



2016 沈阳市民政局为全市社区招聘社区工作者考试
笔试备考指导



中公教育社区工作者考试研究院

中公社区工作者考试网 (<http://shequ.offcn.com>)

社区备考交流群：250129651

社区工作者新浪微博：@中公教育社区考试

社区工作者微信：sqgzzks

笔试为全市统一命题、统一组织。笔试主要考察考生对从事社区工作必需的基本知识和综合能力。内容包括：社区工作基本知识、社区工作政策和法规。答题时间为 120 分钟，满分 100 分。此外，除却笔试考试，还有计算机考试和面试考试，本手册仅对笔试及计算机知识进行备考指导，不涉及面试内容。下面我们介绍具体备考内容：

笔试备考篇

一、社区工作基本知识

社区基本知识部分备考范围了解社区的概念、特征、功能，社区的发展、社区管理、社区建设，社区服务、社区环境（绿色生态社区等）、社区工作的方法、社区居民自治、基层党组织和社区管理人员素质要求，等等。考生平时备考对这一块知识一定要多花功夫。

【知识储备】

★我国使用的“社区”概念，主要是指以一定的地区为范围，在这个地区上，人们相互间结成的、具有一定关系的社区群体。同时区分了在血缘关系基础之上所形成的具有亲属关系的群体。

★社区包含以下四层基本含义：第一，社区都有一个相对稳定、相对独立的地理空间。第二，社区都有以特定社会关系为纽带形成的一定数量的人口。第三，生活在该地域的人们具有一种地缘上的归属感和心理文化上的认同感。第四，社区的核心内容是社区中人们的各种社会活动及其互动关系。

★社区的构成要素：

确定或划分一个社区，必须要具备以下几个要素：

一是人群。具有一定的相互关系或心理联系的人群，并构成社会的群体或组织。

二是地域。社区是一个具体的社会实体，社区并不是一个广大的、无限制的疆域，它是个有限度的区域。

三是具有完整的生活服务设施。一个社区的划分或确定，必须要有一整套供社区居民生活所必须的生活服务设施。

四是有一套社区管理的机构和规范的制度。社区是一个社会的具体生活共同体，人们在社区中生活要遵循一定的生活规范和制度。而社区的管理机构是管理、监督社区民众生活和贯彻、执行规范制度的主要保障。

五是社区文化。我们讲的社区文化包括：

(1) 传统社区文化。如地方的口音、民俗等；

(2) 社区的认同感。无论你来自哪种社区，无论你所在的社区是现代化的还是传统的社区，你都会对自己所在的社区具有强烈的认同感；

(3) 社区的归属感。主要是人们在心理上的社区归属感，如对从小生活的社区的怀念、回忆等。

★服务功能：

社区的服务功能是为了直接满足社区居民的最基本的生活需要所设立的服务设施或机构。社区老百姓的生活牵涉方方面面，也直接影响到他们对社区的满意度。尽量满足社区居民的生活需要也是社区构成的主要因素之一，要建立完备的生活服务设施，如菜市场、理发店、奶亭、邮局、银行、购物中心、娱乐中心等，同时还应配有其他功能的服务机构，如老年人活动中心、社会弱势群体服务中心、家政服务中心、医疗陪护中心等，并广泛招募或支持社会志愿者参与到社区服务工作中来。

社区的服务功能还应包括给本社区的居民创造出足够的公共空间，因为在当今社区里，人们已不再属于来自相同的“单位”或“集体”的员工，社区居民之间互不熟悉，甚至基本不认识，如果有一个自由的活动空间，就可以组织和方便社区居民开展相互活动和交流，促

进相互之间的联系，为共同生活的社区尽自己的义务。

★就服务对象而言，社区服务可以分为三类：

- 一是面向各类弱势群体的福利服务；
- 二是面对社区普通居民的便民利民服务；
- 三是面向辖区单位的“后勤”服务。

★社区服务的功能包括社会福利功能、社会整合功能、社会控制功能、社会文明功能。

★与一般的营利性服务相比，社区服务具有自身的特点，即福利性、地域性、群众性、互助性和综合性。

★社区老年服务不仅要考虑到老年人在衣食住行等方面的基本生活需要，而且还要考虑他们的精神生活需要，逐步形成多层次和多方位相结合，设施服务与互助服务相结合，比较便利、健全的“养、医、乐、学、为”一体的社区服务内容。

★社区管理是指政府和社区组织依据相关的法律，对社区居民的公共行为和社区的公共事务实施的管理过程。

★社区管理体系：

社区的管理体系是社区建设合理性的关键问题。其中，核心问题是政府与社区组织的关系问题，以及社区自治组织与其他各类组织在社区管理中的责任和权力分配的问题。

（一）政府与社区组织的关系

社区组织的管理是居民自治管理的模式，社区居民通过自治组织来实现对本社区的管理；而政府对社区的管理完全属于指导性的管理模式。政府与社区组织既分工又合作，相互对社区实施管理职能。

（二）社区的管理体制由相应的组织来实现

在我国城市，实现居民自治组织管理，居民代表大会是最高权力组织，推选出的居民委员会是实施社区具体管理的执行机构，作为社区协商议事会成员，既拥有对社区事务行使协商、议事等职能，又有权力对社区管理委员会的工作进行监督和提出建议，因此在社区的管理中充分发挥了居民与社区管理者沟通的作用。同时在城市社区设立了社区党支部，对加强社区的建设起到了监督作用。

★社区治理的重点工作：要促进基层政府职能转变、要完善居民自治机制、要推进基层民主协商、要激发社区组织活力、要健全社区服务机制、要构建多元参与机制。

★社区建设中的社会性发展原则就是以人为本，强调人的个性发展，全面满足社区居民的需要。

★社区建设的基本目标是：建设管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体，不断提高社区成员的生活水平和生活质量。

★社区建设的内容包括：社区服务，开展面向社区老人、儿童、残疾人等的生活救助和福利服务，面向全体社区成员的便民利民服务和面向属地单位的社会化服务；社区卫生，包括社区的公共卫生、医疗保健和计划生育等；社区治安，包括社区内的治安保卫、民事调解、帮教失足青少年、防火防盗和其他社会治安综合治理工作，如组织开展本社区经常性和群众性的法制教育和法律咨询、民事调解工作等；社区环境，包括绿化、环境建设和环境保护等；社区文化，包括各种群众性的文化、体育、教育、科普活动，以及其他形式的社会主义精神文明建设活动；社区组织，包括社区党组织、社区自治组织、社区中介组织的建设。

★社区建设的功能有：管理协调功能；社区服务功能；社会治安综合治理功能；医疗保健计生服务功能；环境维护功能；文体教育功能；社会保障功能。

★社区建设的地域性主要表现在以下几个方面：

一是社区建设主要是根据本社区成员的需求和愿望，解决本社区问题，为本社区成员提供多样化服务。

二是社区建设的组织者和参与者主要是本社区内的居民、单位，或者群众、组织。

三是社区建设的活动范围主要局限于本社区之内，并在一定程度上受本社区地理环境条件的制约。因此，社区建设在中国不可能有一个统一的模式，必然是因地制宜，多种模式并存。

★社区环境既包括社区道路、活动场地、绿化设施等硬环境，也包括社区内的治安状况、居民素质、文明程度等状况。硬环境是社区环境的基础，软环境则是保护良好硬环境的指标与形象标准。

★社会工作者开展的小组工作，是由社会工作者指导的，将两个以上且具有共同的或相似的社会问题的成员组织在一起而开展互动性活动的团体。

★社区居民自治的基本原则

(1) 群众自治原则。

群众自治原则，就是由居民群众自己组织起来，发动群众、依靠群众、自我管理、自我教育、自我服务，大家的事情大家办，共同办理好本居住区的各项事务。

(2) 直接民主原则。

直接民主原则，直接民主是相对间接民主而言的。居民委员会的主任、副主任和委员，由本居住区居民直接选举产生或者由居民代表直接选举产生。这种居民直接选举居民委员会成员的方式就是直接民主，是社会主义民主的最高形式。

(3) 由民做主原则。

由民做主原则，就是关系全体居民利益和本居住区工作中的大事，必须由全体居民、户代表或者居民小组推选的代表共同讨论决定。居民会议由本居住区 18 周岁以上的居民或户代表或居民小组推选的代表组成。居民委员会是居民会议的执行机构，对居民会议负责并报告工作。

★居民会议是居民实行自我管理、自我教育、自我服务、自我监督的权力机构。居民会议在宪法、法律、法规和政策的范围内，代表本社区居民行使自治权力。居民会议制度的特征体现在：权威性；广泛性；直接性。

★《城市居民委员会组织法》第 7 条规定，居民委员会由主任、副主任和委员共五至九人组成。多民族居住地区，居民委员会中应当有人数较少的民族的成员。

选举程序：①推选选举委员会；②制定选举办法；③进行选民登记；④讨论酝酿，确定通过候选人；⑤召开选举大会进行正式选举；⑥将选举结果上报公示。

选举原则：①选举的普遍性原则；②差额选举的原则；③无记名投票的原则；④秘密写票的原则；⑤及时公开的原则；⑥公平公正的原则。

★民主管理制度主要体现在：

- (1) 社区干部的选拔任免；
- (2) 社区干部考核奖惩；
- (3) 社区事务的管理。

★居民公约是指城市居民根据宪法、法律、法规和政策，就某一问题或某些方面，经居民会议讨论制定的自我管理、自我约束、自我监督实施的行为规范，是居民实行自治的一种行之有效的行为方式。

制定居民自治章程和居民公约应遵循以下三项原则：①不违法原则；②符合本社区实际的原则；③公开民主协商原则。

★党的基层组织是党在社会基层组织中的战斗堡垒，是党的全部工作和战斗力的基础。

★社区党组织的主要职责是：(1) 宣传执政党的路线方针政策，宣传执行党中央、上级党组织和本组织的决议，团结、组织干部群众，努力完成社区各项任务；(2) 讨论决定本社区建设、管理中的重要问题；(3) 领导社区居民自治组织，支持和保证其依法充分行使职权，

中公教育
给人改变未来的力量

完善公开办事制度，推进社区居民自治；（4）领导社区群众组织，支持和保证其依靠各自的章程开展工作；（5）联系群众、服务群众、宣传群众、教育群众，反映群众的意见和要求，化解社会矛盾，维护社会稳定；（6）组织党员和群众参加社区建设；（7）加强社区党组织的自身建设，做好党员的教育管理和发展党员的工作。

★人民调解工作的基本原则：一是平等自愿原则。二是合法合理原则。三是不限制当事人诉讼权利原则。

★人民调解员在调解工作中有下列行为之一的，由其所在的人民调解委员会给予批评教育、责令改正，情节严重的，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘：（1）偏袒一方当事人的。（2）侮辱当事人的。（3）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的。（4）泄露当事人的个人隐私、商业秘密的。

★社会救助是指在社会成员因个人原因、自然原因或社会原因致使基本生活难以维持时，由政府和社会对其提供基本物质保障的救助制度。基本生活救助是社会救助的核心内容，主要是解决贫困个人与家庭的温饱等基本生存问题。

★社会救助的基本程序为：测算和公布社会救助标准；受理救助申请；公示及审批；救助款物发放；动态管理和日常服务。

★组织社区文化活动应把握以下几点：

（1）确立目标，统筹规划。应按照社会主义文化建设和社区建设的要求，确立社区文化建设的目标和任务，制定好发展规划。还要把目标和规划具体化、规范化，如制定相应的居民守则、楼区文明公约、小区规划等。

（2）夯实基础，把握方向。社区教育是社区文化的基础，应着力抓好抓细，一方面要充分利用社区学校、专栏、板报等宣传社会主义精神文明；另一方面要组织丰富多彩、健康有益的文化、体育、科普、娱乐等活动，做到寓教于乐，在活动中把握先进文化的前进方向，弘扬真善美、抵制假恶丑，创造有中国特色的新型社区文化。

（3）营造氛围，突出重点。从本社区的实际出发，从社区居民的需求出发，深入持久地开展社区文化创建活动，营造健康向上、文明和谐的社区文化氛围。同时要突出重点，发挥优势，组织好具有本社区特点的文化活动。

★社区矫正适用于被判处管制的、宣告缓刑的、监外执行的（保外就医）、裁定假释的，剥夺政治权利在社会上服刑的人员等。

★城镇社区服务站的主要职责是：负责开展社区劳动就业、社会保障工作、社会救助、公益慈善，社会事务管理工作，参与社区治安维护工作，提供社区法律服务，协助开展社区健康管理与服务工作，做好社区计划生育工作，配合开展社区教育和文体活动，组织开展社区公益服务，组织开展社区便民服务，做好为老服务，集社情民意，协助开展社区基础管理等工作。

★社区志愿服务工作的基本原则是：

1. 以人为本，服务社区
2. 自愿参与，互利双赢
3. 各尽所能，形式多样
4. 党（团）员带头，广泛参与

★绿色社区的硬件方面的建设，或者说硬件方面的标志，分为以下几个方面。

（1）建筑要求

绿色社区的建筑要求是绿色建筑要采用环保建材和环保涂料，在采光、房体保温、通风等方面都符合环保节能要求。

（2）绿化状况

绿色社区的绿化状况的要求是院小区绿化覆盖面积占小区总面积的 猿园豫，采用多种

绿化方式。绿色社区内要有足够的、合理的绿化面积，这是绿色社区的一个很重要的外在特征。绿地可以起到美化环境、减弱风沙、减弱噪音、增加空气湿度、保持水分、杀灭细菌、吸收尘土、净化空气、夏季消暑降温等作用，有利于社区居民的身心健康。

(3) 能源结构

绿色社区要使用环保的清洁能源，替代容易造成污染的非环保能源。要节约使用能源，能源尽量循环利用。在能源的构成方面，要尽量使用环保的清洁能源，如电能、太阳能、风能、地热能、天然气等，减少或替代容易造成污染的非环保能源，如煤、木材料等。

另外，在使用能源的过程中，要注意节约，尤其是注意节约用水和用电，尽量使能源能够循环利用，使单位能源的效能达到最大化。在节水方面，社区的绿地浇水应该采用喷灌或者滴灌的方式，而不是传统的漫灌。在居民家庭中也要提倡节约用水和循环利用水，养成良好的用水习惯。在节水措施中，值得推广的是中水回用。

(4) 废弃物处理

绿色社区在废弃物处理方面的要求是设置生物垃圾处理机、分类垃圾桶，大的居民区可以建立社区自己的垃圾分类回收清运系统。对生活废弃物进行科学、环保的处理，是创建绿色社区的重要保障。

★社区工作者的基本素质包括：政治素质、思想素质、职业道德素质、业务素质、能力素质、心理健康素质。

★社区工作者职业道德素质包括：爱岗敬业、诚信友爱、服务居民、奉献社区。

★社区工作者的业务素质有：(1)具备一定的社会工作专业理论和知识；(2)具备一定程度的社会工作专业方法。

★社区工作的专业理论主要包括以下几个方面：

(1) 社区工作基本原理。主要说明社会工作的性质、特征、职能及其价值观等基本理论。

(2) 社区工作方法论。主要说明社会工作专业方法的意义和内容。

(3) 社会工作实务。主要说明社会工作的对策和领域。

★社会工作的专业方法包括：个案工作、小组工作、社区工作，这是西方社会工作界公认的基本方法。社会工作行政和社会工作研究是较高层次的专业方法。

★社区工作者的基本能力包括：(1)分析判断能力；(2)组织协调能力；(3)社会工作专业基本能力；(4)开拓创新能力。

★社区工作者要具备比较专业的社会调查能力、人际交往能力、社区公共事务管理能力，以及党务工作能力等，同时，还应具备较好的语言表达能力、文字表达能力和掌握现代办公手段的能力等。

★社区工作者职业道德操守与伦理守则：

(1) 要保持中立，不歧视，无偏见（接纳）

(2) 要保密，尊重个人隐私权

(3) 要尊重个人尊严、个人价值及案主自决

(4) 要尽职，保证服务品质

(5) 要和睦相处，协调相关资源

★社区工作者素质修养方法有：(1)经常自我总结；(2)认真看书学习；(3)积极投身实践。

★个案工作是指运用专业的知识、方法和技巧，通过专业的工作程序，帮助有困难的单个人或者家庭发掘和运用自身及其周围的资源，改善个人与社会环境之间的适应状况。心理社会治疗模式的治疗技巧。

★个案工作中的行为治疗模式的五种治疗技术：①放松练习。要求服务对象通过身体的

放松舒缓生理和心理的紧张。②系统脱敏。按服务对象的担心和害怕程度，由低到高依次让服务对象做放松练习，直到消除所有的担心和害怕。③满灌疗法（又称快速脱敏法）。是从服务对象最害怕的开始，迫使服务对象直接面对最担心的处境，经过不断重复，让服务对象对害怕的处境变得习以为常。④厌恶疗法。让服务对象的不适应行为与某种厌恶性反应建立联系，迫使服务对象体会到不愉快的经验并逐渐放弃不适应的行为。⑤模仿。首先由社会工作者或者其他工作人员示范需要学习的行为让服务对象观察，然后让服务对象练习需要学习的行为。

二、社区工作政策和法规

此部分备考可多关注中央、辽宁省及沈阳市作出的有关社区管理方面的政策及相关法规，比如中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见（中办发〔2010〕27号）、城市社区卫生服务机构管理办法（试行）、中共辽宁省委办公厅 辽宁省人民政府办公厅关于进一步加强城市社区居民委员会建设工作的意见（辽委办发〔2012〕31号）、沈阳市社区工作准入制度实施方案、沈阳市开展创建和谐社区示范活动方案、沈阳市社区工作者管理办法、沈阳市社区公共用法建设与管理规范的通知（2013年12月6日），等等。

【知识储备】

★以服务居民群众为宗旨，以提高居民文明素质和社会文明程度、促进社区和谐为目标，着力加强和改进社区居民委员会组织建设、队伍建设、制度建设、设施建设，努力把社区居民委员会建设成为功能完善、充满活力、作用明显、群众满意的基层群众性自治组织，进一步健全完善以社区党组织为核心的城市社区组织体系，为构建社会主义和谐社会奠定组织基础。

★始终把实现好维护好发展好社区居民的根本利益作为工作的出发点和落脚点，把居民的服务需求作为第一信号，把居民满意程度作为检验工作成效的第一标准，真正把加强和改进社区居民委员会建设工作变成服务居民、造福居民的民心工程。

★社区卫生服务机构以社区、家庭和居民为服务对象，以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人、贫困居民等为服务重点，开展健康教育、预防、保健、康复、计划生育技术服务和一般常见病、多发病的诊疗服务，具有社会公益性质，属于非营利性医疗机构。

★社区卫生服务机构提供以下基本医疗服务：

- （一）一般常见病、多发病诊疗、护理和诊断明确的慢性病治疗。
- （二）社区现场急救救护。
- （三）家庭出诊、家庭护理、家庭病床等家庭医疗服务。
- （四）转诊服务。
- （五）康复医疗服务。
- （六）政府卫生行政部门批准的其他适宜医疗服务。

★社区是依法组织居民开展自治活动、依法协助政府及其派出机关开展工作和依法依规组织开展有关监督等活动的群众性自治组织，主要承担党群工作、居民自治工作、社区服务工作、社区文化建设工作、社区环境建设工作、社区治安管理工作、社区民生服务工作和社会保障工作。

★各区、县（市）委、政府成立群众工作部，由区、县（市）委主管领导牵头，负责审批即将进入社区的各项工作任务。各部门经审批允许进入社区的，应明确授权的内容、对象、时限，明确部门、街道、社区居民委员会及具体承接组织之间的关系和职责。对有经费的工作任务，一律实行“费随事转”。

★各部门进入社区的组织机构、工作任务、创建评比考核，事先必须向市社区建设工作委员会（区和县市向本地区群众工作部）提出书面申请，由申请部门填写《工作项目进社区

准入审批表》。申请准入实行集中办理，原则上每年受理两次（每年1月和7月）。对举办培训、开展调查等临时项目进社区的，采取即时审批的办法，但须提前5个工作日提出申请。

★评议由社区居民委员会组织，吸收社区党员、居民代表、社区各类组织代表参加，重点评议部门工作进社区后的作用、效果、工作作风、经费落实和群众认可情况，对群众不满意率超过三分之一的进入项目，次年将予以撤销。

★各区、县（市）要加强对准入制度落实情况的监督检查，把执行情况纳入全市绩效考核的范畴，重点督查解决。区、县（市）群众工作部要定期了解准入制度实施情况，并于每年7月末和12月末向市社区建设工作委员会上报制度执行情况。

★各级政府和相关部门要以《沈阳市开展创建和谐社区示范活动的实施方案》作为开展检查，指导和评比工作的依据和工作规范，每年开展一次创建和谐社区评比活动，实行分级负责和动态管理。具体评比程序如下：

（一）考核。由各街道办事处结合平时工作进行日常考核；各区、县（市）根据街道考核情况进行重点考核；市社区建设领导小组每年至少进行一次抽样考核。

（二）申报。和谐社区实行街道考核推荐，各区、县（市）统一向市社区建设工作办公室申报。

（三）审批。由市社区建设工作办公室组织社区建设领导小组成员单位对上报的候选社区进行检查、考核，对符合和谐社区建设标准的社区授予其沈阳市和谐社区荣誉称号，当地政府要结合年终评比给予其适当奖励。

★社区居民委员会专职成员通过“面向社会、定岗竞争、公开招贤、择优入围、依法选举”的原则，由社区成员大会或社区成员代表大会选举产生，每届任期三年。

★社区专职干事实行聘任制。专职干事招聘后，由街道办事处与其办理履行试用手续，试用期为三个月。试用期满，考核合格的履行正式聘用手续，聘期与社区居民委员会成员任期相同。

★社区居民委员会专职成员和社区专职干事应由街道办事处分别颁发社区居民委员会《当选证书》或《社区专职干事聘任证书》。

★新任社区专职干事年龄应在四十岁以下（续聘人员可不受此年龄限制），须持有由沈阳市民政局、沈阳大学社区学院共同颁发的社区工作者职业资格证书。

★社区工作者按照工作岗位、工作绩效、工作年限和岗位有别、鼓励先进的原则，根据市的总体规定，实行不同的补贴标准。

★社区工作者需符合以下基本条件：

（一）遵守国家的法律、法规，认真执行党和政府的有关政策、规定，诚实守信，爱岗敬业，身体健康、年富力强，具有较强的责任心和社会责任感，具有适应岗位的专业知识和组织管理能力。

（二）具备大专以上学历；

（三）新任社区专职干事年龄应在四十岁以下（续聘人员可不受此年龄限制），须持有由沈阳市民政局、沈阳大学社区学院共同颁发的社区工作者职业资格证书。

2014年起，没有社区工作者职业资格或社会工作职称证书的，应退出社区工作岗位。

（四）具备本市城镇居民户口。

★社区工作者的考核由街道办事处负责组织实施。考核实行半年考核、年终考核，以两次评定的综合结果作为评定全年工作的依据。考核实行居民评议、上级业务部门评议、社区工作者互评相结合的方式，其中居民评议的比率占40%、上级业务部门评议的比率占40%、社区工作者互评的比率占20%进行综合确定。

★普通住宅小区物业管理服务收费的费用构成如下：

（一）管理、服务人员的工资和按规定提取的福利费；

- (二) 保安费;
- (三) 绿化管理费;
- (四) 保洁卫生费;
- (五) 办公费;
- (六) 物业管理单位固定资产折旧费;
- (七) 公共设施、设备日常运行、维修及保养费;
- (八) 服务项目的物资消耗补偿费。

★经物价部门确认,符合下列条件并按规定办理了《经营性收费许可证》的物业管理单位,具有收费资格,允许按规定的标准向住宅小区居民、业户收取物业管理费:

- (一) 经当地工商行政管理部门登记注册;
- (二) 经当地房产行政主管部门资质确认;

(三) 成立由物业产权人、使用人代表共同组成的,具有协调和监督职责的住宅小区管理委员会或业主管理委员会。为写字楼、综合楼、商厦(商业中心)、酒店等商业物业和工业厂房、仓库等工业物业以及非住宅小区提供服务的物业管理单位的收费资格,需符合本条(一)、(二)款项内容。

★凡有下列违反本办法行为之一者,由政府价格监督检查机关依据国家和生活上有关规定予以处罚。

- (一) 越权定价、擅自提高收费标准的;
- (二) 擅自设立收费项目,乱收费用的;
- (三) 不按规定办理《经营性收费许可证》的;
- (四) 不按规定实行明码标价的;
- (五) 提供服务质价不符,只收费不服务或多收费少服务的;
- (六) 其它违反本办法的行为。

★政府补贴的保险费用,由市、区(县、市)两级财政按照市政府已确定的社区工作者补贴负担比例承担。社会保险费由社区工作者本人按我市个体从业人员养老保险缴纳办法和城镇灵活就业人员参加基本医疗保险缴费办法缴纳。区、县(市)民政局会同本地财政部门凭养老保险、医疗保险经办机构出具的专用缴费凭证负责审核报销政府补助部分。不符合享受政府补助的人员,可由本人按社会平均工资的18%和10%全额缴纳养老保险费和基本医疗保险费,同时必须参加大额医疗保险。

★加保险的缴费比例:

1. 基本养老保险按社会平均工资的18%缴纳。其中,由政府按社会平均工资10%予以补助,纳入社会统筹调剂金;个人按社会平均工资8%缴纳,全部记入个人账户。
2. 基本医疗保险按社会平均工资的10%缴纳。其中,由政府按社会平均工资的8%比例补助,个人按社会平均工资的2%比例缴纳。
3. 社区工作者在参加基本医疗保险的同时,必须参加大额医疗保险,大额医疗保险缴费标准为每人每年40元。

其中,政府补贴20元,个人承担20元。

★政府对社区工作者参加基本养老保险补助年限最长为15年,基本医疗保险补助年限最长为男30年、女25年。

★社区有维护社区公共用房合法权益的权力,任何部门和单位不得擅自将其出租、出卖或收缴,如因工作需要确需改变用途的,需由街道办事处提出意见报请地区民政部门批准。地区民政部门和街道办事处对社区公共用房的使用情况负有监管责任,如发现被损害现象,有权责令其停止损害。

★民政部门要定期组织有关部门检查社区公共用房的使用情况,对违法、违规、违纪等

行为，要勒令其改正；对拒不改正的，要给予通报批评，并依照有关规定给予处罚。

★社区志愿者（即针对个人）的星级评定分以下五个等级：一星级、二星级、三星级、四星级、五星级）

1. 参与时间为 100 小时，为一星社区志愿者；参与时间为 200 小时，为二星社区志愿者；参与时间为 300 小时，为三星社区志愿者；参与时间为 400 小时，为四星社区志愿者；参与时间为 500 小时，为五星社区志愿者。

2. 一星社区志愿者的资格认证、授予工作由社区服务站进行资格认定并授予；二星社区志愿者的资格认证、授予工作由街道社区建设工作指导部门进行资格认定并授予；三星以上社区志愿者由各区、县（市）社区建设工作指导部门进行资格认定并授予。

3. 连续专门从事志愿服务超过 6 个月的，可视情况直接授予沈阳市或以上级别奖章。

4. 星级社区志愿者，奖章获得者名单应及时上报上级组织、志愿者组织备案，并由相应组织、志愿服务组织定期举行仪式，向志愿者本单位进行反馈。

5. 各级志愿服务组织应加强志愿者权益保障和社会回馈机制，探索星级、奖章志愿者的社会公认支持体系，为志愿者升学、就业和生活等方面提供便利。

★社区志愿者服务时间的计算范围包括：各种社区志愿服务活动，社区组织的娱乐活动不计入服务时间。

★沈阳市社区目标管理方案规定，按照建设全国一流社区的目标，围绕“六好”为考核标准，即：“自治好、管理好、服务好、治安好、环境好、风尚好”。以百分制的形式进行年度目标管理绩效考评。

★沈阳市社区目标管理方案规定，
党组织建设：

(1) 建立健全以社区党组织为核心的社区组织体系。社区党组织坚强有力，有较强的凝聚力和号召力，社区党建制度健全，群众满意率达到 90% 以上。对工作不到位、群众满意率低于 60% 的社区党组织书记、社区委员会主任进行调整和依法罢免。

(2) 建立健全由社区党组织牵头，辖区内有关单位基层党组织参加的社区党建工作协调议事机构。每年由社区召集驻社区单位社区共建会议两次以上，研究社区共驻共建事项。对辖区内流动党员的基本情况和状况清楚，实施下岗失业党员再就业技能培训工程，做好发展党员工作。

(3) 建立健全社区党组织与在职党员所在单位基层党组织之间的双向互动机制，把廉政文化建设纳入社区党建，建立党员联络服务站、党员志愿者服务队等多种形式，充分发挥在职党员在社区建设中的先锋模范作用。建立与“两新”组织管理机关的双向联系制度，及时指导和协调驻区“两新”组织建立健全党组织。

★街道、社区妇女联合会的领导机构是妇女代表大会。妇女代表大会闭会期间的领导机构是执行委员会。执行委员会全体会议选举主席一人、副主席若干人，负责日常工作。妇女代表大会每三至五年举行一次，社区妇女代表大会与社区居委会换届同步进行。执行委员会全体会议，一般每年举行一次。街道妇联和社区妇联换届情况报上一级妇女联合会备案。市辖区、不设区的市妇女联合会根据工作需要设立街道妇女工作委员会（简称街道妇工委）。

★社区居民委员会、村民委员会以及其他组织要协助做好与流动人口居住登记相关的服务管理工作。

★流动人口应当按照本办法规定，在来沈 3 日内办理居住登记。未满 16 周岁的，由其监护人或共同居住的成年人为其申报登记。

流动人口居住登记实行本人主动申报和民警组织、带领管理人员登门服务相结合的方式进行。

流动人口办理居住登记，要出示有效身份证件或身份证明；不能出示的，要积极配合公

安机关采集与其身份相关的信息。

三、计算机知识

本部分内容要注意了解计算机基础知识、word、excel、ppt 等的基础知识，并掌握相应的基础上机能力。

【知识储备】

★计算机具有运算速度快、计算精度高、存储容量大、具有逻辑判断能力、自动化程度高、通用性强等特点。

★计算机采用了“存储程序”，即将待处理的数据及处理该数据的程序事先存入存储器，在人不参与的情况下，计算机可以自动完成预定的全部处理任务。这是计算机区别于以往计算工具的一个主要特征。

★信息处理是指对数据进行收集、整理、统计、分析、存储、传输等处理。目前计算机的信息处理应用已非常普遍，如办公自动化、库存管理、财务管理、图书资料管理、经济管理等。办公自动化 OA 即是一种借助计算机、通信技术的高效的人机信息处理系统，大大提高了行政部门的办公效率，提高了管理部门的管理和决策水平。

★程序和数据在计算机中以二进制的形式存放于存储器中。存储容量的大小以字节为单位来度量。经常使用 KB（千字节）、MB（兆字节）、GB（千兆字节）和 TB 来表示。它们之间的关系是：1KB=1024B=210B，1MB=1024KB=220B，1GB=1024MB=230B，1TB=1024G=240B。

★使用硬盘时要注意以下几点：

- ◆ 保持使用环节的清洁。
- ◆ 使用环境：温度 10℃~40℃，湿度 20%~80%。
- ◆ 避免震动与冲击。
- ◆ 不要随意拆卸硬盘。
- ◆ 避免频繁的开关机器电源。
- ◆ 计算机在运行时，不要随意移动计算机。

★计算机病毒是一种能对计算机系统造成不同程度损害的计算机程序。计算机病毒是一段很小的、会不断自我复制及感染的程序。在传统的 DOS 环境下，通常会寄存在可执行的文件之中或者是软盘、硬盘的引导区部分。

★操作系统型病毒：这种病毒用它自己的程序意图加入或取代部分操作系统进行工作，具有很强的破坏力，可以导致整个系统的瘫痪。圆点病毒和大麻病毒就是典型的操作系统型病毒。

★计算机病毒按其寄生方式大致可分为两类，一是引导型病毒，二是文件型病毒；按其传染途径又可分为驻留内存型和不驻留内存型。

★病毒防火墙的基本特点主要有：

- ①对计算机病毒的过滤有良好的实时性。
- ②病毒防火墙的“双向过滤”功能保证本地系统不会外传播病毒。
- ③病毒防火墙操作更简单、更透明。

优缺点

- ①优点：可发现已知病毒，也可较准确地预报多数未知病毒。
- ②缺点：可能误报警；不能识别病毒的名称；实现有一定难度。

★打开“资源管理器”窗口主要有以下两种方式：

- ①如果在桌面上有“资源管理器”图标，则可以直接双击桌面上的“资源管理器”图标。
- ②单击“开始”按钮，在“开始”菜单中单击“程序”选项，然后在“程序”菜单中单击“资源管理器”选项。

★系统属性表示文件是操作系统的一部分,用户不能设置。只读文件表示文件只能访问,不能修改,不能删除。隐藏文件,在默认情况下看不到,但用户通过设置可以看到。

★要删除文件与文件夹实际上是将需要删除的文件与文件夹移动到“回收站”文件夹中。因此,它的操作过程与前面介绍的移动文件与文件夹完全一样,既可以用鼠标拖动,也可以用“编辑”菜单中的“剪切”命令,只不过其目标文件夹为“回收站”。

特别要指出的是,不管是采用哪种方法删除的文件与文件夹,实际上只是被移动到了“回收站”中。如果想恢复已经删除的文件,可以到“回收站”文件夹中去查找,在清空“回收站”之前,被删除的文件与文件夹都一直保存在那里。只有当执行清空“回收站”操作后,才将“回收站”文件夹中所有文件与文件夹真正从磁盘中删除。

★系统常用的文件扩展名:

- . COM 可执行二进制代码文件(命令文件)
- . EXE 可执行程序文件
- . OBJ 目标程序文件
- . LIB 库文件
- . SYS 系统专用文件
- . BAK 备份文件
- . DAT 数据文件
- . BAT 批处理文件
- . TXT 文本文件

★在 Word 的工具栏上,按钮直接显示了操作的运行结果,因此为文字设置斜体和下划线,使用“I”和“U”按钮。

★Word 允许从个别节中或整个文档中删除页码。其方法为:选择“视图|页眉和页脚”命令,选定某页上的页码,按 Backspace 键或 Delete 键,将删除文档中的所有页码。如果文档有多个节,而且已经在某节中断开了页眉和页脚的链接,那么它将只删除当前节中的页码。

★标尺是位于工具栏下面的包含有刻度的栏。常用于调整页边距、文本的缩进、快速调整段落的编排和精确调整表格等。Word 有水平和垂直两种标尺,水平标尺中包括左缩进、右缩进、首行缩进、悬挂缩进、制表符等标记,它可以通过单击“视图”菜单中的“标尺”命令来设置标尺的显示或隐藏。

★大纲视图。该模式用于建立文档轮廓、观察文档结构及重新组织文本,一般用来显示长文档。在大纲视图模式下,可以折叠文档,即只查看标题,也可以展开文档以看到所有内容;可以通过对标题及所属文本的移动实现对文档结构的快速调整。利用工具栏上的“升级”、“降级”按钮可实现标题的位置变化或降为文本(即删除标题)。

★工作簿是指在 Excel 环境中用来存储和处理工作数据表格的文件。

★工作表的拆分与冻结:

(1) 拆分工作表

拆分工作表是把当前工作表窗口拆分成几个窗格,在每个窗格都可以使用滚动条来显示工作表的一部分。既可以对工作表进行水平拆分,也可以对工作表进行垂直拆分。

具体操作是:选定单元格,选定的单元格所在位置将成为拆分的分割点。选择“窗口|拆分”命令,则在选定单元格处工作表被拆分为 4 个独立的窗口。单击“窗口|取消拆分”或在分割条上双击,均可取消拆分。将鼠标移动到水平滚动条或垂直滚动条的拆分框上,按住鼠标,拖动拆分框到要进行拆分的工作表的分割处,释放鼠标左键,也可拆分工作表。

(2) 冻结窗格

冻结窗格是把工作表的上窗格和左窗格冻结在屏幕上。当工作表中的数据较多时,可以

使用冻结窗格方便地查看数据。

具体操作是：选定单元格，选定的单元格所在位置将成为冻结的分割点，选择“窗口 | 冻结窗格”命令。冻结后工作表的上窗口只能左右滚动，而左窗口只能上下滚动。同样，单击“窗口 | 取消冻结窗格”可取消冻结。

★Excel 运算符分为四类，分别是算术运算符、比较运算符、字符串（包括汉字）连接运算符与引用运算符。

★在 Excel 中，移动或复制单元格或单元格区域中的数据，既可以在同一张工作表中进行，也可以在不同的工作表之间进行，移动或复制单元格数据可以有两种方法。

(1) 利用剪贴板移动或复制单元格数据。

首先选定包含需要移动（或复制）数据的单元格或单元格区域，利用“剪切”（或“复制”）操作将数据移（或复制）到剪贴板中；然后选定需要粘贴数据的目的单元格或单元格区域左上角的第一个单元格，利用“粘贴”操作，将剪贴板中的数据粘贴到目的单元格或单元格区域中。

(2) 利用鼠标拖动移动或复制单元格数据。

选定包含需要移动（或复制）数据的单元格或单元格区域，并将鼠标移动到单元格边框，当鼠标指针呈空心箭头状时，按住鼠标左键（或同时按住 Ctrl 键后）拖动鼠标到要粘贴的单元格后放开鼠标左键即可。

★Excel 为用户提供了丰富的函数功能，包括财务函数、日期与时间函数、数量与三角函数、统计函数、查找与引用函数、数据库函数、文字函数、逻辑函数、信息函数等。所有 Excel 函数都由函数名以及用一对圆括号括起来的一系列参数组成，各参数之间用逗号分隔。

★进入到 PowerPoint 后，工作状态是普通视图方式。普通视图是主要的编辑视图，可用于撰写或设计演示文稿。该视图有四个工作区域：左侧为幻灯片、大纲视图窗格（通过单击“大纲”选项卡或单击“幻灯片”选项卡，可以在大纲视图窗格和幻灯片视图窗格之间进行切换）；中间为幻灯片编辑窗格；右侧为幻灯片任务窗格；底部为备注窗格。

★在普通视图模式下，中间部分是“幻灯片编辑”窗格，用于查看每张幻灯片的整体效果，可以进行输入文本、编辑文本、插入各种媒体和编辑各种效果，幻灯片编辑窗格是进行幻灯片处理和操作的主要环境。

★打开“新建演示文稿”任务窗格有如下几个方法：

一是 执行“文件” | “新建”命令，可以打开 PowerPoint 窗口右侧的“新建演示文稿”任务窗格。

二是单击任务窗格顶部的下三角按钮，从下拉菜单中可以选择“新建演示文稿”任务窗格。

另外，单击工具栏中的“新建”按钮，即可打开新的 PowerPoint 窗口，建立新的演示文稿。

★PowerPoint 的退出方式与其他 Windows 应用程序一样，有下列几种：

- (1) 单击“文件”菜单，选择“关闭”命令关闭当前窗口。
- (2) 单击窗口右上角的“关闭”按钮。
- (3) 单击标题栏左侧的控制菜单，选择“关闭”命令。
- (4) 双击控制菜单。
- (5) 右击任务栏上 PowerPoint 窗口，选择“关闭”命令。
- (6) 按 Alt+F4 组合键，关闭当前 PowerPoint 窗口。

★在 Microsoft PowerPoint 中，双击要更改的图表。切换到数据表。如果数据表不可见，请单击“视图” | “数据工作表”显示它。

单击某个单元格，然后键入所需的文本或数值。有关使用数据表的信息，请单击“帮助”

菜单上的“Microsoft Graph 帮助”。若要返回幻灯片，请单击图表以外的区域。保留数据表中第一行和第一列的文本，用于识别行或列中的信息。如果图表是 xy（散点图）或气泡图，则第一行或第一列包含值。

笔试提升篇

一、单项选择题

●●根据《城市居民委员会组织法》，政府及其派出机关与社区居委会之间的关系是（ B ）。

- A. 管理与监督
- B. 指导与被指导
- C. 领导与被领导
- D. 监督与被监督

●●社区建设重点解决好（ A ）的关系和衔接问题。

- A. 政府依法行政与社区民主自治
- B. 驻街企业与居民群众
- C. 物业公司与企业
- D. 居民自我服务与自我监督

●●社区建设的宗旨是（ A ）。

- A. 为人民服务
- B. 自我服务
- C. 自我完善
- D. 自我教育

●●关于我国基层群众自治基本要素的理解，以下说法正确的是（ D ）。

- A. 自治的对象需限定为某一阶层或者某一行业的成员，规定了自治对象之间的界限
- B. 居民在自治过程中必须扮演自治主体的角色，这强调了居民身份的单一性
- C. 居民自治权由宪法赋予，与自治功能的发挥和自治事业的发展没有关联
- D. 居民实行自治，必须有一定的自治组织形式来实现，否则无法落实自治权

●●下列关于社区党支部主要职责的描述中，错误的是（ B ）。

- A. 宣传和执行党的路线方针政策
- B. 负责干部的教育、选拔、管理和监督工作
- C. 讨论决定本社区建设和管理中的重要问题
- D. 组织党员和群众参加社区建设

●●根据《中华人民共和国物业管理条例》，下列说法正确的是（ D ）。

- A. 物业服务企业有权决定改建辖区内的建筑物
- B. 业主委员会委员实行任期制，不得连选连任
- C. 业主不能委托代理人参加业主大会会议
- D. 业主委员会的决定对业主具有约束力

●●在计算机应用领域中，将计算机应用于办公自动化属于（ B ）领域。

- A. 科学计算
- B. 信息处理
- C. 过程控制
- D. 人工智能

●●下列关于文件属性的说法，正确的是（ D ）。

- A. 用户可设置文件和“系统”属性
- B. 具有“只读”属性的文件内容不能进行修改，但可以删除

- C. 具有“隐藏”属性的文件无论在什么情况下都不能显示
- D. 具有“存档”属性的文件表示文件创建后已被修改
- 在 Word 中，单击工具栏上（ C ），可以将已被选取的文字设置为斜体，加上下划线。

- A. “I”按钮
- B. “U”按钮
- C. “I”和“U”按钮
- D. “B”和“I”按钮

- 在 Excel 中，工作簿是指（ D ）。
- A. 操作系统
- B. 不能有若干类型的表格共存的单一电子表格
- C. 图表
- D. 在 Excel 环境中用来存储和处理工作数据的文件

二、多项选择题

●●居民委员会的自治权可以分为自治事务和委办事务两个方面。下列选项中属于自治事务内容的有（ ABCD ）。

- A. 自行决定开展有关居民生产、生活的服务事业
- B. 涉及全体居民利益的重要问题由居民委员会讨论决定
- C. 教育居民遵守宪法、法律、法规和国家各项政策
- D. 按照自愿原则向居民筹集兴办公益事业所需的费用

- 社区服务的重点内容包括（ ABD ）。
- A. 面向群众的便民利民服务
- B. 面向特殊群体的社会救助
- C. 面向驻区单位的公共服务
- D. 面向下岗失业人员的再就业服务

●●《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》中指出，加强和改进社区服务工作的基本原则有（ BCD ）。

- A. 坚持规范化
- B. 坚持以人为本
- C. 坚持社会化
- D. 坚持分类指导

- 社区建设的项目一般有（ ABCD ）。
- A. 社区服务
- B. 社区文化
- C. 社区卫生
- D. 社区治安

- 社区建设中要理顺和处理好（ ABCD ）关系。
- A. 政府依法行政，政府指导与社区依法自治
- B. 街道办事处依法办事和居民自治
- C. 社区组织内部
- D. 社区居委会和党支部、居民

- 社区建设的主要特点是（ ABCD ）。
- A. 社会性
- B. 群众性

C. 地域性

D. 综合性

●●下列关于居民委员会的相关描述，正确的是（ ABCD ）。

- A. 居民委员会决定问题，采取少数服从多数的原则
- B. 居民委员会根据需要设人民调解、治安保卫、公共卫生等委员会
- C. 居民委员会可以分设若干居民小组，小组长由居民小组推选
- D. 居民委员会的办公用房，由当地人民政府统筹解决

●●下列属于居民委员会工作制度的是（ ABCD ）。

- A. 定期学习制度
- B. 报告工作制度
- C. 事务公开制度
- D. 服务承诺制度

●●下列属于社区党建工作的主要措施是（ BCD ）。

- A. 要促进党和人民群众的联系
- B. 要切实强化物质保障
- C. 要切实加强领导班子建设
- D. 要加强党员队伍建设

●●在 Word 中通过“格式”菜单下的“段落”命令实现的操作是（ AB ）。

- A. 设置行间距
- B. 设置段落间距
- C. 设置字体
- D. 设置字号

●●在 Excel 中，在单元格格式对话框中可进行的操作是（ ABCD ）。

- A. 可对单元格边框的颜色进行设置
- B. 可设置字体、字形、字号
- C. 可对各种类型的数据进行相应的显示格式设置
- D. 可对单元格的数据进行方向的格式设置