

正政办发〔2022〕38号

**正宁县人民政府办公室
关于印发《正宁县“十四五”城乡社区服务
体系建设规划》的通知**

各乡镇人民政府，县直有关部门，省、市驻正宁各单位：

《正宁县“十四五”城乡社区服务体系建设规划》已经县政府同意，现印发你们，请结合实际，认真组织实施。

正宁县人民政府办公室

2022年5月26日

正宁县“十四五”城乡社区服务体系建设规划

为加强城乡社区服务体系建设，不断提升社区为民、便民、安民的服务功能，切实发挥社区疫情防控的主阵地作用，从严从紧做好社区疫情防控常态化工作，全力保障人民群众的生命安全和身体健康，让人民生活更加幸福美好。依据《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》、《甘肃省关于制定国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五远景目标的建议》和省、市《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》，结合我县实际，特制定本规划。

一、谱写城乡社区服务体系建设新篇章

城乡社区服务体系，是指党委统一领导、政府依法履责、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，县委、县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。**二是服务设施不断完善。**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，全县城市社区综合服务设施实现全覆盖，农村社区综合服务设施覆盖率达到 60%，城市社区办公用房面积 2230 平方米，平均面积达到 319 平方米，建成社区商业便民服务网点 1 个，便民服务商店 3 个，文化体育活动场所 13 处。**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“一刻钟服务圈”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，截止 2020 年底，全县共有社区社会组织 3 家。**四是服务人才队伍不断壮大。**优选机制配强村（社区）“两委”班子，持续提升薪酬待遇保障水平，推动一大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。截止 2020 年底，全县有社区工作者 350 人，具备社会工作资质的社会工作者 2 人，社区工作者年培训比例达 80%。**五是服务信息化建设不断升级。**“互联网+社区政务服务”、“互联网+社区商业服务”加速推进，“信息进村入户”工程示范实施，“雪亮工程”保障平安成效明显。

“十四五”时期是开启全面建设社会主义现代化新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年。立足新时代，面对高质

量发展新要求和经济社会发展新形势，对照基层社会治理新任务和城乡居民的美好生活期望，全县城乡社区建设仍然存在一些明显的短板弱项，党建和城乡社区服务深度融合还不充分，社区服务精细化精准化水平不高，城乡社区发展不平衡，服务供给不均衡不充分，社区多元主体参与社区服务的机制仍不健全，信息化基础设施建设和技术应用相对滞后，社区服务人才支撑不足。因此，必须牢牢把握我县发展重要战略机遇期，根据我县所处的新发展阶段和发展方位，拓展势能、增添动能、发挥潜能，以更高的站位、更大的决心、更实的举措，不断满足城乡社区居民对美好生活向往的需要，谱写城乡社区服务体系建设新篇章。

（二）战略导向

加强城乡社区服务体系建设，是立足新发展阶段，不断夯实国家治理体系和治理能力现代化基础的重大举措，是贯彻新发展理念，不断满足人民群众对更高生活品质新期待的重要途径，是进一步扩大内需、促进就业、拉动消费、创新发展，不断推动构建新发展格局的重要抓手。围绕中心、服务大局，紧扣就业优先、应对人口老龄化、新型城镇化、乡村振兴等国家重大战略，优先发展社区就业、养老、托育服务，大力发展社区服务业，扩大服务供给。推进城乡社区基本公共服务均等化，保障特殊困难群体平等享受有关基本公共服务，彰显公平正义。强化问题导向，补齐社区应急管理、风险防控、医疗卫生、社会心理服务等方面的短板，强化社区服务设施、人才和能力弱项。深化改革创新，充

分运用数字技术为社区赋能减负，提升服务品质和效能。着力建设更高水平城乡社区服务体系，加快构建共建共治共享的基层社会治理新格局。

（三）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，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，增强人民群众生活的满意感、幸福感与获得感，让基层更加稳定、更加和谐，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。

（四）基本原则

一是坚持党的全面领导。以党建引领社区服务，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，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。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。

五是坚持分类指导。坚持因地制宜，突出问题导向，把握政府、社会和市场不同定位，突出不同地区、不同类型社区特点，分层推进、分类实施、重点突破，全方位提升城乡社区服务水平。

（五）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，基本建成与全县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	60%	80%	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 筑面积的比例	——	≥10%	预期性
4	每百户居民拥有社区综合服务设施面积	27.3 平方米	≥30 平方米	预期性
5	城市社区政务通用自助服务一体机覆盖率	——	100%	预期性
6	每万城镇常住人口拥有社区工作者	15 人	18 人	预期性
7	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
8	城市社区养老服务设施覆盖率	85%	100%	预期性

二、优化城乡社区服务体系

（一）健全党建引领机制，完善基层群众自治制度。

压实乡镇党委责任，建立健全乡镇党委牵头、驻村（社区）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（社区）居民为主体，群团组织、社区社会组织、社会工作者和驻村（社区）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。着力解决党建和治理“两张皮”问题，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，明确乡镇党委和村（社区）党组织对社区社会组织参与社区服务的统一领导。推动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等群众自治组织与社区的互动交流，建立创新议事协调机制。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。

（二）构建多方参与格局，促进社区服务管理创新。

强化政府在本基本公共服务供给保障中的主体地位，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。探索建立“社会组织+N”、“驻地企业+N”、“村（社区）两委+乡贤精英”的社区服务模式，实现社区社会组织、群团组织、社会工作者、社区志愿者、企事业单位等社会力量共驻共建，提升社区服务效能和品质，满足社区居民生活需求，形成优势互补、资源共享、整合联动的社区服务格局。统筹利用各类资源，支持引导驻村（社区）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。

（三）健全城乡社区协商制度，推进城乡社区互联互通。

积极探索建立乡镇协商与城乡社区协商的联动机制，开展党组织领导下的村（社区）议事协商工作，坚持“四议两公开”，推动城乡社区协商制度化、规范化发展，抓好协商成果督促落实。选择和吸纳不同领域、不同层次、不同类别的协商代表，参与协商基层重大决策事项，围绕群众关心的服务事项，制定形成协商目录清单。搭建议事协商平台，鼓励党政机关事业单位、驻村（社区）单位、社区居民群众成为城乡社区共建伙伴，推动城乡社区信息共通、阵地共用、文化共融、服务共享。创新议事协商方式方法，培育一批符合地方实际、具有地方特色的城乡社区议事协商品牌，完成全国村级议事协商创新实验试点任务。

专栏2 深化城乡社区党建引领和多方参与

1. 社区固本强基行动计划。健全以党组织领导、基层群众性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“设岗定责”活动。

2. 党群服务中心的规范化、标准化。突出党建引领，遵循“全面开放、为民服务”布局思想，坚持门头招牌、服务标识、准入事项“三统一”，进行党群服务中心的规范化、标准化建设。

3. 强化社区自治组织建设。扎实做好村（居）委会换届后续工作，规范健全村务监督委员会、红白理事会、村级公益性设施共管共享理事会、公共卫生委员会、村民议事会、人民调解委员会和新乡贤研究会等自治组织，到2022年底，实现红白理事会、村级公益性设施共管共享理事会、公共卫生委员会覆盖率100%。及时变更基层群众性自治组织特别法人信息并换发统一社会信用代码证书。

4. 健全村民自治领域扫黑除恶专项斗争常态化机制。根据省市县扫黑除恶专项斗争统一安排，开展新当选村（居）“两委”成员任职资格联审“回头看”，防止涉黑涉恶人员进入村（居）“两委”班子，确保班子的纯洁性。加强村务监督委员会建设，推动落实《村务公开规范》，防范涉黑涉恶人员插手干预村级事务。修订完善村民自治章程、村规民约、红白理事会章程等自治制度，帮助群众树立正气，增强同黑恶势力斗争的勇气。

5. 持续开展“社区万能章”治理专项行动。规范基层组织工作事务、机构牌子和证明事项，持续推动改进和规范基层群众性自治组织出具证明工作。

6. 积极推行基层党组织领导下的“五社联动”。发挥社区居委会的基础作用、社区社会组织的载体作用、社会工作者的专业支撑作用、社区公益慈善资源和社会服务企业的支援作用，建立社区服务可持续发展模式。

7. 培育发展社区社会组织专项行动。围绕居民服务、公益慈善、平安建设等内容，扶持一批突出的品牌社区社会组织和品牌活动项目，引导服务性、公益性、互助性社区社会组织广泛参与社区服务。

8. 社区社会工作服务行动计划。加快推进在乡镇设置面向村（社区）服务的社会工作站，依托社区综合服务设施建立社会工作室，面向社区居民广泛开展专业化、个性化、精准化的社会工作专业服务。

9. 开展城乡社区议事协商创新实验。积极推行村级议事协商创新活动，挖掘和培育符合地方实际的社区议事协商品牌并推广。

三、扩大城乡社区服务有效供给

（一）强化为民服务功能，推动社区公共服务升级。

提高政府资源使用效率，盘活民间资源，拓展社会资源，推动城乡社区公共服务综合供给，创新公共服务提供方式，增强公

共服务能力，实现基本公共服务城乡社区全覆盖，推动城乡社区公共服务转型升级。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、助残服务供给力度，做好对困难群体和特殊人群关爱照护，推动社区与居家养老服务协同发展。扩大文化、体育、科普等公共服务供给，加强婚姻家庭文化服务。到 2025 年底，全县养老服务中心城市全覆盖，乡镇覆盖率达到 50%，所有社区至少建设一所综合养老和助残服务设施，实现城乡社区残疾人协会全覆盖。加强农村居民家庭教育指导，为农村留守妇女提供社会生活、权益保护、就业创业等方面的教育培训，推进教育扶贫，设立村（社区）教育学习点（站），基本建成覆盖全县城乡的三级社区教育网络体系，城市社区和农村社区建立家长学校或家庭教育服务点比例达到 95%和 85%。至少培育孵化 1 家具有专业水平的儿童类社区社会组织。开展动员参保工作，引导社区居民参加城乡居民基本医疗保险。着力提升基层卫生、医疗保障服务能力，加强村（社区）卫生、医疗公共服务站点建设，做好传染病、慢性病防控和儿童保健等工作，推进健康社区和村（居）民委员会下属公共卫生委员会建设。强化社区就业创业服务，积极创建充分就业社区，建立社区未就业人员信息档案，拓展就业创

业空间，为高校毕业生、退役军人、农村转移劳动力、残疾人及其他未就业人员提供服务，加大就业援助力度，确保零就业家庭“动态清零”。巩固提升脱贫攻坚巩固村、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。

（二）强化便民服务功能，打造社区便利生活圈。

完善城乡社区便民利民服务网络，推进城市社区“一刻钟便民生活圈”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。到 2025 年底，综合性文化服务中心、乡镇社工站、社区志愿服务站点覆盖率达到 100%。推动邮政、金融、电信、供销、燃气、电力、广播电视等服务进入城乡社区，合理布局线下网点，推行线上服务。鼓励引导各类市场主体、社会力量参与发展社区托育、养老等服务业态。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。鼓励开发便民服务类岗位，促进消费和扩大就业。依托农村社区综合服务设施、供销合作社、网上扶贫馆等为农村居民提供农产品流通、销售和农资供应等综合服务，提高便民惠民服务效率。持续强化养老、日托、优抚、风险防范、医疗卫生等服务方面的便利程度，扩大便民惠民服务覆盖面。完善城市居民委员会组织体系，指导和监督业委会和物业服务企业履行职责。

（三）强化安民服务功能，共同创建平安社区。

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。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，坚持和发展“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）。加强村（社区）人员密集场所安全管理，加强安全教育培训，做好用气、用电、用火以及地震、洪灾等防灾监测、预警发布和应急避险安全防护工作。强化社区风险防范预案管理，推进社区应急避难场所建设，健全完善社区微型消防站（点），提升社区应急管理能力，建立流动人口管理平台，提高社区群众对辖区社会治安的满意度。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。

专栏3 新时代新社区新生活服务质量提升行动

1. 社区养老服务行动计划。建设标准化管理的示范性社区居家养老服务机构，提供失能护理、日间照料以及助餐助浴助洁助医助行等服务。发展“互联网+养老”，整合线上线下资源，有效对接需求与供给，为老年人提供便捷养老服务。建立居家社区特殊困难老年

人定期探访制度。“十四五”期间，建成一批示范性城乡老年友好型社区，更好地满足老年人多方面的需要。

2. 社区未成年人关爱行动计划。推进乡镇未成年人保护工作站。儿童友好社区建设依托社区综合服务设施拓展社区托育服务功能。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。

3. 社区助残服务行动计划。开展社区残疾人康复，走访探视、集中照护、日间照料、居家服务、邻里照护、社区康复、辅助性就业、社会工作，做好家庭医生签约、康复训练、辅助器具适配、支持性服务等。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。推进社区无障碍环境建设和改造。

4. 社区卫生服务行动计划。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。

5. 社区教育行动计划。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。

6. 社区就业服务行动计划。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、残疾人等重点群体提供服务。

7. 社区文化服务行动计划。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。

8. 社区体育服务行动计划。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。

9. 社区科普服务行动计划。依托社区综合服务设施、社区图书馆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。

10. 平安社区建设行动计划。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，开展平安村（社区）创建活动。

11. 法律服务社区行动计划。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，进一步深化法治宣传教育、法律援助和人民调解工作。社区逐步配建“法律之家”，开展基层法治宣传、法律援助、人民调解、社区矫正等工作，预计 2025 年底实现城市、农村社区覆盖率为 60%、30%。

12. 社区应急服务行动计划。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，定期开展应急避险知识宣传和应急避难场所演练活动。全县所有村（社区）均设置 1 名灾害信息员。

13. 社区共建共治共享行动计划。全面落实村（社区）协商制度，建立居民需求，服务资源，民生项目“三项清单”工作制度，实现资源与需求有效对接、治理成果共享。

14. 社区人道服务行动计划。2025 年底前，基本实现城乡基层红十字组织全覆盖，发挥好第三次分配作用，鼓励社会各界通过慈善捐赠等方式，引导社会资金投向社区治理领域。大力推动无偿献血、造血干细胞捐献、遗体和人体器官捐献工作，引导社区居民积极参与公益活动。

四、提升城乡社区服务效能

（一）优化服务设施布局，实现社区服务有效辐射。

根据社区的形态、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。实施社区综合服务设施补短板工程，科学布局新建社区，推进新建社区综合服务设施标准化、规范化建设，确保新建社区商业和综合服务设施面积达标。鼓励通过换购、划拨、租借等方式，统筹利用社区各类存量房屋资源增设服务设施。合理确定社区规模，以每个社区服务辐射居民不超过 3000 户为原则，探索实施城市社区综合体建设，推动公共服务、便民服务、休闲娱乐等社区服务集聚集群发展、项目化系统化供给，探索形成“基本公共服务+其他生活服务”的社区综合功能业态体系，不断提升社区生活品质。规划、建设和改造智能快件箱、智能信包箱和邮政快递末端综合服务站等配套设施，满足居民生活便利新需要。按照完整居住社区建设标准，要配建一个 800 平方米左右的社区服务站，并配建相关公共服务设施；老旧小区社区综合服务设施要系统化升级，开展适老化改造、消防安全整治，助力推进城市更新工程。实施村级综合服务设施升级工程，完善村级综合服务设施网络，补齐村级综合服务设施和服务场所建设短板，推

进标准化建设，分级确定农村综合服务设施规模和功能面积比例。加快建设边远农村地区和易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施，优化乡镇社区服务中心、便民服务站、居民小区服务点服务功能和事务范围，消除犬牙交错、重叠管理、“飞地”管理造成的服务真空。促进各类服务设施功能差异互补、内容衔接配套，依据养老、托育、助残要求，推动社区卫生服务中心与社区养老服务机构毗邻建设，托育服务机构、教育服务机构优先在学区建设。提升城市社区空间利用效率，精简整合并综合利用办公空间，减少固定空间和陈列空间，增加社区居民活动空间，减少空间浪费。合理规划并充分利用农村社区群众举办红白喜事等活动的公共场所，统筹考虑布局公益性安葬服务设施建设。健全社区服务设施管理、维护制度。

专栏4 城乡社区服务设施补短板工程

1. 村级综合服务设施提升工程。坚持农业农村优先发展，结合实施乡村建设行动，统筹运用政府财政投入、村级集体经济收入、社会资助资金，整合利用村级组织活动场所等现有设施和场地，采取盘活现有资源或新建等方式，加快补齐城乡社区综合服务设施短板，“十四五”期间计划建成城市社区综合服务设施建设项目3个：分别是“正宁县北城社区综合服务中心、正宁县西城社区综合服务中心、正宁县周家镇周城社区综合服务中心”；建成农村社区综合服务设施建设项目4个：分别是“正宁县五顷塬回族乡南邑村社区综合服务中心、正宁县官河镇王录村社区综合服务中心、正宁县永和镇上南村社区综合服务中心、正宁县永正镇上官庄村社区综合服务中心”，进一步提升城乡社区基础设施和公共服务水平。

2. 易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施补短板工程。巩固提升脱贫攻坚成果，统筹整合现有资金渠道，支持易地扶贫搬迁集中安置社区扩建、新建综合服务设施，其费用可利用财政衔接推进乡村振兴补助资金予以适当补助，基本满足群众服务需要。

3. 完善城镇老旧小区社区服务设施。完善城市宜居宜业功能，因地制宜补齐城镇老旧小区社区服务设施短板，在老旧社区优先设置便民网点，首先解决“一老一小一残”等重点群体的需求，优先设置长期照护、托幼等基础功能，提升设施综合利用和社区服务水平。

（二）创新社区服务机制，提升社区服务综合效能。

完善社区服务统筹机制，以县为单元统筹用好上级部门支持社区的政策，整合面向社区服务的资金、资源、项目等，以村（社区）党组织为主渠道落实。建立并不断完善基层群众性自治组织特别法人制度，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“一站式”服务和“一窗式”办理，推动便民服务、一体化在线政务服务和政务代办服务实现村（社区）全覆盖。完善社区服务即时响应机制，加强社区应急服务能力建设，推广接诉即办等基层经验，社区综合服务设施开放时间不少于每天8小时，群众关切的特殊项目应开展24小时线上服务，保留必要线下办事服务渠道，及时响应居民服务需求。创新疫情防控工作机制，保证疫情防控社区常态化管控与应急响应、应急服务有效衔接，筑牢群防群控、稳防稳控体系，确保应急状态下社区管控措施到位，提高城乡社区疫情防控工作的精准化精细化水平。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）。探索完善社区服务需求表达机制，积极回应社区居民对美好生活的新期待，聚焦群众身边的“急难愁盼”问题，了解居民需求、梳理需求清单，精准匹配社区居民

需求。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，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。

专栏5 提升社区服务综合效能行动
<p>1. 开展服务满意度调查。配合市民政局、县文明办开展社区服务相关满意度调查，及时、系统了解社区居民所思所想所盼，并根据满意度调查结果，督促相关部门改进社区服务工作，进一步提升社区居民获得感和幸福感。组织开展优秀社区服务案例征集活动，以示范引领促进社区服务提质增能。加大社区工作的宣传力度，积极推荐上报社区治理的好经验好做法。</p> <p>2. 持之以恒抓好常态化疫情防控。总结提炼城乡社区疫情防控经验做法，持续抓实抓细各项防控措施，压实各级防控责任，保持领导协调机制常态化运转，健全监测预警机制和应急处置预案，落实好“五有一网格”工作机制，强化人员物资储备，定期研究调度防控工作。指导城乡社区从严落实常态化防控措施，深入开展爱国卫生运动，积极创建“无疫小区”，稳妥推进便民服务大厅等重点岗位人群疫苗接种工作。做好受疫情影响群体救助保护工作，支持引导社会力量参与城乡社区疫情防控。</p> <p>3. 配合开展专项行动。配合应急、住建等部门开展打通“生命通道”专项行动，治理消防通道、楼内安全通道占用、堵塞、封闭等突出问题。配合司法部门开展“宪法进社区主题日”活动，以贯彻落实民法典、未成年人保护法为重点，通过以案释法、互动教学、经验展示等方式，用鲜活社区工作案例教育引导社区工作者增强依法办事能力，增强宪法意识和社会主义民主法治观念。</p>

五、加快城乡社区服务信息化建设

（一）提高数字化政务服务效能，有效促进服务智能化。

充分发挥全国一体化政务服务平台作用，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普遍覆盖、向村（社区）广泛延伸，逐步扩大政务服务事项网上受理、网上办理、网上反馈范围，构建“线上线下”相结合的服务。加快部署政务通用自助服务一体机，完善村（社区）政务自助便民服务网络布局。实施“互联网+基层治理”行动，构建城乡社区公共

服务综合信息平台，整合部署在不同层级、不同部门、分散孤立、用途单一的信息系统，提高社区信息为民服务效率。特别要完善民生信息动态管理系统，掌握城乡居民家庭经济状况，加强社区社会救助工作，防止脱贫对象返贫。推动政务服务平台、社区感知设施、家庭终端建设和城乡安全风险监测预警系统建设及互联互通，发展实时监测、智能预警、应急救援救护和智慧养老等社区惠民服务应用，充分考虑老年人、残疾人习惯和特点，推动互联网应用适老化及无障碍改造。拓展社区公共服务综合信息平台应用，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。

（二）构筑美好数字服务新场景，积极建设智慧社区。

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。充分运用 5G、互联网、智慧广电、物联网、云计算、大数据等技术，整合社区人、地、房、物、事、情、组织等信息，统筹社会治理、社区服务和商业服务等资源，促进社区各项服务供需对接。协同推进智慧城市、智慧乡村和智慧社区建设，依托大数据和新一代人工智能技术，构建以社区居民为中心的基层公共服务环境，扩大多层次便利化社会服务供给，丰富拓展社区服务功能，提供精准推送的服务项目。建设开发智慧

社区信息系统和应用程序,向居民群众提供政策咨询、通知发布、服务预约和商品配送等功能。提供智慧社区移动应用服务,加速线上线下融合。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服务生活圈发展。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。

专栏 6 社区服务数字化建设试点行动
<p>1. 社区信息化建设总体推进行动。积极配合健全完善全国基层政权建设和社区治理信息系统,推动智慧社区综合信息平台建设,及时发布为民服务信息,了解社区居民服务需求,构建“线上线下”相结合的社区服务机制。实施全国基层社会治理统计制度加强社区综合服务设施建设情况核查,进一步优化社区综合服务设施布局。推进数字社区服务圈建设,提升政务、商超、养老等综合服务功能,做好社区服务“最后一百米”。</p> <p>2. 综合利用乡镇、村(社区)地理信息、人口、资源环境、社会经济、民生保障等数据资源,共建全市基层治理数据库,实行村(社区)数据一次采集、多方利用,推动基层治理数据资源共享,根据需要向基层开放使用。</p> <p>3. 加快一体化政务服务平台建设,推动网上政务服务县、乡、村三级全覆盖,提高涉农事项全程网上办理比例,实现政务服务“网上办、掌上办、一次办”。推动政务服务平台向乡镇延伸,实现政务通用自助服务一体机城乡社区全覆盖,政务服务事项“一网通办”和“跨省通办”网上可办率达到80%。</p> <p>4. 建设开发智慧社区信息系统和简便应用软件,提升政策宣传、民情沟通、便民服务效能。推广村级事务“阳光公开”监管平台,推进村级事务及时公开、随时查看。进一步丰富村民自治手段,推进村民在线议事、在线监督。</p> <p>5. 2021年底全县村通宽带动态清零,2025年底实现全县80%村通5G。</p>

六、壮大城乡社区服务人才队伍

(一) 选优配强社区工作者队伍, 优化社区服务人才结构。

组织实施社区人才队伍建设行动, 建立以社区党组织、社区自治组织成员为骨干, 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, 完善村(社区)“两委”班子成员资格联审机制。建立健全村(社区)党组织书记后备人才库, 依法选优配

强村（社区）“两委”班子成员。根据辖区人口数量、社区服务半径，合理确定社区工作者配备标准，到 2025 年末实现每万城镇常住人口拥有社区工作者达到 18 人。组织公开招聘选拔优秀人才充实社区工作者队伍，优化社区工作者队伍结构。健全社区工作者职业体系，推进招聘、培训、使用、奖励、考评等制度化建设，建立与岗位特点、工作年限、教育程度、专业水平相匹配的社区工作者岗位等级序列，建立岗位薪酬制度并完善动态调整和职业成长机制，全面落实社会保险政策，有条件的地方逐步落实住房公积金政策。鼓励引导高校毕业生、退役军人到村（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。培育发展保洁、保绿、公共设施维护、便民服务、妇幼保健、养老托幼助残、快递收发等便民服务人才。

（二）加强社区服务教育培训，强化社区服务人才供给。

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。建立健全社区工作者能力指标体系，完善分级培训体系，用好现有培训基地和在线培训平台。依托各级各类干部网络培训平台开发社区服务精品课程，推动优质网络培训资源直达村（社区）。支持地方职业学校开设社区服务相关专业，开展社区服务相关人才培养和社区工作者能力提升培训，强化社区服务人才供给。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，铸牢中华民族共同体意识。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。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。

专栏 7 社区人才队伍建设行动计划
<p>1. 新时代社区工作者主题培训行动计划。灵活采取多种形式，综合运用各种方式方法，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。</p> <p>2. 社区志愿者队伍建设行动计划。依托全国志愿服务信息系统，普遍为有意愿，能胜任的社区居民进行登记注册。</p> <p>3. 社会工作专业人才队伍建设行动计划。全面推动乡镇社会工作站建设，引进、培育社会工作专业人才，将社会工作纳入城乡社区工作培训应知应会内容，鼓励城乡社区工作者参加全国社会工作者职业资格评价，掌握社会工作理念、知识、方法和技能。</p>

七、组织保障

（一）组织领导。

加强党的全面领导，将本规划纳入全县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，乡镇直接责任，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。

（二）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。

（三）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。建立健全社区公共服务目录及准入制度，全面规范、清理村（居）民委员会出具证明事项，推动为村（社区）减负增效，让社区工作者有更多时间

服务群众。坚持政府主导，鼓励科研机构和专业组织积极参与研究制定社区服务法规政策、建设和服务标准、社区服务质量综合评价体系及认证办法，完善村（社区）志愿服务、社会工作专业服务制度，探索建立养老、托育、家政、物业等领域社区服务信用管理体系。推进社区服务标准化建设，鼓励制定社区服务标准，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。

（四）考核评估。

规划实施情况纳入乡镇人民政府目标责任考核内容，作为改进政府部门工作的重要依据。县民政局要定期组织专业人员开展综合评估和专项评估，跟踪指导，分析研判，及时发现和解决突出问题，并向县政府报告情况。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。发挥城乡社区治理议事协调机构（机制）作用，强化部门统筹协调。

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室，县委有关部门，有关人民团体。

公开属性：主动公开。

正宁县人民政府办公室

2022 年 5 月 26 日印发

共印 150 份