

中共本溪市委组织部
本溪市民政局
本溪市市场监督管理局

文件

本民发〔2022〕42号

关于印发《本溪市社区工作者 职业规范》的通知

各自治县、区委组织部，各自治县、区民政局、市场监督管理局：

现将《本溪市社区工作者职业规范》印发给你们，请认真贯彻执行。



中共本溪市委组织部



本溪市民政局





本溪市社区工作者职业规范

为规范社区工作者日常工作行为，不断提高居民群众满意度，努力实现居民自治、管理有序、服务完善、治安良好、环境优美、文明祥和的社区建设目标，结合当前社区工作者队伍实际，制定本规范。

一、人员要求

（一）仪容仪态

1. 仪容整洁、仪表端庄大方、配饰得体。
2. 工作牌宜佩戴在胸前，不斜戴、不遮挡，明示姓名、职务、工作岗位等信息。
3. 举止文明，坐姿端正、站立自然，目光真诚，注视服务对象，听应专注，仔细聆听居民心声。
4. 言语得体，对于服务对象的询问有问必答，谈吐文明，语气亲切，来有迎声，走有送声。
5. 态度友善，对服务对象应面带微笑、亲切、友好、主动、耐心，不争吵、不争论。

（二）职业素质

1. 遵守法律法规、相关政策文件、规章制度、纪律规定。
2. 热爱社区事业、乐于为民服务，具有责任感和积极性，



能做到爱岗敬业，工作不推诿、不拖延、保质保量。

3. 熟知各项业务的办理时限、办理所需材料、操作流程及要求。

4. 应在服务台的固定位置整齐摆放窗口立牌（或指示牌）、工作人员服务牌、办事指南、样表、服务意见反馈卡、书写笔等，不摆放与工作无关的物品。

5. 践行职业道德，不收受贿赂、不徇私舞弊。

6. 保持积极乐观的工作态度，具有良好的身体素质和心理素质。

7. 涉及社区、服务对象等须保密的涉密资料、文件、记录及相关情况应予以保密、妥善保管。

（三）工作能力

1. 沟通协调能力。具备与居民进行有效沟通的能力，能够流畅、清晰地传达信息、表达观点和意见，做好与各组织、相关单位的协调工作。

2. 综合文字能力。具备撰写通知、请示、会议纪要、工作总结与计划、工作汇报材料、工作记录、项目方案等文稿的能力。

3. 团结协作能力。具备团队精神和整体意识，能团结同事、分工协作、互帮互助、凝聚民心，调动多方主体参与社区建设的积极性。

4. 风险防控能力。具备社区防灾减灾救灾、防范和抵御安全风险、突发应急处理的能力。具备发现并及时化解群众内部矛



盾的能力，能及时分析研判突发事件并及时上报信息。

5. 智能化技术应用能力。了解云计算、大数据、互联网、物联网等新一代信息技术、信息化管理理念和方法，熟练运用智能化设备、自动化软件、数字化平台开展工作。

6. 专业服务能力。能运用社会工作理念、方法解决社区治理和服务工作的实际问题。

7. 学习创新能力。能不断学习和创新社区工作知识和方法，并能运用到社区治理中。

（四）培训教育

1. 参加政策法规、社区工作专业知识、业务技能、数字化办公软件应用、人际关系与沟通艺术、礼仪交往、职业道德、社会工作价值理念、外语等各类知识及能力培训。

2. 通过线上线下课堂面授、案例分析、实践锻炼等多种形式参加培训活动。

3. 积极参加全国社会工作者职业水平考试，获取社会工作职业资格证书。

二、服务内容

（一）社区公共服务

1. 协助业务部门开展党建群团服务，将党建工作与社区服务工作相结合，以党建引领社区物业管理和基层社会治理。

2. 协助业务部门开展公共教育、公共卫生与基本医疗、就业创业、社会保障、公共基础设施与公共事业、养老、公共文化



和体育、环境保护、公共安全等基本公共服务工作。

3. 协助业务部门开展相关大型活动或会议。

(二) 居民自治服务

1. 协助社区居委会换届选举，引导热心社区事务的居民担任选举志愿者或观察员。

2. 协助社区居委会制定居民自治章程或居民公约。

3. 协助社区党组织和社区居委会开展社区需求调查，参与策划、执行、评估社区服务项目活动。

4. 协助社区党组织和社区居委会建立本社区与相关政府部门、社会组织、驻地单位、业主委员会和物业公司等单位之间的良好协作关系。

5. 组织策划社区邻里亲善和公益慈善等活动，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委会开展社区志愿者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。

6. 动员和组织社区居民参与社区协商，参与社区议事协商委员会的相关会议、活动。

7. 动员和组织社区居民参与社区发展制度、规划的制定及实施。

(三) 社区社会工作服务

1. 为社区老年人、儿童青少年、妇女、残疾人、外来人口、受灾人群、家庭暴力受害人等需要社区帮助的居民提供社区照顾。

2. 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。

3. 开展社区通用性培训，举办面向社区居民的文化、教育、科普、消防安全等活动。

4. 参与社区居民矛盾预防和调解、社区矫正等其他专业服务。

三、服务形式

(一) 基本服务形式

1. 居民接待

(1) 居民来访时，应主动热情问候，问清来访事由，做好办理、答复事宜、记录工作。

(2) 居民来电时，应及时接起电话并说“您好，这里是XXX社区，有什么需要帮助的吗？”，耐心回答居民咨询，对居民咨询应一次性作出明确答复，当场不能答复，应告知答复时间及其他咨询途径。

(3) 居民来信包括普通信件、电子邮件、网络留言等，普通信件应在接收后3日内答复，电子邮件、网络邮件应及时回复，社区不能办理的信件，应及时向上级汇报，并向居民反馈情况。

2. 居民走访

(1) 每位社区工作者走访网格内居民家庭，年度覆盖率100%。

(2) 对网格内特殊家庭可增加走访频次，每月走访或联系不少于1次。

(3) 走访前可通过QQ群、微信、社区APP等新媒体手段，



开展线上线下双向互动服务，提前与居民预约走访时间。

(4) 走访前应携带好与走访工作相关的各类资料、工作证件、记录本及服务用品等。

(5) 走访时应主动向居民表明身份、说明来意，征得同意后后方可入户。

(6) 对于被初次走访的家庭，应了解居民家庭人口情况、生活状况、思想状况以及就业、医疗健康、教育、社保等信息。

(7) 对于被定期走访的重点家庭，应沟通交流、掌握社区治理情况、居民诉求及问题，听取、记录居民对社区治理、社区服务等方面的意见和建议。

(8) 宣传国家、省、市、县（区）各级相关的方针政策、文件精神以及其他便民利民信息等。

(9) 做好走访记录和归档工作，对走访信息准确、客观、及时记录、上报及整理归档。

3. 代办服务

(1) 对允许代办的政务服务类事项，在服务对象自行办理有困难的情况下，可提供代办服务，对于不能代办的事项，应做好沟通解释工作。

(2) 对于孤寡、伤病（残）等特殊人群，可实行上门代办服务。

(3) 应熟悉代办事项的办事依据、条件、程序、所需材料、时限、收费标准等内容，协助服务对象准备申请材料。



(4) 接受代办申请后，应及时办理相关委托手续。

(5) 事项办理过程中，应及时向服务对象反馈事项审批进展情况，在承诺时限内完成事项代办。

(6) 代办完成后，应及时向服务对象移交有关资料签字确认，并及时将代办事项的登记、承办、回复等资料建档、保存。

(7) 代办服务为无偿服务，不应收取居民的费用、礼品等。

四、服务质量

(一) 首问责任

1. 服务对象咨询、办事、反馈等有关事项时，首位受理的社区工作者为首问责任人，并能综合受理社区各项服务事项。

2. 首问责任人应对服务对象提出的问题及求助提供热情周到的服务。

3. 属本社区办理的事项，首问责任人应按照工作程序为居民办理。

4. 不属于本社区办理、暂不能办理或无法办理的事项，首问责任人应耐心解释说明原因，引导或帮助联系落实具体承办单位，并提供相关部门和人员的办公联系方式。

(二) 服务时限

1. 社区工作者应向居民承诺办事时限，并在办事时限之内办结事务。

2. 对手续齐全、资料完整的上门服务对象应做到一次性办结，即到即办、急事急办、先外后内、先急后缓，优先照顾孕



妇、老人、残疾人等特殊人群。

3. 对当场不能办结的事项，应一次性告知服务对象原因、需补正材料、正规程序等内容。

4. 对需上报街道和上级部门处理的事项应尽快上报，并告知服务对象相关规定和承办时间。

（三）反馈与处理

1. 社区工作者对收到的投诉和建议应予以及时回应和反馈，并根据投诉和建议，采取有效的纠正或预防措施，持续改进服务质量。

2. 应执行应急值班制度，对有重大任务和突发紧急等特殊情况及时处理，并做好记录和交接工作。

本溪市民政局办公室

2022年10月8日印发

