

# 张家港市社区服务社会化工作指引（试行）

服务类别	总体要求	服务细项
完善社区照顾	<p>1. 为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务,解决社会救助对象因心理行为偏差引发的个体和社会问题;</p> <p>2. 社区长者尤其是为留守、空巢、失独、病残、失能、高龄长者提供健康维护、经济保障、居家照顾、精神慰藉、情绪疏导、危机干预、关系调适、社会参与等服务;</p> <p>3. 为儿童青少年,特别是困境儿童青少年提供课后托管、生活照料、救助保护、学业辅导、情感关怀、成长支持等服务;</p> <p>4. 为社区妇女及家庭提供安全教育、技能培训、能力提升、关系调适等服务;</p> <p>5. 为残疾人提供生计帮扶、家庭支持、社区康复和社会融入等服务;</p> <p>6. 及时报告家庭暴力或疑似家庭暴力案件,为家庭暴力受害人提供紧急救助、临时庇护、情绪疏导、资源链接和社会支持等服务;</p> <p>7. 协助做好社区居民健康管理以及医院转介患者的社区治疗与康复服务;</p> <p>8. 为因遭突发事件、意外伤害、丧葬事宜等需要帮助的社区居民提供生活照料、情绪疏导、哀伤辅导、危机干预、资源链接等服务。</p>	<p>1. 周期内与社会救助对象建立服务关系,并建立个人及服务过程档案;</p> <p>2. 周期内与社区有紧急需求的长者建立服务关系,并至少服务于5名长者;周期内个案服务,以上门探访、电话问候、资源链接等方式开展,并建立至少5个服务档案(具体见附件模版),为不同需求长者制定合理的服务套餐并寻找相应的社会资源;</p> <p>3. 建立或完善一个社区青少年儿童社区活动空间,并根据服务情况建立不少于5个长期跟踪服务个案;针对未成年人的生活照料、救助保护建立一个应急响应机制,对可能存在的未成年人保护服务提供合理途径;</p> <p>4. 周期内对社区家庭提供不少于5场不同类型的居家安全教育支持(急救、用电、煤气、电梯、动物咬伤、防灾减灾以及集体逃生演练活动等),受益人群总计不少于500人;</p> <p>5. 对社区内失业及再就业居民、弱势家庭成员以及有一定劳动能力的残疾人,提供生计帮扶、家庭支持、社区康复和社会融入服务,跟踪服务不少于5个案例;孵化1个社区居民工坊,开设1个社区居民手作项目,以支持困境人群就业或改善生活;;</p> <p>6. 及时报告家庭暴力或疑似家庭暴力案件,为家庭暴力受害人提供紧急救助、临时庇护、情绪疏导、资源链接和社会支持等服务,建立服务档案;</p> <p>7. 周期内开展至少3次与社区居民健康相关活动;</p> <p>8. 结合居民探访和日常服务活动,不断完善居民家庭需求档案,并将所有采集的信息和评估内容录入电子档案;档案建立应通过评估区分轻重缓急,以重点服务对象优先,每个试点社区每年不少于20户;为其中需要紧急干预的家庭提供个案服务。至少与3个公益项目团队合作,链接相应服务纳入本社区服务包,以便于资源共享,及时响应。</p>
扩大社区参与	<p>1. 协助社区党组织和社区居民自治组织开展社区需求调查,参与策划、执行、评估社区服务项目与活动;</p> <p>2. 协助社区党组织和社区居民自治组织,动员和组织社区居民参与社区协商,培养社区居民参与社区公共事务的意愿、提升参与能力、拓展参与空间、建立参与机制;</p> <p>3. 协助社区党组织和社区居民自治组织培育社区社会组织和社区骨干,提供咨询、培训、能力建设等服务;</p> <p>4. 组织策划社区志愿服务项目,引导社区居民参与社区志愿服务,协助社区党组织和社区居民自治组织开展社区志愿</p>	<p>1. 通过走访调研,发现社区焦点问题,并根据紧急情况梳理形成调查报告;</p> <p>2. 挖掘社区居民领袖,参与或协助建立社区居民自我管理小组,以居民自治的形式参与社区成长。周期内完成至少1个社区居民们自治案例,并提交案例文本。</p> <p>3. 周期内至少以居民协商自治的形式举行不少于5次的焦点小组,针对调研的焦点问题,引导居民小组提出初步解决方案,并出具相应的跟踪评估报告;焦点问题解决满意率不低于70%(以问题涉及的居民为样本);</p> <p>4. 引导社区居民(党员至少5个)参与社区志愿服务,协助社区领袖动员、招募志愿者,并提供周期内不少于5次培训沙龙,服务惠及总人数不少于30人次;招募并培养至少3名社区领袖,提供不少于10次的专业咨询服务,开展不少于5场各类有效的小组式能力建</p>

服务类别	总体要求	服务细项
	<p>者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。</p>	<p>设,支持社区领袖组织策划至少3个社区志愿服务项目;挖掘并孵化至少1个党员志愿服务团队,并持续参与至少3项社区内公益服务项目。</p>
<p>促进 社区融合</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协助社区党组织和社区居民自治组织建立本社区与相关政府部门、社会组织、驻区单位、业主委员会或物业公司等社会系统的良好协作关系;</li> <li>2. 参与建立社区居民的互助团体和支持网络,组织社区居民进行互助和自助,推动形成理性和谐、宽容接纳、诚信友爱、平等尊重的居民关系;</li> <li>3. 帮助社区拆迁居民、新市民适应社区环境,从文化互动、习俗接纳的角度,提供群体支持性服务,帮助社区居民适应并融入新城市新社区生活,促进居民间的接纳与认同,建立支持性社区网络,促进邻里有效互动,增进社区居民团结;</li> <li>4. 参与社区居民矛盾调解,预防、化解社区矛盾;</li> <li>5. 帮助新市民适应社区环境,促进本地居民接纳外来人口,增进社区团结。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 周期内逢相关节日,至少举办2次或以上居民茶话会或其他主题活动,参与人数每次不少于50人;发现社区居民中的弱势或相对弱势群体,通过邻里互助的服务形式予以帮扶;</li> <li>2. 周期内至少为5个或以上社区高龄或失能长者、残疾人、困难家庭等弱势群体提供社区内互助帮扶服务或资源;</li> <li>3. 协助建立或协调管理至少1个不少于5人的社区居民互助关爱领袖团队,支持以自发自助的形式组织社区居民进行互助;</li> <li>4. 在新市民集中社区,举办至少2场总人数不少于300人的邻里文化交流市集活动,促进不同文化背景的邻里之间有效互动;举办至少1个本地文化融入支持小组,为社区新市民群体提供了解本土文化的社区氛围。</li> </ol>
<p>推动 社区发展</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协助社区党组织和社区居民自治组织参与规划社区公共活动空间,制定、实施社区发展规划;</li> <li>2. 协助社区居民培育社区共同体精神,开展社区居民文化素质与家庭美德、公民道德教育,形成社区居民积极向上的人生观、价值观、世界观及生活态度和行为规范;</li> <li>3. 引导社区居民共同参与社区建设,参与社区资源规划整合,建立健全社区支持网络,加强社区居民能力建设,增强社区归属感和认同感;</li> <li>4. 开展社区通用性培训,举办面向社区居民的文化、教育和科普等活动,提高社区居民文化素养;增强城乡社区居民文化活力;</li> <li>5. 协助发掘社区特色资源,围绕生活化、常态化、品牌化、专业化打造可持续社区公共服务生态。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务周期内,通过社区走访、资源链接的方式,完善1份社区资源图;合作社区在项目初始前,完成1个社区可参与项目资源表,包括场地支持,空间布置、办公设备、社群资源以及其他;</li> <li>2. 周期内至少为社区长者提供健康保健、营养指导、居家安全、慢性病护理、防诈骗、信息化等技能培训不少于12期,惠及人群总数不少于社区60岁以上长者的30%;</li> <li>3. 周期内至少为社区家庭提供不少于12次亲子主题活动,惠及人群总人数不少于200人;</li> <li>4. 周期内至少为社区青少年儿童提供不少于12场文化主题活动,内容可涉及艺术拓展、文化分享、红色教育、文史科普等,惠及人群总数不少于社区18岁以下青少年儿童的40%;</li> <li>5. 通过链接资源,周期内至少为社区再就业人群提供不少于2类技能支持小组,帮助至少10位社区居民掌握一定的就业技能;</li> <li>6. 协助发掘社区特色资源,协同组织社区特色文化亮点,通过激励带动居民参与,实现社区标识明显的文化活动的。</li> </ol>