

DB 3204

常 州 市 地 方 标 准

DB 3204/T 1058—2023

“人人社区”建设指南

Construction guidelines of "ren-ren community"

2023 - 12 - 28 发布

2024 - 01 - 28 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由钟楼区民政局提出。

本文件由常州市民政局归口。

本文件起草单位：常州市民政局、钟楼区民政局、五星街道办事处、华中师范大学。

本文件主要起草人：孙启明、王江华、徐志伟、刘丽娜、陈荣卓、曹嘉康、王占国、邵云娜、王勇俊、陈伯平、吴春华、耿春娜。

本文件为首次发布。

“人人社区”建设指南

1 范围

本文件提供了“人人社区”的建设原则、建设保障、建设任务和效果评价等信息。
本文件适用于常州市行政区域内城乡社区开展“人人社区”建设的指导。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人人社区 ren ren community

是指以满足社区居民对美好生活的向往为导向，以建设参与共同体、责任共同体、生活共同体、成长共同体为引领，以构建人人有责、人人尽责、人人享有的基层治理共同体为目标的新型城乡居民生活基本单元。

4 建设原则

4.1 共同参与

以提升各行动主体自知、自觉意识为目标，建立资源共享、多方共建、协商共治的参与机制。

4.2 共同自律

以提升各行动主体自律、自管意识为目标，打造自我管理、自我教育、自我监督的自律平台。

4.3 共同生活

以提升各行动主体自发、自助意识为目标，营造睦邻友好、人人与共、守望相助的生活氛围。

4.4 共同成长

以提升各行动主体自主、自为意识为目标，拓展向上向善、人人奉献、各尽其能的成长空间。

5 建设保障

5.1 组织机构

5.1.1 工作组

5.1.1.1 在镇（街道）党（工）委、上级民政部门和（村）社区党组织的领导下，成立综合协调组、建设运行组、新闻宣传组、效果评价组等工作小组。

5.1.1.2 工作小组成员包括（村）社区基层党组织、村（居）民委员会、驻社区企事业单位、社会组织等相关单位成员和村（居）民代表。

5.1.2 机制建设

5.1.2.1 建立健全“人人社区”建设的机制体制，制定并出台《“人人社区”建设实施方案》，明确各行动主体责任。

5.1.2.2 制定并公布《“人人社区”公约》（参见附录A）、《“人人”责任清单》（参见附录B）、《“人人”正面行为清单》（参见附录C）、《“人人”负面行为清单》（参见附录D）等，研制《“人人”积分清单》，成为各行动主体共同遵守的自治章程。

5.1.2.3 组建“人人社区”专家团队，建立共商共议机制，协调解决建设难点。

5.1.3 职责

5.1.3.1 综合协调组负责制定建设实施方案，统筹推进建设工作；与其他工作组沟通协调，对建设中出现的问题提出指导性意见和解决策略；整合社区各类资源，做好对外衔接、对内协调的相关工作。

5.1.3.2 建设运行组负责社区基础设施、公共空间改造提升等建设工作；组织各行动主体商议并制订出台责任清单、积分清单、正（负）面行为清单等；策划、组织各类主题活动。

5.1.3.3 新闻宣传组负责建设经验的总结提炼，并通过主流媒体、新媒体等各类载体，多层次、多形式、多频次宣传建设成效。

5.1.3.4 效果评价组负责对建设情况进行自我评价，也可邀请上级主管部门、专家、居民群众等开展综合评价。

5.2 基础设施

5.2.1 基础公共服务设施

建成“一站式”社区便民服务中心，含托育、养老、卫生服务等多种配套服务设施。

5.2.2 便民商业服务设施

建成综合超市、快递服务设施、便民充电设施，以及社区银行、通信网络等其他便民商业网点。

5.2.3 公共活动空间

建成文体和休闲类公共活动场地、公共绿化等；利用楼幢架空层或公共区域，设置邻里公共空间、居民会客厅等。

6 建设任务

建设任务具体内容见表1。

表1 建设任务表

序号	建设类别	属性	具体建设任务	
1	参与 共同 体	健全 完善 参与 机制	约束性	建立党建引领下的“人人社区”建设参与机制，健全相关制度，促进各行动主体主动参与；强化社区自治平台功能，促进联建共建，共商共治，每月召开1次议事会。
2		预期性	群团组织、社区社会组织、社会工作者和驻区单位权责明晰、服务优良、管理优化，居民满意度高；动员更多社会力量积极参与“人人社区”建设，发挥基层首创，逐步建立契合社区特点、以“人人+X”为主题的多方参与治理机制。	
3		优化 设置 参与 场景	约束性	根据居民实际需求规划设置“人人广场”“人人议事厅”等不同主题的共享客厅，发挥社区“能人”“名人”积极作用，引导居民共建、共管、共享。
4		预期性	在已有的邻里交往空间上深化内涵、扩展功能，更大程度上满足社区居民参与需求；引导社会力量、社会组织等承接“人人社区”共享空间服务，以多样化活动形式促进社区居民主动参与“人人社区”建设。	
5		培育 引导 参与 主体	约束性	开展“人人访谈”，完善“民情日记”记录制度；培育服务类、公益类、互助类社会组织和志愿者队伍；鼓励居民积极参与“人人串门”等邻里活动，促进居民互助资源共融共享。
6		预期性	建成社区（村）社会工作室，有条件的社区（村）建立社会组织孵化培育基地，社区登记备案的社会组织不少于10个（村不少于5个），充分激发“五社联动”活力，居民参与度和活跃度高，对社区的认同感和归属感强。	
7	多方 主体 履职 尽责	约束性	突出顶层设计，健全“人人社区”工作推进机制和统筹协调机制；完善“人人社区”行动主体责任体系。	
8		预期性	增强社区服务功能，探索建立“人人社区”综合运营体系，充分发挥各行动主体参与“人人社区”建设的基础作用，构建共建共治共享的治理格局。	
9	责任 共同 体	彰显 社区 主体 责任	约束性	发布《“人人社区”公约》，形成契合社区特点、居民认同的自治章程，居民群众知晓率在90%以上；明晰各主体责任，制定“人人社区”居民“正面（负面）行为清单”，促进居民自律；建立《人人积分清单》，完善积分兑换规则，以积分兑换服务、参与社区治理等机制。设立人人善行榜、义举榜等平台，挖掘身边好人善举，弘扬优良传统。
10		预期性	探索建立“人人声望”“人人诚信”等“人人社区”信用体系，利用官方抖音、微信公众号等载体，建立“人人直播间”“人人之声”等平台。	
11	涵养 居民 责任 意识	约束性	居民自觉参与“人人社区”活动，“居民志愿者人数” \geq “社区常住人口” \times 20%，打造社区志愿服务品牌，形成具有社区特色的志愿服务项目；以《公民道德建设纲要》等规范居民个人行为，涵养责任意识。	
12		预期性	引导居民将培育优良家庭、家风、家教融入日常生活，营造积极向上的“我爱我家”社区文明新风尚；开展“文明家庭”“和谐家庭”“邻里节”等活动，倡导健康生活方式，推动婚丧节俭文明。	
13	生活 共同 体	完善 设施 满足 要求	约束性	突出“四厅”“四化”功能定位，社区综合服务设施每百户 \geq 30 m ² ；提供居民服务和活动的空间面积占社区综合服务设施面积的70%以上，打造“一中心多站点”共享开放空间。
14		预期性	修订完善更加彰显地域特色、体现村（居）民意愿的村规民约；融入乡土文化、历史传承等元素，建设综合型邻里中心；突出地方历史记忆的活态，保留、传承和挖掘优秀传统文化，引入新时尚、新文化等，构建地标式文化建筑。	

表1 建设任务表（续）

序号	建设类别	属性	具体建设任务	
15	生活共同体	立足功能强化服务	约束性	推进全龄友好社区建设，新建、改造或利用底层架空等形式，配置养老托育、卫生健康、共享书屋、绿化步道、健身场馆等公共服务设施，技防安防设施设备齐全；引进优质生活服务供应商，丰富“人人社区”服务项目。
16		预期性	结合社区特点，建设“人人景观小屋”“人人主题小屋”“人人工匠屋”等服务设施，满足居民人际交往、文化阅读、能力提升等生活需求，打造“人人社区”特色品牌。	
17		智慧赋能提升品质	约束性	设置“一门受理，一窗通办”的一站式政务服务窗口，深化“一件事”改革；推行信托制物业管理模式，以“红色物业”助力社区治理；建设人脸识别、智慧停车等智能化管理系统，设立智能快递柜、物流服务集成平台等智慧物流设施；生活垃圾收集房、分装桶等分类设施建成率100%。
18		预期性	建立社区服务供给遴选培育机制，配置“人人便民角”等与居民日常生活密切相关的基本服务功能，构建5/10/15分钟便民服务圈；打造“人人社区”智慧服务平台，倡导社区设置24小时自助服务区，形成“线上+线下”全方位服务体系。	
19	成长共同体	社工队伍茁壮成长	约束性	依法开展村（居）民委员会换届选举，选优配强村（社区）“两委”班子成员；按每万人18名社工的比例配备社区工作者队伍，积极培育省、市“最美社工”和“社会工作领军人才”，社区居民服务满意率达90%以上。
20		预期性	优化“全员+全科”服务模式，促进社工个人成长；鼓励社工积极参与全国社会工作职业资格考试，社工持证率逐年递增。	
21		居民生活和谐幸福	约束性	结合社区特点，设置各类“人人社团”，融洽居民关系，提升居民自我成长；设置“人人解忧铺”“人人创益社”等，鼓励更多社会力量参与社区治理，满足居民多样化生活需求。
22		预期性	结合社区居民实际，创新推进多形式“人人社区”共同体居民成长载体建设，提升广大居民群众对社区的认同感、归属感。	
23	社区治理创新发展	约束性	完善“一网格一支部一阵地”，建立党组织领导下的德治、法治、自治、智治相融合的基层治理格局；创新“政府扶持+社会运作+专业管理+互助共赢”模式，完善社区治理服务体系；以“人人社区”建设助力全龄友好社区创建。	
24		预期性	深化新时代基层社区治理实践，探索并总结提炼“人人社区”共同体建设经验与创新模式；提升社区治理效能，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社区治理共同体。	
<p>注1：“约束性”是指在具体建设任务中应实现的规划指标；“预期性”是指在“人人社区”建设发展中期望能实现的规划指标。</p> <p>注2：“四厅”即：睦邻会客厅、便民服务厅、居民议事厅、文化展示厅；“四化”即：亲民化、标准化、智慧化、规范化。</p> <p>注3：“全龄友好社区”，为每个年龄段社区提供住宅、服务设施、环境设施的共享空间，形成健康的、有均等公众参与机会的居住社区。</p> <p>注4：“五社联动”，推动创新社区与社会组织，社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的联动机制。</p>				

7 效果评价

7.1 自我评价

由社区综合协调组召集，依据建设任务表，对“人人社区”建设情况进行阶段性自我评估。

7.2 综合评价

由社区党组织召集，邀请上级相关部门领导、社会领域专家、居民群众等，通过问卷调查、实地参观、座谈会、研讨会等形式，对“人人社区”建设成效进行综合评价。

附录 A
(资料性)
“人人社区”公约

“人人社区”公约模板见表A.1。

表 A.1 “人人社区”公约

为树立“人人有责、人人尽责、我为人人、人人为我”建设理念，培养权责自知、尽责自主、治理自觉的居民，建设责任社区、共享社区，特制定《“人人社区”公约》。

一、参与公约

自知自觉同参与，多方共建新模式。
共商共治创格局，居民参与有渠道。

二、互助公约

自发自助同守望，公益慈善聚合力。
邻里守望造氛围，志愿服务有热情。

三、自律公约

自律自管同监督，自我管理强意识。
自我教育激活力，自我约束有机制。

四、成长公约

自主自为同成长，向上向善调心态。
文明优良强家风，人人奉献有爱心。

附录 B
(资料性)
“人人”责任清单

“人人”责任清单参照表B.1。

表 B.1 “人人”责任清单

序号	类别	场景	责任
1	公共空间	楼栋	1. 不得将杂物堆放至楼道等公共区域。 2. 及时清运装修所产生的建筑垃圾、杂物等。 3. 不乱扔杂物、不高空抛物，不随地吐痰。 4. 不搭违章建筑，不在建筑物上、楼道内乱张贴、乱涂写、乱刻画。
		小区道路	1. 不乱穿马路、翻越隔离栏。 2. 机动车、非机动车不乱停乱放。
		电梯	1. 坚持先出后进文明礼让；电梯内不得大声喧哗、嬉戏，阻止乱按楼层按钮、随意跳动。 2. 电动车禁止进入电梯。
		小区绿化	1. 爱护公共环境，不私自侵占绿地，不乱停车、种菜、种花等。 2. 积极配合参与社区绿地改造。
		活动场所	1. 爱护场所内公共器材，礼貌待人，倡导文明参与活动。 2. 跳广场舞时不影响他人。
2	公共事务		1. 利用自身优势为居民答疑解惑，多为社区治理献策出力。 2. 积极参加志愿服务、文体活动等社区事务，从社区治理的受益者转变为参与者、策划者。 3. 配合、参与社区公共事务管理，对任意弃置垃圾、排放污染物和噪声、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为，应及时监督、督促整改。
3	公共秩序		1. 尊老爱幼、互助友爱，帮助弱势群体。 2. 与邻里之间互相关心、和睦相处、不争吵谩骂，发生纠纷主动调解。 3. 文明养犬，牵绳出行，及时处理宠物粪便，不违反规定饲养宠物。
4	公共设施		1. 自觉做好防火、防盗、防触电、防煤气中毒措施，安全用电，不私自乱拉乱接电线。 2. 做好垃圾分类，规范使用公共垃圾桶。 3. 按规定使用公共物资（如：共享单车），并妥善爱护，不得损坏。

附 录 C
(资料性)
“人人”正面行为清单

“人人”正面行为清单参照表C.1。

表 C.1 “人人”正面行为清单

序号	类别	行为内容
1	履职自治	成为居民代表、楼组长参与社区治理，配合居委会做好居民舆情收集、反馈。
2		成为党员骨干，参与社区党务工作、配合社区书记完成党建工作。
3		参与社区投票、议事、宣传、监督。
4		主动协助矛盾调解，关心邻里、和睦相处。
5		配合参与社区公共事务管理，监督物业公司各项服务。
6		居民在享受公共福利、救助政策时，要积极实现再就业和自主创业。
9	社团活动	发挥兴趣特长成立社团并招募团员，定期在社区活动中心组织、开展活动。
10		向社区提供优秀的活动主题、创意，组织或协助举办活动。
11		参与社区“文明家庭”“和谐家庭”“邻里节”等活动。
12		加入社区学习强国组织，自觉学习习近平新时代中国特色社会主义思想；加入社区群团组织，按时完成青年大学习。
13	志愿服务	看望社区内各类特殊困难群体及优抚优待对象，帮助解决力所能及的事。
14		参与小区卫生环境维护、垃圾分类、铲除小广告等。
15		参与小区治安巡逻、安全检查、矛盾调解等。
16		发现小区安全隐患、文明城市创建存在的问题并及时上报或自主解决。
17	其他	完成社区其他临时性任务。

附 录 D
(资料性)
“人人”负面行为清单

“人人”负面行为清单参照表D.1。

表 D.1 “人人”负面行为清单

序号	行为内容
1	组织迷信封建活动，参加邪教和非法组织活动。
2	将有损小区形象、有碍他人出行的物品堆放至公共区域；乱扔杂物、高空抛物、随地吐痰、违章搭建、乱涂写、乱张贴。
3	乱穿马路、翻越隔离栏；机动车、非机动车乱停乱放。
4	在电梯里大声喧哗、嬉戏，乱按楼层按钮、随意跳动，未遵守文明礼让，先出后进。
5	私自侵占绿地、种菜、种花等。
6	跳广场舞时影响他人、不文明参与活动。
7	不文明养犬，未牵绳出行，未及时处理宠物粪便，违反规定饲养宠物。
8	私自乱拉乱接电线、损坏公共物资。