# 城市社区管理存在的问题及对策分析

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-12-25

*城市社区管理存在的问题及对策分析以习近平总书记全面深化改革重要思想为引领，迈出新阶段全面深化改革坚实步伐强调。通过改革形成有利于创新、有利于开放、有利于发展、有利于满足人民群众美好生活需要的长效机制，迈出新阶段全面深化改革坚实步伐，以新作为...*

城市社区管理存在的问题及对策分析

以习近平总书记全面深化改革重要思想为引领，迈出新阶段全面深化改革坚实步伐强调。通过改革形成有利于创新、有利于开放、有利于发展、有利于满足人民群众美好生活需要的长效机制，迈出新阶段全面深化改革坚实步伐，以新作为新成绩迎接改革开放40周年和自治区成立60周年的时代新要求。要改进社会治理方式，坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理。城市小区管理是基层社会治理中的关键环节，对城市小区管理中存在的问题和对策进行分析，是进一步深化平安建设，强化基层、夯实基础的重要举措。

越来越多的人开始认识到，社区管理相对于社区建设明显滞后，城市小区管理研究往往以经验居多，没有形成一个相对未来发展趋势的理论指引，同时，社区管理体制大都停留在政府治理的范畴内，与“社区“本质是实现居民自治相违背。城市社区管理制度中存在的若干问题，对社区管理的科学规划、多元投入提出了实用性对策，认为应充分发挥政府、市场和社会团体对发展社区管理的共同作用，促进城市社区的持续发展。

二十世纪九十年代以来，我国城市社会发展发生了前所未有的几大变化：一是随着单位人转为社会人，城市社区成为我国城市最重要的社会组织方式；二是随着城市房地产业的兴起和住房商品化的进程，城市社会的结构，特别是居住空间结构变化急剧；三是随着城市化进程的加快，流动人口大量涌入城市，同时城市内部的人口流动也日益增强。所有这些变化汇集到一起的结果，是使城市社会管理的难度、广度、复杂程度进一步加大。而这些变化最终的归结点都集中在城市社会组织管理在空间上的最小单元--社区。

一、城市社区与城市社区的现状

（一）城市社区

目前在中国，城市社区的范围，一般是指经过了规模调整的居民委员会辖区。城市社区是人类入工业文明社会以后最重要的一种社区类型，其特征是:首先，城市社区是宏观城市社会的缩影。它不仅包括一定数量和质量的人口，而且还包括由这些人所构成的社会群体和社会组织；不仅包括人们的经济生活，而且包括政治、文化生活等。它包括了城市社会这个有机体的最基本的内容，是宏观城市社会的缩影。

其次，城市社区与目标和功能单一化的社会组织不同，城市社区的功能是多方面的。它具有一定的经济功能、政治功能、文化功能、社会管理和社会整合功能。第三，社区成员之间虽具有一定的归属感和认同感，但其成员与农村社区不同的是成员多样化。一方面，社区成员类型多样化。除了居民，还有各种企事业单位、政府行政单位、一些社会组织以及民间自治组织。另一方面社区内部的个体异质性程度高。社会成员的文化背景不同，职业种类繁多，收入差异大，社会分化程度高。

（二）城市社区的现状

城市社区管理曾经长期实行的是与计划经济相适应的行政全能主义的“亚社区“管理体制。“单位人管理“和“地区管理“是其主要特征。在传统社区管理体制下，单位成为政府的附属，传统的街道和居委会则是辅助单位，起着“拾遗补缺“的作用。改革开放以后，特别是进入20世纪90年代以后，随着经济体制的改革，社会主义市场经济的深入发展，我国城市社区管理体制发生了很大的变化。主要表现在以下几个方面:一是“单位制“的解体，大量的“单位人“重新回到社区，成为“社会人“，单位不再是个人唯一依附的载体；二是市场经济的发展在客观上要求政府转变职能，从掌舵划浆的全能者变成有限职权的掌舵者。政府逐渐开始将许多不该管、管不好、管不了的经济工作交给企业，社会性事务交给社区，政府通过“单位“全面干预社会生活的地位和职能有所弱化；三是人们重新回归社区，人们与社区的联系日益紧密，居委会作为群众性自治组织再次受到人们的关注:四是随着政府对社会控制的调整，社会自主性力量逐渐增强，各种社会性组织逐年增多，在社会参与上发挥了越来越重要的作用；五是随着城市化进程的加快，城市管理中心开始下移，街道办事处作为最基层的行政组织获得了比以前更大的权力；六是许多城市陆续开始了基层社区管理新体制的探索，也取得了一些另人可喜的成绩。

二、城市社区管理中存在的问题

（一）社区承担了更多的社会事务职责，但社区的管理权力却未得到相应调整各条线在社区各设一套班子，对社区服务建设总量不少，但因是“小而全“，相互之间没有实现充分整合。

如民政部门重视对老年人口的生活照料服务，卫生部门大力推进社区卫生康复治疗服务；文化部门提倡社区文化设施的充分使用，教育部门要求发挥社区教育功能；卫生部门促进卫生保健的开展，计划生育部门开展对育龄妇女的生殖健康服务等等。这些社区服务具有很大的共通性和重复性，这其实是旧管理体制条块分割的矛盾在社区管理体制未得到充分完善时期的表现。对社区服务资源的优化整合，将是进一步完善社区管理体制的重要内容，也是进一步发挥社区服务功能的关键问题。

（二）政府部门在社区管理中存在经常性的“越位“问题

有些政府部门仍在行使本应由社区企业行使的职能，有些政府部门承揽和包办了许多本应由社会自治组织办理的事物。

（三）社区管理工作人员队伍薄弱，整体专业化程度偏低。

从总体上看，目前城市社区管理人员队年龄结构的不适应，绝大多数社区工作人员年龄偏大，老龄化现象严重。再是非专业化现象严重。在我国计划经济体制时期，政府对城市居民的控制主要是通过单位来实现的，居委会作为单位体制的补充，只管理单位体制以外的社会人员，它负有的社会管理和社会服务功能还相对较少，工作比较简单，因而在居委会人员的任职资格方面，条件比较宽松，只要有热心，有时间和精力就基本上能够胜任居委会的工作。随着社会的发展，人们生活物质水平的提高，人们的需求趋向多元化和复杂化对社区服务与管理的专业化提出了更高的要求，现阶段居委会成员的非专业化已不能适应新形势对社区管理者的要求。

（四）城市社区管理缺乏经济基础

由于政府投入不够，基层社区缺乏有效经济来源，导致目前社区硬件设施普遍落后，严重制约了社区发展。基层社区组织办公场所仅有几十平方米，办公条件简陋，更不用说兴建居民活动场所。硬件设施的落后影响了社区各项工作的开展导致了“有项目缺硬件，想服务缺场所“的局面。此外，在市场经济条件下，由于人们认识上的偏差，价值观、利益观发生了扭曲，居民公益事业参与度大大降低。出现这种现象，除了受市场经济的影响外，对居民缺乏教育、社区与居民关系疏远、缺乏科学参与机制以及缺少社区公共物品等都是其重要因素。

（五）城市社区物业管理

1、缺乏有效的沟通协调平台。目前缺少一个能够将业主、物业服务企业、社区、业主委员会、相关政府职能部门都纳进来的沟通协调平台，各方能够在这一平台上平等、及时地表达诉求。缺乏一个联席对话机制，由一方牵头协调，各方心平气和地平等对话。

2、社区服务协调作用发挥不充分。社区行政化严重，没有足够精力为社区居民提供周到的服务，没有积极参与到组织建立业主委员会和其日常运作中，没能切实发挥社区居委会引导居民自治和协调业主与物业服务企业的作用。

3、业主委员会作用发挥不明显。业主委员会是业主自治的主要形式，业主委员会成立的难度较大，部分小区没有成立业主委员会，已经成立业主委员会的也往往流于形式，缺少自我管理的能力和手段，未能切实发挥业主委员会的自治作用。

4、小区业主个人素质参差不齐。由于业主文化水平、工作行业、生活习惯等各不相同，有些素质较低的业主不服从物业管理，故意破坏小区公共环境与秩序，对成立业主大会参与物业管理漠不关心，甚至还刻意阻挠，给小区管理带来很大的难度。

5、物业服务企业市场化程度不高。房管部门对物业服务企业审核不严，基本由开发商指定，缺乏市场竞争，进入不规范，导致规模小、资质等级低的企业进入市场，没形成规模化经营。物业服务企业服务意识差，缺乏市场竞争力，提供的服务项目有限，从业人员素质普遍偏低，缺少对员工的培训和严格的制度管理。

6、缺乏有效监管手段和长效管理机制。部分职能部门缺位，缺乏对小区治理的监管，城管、安监、工商等职能部门对小区内出现违规行为的执法范围和监管责任不明确，未形成长效管理机制，同时群众难以对物业服务企业形成有效监督。

三、解决城市社区管理中存在问题的对策

（一）切实转变政府的社会职能，解决政府职能的越位和缺位问题

在社区建设中，社会管理、社会治理、社会福利与社会服务等都是政府的责任。这样说不等于社区中的社会事务都应由政府包揽，也并非意味着政府是这些管理和服务的唯一主体。事实上，政府在社区和整个社会领域中的职责和功能都是有限的，与非政府组织或非营利组织的分工合作是必然趋势。因此，转变政府的社会职能就意味着，一是将政府不该管、管不了也管不好的社会职能和事务剥离出去，通过“政府购买服务“或者“委托管理“的方式，将那些社会事务转交给各类专业的非营利社会服务机构去运作和管理；一是解决政府在社区建设中的职能缺位问题，缺乏对社区居民的社会福利和社会服务的公共财政支持。政府在社会领域中转变自己的职能，不仅意味着需要让渡部分控制社会、管理社会的权力，而且还需要大大增加对社会领域的投入。所以，政府社会职能转变的难度可能要远远大于经济职能的转变过程，监督、推动政府社会职能的转变应是全党和全社会的责任。

（二）构建合理有效的城市社区管理体制

在社区党委、社区居委会、社区工作站、社区居民服务中心的基础上，建立一个具有反馈功能的监督保障机制。应当要把各种监督机制实行有机结合，在充分发挥各自优势的同时，力求实现它们的合力，调动每一个社区成员的积极性和参与性，使其成为社区治理的真正主体，形成群众监督的网络效应。

（三）建立有效的权利监督机制

在提倡向社区放权的过程中，为了实现社区权力的良性运作，必须对其进行有效的监督，否则就会出现权力的滥用等严重后果。构建科学的监督机制和权力平衡机制，这直接关系到整个社区的稳定和发展，也是维护广大居民利益、实现社区有效运作的重要保障机制。

在社区组织内部的监督上，应当由社区成员代表大会推选产生社区议事监督委员会，通过召开会议等形式对社区居委会和社区内其它工作机构以及政府各部门提出意见、建议，进行民主评议和实行社会监督，并向社区成员代表会议和社区居委会反馈情况。同时，必须实行社区政务公开、财务公开的制度，增强社区管理的透明度，让社区居民及其他社区、政府等外界组织及时了解社区运行状况，监督社区管理者的管理成效，有利于社区之间的横向对比，激励社区工作的有序和高效开展。

在社区群众监督的层面上，要广泛调动群众参与的积极性。首先可以把媒体引进社区，利用媒体的网络效应，及时传递各社区建设与管理的成功做法和宝贵经验，也揭露当中出现的问题、治理的弊端；其次，可以是聘用社区监察员，对社区各项事务进行规范化的监督，同时可以设立社区监督电话、社区留言板等，给居民创造便利的监督途径和条件。

（四）强化社区组织领导，营造共驻共建氛围

社区在传统的行政模式下形成的依赖式发展，致使其治理能力逐步减弱，积极性和创造性渐渐萎缩，尤其是社区的软环境建设方面更显薄弱。因此，加强社区自身能力的培养和建设，更应成为当前社区管理的重中之重。要注意社区管理人员的能力培养，实现专业化的社区服务管理。现代社区是建立在市场经济基础之上，社会分工愈益细化，因此，客观上就要求作为工作第一线的社区工作者素质要有一个大的提高。应当在政府指导下，依靠社会工作教育机构，有计划、有步骤地对在岗的各级社区社会工作人员及管理者进行系统培训，努力提高他们的专业能力与水平；同时各级政府和社会服务机构要积极吸收社会工作专业的大学生和研究生投身于社区工作事业。

（五）通过宣传教育，加强居民对社区的认知和认同。

由于根深蒂固的中位意识和长期以来居委会的行政化色彩，多数居民把社区当成一级行政组织，认为跟自己没多大关系。因此，有必要通过多种途径如黑板报、标语、宣传栏、市民学校等，宣传有关城市社区建设的相关法律、文件，以及社区内的好人好事、与社区相关的重要消息。使居民明确社区居委会是群众性自治组织，社区应是一个守望相助的共同体，以此增强居民对社区的认同感。

（六）探索新的城市社区财力机制，为社区建设提供资金保障和物质支撑

城市社区建设，需要有稳定的资金保障和物质支撑。近年来，虽然各级政府对社区建设有一些投入，但与社区所承担的工作相比，还远不相适应。多数社区的办公场所相对简陋，办公设施和服务设施标准不高，社区干部的工作条件还较艰苦，待遇较低，客观上影响了社区总体服务水平的提高。长此下去不仅不利于社区建设的深入开展，还会挫伤社区干部的工作积极性，一些高素质人才就可能流失。为此、必须探索一种有利于形成社区组织的稳定财力来源的新的社区财力机制，使社区建设资金的来源多元化、制度化。

（七）城市社区物业管理创新模式

1、搭建沟通协调平台，畅通各方沟通渠道。将业主、物业服务企业、社区、业主委员会、相关政府职能部门纳入到沟通协调平台，建立联席会议制度，形成常态化对话机制，不仅可以使各方定期沟通彼此的想法，而且可以将矛盾纠纷及时化解在萌芽状态。

2、充分发挥社区职能，回归服务居民本位。通过探索推行社区去行政化管理模式，为社区繁杂的行政事务“松绑减负”，让社区有更多精力回归服务居民本位。社区要指导业主筹建和参与业主委员会，并对业主委员会进行监督，同时要在物业服务企业和业主委员会之间发挥“减压阀”、“润滑剂”的作用，作为第三方有效化解业主和物业服务企业间的对立情绪。

3、强化业主委员会功能，发挥居民自治作用。没有成立的小区要积极组织筹建业主委员会，已经成立的要充分发挥业主委员会作用。要通过订立居民公约等形式，引导小区居民自我管理，规范自身的行为，对部分业主不文明行为可以通过公告栏、微信公共号等方式曝光。要对物业服务企业主动进行监督，并定期召开业主大会，监督经费使用情况，受理业主投诉。

4、加强宣传教育引导，提高业主自身素质。要利用社区公告栏、宣传单、公开信等方式加强对小区居民的宣传教育，并通过组织法制讲座、举办小区运动会、举行社区“彩色周末”活动，提高小区居民参与小区生活和管理的积极性，增强小区居民的主人翁意识。

5、明确执法主体责任，强化小区执法监管。要明确政府各执法部门的责任，对小区内出现的违规搭建、无照经营等一系列违规行为要按照法律法规严肃处理。要理顺各方关系，明确政府部门、开发企业、物业服务企业、业主委员会和社区居委会各方的责任、权利和义务，建立有效的监管机制。

四、学习先进地区社区服务管理方面

（一）硬件建设保障到位。

七里山街道社区服务硬件配置到位、设施配套齐全，通过政府自建、协调开发商租赁、收回社区服务用房等多种形式，为社区配置了充足的服务用房，设置了功能明确的多种站室。考察的三个社区都配备了1500平米以上的社区服务用房，社区党建服务中心设有“五站四室”，即流动党员联络站、党员创业帮扶站、两新组织工作站、远程教育指导站、志愿服务活动站、开心聊吧、悦读书吧、党员代表议事厅和智慧党建体验厅；为民服务中心设有“四区七空间”，即接待区、孵化区、颐养区、爱心区、先锋空间、智慧空间、议事空间、乐活空间、成长空间、悦动空间和膳食空间。

社区的每项服务都有落脚点，每个落脚点都有合理设计，每项设计都有固定服务人群，大部分居民都能在社区中心找到适合自己需求的服务，居民深度参与、融入社区建设，归属感得到加强。

（二）社工整体素质较高。

七里山街道注重社工团队的梯次建设，除去工作经验特别丰富的社区书记、主任外，所有社工由济南市委组织部、市民政局统一招录，条件限制在35岁以下，本科学历。社区严格退出机制，凡年满50周岁社工一律退出岗位，使整个组织充满活力。按每300户居民配备1名社工，社工最少的社区控制在7人（含1名专职党建副书记），现行工资待遇为5333元/人（不缴保险），且以济南市社平工资为基数每年增长，今年正在探讨向事业单位待遇靠拢，社区正职参照事业单位正科级待遇，副职参照副科级待遇，普通社工参照科员待遇，吸引了大量“985”“211”应届本科、研究生参与到社区工作中来，本次考察中的三个社区均有新入职的党建专职副书记，年龄均在28岁以下。街道除书记、主任外，按1名班子成员加1个部门包1个社区的1+1+1形式，从理论指导、业务培训、社会治理等多方面参与社区建设。

政府的大力支持、优秀人才的引进保证了社区各项工作创新、做实的能力，完善的待遇制度点燃了社工献身社区的激情，目前推行的全科社工“一口清导办、一门式受理、一站式办结”也基于此开展。

（三）“两新”组织健康发展。七里山街道积极投入，引导各社区引入和培育社会组织，以购买公共服务的形式落地社区各类创新项目。如“党员管理精准化”项目，在传统党建模式的基础上，社区提出创新项目意向后，大胆尝试融入社工专业元素“借智、借力”，以招标形式投入13万元获得省委党校教授团队学术支持，由两名教授专职研究创新内容并落实，社区定期调度进展情况，创造了党建新概念管理模式，采取“线上线下”积分制的方式加强对党员的管理，“线上”是通过利用灯塔系统、微信平台，推送党员活动、居民服务项目及相关政策；“线下”是通过开展“主题党日”、“三会一课”、“讲吧”等多种活动加强对党员学习教育，不能参与线下活动的，可会后通过微视频回放、评论继续参与社区活动，获得积分，可兑换多种书籍、社区特色服务等。

通过这种形式，一是帮助社区解决了社会组织培育孵化、社区志愿团队长效服务等专业性问题，让专业的人做专业的事；二是让一些热心于社区服务的“两新”组织得到资金支持和实践锻炼，使“两新”组织和社区同步发展，形成良性循环；三是充分发挥了居委会“牵头、协调、监督”的优势，既培育、壮大了社会服务组织，又延伸了社区服务居民的能力。

（四）是服务居民方式多样。

目前，泉景社区建立了以社区党委为统领、社会组织为依托、专业社工人才为支撑、社区志愿者为补充的“四社联动”工作机制；提出了“党员居民提事、两委班子审事、居民代表议事、全体居民评事”的民主协商四步议事法的新模式，解决各项小区管理难题；正在探索以服务为抓手，以居民为主体，以参与为核心的“三全”（全程、全时、全心）服务运行模式，都很好的提升了社区的服务，并让全体居民参与到社区决策，有较好的借鉴意义。

通过本文的分析和探讨，影响城市社区管理的好坏有着许许多多的因素，本文只是提到重点几个，所以要探索城市社区治理结构存在的问题，可以借鉴国内城市社区的治理经验，来构建和完善我国的城市社区管理体制，目前城市社区组织的发育程度还不高，社区成员的参与能力也有待提高，社区自治的客观条件尚不充分。从这个意义上说，高度社会化与强势政府的互动、政府主导与社区自治的共治是当前我国城市社区管理体制的理想构架。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！