

# 社区治理成果要报

2014 年第 9 期

(总第 22 期)

城乡社区社会管理湖北省协同创新中心主办

---

本期摘要:

武汉江岸区劳动街社区服务满意度评估

协同创新中心课题组

- 城乡社区社会管理湖北省创新协同中心受武汉市江岸区劳动街办事处的委托,对其所辖十个社区服务状况进行满意度的第三评估。
- 满意度测评的主要内容:社区居委会在改善社区环境、丰富社区生活,提升社区品质,提供公共服务、促进居民参与社区生活方面的效果及社区居委会在提供社区服务方面的规范程度。
- 本报告分析劳动街下属的十个社区居委会在社区建设、卫生服务、关爱居民、文体活动等方面的服务特色。同时指出了具有共性的问题及解决方式。

---

2014 年 6 月 10 日

# 武汉江岸区劳动街社区服务满意度评估

## 城乡社区社会管理湖北省协同创新中心

武汉市江岸区劳动街是较典型的老城区，辖区面积 2.84 平方公里，居民 29340 户，常住人口 89782 人，流动人口 1.19 万人。全街共有 10 个社区，分别为：长江委社区、光华社区、苗栗社区、国信院社区、公园社区、湖边坊社区、艺苑社区、三合社区以及惠中社区。近年来，劳动街积极探索提升社区服务质量的新途径，取得了明显成果，有效提升了居民对居委会的服务满意度。但是，由于种种原因，也存在一些需要相关方面关注的问题。

劳动街街道办与城乡社区社会管理湖北省创新协同中心联合对社区居委会服务满意度展开为期近两个月的调研。本次调研采用李克特五分量表法制定调研问卷，通过实地调研、入户访谈，搜集居民对于社区服务的评价及意见、改进措施；运用满意度综合评价法对数据进行分析处理，并运用 SWOT 分析法对各社区工作情况进行了分析。参与调研人员近 20 余人，调研对象 900 余人。现将调研结果报告如下。

### 一、调研问卷分析

本次问卷调查共发放社区服务满意度问卷 900 余份，有效问卷 800 余份。问卷的主要内容包含七部分，分别为：社区基本服务、社区文体教育活动、社区安全状况、社区环境状况、社区民主自治、社区工作者的服务规范以及居民对社区的综合评价。项目组将问卷中 7

个部份分别赋以相应权重，通过多指标加权评判法，计算出每个部份的分值，再通过整理所有问卷，最终得出每个社区 7 个部份的分值，再根据分值进行排序。排序情况如下：

### （一）社区基本服务满意度

社区基本服务部份包括七个问题，分别为：

1. 居委会对困难家庭的帮扶程度；
2. 居委会对老年人的服务工作；
3. 居委会对社区居民的就业帮扶；
4. 居民对居委会的要求及服务是否得到解决；
5. 对犯罪人员的帮扶措施；
6. 居民参加基层党组织活动的次数；
7. 居民对计划生育服务是否满意。

各社区满意度排名为：

1. 艺苑社区，82.41 分；
2. 国信院社区，79.0 分；
3. 湖边坊社区，74.44 分；
4. 惠中社区，74.27 分；
5. 光华社区，68.75 分；
6. 公园社区，68.37 分；
7. 长江委社区，68.08 分；
8. 三合社区，67.37 分；
9. 苗栗社区，64.0 分；

10. 花惠社区，63.39 分。

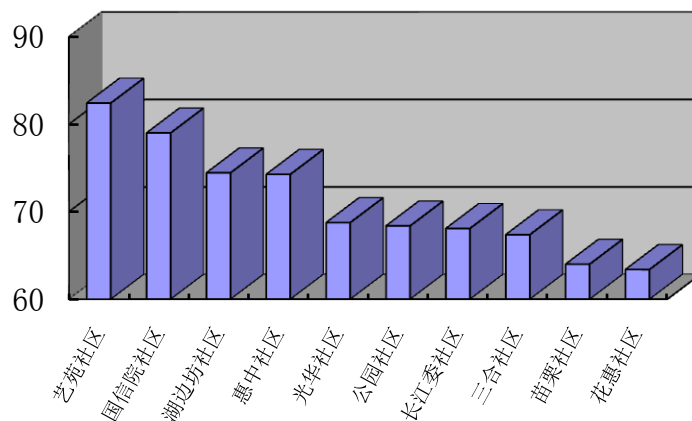


图 1 劳动街各社区基本服务满意度排名

从以上数据及柱状图可以看出，艺苑社区、国信院社区和湖边坊社区位列前三，在社区基本服务方面工作出色。艺苑社区和国信院社区同属单位型社区，社区居民大多拥有正式工作或曾经拥有正式工作，且受教育程度较高，收入稳定，利于社区管理。社区居委会工作人员亦有较高素质，管理能力较强，管理水平较高。因此，以上三个社区服务满意度较高。湖边坊社区为中心城区的老旧住宅混合型社区，社区整体环境、居民素质、居民收入、居民生活质量与前两个社区有较大差距，但社区基本服务满意度高达 74.44%。主要原因在于，社区居委会通过种种措施，不断提升服务质量，有效提高了服务满意度。比如，居委会在社区改造时将垃圾场空置出来，为下岗职工提供了灵活就业的正规场所，不但改善了社区环境，而且提高了居民收入。在帮扶贫困户、服务老年人等方面，社区居委会也做了大量工作，因而

得到了居民的肯定。

## （二）社区文体教育活动服务满意度

社区文体教育活动是社区居委会丰富社区居民精神生活、体育活动及休闲娱乐的主要方式之一。随着武汉市居民生活水准的提升，居民对社区文体娱乐活动的需求也逐渐提高。因此，积极开展社区居民文体活动，是社区工作的重要工作之一。问卷将社区文体教育活动服务满意度分为四个方面：

1. 对文化体育活动工作的评价；
2. 对文体教育活动场所和设施是否满意；
3. 对社区教育培训工作的评价；
4. 社区时候有效开展有益于青少年健康成长的活动。

各社区满意度排名为：

1. 国信院社区，83.0分；
2. 艺苑社区，76.72分；
3. 惠中社区，74.08分；
4. 湖边坊社区，69.56分；
5. 长江委社区，69.37分；
6. 三合社区，66.32分；
7. 光华社区，63.75分；
8. 公园社区，63.14分；
9. 苗栗社区，59.0分；
10. 花惠社区，52.85分。

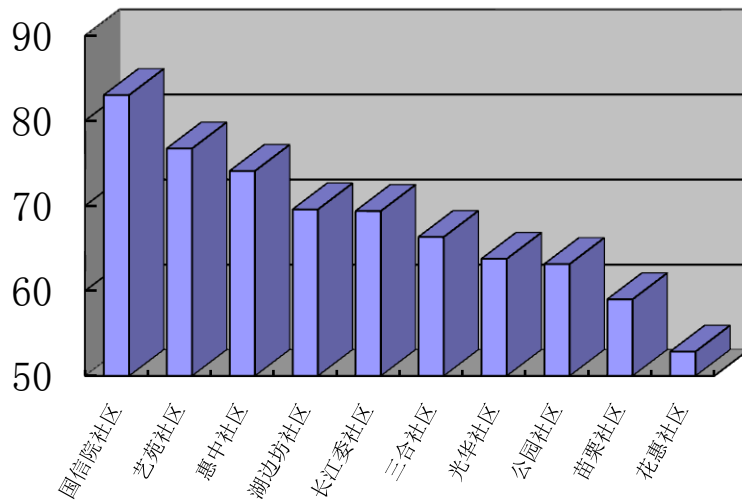


图2 劳动街各社区文体教育活动满意度排名

数据及柱状图表明，国信院社区、艺苑社区和惠中社区满意度较高，其余社区满意度偏低。调查表明，居民对文体教育活动服务满意度的评价主要取决于两个因素，其一是社区居委会的重视程度，其二是社区客观环境。艺苑社区的居民以武汉歌舞剧院、武汉楚剧院和武汉艺术创作研究中心的文艺分子和知识分子为主，有着良好的人文艺术环境和文体教育活动的基础。社区成立了舞蹈队、诗歌朗诵队、手风琴队、书画班等各种小型文艺团；协助老艺术家们成立了“出彩老人俱乐部”，还定期举办“趣味运动会”、“迎春联欢”、“厨艺展示”、“六一亲子活动”、“端午包粽子”等活动。国信院社区居民主要为部队官兵及其家属，有开展文体活动的良好条件，因而文体活动较为丰富，大多数居民对文体活动的服务满意度也比较高。惠中社区在社区文体教育活动方面居民满意度较高，主要在于该社区有较好的活动场所及活动设施，其硬件条件能够满足开展多种文体活动的需

要。

其他社区的文体教育活动服务满意度偏低的原因有：

1. 社区建筑混乱，住房密度大，道路狭窄，室外活动场所有限。
2. 居民素质相对较低，参与文体活动的热情不高，组织文体活动具有难度。
3. 缺乏室内活动场所，不多的运动设施或是已经老旧，或是年久失修。
4. 居委会对文体活动重视不够。

### （三）社区民主自治服务满意度

社区民主自治是公民参与社区管理的重要方面，只有居民广泛参与，才能实现社区的居民自我管理。本问卷该部分主要包括五个方面：

1. 对民主选举的工作是否满意；
2. 对居委会处理涉及居民公共利益的事项是否满意；
3. 居委会是否常向居民搜集意见；
4. 参加社区干部选举活动的次数；
5. 了解社区事务的渠道。

各社区满意度排名为：

1. 国信院社区，82.5分；
2. 艺苑社区，74.48分；
3. 惠中社区，69.67分；
4. 花惠社区，65.4分；
5. 公园社区，64.51分；

6. 湖边坊社区，63.21 分；
7. 三合社区，62.98 分；
8. 光华社区，61.25 分；
9. 苗栗社区，60.0 分；
10. 长江委社区，57.77 分。

数据分析表明，国信院社区和艺苑社区满意度较高，其他社区整体满意度相对偏低，而长江委社区仅有 57.77 分。

项目组在长江委社区调研过程中了解到，居民们普遍对社区参选干部缺乏了解，甚至投票之前未曾见过“候选人”。社区居委会的工作人员也很少深入社区与居民进行沟通，不了解居民的利益诉求。

调查中反映出来的另一重要问题是：大部分社区居民参与社区干部选举活动的积极性不高。调查表明，社区民主自治工作与居民日常生活脱节，社区干部选举没有充分了解民意。上述种种原因，导致了居民在社区民主自治中被边缘化。对于社区事务，多数居委会往往以在社区公示栏公示或广播通知等方式告知，因而有较多居民对社区事务表示“不清楚”、“不了解”。

#### **（四）社区工作者的服务规范满意度**

社区工作者的服务规范是居委会服务满意度的一个重要方面。该部分包括十一个方面的内容：

1. 办公环境整洁，服务设施完善；
2. 着装整洁，挂牌服务；



3. 热情接待，耐心服务，亲近居民；
4. 熟悉法律法规，一次性告知需要提供的材料；
5. 办事高效，在规定的期限内办理完毕；
6. 遵规守纪，无吃拿卡要等行为；
7. 有意见簿、监督电话等投诉的通道；
8. 对投诉行为能快速回复，及时解决；
9. 对社区服务的综合评价；
10. 现有物质条件下的社区总体环境；
11. 社区工作人员工作水平。

各社区满意度排名为：

1. 长江委社区，88.7 分；
2. 国信院社区，83.0 分；
3. 艺苑社区，74.04 分；
4. 惠中社区，73.67 分；
5. 光华社区，71.77 分；
6. 三合社区，70.67 分；
7. 公园社区，66.53 分；
8. 湖边坊社区，63.66 分；
9. 花惠社区，62.59 分；
10. 苗栗社区 62.0 分。

数据表明，各社区普遍重视社区服务人员的规范工作，居民的满意度普遍较高。长江委社区在此方面尤为出色，获得 88.7 的高分。

国信院、艺苑社区、惠中社区、光华社区和三合社区等五个社区分数在 70 分以上。各社区在客观条件上存在差别，但普遍重视社区工作人员的服务规范、职业素养与服务态度，因而居民满意度普遍较高。排名垫底的苗栗社区和花惠社区存在的主要问题是：社区工作人员办事效率不高，工作态度不积极，社区虽然设有针对工作人员的投诉渠道，但并未产生实质上的效果。

### （五）居民对社区的综合评价

居民对社区的综合评价是居民个人对社区各方面服务做的整体评价，体现了居民对社区的总体满意度。虽然最终得分并不等同于社区的整体质量，但仍具有一定程度的参考价值。问卷将综合评价分为两个问题：

1. 若有一次选择机会，是否愿意继续住在该社区；
2. 对社区的和谐状况作出评价。

各社区满意度排名为：

1. 国信院社区，88.0 分；
2. 艺苑社区，83.96 分；
3. 公园社区，77.63 分；
4. 湖边坊社区，75.78 分；
5. 惠中社区，75.0 分；
6. 三合社区，74.0 分；
7. 光华社区，73.75 分；
8. 长江委社区，70.85 分；

9. 花惠社区，69.23 分；

10. 苗栗社区，69.0 分。

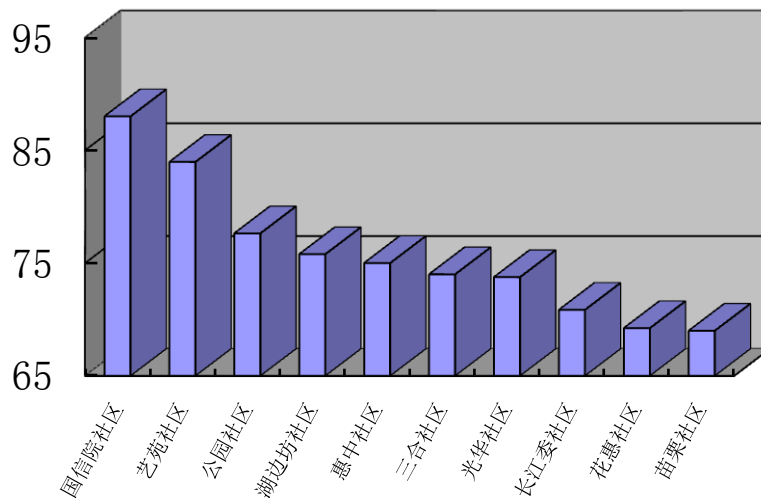


图3 劳动街各社区综合满意度排名

问卷分析表明，各社区居民对社区服务满意度总体评价较高，即便排名最后的苗栗社区和花惠社区，分数距离平均水平也相差不大。调查表明，各社区居民对其生活的社区有着较强的认同感和归属感，即使社区存在诸多不完善之处，大多数社区居民仍不愿搬离。

总之，劳动街下属十个社区的居民综合评价满意度整体较高。但仍有进一步提升的空间。

## 二、劳动街各社区工作特色

劳动街下属的十个社区居委会在社区建设、卫生服务、关爱居民、文体活动等方面各有自己的服务特色，下面就主要几个社区的服务特色加以分析：

### (一) 长江委社区

长江委社区内老旧住宅较多，加上设有学校、幼儿园及房租价廉等便利条件，因而外来务工人员、暂住居民等流动人口较多。该社区根据社区居民构成的多元性及流动人口多的实际情况，在开展和谐社区创建工作中，十分注重对流动人员服务的公平性、平等性，以增进外来人口与社区居民的融合，具体做法主要有如下几个方面：

1. 高度重视社区计生工作。首先，社区建立了“流动人口之家”，以此为交流平台，开展育龄妇女及其子女维权、优生优育、生殖健康等服务。其次，由计生干部、户籍警及协管员定期到各院落、门点发送“致流动人口的一封信”及计生宣传品和相关药品。最后，组织社区现有流动育龄妇女学习相关政策法规，并附送科学育儿知识上网卡、幸福通宣传卡等。此外，该社区每年对流动人口进行清查，为流动人口中的已婚育龄妇女进行一年二次的“三查”服务。

2. 积极组织文化活动。比如，在社区“流动人口之家”开展流动人口育龄妇女十字绣才艺展、流动人口手工编织才艺展等，鼓励流动人口在生产经营的同时热爱生活，消除与社区居民间的隔阂。

3. 高度关注社区流动人口的生活。社区开办了“流动花朵暑期托管班”，关爱外来务工人员子女的健康成长，为流动人口家庭减负。社区组织了大学生志愿者、市农业集团青年志愿者等人员，在社区内开展托管活动。活动以关爱流动人员子女的成长为主要内容，通过革命传统教育、科普学习、趣味活动等方式，关爱社区内流动人员及其子女的日常生活，使其能够从心理上增加对社区的认同感和归属感。

## （二）公园社区

公园社区的特色是：注重社区服务质量，促进社区和谐。社区党员群众服务中心位于永清路 20 号附 2 号，面积 1310 平方米。为满足社区居民的物质文化需要，中心设有一站式便民服务点、警务室、爱心超市、居家养老服务站、物业服务站、多功能会议（活动）室、四点半学校、居民议事室、健身舞蹈室、书画室、图书室、档案室、纳凉（取暖）点、市民学校、志愿者工作室等，极大地方便了社区党员群众的生活。该社区的主要特色有以下几方面：

1. 建设以“服务”为导向的社区。近年来，公园社区以构建和谐社区为目标，以居民需求为导向，以居委会事务公开为切入点，紧紧围绕“服务”这一主题，不断提高社区事务的透明度，有力推进了居民自治，为创建和谐社区营造了良好环境。社区常年开展各类拥军活动，注重老年人帮扶、计生等各项服务，深受部队官兵的赞扬。此外，社区组建了爱民志愿者服务队与辖区老年人结对帮扶，积极开展物业便民服务，通过“三方联动”化解各类邻里矛盾。

2. 随时向居民提供生活、卫生及安全帮助。社区近年开通了民情电话，成立了治安巡逻队、卫生医疗队、调解委员会等 10 余个便民小分队，服务内容涉及家政、劳动保障、法律咨询、民事调解、残疾服务、环境卫生等居民生活的各个方面。居民不论事情大小，只要拨打民情电话，就会立即有相关人员出动并提供帮助。

3. 致力于帮扶困难家庭。在健全服务机制的基础上，社区开展了以“心系困难群体为其生活服务、心系下岗职工为其再就业服务、

心系企业发展为其生产服务”的“三心三为”主题活动，以此为困难群众排忧解难，为企业发展创造了条件。

### （三）惠中社区

惠中社区服务有三个方面的特色：

社区居家养老服务。社区居家养老服务主要由社区居家养老服务站实施。社区居家养老服务站的服务内容主要有：家政服务、康复护理、助餐应急、精神慰藉和文体活动，且 24 小时接受老人应急救助。此外，社区还建立了为老年人提供集居家、养老、娱乐、保健、健身于一体的综合性老人活动场所。社区定期举办养老讲座，每周二无偿为老年人测量血糖血压。对独居老人安排固定的社区工作者为其提供照顾，如为岁数较大的老年人送饭送菜等。

建立专业化的残疾人阳光家园。建设专业化的残疾人阳光家园是惠中社区服务的突出特色。阳光家园内设有技能康复室、多功能活动室、电教阅览室、庇护工地场、爱心厨房等，配备了专业的康复器、手杖、四角拐、轮椅、简易肢体康复器等活动器材。社区还为智力残疾人提供工作日内日间照料、康复训练、庇护性劳动、生活技能训练、文体活动及心理疏导等免费服务。

建立社区文体活动站。社区文体活动站集多功能厅、书刊阅览室、科技文化培训室、惠中书画院、文化信息资源共享工程基层服务点为一体，常年举办各类文化活动，吸引前来参加活动的党员群众近万人次。社区各类社会团体、舞蹈队、合唱队、腰鼓队等，极大地丰富了辖区居民的文化生活，形成了良好的文化活动氛围。书刊阅览室有法

律法规，养生、保健、儿童读物、小说等各类图书 2000 余册，满足了居民不同文化知识的需要，充分发挥文体中心的惠民作用。

#### （四）艺苑社区

艺苑社区作为武汉歌舞剧院、武汉楚剧院、武汉艺术创作研究中心三大剧院所在地，云集了大批优秀的文艺工作者，社区居民参与活动积极踊跃。该社区虽历史较短，但却是劳动街办事处所辖的 10 个社区中发展势头最强劲的社区。其社区特色主要有：

1. 银发志愿者组织建设良好。艺苑社区于 2012 年成立了“银发志愿者”服务队，其成员均来自于社区居民，平均年龄 70 岁。他们大部分是党员，且多是往届市劳模、优秀党员及先进工作者。自 2012 年建队以来，服务队开展了一系列的扶贫助残、为民服务活动，受到了辖区广大居民的高度赞扬。

2. 文化艺术活动红火。艺苑社区为三大剧团所在地，因而文体活动十分红火。2013 年，在艺术家们的呼吁和倡导下，社区成立了“艺苑之星艺术团”。艺术团拥有成员六十多名。在艺术团的带动下，社区文艺服务活动开展得有声有色。社区还经常开展书画、摄影、歌舞等多种类型的文艺比赛，丰富了居民生活。

3. 免费医疗体检。该社区逢九开展一次免费医疗体检，即每月 9 号、19 号、29 号开展一次免费医疗体检活动。该社区的老年人最满意的便是每两周一次的免费体检。为方便居民，每次医疗体检的位置均有所不同，在各楼栋下交替进行。免费医疗体检是居民最为称道的社区服务活动之一。

### 三、目前劳动街社区工作存在的主要问题

劳动街各社区在社会服务方面做了大量工作，提升了居民的满意度，但是，或是由于历史原因，或是由于居民整体素质的原因，亦或是由于社区经济条件的原因，还存在一些尚待改进的问题。项目组认为，解决这些问题，是进一步提高社区服务满意度的关键所在。

#### （一）基础设施建设老旧落后

有些社区的基础设施建未能做到及时维护和更新，有些社区则缺乏必要的活动场所。如长江委社区退休老年人较多，对社区基础设施的要求相对较高。项目组在调研中发现，长江委社区基础设施的建设和维护问题主要有两个方面：一方面，社区道路破败。据酒保荡小区居民反映，该小区人口多为退休老年人，由于小区路面不平，老年人出行较为不便。另一方面，社区体育器材疏于管理和维修。居民反映，长江委社区虽有健身器材，但由于缺乏管理和维修，大多无法使用。

公园社区的问题主要是硬件设施承载能力不足。由于社区道路及水、电、绿化配套设施没有统一规划建设，道路破损，排水设施老化，环境较差。器物维修站、正规菜场等服务设施的建设也不够到位。

#### （二）居民对环境卫生满意度较低

环境卫生较差的问题在劳动街下属社区中较为普遍，反映比较强烈的主要有公园社区、湖边坊社区、艺苑社区和苗栗社区。

公园社区的基础设施落后直接导致了社区卫生环境较差，社区也缺少有效的规划与整理。还有部分居民反映，垃圾车凌晨三点钟左右进社区清扫垃圾，较大的噪音严重影响居民休息。



苗栗社区是一个相对老旧的社区，且已被划入拆迁范围，社区环境存在较大的问题，因此居民对社区环境满意度较低。居民普遍反映，社区内楼房建筑老旧、楼道狭窄阴暗且缺乏照明、卫生环境差、经常停水、下水道排水功能差，这些问题都严重影响其日常生活。

### （三）部分居委会工作态度不够积极

居委会的工作态度是否积极、居委会与群众间的联系直接决定着群众对居委会工作的满意度，也决定居委会与群众间的关系和谐。在这一方面，花惠社区、惠中社区、苗栗社区和长江委社区均存在不同程度的问题。

惠中社区的问题则主要在于居委会主动服务意识欠缺。居民表示，居委会工作人员对其本职工作较为重视，态度较好，且能在较短时间内完成工作。但居委会工作人员很少主动到社区居民中了解居民的需求和问题，降低了居民对于社区服务的满意度。比如，多数居民很少见到社区警务室工作人员。

### （四）民主建设满意度较低

民主建设是提升社区服务满意度、构建和谐社区的重要因素之一，这项工作不仅反映了社区的政治文明程度，而且体现了社区的公民参与程度。在劳动街下属十个社区中，光华社区和长江委社区问题较为突出。

光华社区的社区民主建设满意度仅有 61.25 分，说明该社区在民主建设方面存在较大问题，没能体现民主选举的实际作用。居民对此评价主要有：选举前期对候选人的宣传不够、选举存在形式主义、未

能充分征求居民意见、居民对社区民主建设方面的参与度不够、选举权没有得到充分保障等。

长江委社区的民主自治满意度水平较低，只有 57.77%。主要问题是：一，候选人与居民联系少，许多居民并不熟悉参选人；二，居民对社区干部选举活动缺乏积极性，很多居民认为选举结果和自己无关，缺乏参选动力；三，社区在处理公共事务时忽视居民意见，很多居民表示社区居委会很少采纳居民建议，且办事效率低下。社区民主建设的缺失，降低了居民的满意度。

#### **（五）老年人服务问题**

老年人服务的缺失是劳动街下属社区的普遍问题。问题较多的主要有公园社区、湖边坊社区、花惠社区、苗栗社区和长江委社区。居民对改善老年人服务状况的期待十分迫切。

公园社区居民反映，年轻人工作压力大，忽略了对老年人的情感陪护，使老年人感觉精神空虚。长时间缺少关爱的老年人情感脆弱，容易烦躁不安，情节严重的易形成心理疾病，甚至发生一些过激行为，这对老年人的身心健康极为不利。湖边坊社区内空巢老人和高龄老人较多，且大多表示并未得到过社区工作人员在生活上的帮助，

### **四、改进相关社区工作的建议**

项目组通过调查与访谈，总结归纳出各社区集中体现的问题，提出下列建议：

#### **（一）改善基础设施建设**

社区居委会应建立定期检查和维护制度，通过定点到人的制度，确立专职人员对社区内的道路、路灯、乘凉用的座椅以及体育器材等公共基础设施予以检查和维护。对于和居民生活直接相关的基础设施，如道路、路灯、水电设备等，居委会应优先解决。建立相对封闭的收费停车场，以解决车辆乱停放，妨碍居民通行问题。

将社区的设施改造与新建小区的配套设施结合起来，扩大社区服务设施覆盖面，整合社区服务资源。此外，还可充分利用区、街道、社区三级服务中心（站）等公共资源，充分发挥其组织、带动作用，引导社区内企事业单位开放服务设施，面向社会联合经营，提高服务资源的社会化程度。

## （二）改善卫生环境

在强化对现有植被维护的同时，有计划地增添新绿化景观。社区居民对社区绿化满意度普遍较低的主要症结在于社区内场地有限，社区可通过维护、美化现有的植被，使居民感受到社区在绿化工作方面的努力，同时，通过在每栋居民楼下进出口摆设新的观光植被等方式，提高绿化效果。

可适当拆除老旧建筑，在扩宽社区内道路的同时，为种植新的绿化植被腾出空间。只有社区内的绿化植被在“质”和“量”两方面均有所提升，才能体现出绿化工作的结果。

## （三）进一步改进居委会工作作风

增强社区居委会工作人员的主动服务意识，加强居委会工作人员与社区居民的联系，是构建和谐社区的基础，对提高社区居民的社区

居委会服务满意度至关重要。社区居委会应建立主动与居民联系的制度，并通过座谈会、定期与居民沟通等方式，及时了解社区居民的利益需求和建议，增强对居民利益需求的回应。

居委会应动员各社区的门栋长，加强与民众的联系，使门栋长及时了解居民的意见。门栋长的选任可以采取轮值制，提高普通居民对社区工作的参与度。这样不仅有助于消除居民与居委会间的误解、增进彼此间的认同感，而且能够共同推进社区发展。

#### **（四）杜绝民主建设形式主义**

社区基层民主建设是现代国家治理体系和治理能力的重要组成部分，也是提升社区基层自治水平的重要方面。增进参选人员与社区居民的沟通和了解。参选人员在选举之前应深入社区，与居民进行必要的面对面沟通，让居民真切体会到自己在社区选举中的主人翁地位，候选人当选之后也应定期与居民进行沟通，及时了解民众的利益需求。

提高选举过程的公开性。部分居民在调查时表示，“自己前去参加选举没有意义，因为结果早已内定”。为打消居民的疑虑，社区应建立社区信息发布平台，建设社区信息发布渠道，比如，通过QQ群、社区论坛、短信、小区公示栏等渠道公开整个选举过程。

#### **（五）加强社区老年人服务**

劳动街的下属社区中，老龄人口占有相当的比重。做好老年人的服务工作，完善老年人服务制度，对于解决各社区实际问题，提升老年人服务满意度具有重要意义。

社区可引入社会机构，建立老年居民呼声较高的“老年食堂”，

解决老年人尤其是空巢老人的饮食问题。建立和发展服务于老人的公益组织。此类组织可定期举办活动，组织志愿者为社区老年人开展清洁卫生、聊天、日常生活关爱等活动，真正做到重视老年人、关爱老年人。

扩建老年人活动室。各居委会可考虑在社区中的闲置区域增设老年人活动设施，在空间允许条件下对原有老年人活动室适当扩建，增添娱乐器具、新闻读物等。此外，各社区还可增设棋牌室，方便老年人的娱乐活动。

作者简介：

课题负责人：赵丽江，中南财经政法大学教授、博士生导师；城乡社区社会管理湖北省协同创新中心、全国民政政策理论研究基地研究员。

主要参加人：胡舒扬 陈海林 向淞婕 李俊 吴雪芹 李志刚 李程 曾青 马静宇 王磊 裴云鹤 张苗 张佳丽 刘婉仪 胡贤，均为中南财经政法大学公共管理学院硕士研究生。

## 社区治理成果要报

---

主送：省委、省人大、省政府、省政协、省教育厅、省委政策研究室、省政府研究室、省政府发展研究中心

报送：校领导、协创中心理事会成员、协创中心学术委员

发送：各协同单位、校内各学院及有关部门

---

主管：湖北省教育厅 中南财经政法大学

主办：城乡社区社会管理湖北省协同创新中心

主编：赵 曼

通讯地址：中南财经政法大学 城乡社区社会管理湖北省协同创新中心

（湖北省武汉市南湖大道 182 号 邮政编码：430073）

电话、传真：（027）88387207

网址：<http://www.socialmanagement2011.com>

E-mail: [shgl@znufe.edu.cn](mailto:shgl@znufe.edu.cn)