

白山市“十四五”城乡社区 服务体系建设规划

城乡社区是居民群众安居乐业的家园，是社会治理的基本单元，也是党和政府为人民服务的重要场所。搞好城乡社区治理，事关人民幸福安康，事关社会和谐稳定，事关党和国家长治久安。为进一步推动我市城乡社区服务体系建设高质量发展，不断强化社区为民、便民、安民功能，让白山人民生活更加美好，根据《中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》（中发〔2021〕16号）、《国务院办公厅关于印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》（国办发〔2021〕56号）和《吉林省人民政府办公厅关于印发吉林省“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》（吉政办发〔2022〕18号），制定本规划。

一、努力开创白山城乡社区服务体系建设新局面

城乡社区服务体系是指党委统一领导、政府依法履行职责、社会多方参与，以村（社区）为基本单元，以各类社区服务设施为依托，以满足村（社区）居民生活需求、提高生活品质为目标，以村（社区）居民、驻区单位为服务对象，以公共服务、便民利民服务、志愿服务为主要内容的服务网络和运行机制。

（一）发展环境。“十三五”时期是全面建成小康社会的决

胜阶段，市委、市政府坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，着力加强基层基础工作，推进社区治理重心向基层下移，理顺基层社会治理体制机制，城乡社区服务体系建设取得积极进展。

一是党领导社区服务能力不断加强。强化了基层党组织在社区治理和服务中的引领和堡垒作用，村（社区）党组织书记和主任“一肩挑”比例不断提高，党建工作与服务工作同步推进，党建引领社区服务体系建设的体制机制逐步完善。134 个社区配备了专职党建“社工岗”，建成 7 个市县两级党群服务中心、47 个镇街党群服务中心、141 个社区党群服务中心、169 个社区网格（小区）党群服务站。

二是社区服务设施不断完善。以党群服务中心为基本阵地的城乡社区综合服务设施建设加快推进，全市城市社区办公用房面积均达到 500 平方米以上，农村服务活动场所面积全部达到 200 平方米以上，城乡社区综合服务设施覆盖率达到 100%。

三是服务供给能力不断提升。城乡社区普遍能够提供基本公共服务办理、代办等服务，便民利民服务更加便捷。与社区居民利益密切相关的各类公共服务多元多样，城市社区“15 分钟服务圈”建设持续推进，社区志愿服务加快发展，社区社会组织不断增加。

四是服务人才队伍不断壮大。选优配强村（社区）“两委”班子，持续提升薪酬待遇保障水平，推动一批优秀人才流向社区，专职社区工作者和社区志愿者数量稳步增加。截至 2020 年底，全市有村（社区）工作

者 3999 人（其中，村工作者 2260 人、社区工作者 1739 人），具备社会工作资质的社会工作者 569 人。**五是服务创新力度不断加大。**政务“一站式”服务实现城乡社区全覆盖，“互联网+政务服务”的社区公共服务信息化模式广泛应用。社区治理方法的不断创新，激发了社区自治活力，全市有全国农村示范社区 1 个，省级示范社区 16 个。

“十四五”时期是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年。我国已转向高质量发展阶段，经济社会发展持续向好，科技支撑更加有力，城乡融合更加深入，社区服务业发展前景广阔，城乡社区服务体系建设高质量发展具有许多优势和条件。同时，面对“十四五”时期经济社会发展新形势、人民群众新期待、基层治理新任务，我国城乡社区服务发展不平衡不充分问题仍然突出，党建引领社区服务体系建设还不健全，政府、市场、社会多方参与格局还不完善，信息化基础设施和技术应用还比较薄弱，社区工作者就业吸引力、岗位认同感、队伍稳定性有待提升。必须牢牢把握我国发展重要战略机遇期，以更高的站位、更大的决心、更实的举措，以改革创新精神努力开创城乡社区服务体系建设新局面。

（二）总体要求。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，坚持和加强党的全面领导，以

人民为中心，以高质量发展为主题，以改革创新为根本动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目标，以实现高质量、高效能社区服务为目标导向，全面构建互联互通、便民惠民的新时代城乡社区服务新格局，强化社区为民、便民、安民功能，加快推动城乡社区服务基础设施建设，有效促进城乡社区服务标准化、均等化发展，完善社区服务体系，提升社区服务品质，增强人民群众获得感、幸福感与安全感，努力将城乡社区建设成为和谐有序、绿色文明、创新包容、共建共治共享的美好幸福家园。

（三）基本原则。一是坚持党的全面领导。强化党建引领社区服务，将党的领导贯穿于城乡社区服务体系建设的全过程，努力提升基层党组织的领导力和组织力，发挥党员服务群众带头示范作用，进一步巩固党的执政基础。二是坚持以人民为中心。坚持人民主体地位，引导居民群众参与社区服务体系建设，提升自我服务能力。聚焦人民群众新期待，以优良的社区服务回应人民群众的新需求。丰富服务供给，提升服务效能，增进民生福祉，不断改善人民生活品质，努力做到群众有需求、社区有服务。三是坚持共建共治共享。发挥政府引导作用，充分调动社会组织、社会工作者、志愿者和慈善资源等社会力量，拓宽多方参与渠道，构建共建共治共享新格局。四是坚持城乡统筹发展。科学把握城乡发展差异，推进社区服务制度城乡衔接、要素共享、互通互融，推动社区服务机制城乡联动、基础设施城乡配套、基本公共服务

城乡统筹，缩小城乡社区服务差距。**五是坚持强化科技支撑。**充分利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的集成应用，提升服务效能和水平，为城乡居民提供安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境。

（四）主要目标。以推进基层治理体系和治理能力现代化为导向，以服务全体居民为目标，以服务老年人、残疾人、未成年人和困难家庭为重点，以社区公共服务、商业服务和志愿服务为依托，以加快补齐社区服务设施和能力短板为抓手，综合运用政府、社会和市场等多方主体协调联动作用，推进城乡社区服务体系高质量发展。到 2025 年，基本建成与全市经济社会发展水平相适应、广覆盖、高水平、高质量的城乡社区服务体系。党建引领机制更加完善，服务主体和服务业态更加丰富，线上线下服务机制更加融合，精准化、精细化、智能化水平持续提升，社区吸纳就业能力逐步加强，基本公共服务均等化水平明显提升，人民群众操心事、烦心事、揪心事更好解决，获得感、幸福感、安全感不断增强。

专栏 1 “十四五”城乡社区服务体系建设主要指标				
序号	指 标	2020 年基期值	2025 年目标值	指标属性
1	农村社区综合服务设施覆盖率	100%	100%	预期性
2	城市社区综合服务设施覆盖率	100%	100%	预期性
3	社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积比例	—	≥10%	预期性
4	每百户城乡居民拥有社区综合服务设施面积	30 平方米	≥30 平方米	预期性

5	城乡居民活动区域面积占社区综合服务设施总建筑面积比例	—	≥60%	预期性
6	城市社区政务通用自助服务覆盖率	—	100%	预期性
7	每万城镇常住人口拥有社区工作者	15.4 人	18 人	预期性
8	平均每个城市社区拥有“社工师”人数	2.9 人	≥3 人	约束性

二、优化城乡社区服务体系

（五）健全党建引领机制。压实乡镇（街道）党（工）委责任，建立健全街道党工委牵头、驻区单位党组织负责人参加的社区党建工作联席会议制度，加强党对城乡社区服务体系建设的全面领导。进一步巩固村（社区）党组织引领，基层群众性自治组织主导，村（居）民为主体，群团组织、社区社会组织、社会工作者和驻区单位共同参与、协同开展社区服务的体制机制。积极推行村（社区）党组织书记“一肩挑”和村（社区）“两委”成员交叉任职，依法选优配强村（社区）“两委”班子。全面实行社区党建网格化，充分发挥基层党组织和党员在价值引领、组织动员、支持社区事务、统筹协调和凝聚骨干等方面的先锋模范作用，促进党建与社区服务深度融合。全面推动街道社区党建与单位党建、行业党建互联互通，鼓励党政机关、企事业单位在职党员、干部下沉到村（社区）报到，有效为群众开展服务。健全党建引领社区社会组织工作机制，明确乡镇（街道）党（工）委和村（社区）党组织对社区社会组织参与社区服务的统一领导。全力推动“红心物业”建设，建立健全社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制，构建形成党建

引领、权责清晰、多方联动、群众满意的物业管理服务格局。完善基层群众自治制度，加强基层群众自治组织规范化建设，减轻基层负担。加强村（居）务监督委员会建设，落实村（居）务公开制度，推进村规民约、居民公约动态调整机制，强化约束作用。

（责任单位：市委组织部、市民政局、市住建局等部门及各县（市、区）政府按职责分工负责）

（六）完善多方参与格局。强化政府在本基本公共服务供给保障中的主体地位，优化村（社区）服务功能布局，促进服务资源高效配置和有效辐射。积极鼓励和组织社会力量参与社区服务，支持社区服务企业发展，创新社会力量参与社区服务的方式方法。组织实施社会力量参与社区服务行动计划，大力培育扶持基层公益性、服务性、互助性社会组织，建立以社区为平台、社会组织为载体、社会工作者为支撑、社区志愿者为辅助、社会慈善资源为补充的“五社联动”机制，在资源整合、工作平台、动员机制、项目运作等方面实现有效联动，更好地回应居民群众的服务需求。统筹利用各类资源，支持引导驻区单位向社区居民开放停车场地、文化体育设施、会议活动场地等资源。支持社区服务企业发展，积极引导市场主体进入社区服务领域，鼓励开展连锁经营，培育服务品牌，形成适应社区居民需要的商业生态和经营模式。探索通过“以场地换服务”、优惠租赁等方式，鼓励驻区企业事业单位、个人捐赠或兴办社区服务事业产业。（责任单位：

市委宣传部、市发改委、市民政局、市乡村振兴局、市商务局等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

专栏 2 社会力量参与社区服务行动
1.实施社会组织培育行动。按照社会组织不同类型，通过党建引领、政策支持、项目引导、孵化培育，分别开展特色品牌创建活动，着力培育一批具有影响力的品牌社区社会组织和品牌服务项目，到 2023 年，全市培育品牌社区社会组织达到 5 家，社区社会组织品牌服务项目达到 10 个；力争到 2025 年，全市品牌社区社会组织、品牌服务项目基本满足社区居民需求。 2.实施社区志愿服务行动。搭建志愿服务组织（者）、服务对象和服务项目对接平台，完善社会工作专业人才、志愿者“两工联动”机制，逐步实现“社工+志愿者”联动服务模式常态化，以留守老人和空巢老人、留守儿童和困境儿童、残疾人为重点广泛开展志愿服务。 3.实施社区社工服务行动。建立县（市、区）—乡镇（街道）—村（居）社会工作服务平台体系，力争到 2025 年底，实现全市乡镇（街道）社会工作服务站、村（社区）社会工作服务点全覆盖和社会工作服务全覆盖。

三、扩大城乡社区服务有效供给

（七）强化为民服务功能。聚焦幼有所育、学有所教、病有所医、老有所养、弱有所扶和文体服务有保障，推动基本公共服务资源向村（社区）下沉。依托城乡社区综合服务设施和服务机构，提供面向全体城乡居民、贯穿生存发展各阶段和生产生活各领域的基本公共服务项目，保障社区居民在社区内实现幼有所育、学有所教、病有所医、老有所养、弱有所扶，充分享有优军、文体、应急安全等服务。着力加强社区兜底服务能力建设，加大社区养老、托幼、未成年人保护服务供给力度，做好对困难群体和特殊人群关爱照护。健全居家、社区、机构、互助养老相协调、医养康养相结合的养老服务体系，强化社区养老服务机构和特困人员供养服务设施建设，做好对困难群体和特殊人群关爱照护，发展社区嵌入式养老机构，推动社区与居家养老服务协同发展。

支持社区托育服务设施建设，鼓励社会力量举办普惠托育机构，增加 0-3 岁婴幼儿照护为重点的托育服务供给。建立健全未成年人保护制度机制，加强留守儿童、困境儿童、残疾儿童关爱保护。创建儿童友好城市和友好社区，提升城乡社区儿童之家建设水平。促进医疗资源向基层、农村倾斜，着力提升卫生、医疗保障服务能力，完善乡镇卫生院、村卫生室、社区卫生服务中心功能，落实乡村医生待遇，做好传染病、慢性病防控等工作。加强村（社区）公共就业服务平台建设，重点为村（社区）居民中的登记失业人员、就业困难人员、高校毕业生、退役军人、农村转移劳动力、残疾人等群体提供服务。完善吉林就业信息管理系统功能，全面推进“互联网+公共就业服务”向村（社区）延伸。统筹发展城乡社区教育，鼓励各类职业学校、开放大学面向社区居民开展教育培训服务。大力推进红色主题教育进社区、进农村，使红色基因植根于人民群众沃土之中，转化为振兴发展强大动力。扩大文化、体育、科普等公共服务供给，加快数字农家书屋、社区阅读空间、文体活动室、村史馆等设施建设，推动社区健身广场和足球、篮球等户外运动场地建设。加强新型婚姻家庭文化服务，大力推进婚姻领域移风易俗。适应农村经济社会发展，增加行政村和较大自然村基本公共服务供给，在中心村建设不离乡土的农村养老大院、幸福院等养老设施。加强基层医疗保障服务能力建设，将医保经办服务纳入城乡社区公共服务

一体化建设，推进医保服务下沉和医疗保障基层服务示范点建设，实现医保政务服务乡镇（街道）、村（社区）全覆盖。加强脱贫村和易地扶贫搬迁集中安置社区养老、医疗卫生、救助、教育、就业、社保等公共服务配置。（责任单位：市发改委、市教育局、市民政局、市卫健委、市文广旅局、市科协、市乡村振兴局、市人社局、市医保局等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

（八）强化便民服务功能。完善城乡社区便民利民服务网络，推进城市社区“15分钟”便民生活圈建设，提升农村生活服务便利化，实现政务代办服务城乡社区全覆盖。提升村（社区）邮政、金融、电信、供销、燃气、电力、广播电视等公共事业服务水平，推动物流配送、快递、再生资源回收网点设施辐射符合条件的城乡社区。鼓励发展社区物业、维修、家政、餐饮、零售、美容美发等生活性服务业，支持相关企业在村（社区）设置服务网点，满足居民多样化需求。推动“互联网+”与社区商业服务相融合，整合提升低效商业网点，推进规范化、连锁化、品牌化商业网络体系建设，为社区居民提供便利化商业服务。建设城乡社区农产品市场，根据城乡居民人口的消费规模和便利消费需求，依据当地国土空间总体规划，合理布局、加快建设一批城市社区菜市场 and 乡镇农贸市场。依托村级综合服务设施、供销合作社等强化农村地区农产品收购、农资供应等服务供给；支持依托

社区空闲场所，搭建农产品直供居民平台，为社区居民生活物资供应提供便利。鼓励有条件的城乡社区引进专业化物业服务，建立健全业主和物业服务企业双向选择机制。完善村（居）民委员会组织体系，建立健全人民调解、治安保卫、公共卫生等下属委员会，村民委员会增设妇女和儿童工作委员会，社区居民委员会增设环境和物业管理委员会。（责任单位：市商务局、市住建局、市邮政管理局、市金融办、市供销社、市文广旅局、市民政局、市公安局、市卫健委、市司法局、市妇联等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

（九）强化安民服务功能。深化城乡社区警务战略，加强村（居）民委员会下属治安保卫委员会建设，推动警务服务资源向社区前移，加强群防群治、联防联控机制建设，健全完善城乡社区治安防控网，增强城乡社区综合管理能力。强化应急管理队伍力量配备和应急预案管理，加强应急避难场所建设以及公共消防设施建设和维护，健全完善微型消防站（点），引导社区应急力量有序参与应急处置；做好防灾监测、应急避险等安全防护工作，健全应急广播体系，加强多灾易灾村（社区）应急物资储备保障、安全常识培训和防灾减灾科普宣传教育以及突发事件预警信息发布；指导协调城乡社区开展突发事件应急演练，提高应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件的预防和处置能力。全面推进“八五”普法，提升全民法治意识。深入开展法治

宣传教育和法律服务活动，扩大普法宣传、人民调解、法律援助、司法救助、律师公证等服务的覆盖面，强化对社区矫正、社区戒毒、刑满释放人员的帮教服务，加强村（社区）未成年人保护工作，为遭受家庭暴力的居民提供应急庇护救助服务，坚持创新发展新时代“枫桥经验”，加强村（社区）矛盾纠纷排查调处，确保小矛盾不出村，大矛盾不出乡（镇）。支持各类组织、机构下沉村（社区）提供社会心理服务，全面完善社区志愿服务制度，开展邻里互助服务和互动交流。推进建设各民族相互嵌入式的社会结构和社区环境，强化中华民族共同体意识。加强社会治安综合治理平台建设，形成问题联治、工作联动、平安联创、矛盾联调的工作机制，做好平安建设、综合治理、维护稳定等工作。

（责任单位：市公安局、市应急局、市司法局、市卫健委、市民委、市民政局、市住建局、市委政法委等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

专栏 3 新时代新社区新生活服务质量提升行动
1.社区固本强基行动。健全以党组织领导、村（居）民自治组织为基础的村（社区）组织体系，推动机关和企事业单位党组织、在职党员到社区报到全覆盖，组织党员参加以服务群众为主要内容的“双报到双服务”活动，结合个人实际认领服务项目，积极参与志愿服务。 2.社区养老服务行动。通过公建民营方式，为开展连锁化、标准化运营的社区养老服务供应商提供场地、设施等保障；采取购买服务形式，为社区老年人提供助餐助浴助洁助医助行等服务，重点解决失能、重残、特困、高龄等 8 类老年人的服务需求，加强对老龄化人群的科普教育，助力老龄人口跨越数字时代知识鸿沟；将“巡访关爱”老年人工作纳入网格工作事项，依托吉林省巡访关爱系统平台，全面建立居家老年人养老服务电子档案，实现特殊困难老年人月探访率 100%。 3.社区未成年人关爱行动。选优配强村（社区）儿童主任，推广“社工+儿童主任”精准关爱工作模式，选优配强儿童督导员、儿童主任，畅通和规范社会工作者参与儿童友好城市建设的途径，引导社会力量深度参与未成年人保护和农村留守儿童、困境儿童关爱服务工作。推动在社区普遍建立青年之家和校外实践教育场所，开展学龄少年儿童课后托管和寒暑假集中看护服务，在村（社

区)推广建立家长学校或家庭教育服务站点。

4.社区助残服务行动。开展社区残疾人康复服务工作,做好家庭医生签约、康复训练、辅助器具适配支持性服务。为重度残疾人提供日间照料、居家服务等多种形式的托养和照护服务。结合智慧城市、乡村建设行动等,同步推进社区无障碍环境建设和改造。实现村(社区)残疾人协会全覆盖,配齐配强残疾人专职委员。

5.社区就业服务行动。依托社区综合服务设施,加强基层公共就业服务,重点为村(社区)居民中的登记失业人员、就业困难人员、高校毕业生、退役军人、农村转移劳动力、残疾人等群体提供服务。

6.社区卫生服务行动。深化推进“优质服务基层行”,全面提升基层卫生、医疗机构服务能力,全面推进社区医院建设工作,科学规划布局,结合群众需求,突出服务特色。

7.社区教育服务行动。创新发展社区教育,推动开展学习型社区、学习型家庭等各类学习型组织创建活动,统筹村(社区)教育协调发展,优先扩大老年教育资源供给。

8.社区文化服务行动。村(社区)普遍建立综合性文化服务中心,引导各类文化资源向城乡基层倾斜。

9.社区体育服务行动。整合社区体育服务资源,统筹建设全民健身场地设施,推动学校体育设施向社区居民开放,实现村(社区)“15分钟健身圈”全覆盖。

10.社区科普服务行动。依托社区综合服务设施、社区图书馆、科普中国社区e站等拓展科普服务功能、开展科普活动,支持社区科普设施流动巡回服务,加大流动科技馆、科普大篷车进村(社区)服务力度。

11.平安社区建设行动。深入推广社区“一区一警两辅”和行政村“一村一辅警”模式,加强社区警务工作保障,推进警务室与村(社区)“两委”同址办公,配齐必要装备设施,开展平安社区(村屯)建设活动。

12.法律服务社区行动。推进村(社区)法律顾问工作全面升级,引导社会力量参与公共法律服务,发展壮大法律服务志愿者队伍,不断充实村(社区)人民调解员队伍,进一步深化普法宣传教育、法律援助和人民调解工作。

13.社区应急服务行动。整合社区公园、广场等场馆服务资源,改造或完善社区应急避难场所,推进应急信息化建设,完善应急广播体系,定期开展应急避险知识宣传和应急避难场所演练活动。全市所有村(社区)均设置1名灾害信息员。

14.社区共建共治共享行动。全面落实村(社区)协商制度,建立服务需求、服务资源、服务项目、服务责任“四项清单”工作制度,实现资源与需求有效对接,治理成果共享。

四、提升城乡社区服务效能

(十)优化服务设施布局。根据城乡社区的形态、功能、产业基础、服务重点、经济状况等要素特征,因地制宜,分类推进城乡社区建设。将综合服务设施建设纳入国土空间规划,推进新建社区综合服务设施标准化、规范化建设。新成立社区一般控制在3000-4000户范围内,根据社区人口结构,合理布局社区医疗

卫生、养老、文体等基本公共服务设施，优先保障老年人、未成年人、残疾人服务需要。鼓励通过换购、划拨、租赁等方式，统筹利用社区各类存量房屋资源增设服务设施。鼓励有条件的地方开展城市社区综合服务体建设，促进便民利民服务集聚集群发展、项目化系统化供给。推动社区卫生服务中心与养老服务机构毗邻建设，持续推进社区设施适老化、适儿化改造和无障碍建设，引导有需求的老年人家庭开展居家适老化改造。建设智能信包箱（快件箱）和邮政快递末端综合服务站等配套设施。合理规划农村群众举办红白喜事活动的公共场所，统筹考虑布局公益性安葬服务设施建设。（责任单位：市自然资源局、市民政局、市卫健委、市文广旅局、市教育局、市邮政管理局等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

（十一）提升服务设施功能。按照社区服务最大化、办公最小化、去行政化的原则，全面取消村（社区）干部独立办公室，最大限度压缩办公面积、释放居民活动空间。坚持一室多用、交叉使用、错时使用，调整优化活动场所功能，会议室、学习室、新时代文明实践中心等功能相似的整合为1个功能室，提高使用效益。结合乡村建设行动，统筹利用好村级集体经济收入、政府投入和社会资金，以农村群众生产生活需求为导向，对村级综合服务设施进行升级改造，完善助老、助残等功能设施，根据需要配置康复器材、无障碍设施。加强城乡综合服务设施的运行维护，

建立社区组织、社区居民轮值轮管制度，社区综合服务设施开放时间一般不少于每天 8 小时，节假日全天开放，充分发挥服务设施功能。突出地域特色、乡土特色和社区特色，营造亲情化、人性化的服务环境，加快推进地名标志设置。（责任单位：市民政局、市残联、市卫健委等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

（十二）健全服务供给机制。完善服务筹措机制，以县（市、区）为单位统筹用好各项支持社区的政策，整合面向社区的服务资金、资源、项目等，以村（社区）党组织为主渠道落实。建立和完善基层群众性自治组织法人制度，发挥基层群众性自治组织作用，增强村（社区）综合服务能力。全面推行“一窗受理、集成服务”，实现政务领办代办服务城乡社区全覆盖。完善服务响应机制，健全村（社区）“两委”班子成员联系群众机制，实行接诉即办、首问负责、错时服务，推行“全科社工”，社区“一站式”服务大厅日常办公人员保持 2-3 人，村党群服务中心日常坐班值班人员保持至少 1 人，其他人员下沉网格，做到“一日两巡、月巡覆盖”，群众关切项目应开展 24 小时线上服务，保留必要线下办事服务渠道，及时响应居民需求。完善政府购买服务机制，全面推进政府购买社区服务机制建设，明确购买服务项目立项、经费预算、信息发布、项目管理、过程监督、绩效评估等长效配套支持措施，鼓励引导基层群众性自治组织、社会组织承接

政府购买服务事项。完善服务评价机制，健全群众满意度调查评估制度，实现组织开展社区服务群众满意度调查覆盖所有村（社区）。推广社区服务“好差评”评价激励制度，普遍建立精准匹配村（社区）居民需求的评价机制。完善村（居）民自我服务机制，加强基层群众性自治组织规范化建设，完善村（居）民委员会成员履职承诺和述职制度，引导居民群众广泛参与社区服务，增强自治能力，提升自我服务水平。（责任单位：市民政局、市政数局、市委组织部、市财政局等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

五、加快提升社区服务信息化水平

（十三）增强“互联网+政务服务”社区应用能力。依托全国一体化政务服务平台，加快推进“互联网+政务服务”建设，推动一体化政务服务平台在乡镇（街道）普遍覆盖、向村（社区）广泛延伸，完善乡镇（街道）与部门政务信息系统数据资源共享交换机制，实现省市县乡村五级政务信息系统数据资源互联互通，并按需接入村（社区），满足各类业务开展需要。推进城市社区公共服务综合信息平台建设，最大限度集成不同层级、不同部门、分散孤立、用途单一的各类业务信息系统，构建社区公共服务综合受理窗口，实现“前台一窗受理、后台分类审批”。扩大政务服务事项网上受理、办理数量和种类，完善村（社区）政务自助便民服务网络布局，构建实体受理窗口、网上办事

大厅、移动客户端、自助终端的多样化服务格局。（责任单位：市民政局、市政数局等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

（十四）推进智能化数字化社区建设。完善“互联网+社区”机制，加快互联网与社区治理服务体系的深度融合，开发社区协商议事、政务服务办理、养老、家政、卫生、托育等网上服务项目应用，推动社区物业设备设施、安防等智能化改造升级，逐步构建设施智能、服务便捷、管理精细、环境宜居的智慧社区。鼓励多方参与建设智慧社区信息系统和简便应用软件，开发智慧社区移动应用服务，加速线上线下融合，提升政策宣传、民情沟通、便民服务效能，让数据多跑路、群众少跑腿。支持利用互联网、物联网、区块链等现代信息技术，探索智慧社区、现代社区服务体系建，高效匹配社区全生活链供需，扩大多层次便利化社会服务。鼓励社会资本投资建设智慧社区，运用 5G、互联网、智慧广电、物联网、云计算、大数据等现代信息技术推进智慧社区信息基础设施建设。运用微信、政务自助终端等引导社区居民参与公共事务、开展协商活动、组织邻里互助，探索网格化社区治理和服务新模式。推进数字社区服务圈、智慧家庭建设，促进社区家庭联动智慧生活圈发展，构筑美好数字服务新场景。（责任单位：市民政局、市政数局、市通信管理办公室、市卫健委等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

专栏 4 社区服务信息化建设行动

1. **“互联网+基层治理”行动。**建设全市地理信息公共服务平台，完善乡镇（街道）、村（社区）地理信息等基础数据，加强基础数据信息采集，共建共享全市基层社会治理数据库，根据需要向基层开放使用。
2. **智慧社区建设行动。**县级政府将乡镇（街道）、村（社区）纳入信息化建设规划，统筹推进智慧城市、智慧社区基础设施、系统平台和应用终端建设，强化系统集成、数据融合和网络安全保障，发展智能预警、应急救援救护和智慧养老等社区惠民服务，支持各地申报国家智慧社区建设试点。

六、发展壮大城乡社区服务人才队伍

（十五）选优配强社区专职工作者队伍。组织实施社区人才队伍建设行动，建立以村（社区）党组织、村（居）民自治组织成员为骨干，村（社区）专职工作者为支撑，其他社区服务从业人员和社区志愿者为补充的社区服务人才队伍。规范村（居）民委员会换届选举程序、方式，建立健全村（社区）党组织书记后备人才库，全面落实村（社区）“两委”班子成员村级预审、乡级初审、县级联审机制，严把人选入口关，依法选优配强村（社区）“两委”班子成员。推动城市社区工作者职业体系建设，配齐配强专职工作人员；健全落实社区专职工作人员岗位等级薪酬制度和“五险一金”等福利待遇，逐步完善薪酬动态调整及职业成长机制，畅通优秀城市社区工作者晋升通道。落实村“两委”成员基本报酬，鼓励有条件的地区为村“两委”成员办理意外伤害保险。鼓励引导高校毕业生、退役军人到社区就业创业。加强社区专业人才配备，鼓励专业社会工作者在社区服务中发挥骨干作用。（责任单位：市民政局、市委组织部、市财政局、市人社局、市退役军人事务局等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工

负责)

(十六)加快提升社区工作者队伍职业化水平。加强社区服务人才教育培训管理,做好城乡社区服务人员任职培训、在职培训和专门培训,提高教育培训的针对性和有效性。加强教育培训,实行市县分级培训,依托各级各类党校干校、干部网络培训平台,开发社区服务精品课程,通过线上线下相结合的方式,每年至少对城乡社区党组织书记、村(居)民委员会主任培训一次,其他社区工作者每2年至少培训一次。鼓励有条件的院校开展社区服务相关人才培养和社区工作者能力提升培训。加强对社区工作者民族、宗教政策法规的培训,不断促进民族团结,筑牢中华民族共同体意识。结合农民工自身特点开展职业技能培训,引导农民工从事社区服务业。加快培育发展社区社会工作人才、社区志愿者,加强社会组织人才建设。拓宽社区工作者发展空间,加大从社区专职工作者中招录公务员和招聘事业编制人员力度,畅通优秀城市社区工作者晋升通道。(责任单位:市民政局、市委组织部、市教育局、市民委、市人社局等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责)

(十七)建立健全城乡社区网格工作队伍。落实城市社区“一格三长”制度,建立以“社工岗”人员为网格工作力量主体,楼栋长、单元长为有益补充的专兼职相结合的“三长”队伍,每个网格至少配备1名社区工作者担任专职网格长(员),健全“三

长”联动机制，完善网格管理服务事项和“三长”工作职责，建立入户走访制度，认真做好民情日记，及时反映群众诉求；加强服务力量整合，积极推动在职党员进社区、下网格参与服务，充分吸纳相关部门、单位下沉在社区的工作力量，打造全科网格，形成一网多能。为应对疫情等突发情况，建立“平战结合”“双三长”队伍。“战时三长”队伍由各级系统党组织会同街道从在本小区居住的机关事业单位干部、企业职工等在职人员中选配兼职网格长、楼栋长、单元长，配合社区日常“三长”开展工作，“战时”迅速下沉，加强基层力量。农村以村民小组或自然村为单位完善网格单元划分，全面推行“网格长+村民代表”制度、“村民代表联系户”制度，建立健全以村“两委”和村务监督委员会成员，以及村民小组长、村民代表和户代表为主体的网格组织联络体系，推进村民自治与网格化服务管理有效衔接。（责任单位：市民政局、市委组织部、市委政法委等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

专栏 5 社区人才队伍建设行动

1. **新时代社区工作者主题培训行动。**聚焦适应新时代基层治理形势任务需要，建立社区工作者常态化培训机制，灵活采取多种形式，综合运用各种办法提升教育培训的系统性针对性，到 2023 年将城乡社区工作者轮训一遍，并推进实施后续培训，依托全国基层政权建设和社区治理信息系统建立健全社区工作者培训监测机制。
2. **社区志愿者队伍建设行动。**引导社区居民参与志愿服务，每个村（社区）至少组建 1 支以党员为骨干的志愿者服务队，依托全国志愿服务信息系统，为有志愿、能胜任的社区居民进行登记注册，推动邻里互助服务和互动交流深入开展。
3. **社会工作专业人才队伍建设行动。**加强乡镇（街道）社会工作站建设，引进、培育社会工作专业人才，鼓励和支持乡镇（街道）“社工站”工作人员、社区工作者参加全国社会工作者职业资格评价，到 2025 年末，实现每个乡镇（街道）“社工站”至少有 1 名获得初级以上“社工师”的人员。

七、加强规划实施保障

（十八）组织领导。加强党的全面领导，将本规划纳入各县（市、区）经济社会发展规划体系之中，将主要任务指标作为民生重大项目纳入各级党委和政府工作议事日程，定期研究、谋划和推动，实现目标任务全落实。健全社区治理和社区服务统筹协调和实施机制，坚持在各级党委和政府领导下，强化主体责任，组织、民政、发展改革部门牵头抓总、实施推进，其他部门各负其责、密切配合，乡镇（街道）直接负责，抓好具体落实工作，共同推进城乡社区服务体系建设。形成上下贯通、以块为主、条块结合的组织领导机制，进一步强化社区服务资源多部门协调统筹，厘清政府、市场、社会权责边界，促进各部门沟通协作，形成多方协同的工作机制。各级有关部门要制定具体规划实施方案，逐级分解落实规划目标任务，加强研究协调、督促指导。（责任单位：市委组织部、市民政局、市发改委等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

（十九）政策保障。健全财政投入保障机制，落实社区运转经费、工作经费、服务群众专项经费、服务设施和社区信息化建设经费，提升社区场所阵地服务承载能力。统筹利用现有资金渠道，完善城乡社区服务资金投入和使用机制，提高财政投入资金使用效率，支持社区服务项目和设施建设，提升社区服务水平。拓宽城乡社区服务资金来源，鼓励通过慈善捐赠、资金引导、精

神奖励、设立社区基金、孵化培育等多种手段，引导社会资本进入城乡社区服务领域，参与社区设施建设、人才培养、服务供给等，夯实城乡社区发展的财力基础。完善落实社区服务设施建设在用地、用房等方面的政策，机关企事业单位和国有企业闲置的物业，优先用于发展社区养老、托幼、助残等服务。完善社区服务税费优惠政策，放宽市场参与社区服务准入条件，落实城乡社区服务税收、公用事业收费、用工保险和社会组织登记等优惠政策。社区服务网点的水、电、气、热执行居民生活类价格。（责任单位：市财政局、市民政局、市自然资源局、市住建局等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

（二十）法治支撑。贯彻实施《中华人民共和国村民委员会组织法》《中华人民共和国城市居民委员会组织法》等法律法规。建立完善村（社区）职责事项清单，健全落实村（社区）职责准入协调机制，各职能部门不得擅自将自身权责事项派交给村（社区）承担，对村（社区）协助职能部门的工作事项严格实行“费随事转”。全面规范、清理村（居）民委员会出具证明事项。推进村（社区）数据资源建设，实行村（社区）数据综合采集、多方利用。推动落实《党建引领城市社区治理标准体系》《党建引领乡村治理标准体系》，提升城乡社区治理标准化规范化水平。研究制定智慧社区建设标准，加强数据安全管理和居民隐私保护。加强村（社区）服务档案建设，提高档案管理信息化水平。

深化社区治理实践创新，推广长山花园社区“六治工作法”，推动创建全国、全省和谐社区。深入推进村级议事协商实验试点，引领带动农村基层民主广泛多元制度化开展，拓宽农村群众参与乡村治理渠道。开展优秀村规民约、居民公约评选活动，推出一批务实管用接地气的基层群众自治制度规范。按规定开展和谐社区建设专项表彰，多渠道加大对先进典型的宣传力度，营造崇尚典型、学习典型、争当典型的浓厚氛围。（责任单位：市民政局、市委组织部、市政数局等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）

（二十一）考核评估。本规划实施情况纳入地方各级人民政府目标责任考核内容，作为改进政府工作的重要依据；纳入平安建设考核指标体系，作为城乡社区治理考核重点，切实压实地方主体责任。坚持试点引路、以点带面、有序推进，总结推广基层规划实施好经验好做法。发挥各级城乡社区治理议事协调机构（机制）作用，强化部门统筹协调，定期组织开展评估，做好跟踪指导和分析研判等工作，及时向地方政府报告情况。市民政局、市发展改革委牵头，会同有关部门加强对规划实施的跟踪监测，重大事项及时向市政府报告。（责任单位：市委组织部、市民政局、市人社局、市发改委等部门及各县〔市、区〕政府按职责分工负责）