

统筹城乡发展 工作研究

第 16 期
(总第 55 期)

中共成都市委统筹城乡工作委员会

成都市统筹城乡综合配套改革试验区建设领导小组办公室

成都市推进城乡一体化工作领导小组办公室

2009 年 9 月 25 日

按 :成华区在推进村级公共服务和社会管理改革过程中结合实际 ,探索出“大社区、大资源、大服务”的管理模式 ,通过委托管理、VPE 社工全域走访服务等方式 ,努力实现社区服务跨区无缝衔接。现将其做法摘要刊登 ,供参考。

突破服务管理模式 构筑“全域社区”体系

——成华区推进村级公共服务和社会管理改革加快城市化进程

成华区保和街道东升社区属于“117”区域内农村社区向城市社区转型期间的涉农社区 ,随着城乡统筹和一体化进程的加快推进 ,成华区结合区情和社区实际 ,围绕农民生产生活、居住方式等群众最关心、最直接、最现实的基本公共服务和社会管理问题 ,探索创新适应新形势、助推新发展的服务管理模式 ,建立健全适应新需要、服务新群体、具有新内涵的公共服务和社会管理标准

体系，实现公共资源均衡配置。通过探索以实施“大社区、大资源、大服务”为特色的工作思路，以构筑“全域社区”体系为重点，初步打造出具有“全域社区、全域经济、全员服务”的“东升模式”，为辖区居民提供了管理高效、服务优质、便捷快速、群众满意的多元化公共服务和社会管理。

一、现实问题

东升社区位于成都“117”区域，正处于“大拆迁、大建设”的发展阶段，由于成都新客站等各种基础设施的建设，使许多居民都搬至邻近社区过渡居住，有的居民甚至搬离成华区，在龙泉、新都等地进行过渡居住，这些都给社区造成“异地管理”的难题。

一是居民办事难。随着管理型政府向综合服务型政府转型，政务职能下沉，服务内容不断增加，使社区承接了许多为民办事的政务事项。在外过渡的居民一方面不了解自己社区的业务动态，回到本社区办理但事务非常麻烦，另一方面在目前居住的社区又无法办理自己的事务，享受不到应有的公共服务。

二是社区管理难。社区每年都会更新辖区居民的相关信息，以便为居民提供更好的管理服务，但由于居民在外过渡居住，使社区服务站工作人员无法了解和更新居民信息，加大了社区管理和服务的难度。例如，当居民在其他社区发生纠纷时，本社区工作人员不易第一时间掌握情况进行纠纷调解，容易造成矛盾进一步扩大。

为了破解困扰涉农社区对居民“异地管理”的难题，成华区在东升社区村级公共服务和社会管理改革试点过程中，探索建立委托管理服务制度，同时实施“VPE 社工全域走访服务”，简化了

外出居民办事程序，使他们在异地也享受到全面的公共服务，真正实现了服务和管理全覆盖。

二、打破板块化管理的现状，建立委托管理服务制度

针对辖区处于拆迁过渡的特殊阶段，启动构筑“全域社区”服务体系，实施“社区居民事务代办制度”，即打破目前成都市社区以区、街为单位进行板块化管理的现状，以成都市和谐社区发展促进会等 NGO 组织为平台，采取跨区域、跨街道、跨社区直接对接，签订“全域社区委托服务管理”协议，通过委托管理服务的形式，将因城市改造征地拆迁搬迁到其他区域过渡居住的居民，委托给所在地社区进行管理，由所在地社区提供全域均衡社会服务。

目前东升社区已与本区的万年街道槐树店社区、保和区域内的其他社区和龙泉驿区十陵街道来龙社区建立了“全域社区—友好社区”关系，分别签订了委托管理协议，涉及拆迁过渡人员 1600 余人，实现服务功能的拓展。所有在外过渡居民均能在目前居住社区享受到全方位管理和一站式服务。

三、实施 VPE 社工全域走访，实现社区服务无缝衔接

为进一步为过渡在外的居民提供零距离服务，成华区与成都市和谐社区发展促进会推出“VPE 社工全域走访服务”，即由成都理工大学、成都市和谐社区发展促进会、成华区保和街道建立一支“全域社区一对一”社区服务队伍，按委托管理服务的协议，通过社工定点、定片区联系，定期和不定期上门走访、电话访问、VPE 社工敲门送服务、飞信提示、“民心 QQ 群”在线服务等方式为过渡在外的居民提供零距离服务，逐渐构筑起“居民跨区生活

居住，社区服务无缝衔接”的全域社区服务体系，全面提升了公共服务水平。

东升社区从今年6月起实施了“VPE 社工全域走访服务”，将服务送进居民家中，截止目前，为过渡居民代办残疾证、少儿互助金、独生子女证等事务8件，上门走访通知过渡居民领取过渡费、培训券等事项60人次，为过渡居民提供招聘、体检信息50条，令过渡居民非常满意。

四、逐步推进“全域社区”模式全覆盖

为了更好更优质地为两地跨区居住居民提供服务，成华区在总结“东升模式”的基础上，将把“全域社区”这一模式进一步推广到全区41个涉农社区。以后，凡是跨区居住的居民，都将在居住地享受到同等“居民待遇”服务，而享受村级集体经济组织收益、领取失地农民各种经济补贴等“村民待遇”则回原籍。

送：市委常委，市人大常委会主任，市政协主席，市人大常委会分管副主任，市政府副市长，市政协分管副主席，市法院院长，市检察院检察长，市政府市长助理；市人大常委会、市政协秘书长，市委、市政府分管副秘书长；市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政府办公厅，市政协办公厅；市统筹城乡综合配套改革试验区建设领导小组（市推进城乡一体化工作领导小组）成员单位；市人大农委，市政协农业地方委，市纪委第四纪工委；市委办公厅综合四处、信息处，市政府办公厅二秘、信息处；高新区党工委、管委会分管领导、经发局；各区（市）县委、政府主要领导、分管领导、统筹委（局、办）；有关专家。

中共成都市委统筹城乡工作委员会综合处

2009年9月25日印

（共印80份）