组织服务中心为桥梁，以街道和社区为主要载体，建立四级社会组织服务体系。形成上下全贯通、领域全辐射、运行全天候、服务全覆盖的工作格局。建立大连市社会组织服务中心，打造“一个平台、五个中心”，即：社会组织综合管理服务平台，社会组织孵化成长中心、社会组织公益创投中心、社会信息资源汇聚中心、社会服务品牌示范中心和社会组织发展智慧中心。积极搭建衔接政府、社会及社会组织的桥梁，整合社会信息及资源，形成集培育孵化、公益创投、信息服务、培训交流、宣传展示、经办管理等多种功能的综合管理服务平台，将具有行业性、联合性、区域性、枢纽性的社会组织纳入重点培育孵化范围，为社会组织提供场地、项目、技术等服务。出台了《关于加强城市社区社会组织培育发展的指导意见》、《大连市社区社会组织备案管理暂行办法》及《关于加快推进社会组织管理制度建设的指导意见》，明确社会组织改革方向，逐步开展社会组织直接登记。已初步形成了门类较为齐全，城乡分布较为广泛，覆盖了经济社会生活主要领域，与经济社会发展、公共服务以及民生需求密切相关的发

展格局，截止到目前，全市共有行业性社会组织 440 家、专业性 479 家、学术性 186 家、联合性 248 家；其中教育类 2019 家、卫生类 232 家、文化类 248 家、体育类 200 家、社会服务类 529 家、法律类 19 家、宗教类 15 家、职业及从业者组织 138 家、科研类 146 家、农业及农村发展类 270 家、工商服务业 253 家、生态环境类 21 家、其他 483 家。社会组织发挥的积极作用与服务功能，有力推进了我市社会工作的发展。

2. 发挥典型示范引领作用。大力宣传政府购买服务，广泛动员社会力量参与，提高社会组织承接政府服务项目能力，加强项目监管和业务指导，发挥政府购买服务项目示范引领作用。以 2014 年为例，市区两级财政累计投入 3474 万元资金购买社会组织服务，支持社会工作服务项目，有力推动了政府购买服务工作有序开展，其中西岗区社工联合会的“一路阳光”等多个优秀社区社会工作服务项目发挥了典型示范作用。大连市救助管理站，通过调整机构，开发社工岗位，配备人员和提升转化的方式，形成了“立足职业化发展、突出专业化提升”的专业社会工作发展经验。2007、2010 年两次被评为社会工作试点示范单位，2013 年被评为首批全国社会工作服务示范单位。

3. 开启公益创投服务模式。探索政府购买服务新模式，加大对社会组织扶持力度，有效破解社会组织普遍存在的服务能力弱、规模小、缺乏资源的发展瓶颈问题，2014 年度，大连市以公益资本投入的方式，为公益性社会组织提供资金、管理及技术

等方面支持，促进其提高社会服务能力，有效解决公共服务需求，实现社会效益最大化。中山区主办社会组织公益项目创新大赛，通过敞开渠道、公开筛选、集思广益，从 262 家参赛社会组织申报的项目中筛选出 16 个公益项目，政府将以购买服务的方式予以资助。西岗区对民生保障、经济发展、社会管理等方面具有典型示范作用的 150 个项目予以扶持，将扶持资金总额的 70% 在立项时直接支付给扶持对象，几年来，西岗区财政扶持社会组织累计投入资金 2000 万元。沙河口区“爱心帮万家”公益服务项目，通过开展“民生帮万家、专业帮万家、爱心帮万家”三大方向的服务，已累计为辖区居民服务超过 45 万件次。其中“爱心帮万家”通过整合政府、爱心企业、社会组织、志愿服务队伍等多方面资源，将 526 个社会组织纳入“帮万家”系统开展公益服务，目前，已累计服务 13 万件次，项目募集资金 200 万元。

（三）突出专业化，加强职业化，推进社区社会工作人才队伍建设

我市社会工作专业人才主要分布在民政、教育、卫生计生、人力资源和社会保障、公安、司法及工会、共青团、妇联、残联等领域。其中，取得社会工作职业水平证书的社会工作专业人才，主要分布在社区、政府机关与事业单位及社会组织中。

1. 建立健全社会工作人才建设领导机制。坚持“科学发展、试点先行”的原则，力求社会工作在点面结合上科学推进。全市

成立了市、区市县、街道（乡镇）三级社会工作专业人才培养领导小组，建立联席会议制度，形成了组织部门牵头抓总、民政部门具体负责、有关部门密切配合、社会力量广泛参与的工作格局，出台了《大连市加强社会工作专业队伍建设的实施意见》。

2. 实施社区社会工作人才职业能力提升工程。我市成立了以社区工作人员为服务主体的公益性社会组织——社会工作者联合会，建立起全市统一的社区工作人员保障平台和管理体制，在全省率先落实社区工作人员“五险一金一费”待遇，夯实了社会工作人才基础。通过对7000社区工作者系统化的社会工作专业知识培训，推广社会工作者执业资格认证，为提升转化为社会工作专业人才做准备。通过提升社区工作者的职业水平补贴标准，调动社区工作者参加职业水平考试的热度。

3. 加强社会工作专业人才继续教育。将取得社会工作者职业水平证书的人员纳入国家专业技术人才知识更新工程，依托我市有资质的高等院校、相关机构，按照《社会工作者继续教育办法》要求，完成规定的继续教育学时，并结合社会工作服务项目，开展分层次、分类别的社会工作者继续教育培训，内容涉及城乡社区建设现状及发展方向、社会工作基本理论与方法在社区服务中的应用、社区专业社会工作方法的介绍及应用、社会工作方法在社区实际工作中案例分享等。主动协商市人社局，将社会工作者继续教育纳入市人社局在线教育信息平台，实现了短期培

训与在线学习结合，提升社会工作者理论与实务水平。

三、应对挑战，开拓创新，积极推进我市社会福利及社会工作人才队伍建设

为促进我市福利事业发展，加强社工人才队伍建设，针对我市社会工作专业人才数量少、专业化和职业化程度不够，民办社工机构规模小、认知度和公信力不高等问题，我们将从以下几个方面入手解决推进社会工作发展中遇到的问题：

（一）推进政府购买社会工作服务。加强服务承接主体建设，动态管理社会工作服务项目库，积极引导民办社工机构发展。实施民办社工机构孵化基地建设工程，通过整合现有资源或新建等方式，力争用3~5年时间，建立10个区级民办社工机构孵化基地，80个街道建立民办社工机构孵化基地，全市民办社工机构达到100家。孵化基地设立扶持民办社工机构发展专项资金，通过公益创投、补贴奖励、提供场所、减免费用、提供各项财税优惠政策等多种方式，降低其运行管理和提供服务成本，支持民办社工机构的启动成立和初期运作。采取公办民营、民办公助等方式，孵化基地向民办社工机构开放公共和社会资源，支持其以社区为平台开展社会工作服务。会同有关部门研究制定民办社工机构有关人员引进落户、薪酬保障、职业发展、表彰奖励等方面的激励措施，充分调动民办社工机构开展专业服务的积极性、主动性和创造性，加大民办社工机构扶持力度。

（二）加强社会工作专业人才队伍建设。依据《大连市加强

社会工作人才队伍建设的意见》，推动社会工作人才专业化培养、职业化发展、科学化评价，完善激励保障机制，造就一支数量足、结构优、能力强、素质高的社会工作专业队伍。积极吸引国内外高层次社会工作人才来连从事教育教学与研究工作，遴选中青年优秀社会工作教育研究人才完成深造，选拔输送从事社会工作的行政管理骨干到高校社会工作院系深造或在职培养，加强我市重点社会工作人才培养。分步实施社会工作管理人才轮训计划，提升我市社会工作管理人才综合素质。加快建立我市社工督导培养制度，培养我市优秀社会工作督导人才。出台我市社会工作者职业水平评价实施意见和社会工作人才注册登记与教育培训意见，建立我市社会工作专业人才专业化培养政策体系，完善社会工作专业人才继续教育。

（三）实施社区资源整合。建立健全市、区（市县）、街道（乡镇）、社区四级社区服务组织体系，完善社区专职工作人员、社区社会组织、社区志愿者三个资源库，推行全市统一的社区规范化建设标准，搭建社区服务的组织机构和服务平台。通过“智慧社区”信息化平台将社区服务中的基本公共服务、便民利民服务与志愿服务统筹整合。搭建民政社区服务综合平台，推进“智慧社区”和民政信息化建设。将社会救助、养老福利、社会治理、社会服务、防灾减灾救灾、双拥优抚安置等纳入社区服务总体框架，强化民政部门在社区的业务工作和资源整合，从而全面提升社区服务的质量和水平。通过明确社区公共服务内容、完善

社区专职工作人员资源库，列出社区工作目录清单，明确服务标准和工作流程，实现社区公共服务的“一口受理，一站服务”。通过明确便民利民服务内容、完善社区社会组织资源库，以政府购买服务的方式，将服务项目交由社会组织承接，实现便民利民服务的项目化管理。通过明确社区志愿服务项目与内容，完善社区志愿者资源库及志愿服务激励评价机制，征集并建立社区志愿服务项目“菜单”，实现“菜单式”社区志愿服务。