

靖远县人民政府办公室文件

靖政办发〔2022〕127号

靖远县人民政府办公室 关于印发《靖远县“十四五”城乡社区服务 体系建设规划实施方案》的通知

各乡镇人民政府，县政府各部门，县属各企事业单位：

现将《靖远县“十四五”城乡社区服务体系建设规划实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

靖远县人民政府办公室

2022年8月26日

靖远县“十四五”城乡社区服务体系 建设规划实施方案

为增强城乡社区服务功能，发挥城乡社区在基层社会治理和民生保障的重要载体作用，提高城乡居民生活水平，促进城乡基本公共服务均等化，依据《甘肃省“十四五”民政事业发展规划》《白银市关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》和《靖远县民政事业“十四五”规划》，结合靖远县城乡社区服务体系建设的实际，制定本规划。

一、发展现状和面临形势

社区服务体系，是指以城乡社区为基本单元，以各类社区服务设施为依托，以社区全体居民、驻社区单位为对象，以公共服务、志愿互助服务、便民利民服务为主要内容，以满足社区居民生产生活需求、提高社区居民生活质量为目标，党政引导支持、社会多元参与的服务网络和运行机制。

全县现有 17 个社区，其中 2021 年通过社区优化调整新增 5 个社区，2022 年优化调整新增 2 个社区。“十三五”期间，城乡社区服务体系的建设取得了显著成效。一是社区服务设施不断完善。全县共建成综合性的社区服务站 17 个，服务中心 4 个，建有社区卫生服务中心（站）、社区文化中心（室）等社区服务设施。二是社区服务内容不断拓展。社会保障、生活救助、文化娱

乐、社会治安等公共服务事项实现社区全覆盖，社区志愿者全部完成注册登记，社区志愿互助服务蓬勃发展。家政服务、物业管理、养老托幼、事务配送、修理服务、废旧物品回收等便民利民服务项目逐步进入社区，极大方便了社区居民生活，提高了生活质量。三是社区服务队伍不断壮大。积极吸纳依法选举产生的居委会成员，面向社会公开招聘专职社区工作人员加入社区服务队伍。一批素质高、能力强、作风正、愿意为群众服务的社区居民走上社区岗位。

“十三五”时期，尽管我县在社区服务体系建设中作出了很多努力，也取得了一定成效，但仍处于初级阶段，与人民群众日益增长的美好生活需要和期望相比还有一定的差距，主要表现是：一是党建引领示范作用发挥不够充分。党建引领社区服务的体制机制还不健全，方式方法较为单一，社区党组织发挥带头作用，带动基层群众性自治组织服务群众的能力还有待提高。二是城乡社区建设发展不平衡。靖远县现辖5乡13镇，有177个村，17个社区，社区服务机构和设施短缺仍然存在，特别是偏远乡镇地区，社区建设滞后的局面尚未得到彻底扭转。三是城乡社区服务能力不强。城乡社区服务设施配套和技术更新相对滞后，服务项目和资源投入依然紧张，社会力量和市场主体参与不充分，社区队伍不健全，专业教育和人员培训亟待加强。四是城乡社区服务体系尚不完善。乡镇、社区虽有社区服务中心（站），但服务内容还尚未涉及居民所需的全部事项，社区社会组织发育缓慢，

居民缺乏以组织形式参与社区事务的渠道。五是社区职能定位不清晰。社区准入制和“权随责走、费随事转”的工作机制落实困难，减负增效受内外环境的制约，工作阻力较大，收效不明显，社区自我管理、自我发展的动力不足。六是城乡社区信息整合功能有限。信息化与社区服务尚未深度结合，农村社区信息化建设滞后，部门信息共享不足，公共信息资源碎片化明显。

二、十四五规划

（一）指导思想。坚持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，按照县委工作部署，以干在实处、走在前列为目标定位，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，以居民群众需求为导向，推动城乡社区服务精细化、专业化、标准化，构建机构健全、设施完备、主体多元、供给充分、群众满意的城乡社区服务体系，让城乡居民共享全面建成小康社会的发展成果。

（二）目标任务。到 2025 年，社区综合服务设施为主体、专项服务设施为配套、服务网点为补充的城乡社区服务设施布局更加完善；基本公共服务、便民利民服务、志愿服务有效衔接的城乡社区服务机制更加成熟；网络联通、应用融合、信息共享、响应迅速的城乡社区服务信息化发展格局基本形成；以社区党组织、社区自治组织成员为骨干，社区社会工作者和其他社区专职工作者为支撑，社区志愿者为补充的城乡社区服务队伍更加健全。

三、重点任务

(一) 不断完善城乡社区治理体系

1. **充分发挥基层党组织领导核心作用。**大力推进村（社区）党组织书记通过法定程序担任村（居）委会主任和集体经济组织、农民合作组织负责人，推行村（社区）“两委”班子成员交叉任职，稳步提高村委会成员中女性比例。完善城乡社区党员干部设岗定责、依岗承诺、结对帮扶制度，推动全面从严治党向城乡社区延伸，制定小微权力清单，切实解决居民身边的腐败问题。

2. **有效发挥基层政府主导作用。**建立乡镇和基层群众性自治组织履职履约双向评价机制。依法厘清乡镇政府和基层群众性自治组织权责边界，进一步明确基层群众性自治组织依法自治及协助政府工作事项及负面事项清单，切实减轻村（居）委会行政负担，增强自治功能，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。

3. **注重发挥基层群众性自治组织基础作用。**完善村（居）民自治章程，修订村规民约、居民公约，推进社区减负增效。适时修订完善“四个清单”，开展“社区万能章”治理专项行动，加强基层群众自治组织规范化建设，规范基层群众性自治组织出具证明。全面推行网格化服务管理，促进基层群众自治与网格化服务管理有效衔接。加强城乡社区居民委员会组建工作，探索属地管理为主、户籍管理为辅的管理模式，努力实现对社区居民的全员管理和无缝隙管理。健全城乡社区民主选举制度。在全县农村

全面推行“三议五会”工作法，加强村（居）务监督委员会建设。推行村（居）事务阳光工程，大力推进村（居）务信息公开，建立村（居）务公开目录。充分发挥自治章程、村规民约、居民公约的独特功能，弘扬公序良俗，促进法治、德治、自治有机融合。2025年实行直接选举的城市社区达到90%以上，村（居）民参选率达到96%以上。发挥基层群众自治组织在基层社会治理中的基础作用，建立城乡基层群众自治领域扫黑除恶常态化机制。推动社区居民委员会设立环境和物业管理委员会，健全完善党建引领下的城市社区居委会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制。

4. 统筹发挥社会力量协同作用。坚持优势互补、资源共享、整合联动，充分调动各方力量参与社区服务，强化政府在基本公共服务供给保障中的主体地位，依托社区服务设施和机构，整合为民服务项目和资源，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，提升村（社区）服务效能和品质，满足群众生活需求。积极引导社会力量参与社区服务，完善并落实激励政策，积极推进“五社联动”（五社：社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社区公益慈善资源），努力提升社区服务的多元化、多样化水平。推动物业服务企业为居民提供丰富便捷的生活服务，推动驻社区机关、企事业单位积极参与城乡社区服务，将停车场地、文化体育设施、会议活动场地等向社区居民开放。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，形成适应群众需要的

商业生态和经营模式。充分调动群众积极性，广泛参与社区服务，积极开展自我服务。

（二）努力提升城乡社区治理水平

1. 努力提高社区服务供给能力和水平。

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。重点强化社区养老、托育、助残服务供给，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。着力提升基层卫生、医疗保障服务能力，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。加强基层公共就业服务，在有条件的村（社区）设立就业创业空间，重点为村（社区）居民中的失业人员、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。大力发展社区教育，助力构建终身学习体系。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。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，提升邮政、金融、电信、供销、广播电视等公共事业服务水平。重点加强脱贫村和易地扶贫搬迁集中安置社区的教育、卫生、就业、社保、养老、社会救助、未成年人保护、环境保护等公共服务资源配置。

强化便民服务功能，全面推进城市一刻钟便民生活圈建设，加快推进农村生活服务便利化。引导市场、社会力量发展社区托

育、养老等服务业态。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村（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。完善城市居民委员会组织体系，指导和监督业主委员会、物业服务企业依法履行职责。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。

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，健全完善群防群治、联防联控机制，提升村（社区）平安建设能力水平。加强村（社区）人员密集场所安全管理，开展安全教育培训和交通安全宣传劝导，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，对噪声扰民行为及时劝阻、调解。完善村（社区）应急组织体系和工作预案，强化应急和风险防范物资储备保障，健全应急广播体系，拓展突发事件预警信息发布渠道。加强村（社区）应急避难场所建设，健全完善微型消防站（点），引导社会应急力量有序参与应急处置。巩固充实村（居）民委员会下属人民调解委员会，完善矛盾纠纷多元化解机制，推动村（社区）普法宣传、人民调解、法律援助、公证等法律服务全覆盖。加强村（社区）反邪教工作能力建设。强化社区矫正、社区戒毒社区康复、刑满释放人员帮扶和精神障碍社区康复服务，为遭受家庭暴力的居民提供应急庇护救助服务。落实定期探视巡访制度

和及时发现、报告制度，村（社区）“两委”班子常态化开展“四必访四必到”（四必访：困难家庭必访、危重病人家庭必访、空巢老人及留守儿童家庭必访、信访户必访，四必到：群众有不满情绪必到、有突发事件必到、有矛盾纠纷必到、有喜事丧事必到）活动，将主动发现的符合条件困难群众及时协助乡镇按政策要求纳入低保、特困等社会救助范围，保障其基本生活。建立健全发现报告和家庭监护监督制度，加强村（社区）未成年人保护工作。落实“家庭监护为主题、社会监护为补充、国家监护为兜底”的监护制度，形成家庭、学校、网络、社会、司法、政府“六联动”的未成年人保护合力。支持各类专业组织、机构在村（社区）开展社会心理服务，完善疏导机制，强化精神慰藉、心理疏导、关系调适、社会融入等服务。推进建设各民族相互嵌入式的社会结构和社区环境，铸牢中华民族共同体意识。

2. 不断提升社区文化引领能力。

建立健全社区道德评议机制，广泛开展“好婆媳”“美丽庭院”“五好家庭”等道德模范评选活动。组织开展文明社区、民族团结进步示范社区、文明家庭等精神文明创建活动。深入推进移风易俗，遏制大操大办、相互攀比、高价彩礼、厚葬薄养等陈规陋习。打造网络新媒体传播社区文化平台，提升社区公共文化服务水平。

3. 努力提升城乡社区服务效能。

优化服务设施布局，将社区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，确保新建社区商业和综合服务设施面积达标。实施城乡社区综合服务设施补短板工程，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。有条件的乡镇可通过租赁住宅楼底层商业用房等其他符合条件的房屋开展社区服务。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。建设智能快件箱（信包箱）和邮政快递末端综合服务站等配套设施。实施村级综合服务设施提升工程，完善村级综合服务设施网络，推进标准化建设。统筹利用益农信息社等村级服务站点，增强村级综合服务功能。按照老年人、未成年人、残疾人优先的原则，优化社区综合服务设施空间布局，促进各类服务设施功能差异互补、内容衔接配套。推动社区养老服务设施与社区卫生服务站、护理站或其他医疗设施邻近设置。开展儿童友好城市创建，加强校外活动场所、社区儿童之家建设。推动社区精神障碍康复机构与精神卫生福利、残疾人康复、残疾人托养、社区卫生服务等机构服务对接、场地共用、资源共享。整合社区办公空间，精简固定空间和陈列展示空间，实行开放式办公，尽可能扩大居民活动空间。合理规划农村群众举办红白喜事等活动的公共场所，加快推进全区火葬区和土葬改革区调整优化工作，统筹布局公益性安葬服务设施。

完善服务统筹机制，以乡镇为单位统筹用好各项支持社区的政策，以及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。发挥基层群众性自治组织作用，增强综合服务能力。全面推行“一窗”受理和“一站”办理，到2025年实现政务代办服务村（社区）全覆盖。完善即时响应机制，推广接诉即办等基层经验，社区服务设施开放和服务时间一般不少于每天8小时，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。建立政府购买社区服务清单，完善政府购买服务政策措施，按照有关规定选择承接主体，鼓励村（居）民委员会、社会组织承接。深入推进社区减负，落实“社区居民委员会依法履行职责主要事项”“社区居民委员会协助政府工作主要事项”“基层群众性自治组织出具证明事项”“不应由基层群众性自治组织出具证明事项”“在社区设立的机构、专门场所和加挂牌子”等社区工作事项“五个清单”。全面落实村（社区）服务群众满意度调查评估制度，到2025年底实现组织开展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，引导村（居）民广泛参与社区服务，增强自治能力，提高自我服务水平。加快推进基层治理体系和治理能力现代化建设，落实《关于加强村民委员会规范化建设实施意见》，规范村（居）民委会各项工作，强化组织建设、议事协商、村级事务管理和服务群众功能，促进基层自治组织能力提升。引导村（居）民广泛参与社区服务，积极开展自我服务和互相服务。

4. 加快城乡社区服务数字化建设

依托全国一体化政务服务平台作用，推动“互联网+政务服务”向乡镇、村（社区）延伸覆盖。加强党群服务中心便民服务信息网络建设，优先实现政务服务高频事项全程网办，促进便民服务数字化、智慧化。探索在村（社区）设置政务通用自主服务一体机，打通服务群众“最后一公里”，实现更多事项“就近办”。实施“互联网+基层治理”行动，完善乡镇、村（社区）地理信息等基础数据，根据服务群众需要，依法依规向村（社区）开放数据资源，发挥村（社区）信息为民服务实效。充分依托已有设施，鼓励多方参与建设开发智慧社区信息系统和简便应用软件，增加政务服务事项网上受理、办理数量和种类。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。推动政务服务平台、社区感知设施、家庭终端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。构建系统性、整体性、协同性的智慧平台。加大全国基层政权建设和社区治理信息系统、中国智慧社区服务网应用力度。

充分运用大数据、云计算、人工智能、物联网、区块链等新技术手段，构建以居民为中心的社区公共服务环境，优化社区公共服务资源配置，为居民提供更加智能、更加便捷、更加优质的公共服务。推动“互联网+”与社区服务的深度融合，建设开发智慧社区信息系统和简便应用软件，支持有条件的乡镇开展智慧

社区、现代社区服务体系试点建设，建设便民惠民的服务圈，提供线上线下相融合的社区服务。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。鼓励社会资本投资建设智慧社区，推进智慧社区信息基础设施建设。推动社区物业设备设施、安防等智能化改造升级。大力发展社区电子商务，积极推动无接触式物流配送进社区。

5. 不断壮大城乡社区服务人才队伍

持续加强社区工作者队伍建设，依法依规做好村（社区）“两委”换届工作，严格落实乡镇初审、县级联审的资格联审机制，选优配强村（社区）“两委”班子。认真落实村（社区）党组织书记在组织部门备案管理制度。加强村（社区）党组织书记后备人才建设，按照 1:2 的要求建立人才库。综合考虑社区规模、人口数量、管理幅度等因素，合理确定社区工作者配备标准。通过面向社会公开选聘等方式，选拔优秀人才充实社区工作者队伍，到 2025 年，达到每万城镇常住人口拥有社区工作者 18 人。健全社区工作者职业体系，建立健全与岗位职责、工作年限、专业水平、学历层次相匹配的岗位等级序列，建立完善动态调整的薪酬制度。鼓励高校毕业生、退役军人到村（社区）就业创业。

广泛开展社区服务教育培训，加强社区服务人才培训管理，建立健全社区工作者能力指标体系，完善分级培训制度，用好现有培训基地和在线培训平台。把社区工作者纳入干部教育培训计划，实行分级分层分类培训。依托各级各类干部网络培训平台，

开发开放社区服务精品课程，推动优质网络培训资源直达村（社区）。支持社区工作者参加社会工作职业资格考试和学历教育等，支持有条件的乡镇对获得社会工作职业资格的给予职业津贴。加强对社区工作者的民族、宗教政策法规培训，不断促进民族团结。加快培育发展社区社会工作专业人才、社区志愿者队伍，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。

（三）着力补齐城乡社区治理短板

1. **切实改善社区人居环境。**加快城镇棚户区、城中村和危房改造。推进健康城市、健康村镇建设和消防安全社区建设，探索建立社区微型消防站或志愿消防队，实现社区消防安全规范管理。

2. **努力加强社区综合服务设施建设和管理。**按照每百户居民拥有综合服务设施面积不低于30平方米的标准，配建城乡社区综合服务设施，每个乡镇至少建有一个社区服务中心，每个城市社区建有一个社区服务站，农村人口相对集中的地方建设社区综合服务设施，人口相对分散的地方按需设立服务点，力争到2025年，实现城市社区综合服务设施全覆盖。加强易地扶贫搬迁安置区社区治理，适时调整优化城市社区规模。推进社区便民利民服务网络、综合性服务网点建设，不断提高社区（村）治理能力和服务水平，推进基层自治、法治、德治融合发展，提升居民获得感和幸福感。

3. 大力改进社区物业服务管理。注重以市场化方式为主渠道，不断扩大物业服务覆盖范围。对无物业小区，采取引入国有物业服务企业提供基本物业服务、社区“两委”组织居民自我管理等方式，实现物业服务兜底。鼓励有条件的地方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。发挥城市居民委员会下属环境和物业管理委员会作用，指导和监督业主委员会、物业服务企业依法履行职责，推动物业管理有效融入社区服务。

四、保障措施

（一）加强组织领导。健全党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，定期研究部署，加大规划落实力度。推行社区公共服务事项准入制度，属于各乡镇人民政府及其职能部门职责范围内的事项，不得转嫁给城乡社区组织；应由城乡社区组织协助的事项，要为城乡社区组织提供必要经费和工作条件。

（二）加强法规制度建设和标准化建设。贯彻《村民委员会组织法》、《居民委员会组织法》和省市实施办法，完善基层自治、换届选举、社区协商、“五社联动”等方面的配套政策，研究制定各乡镇人民政府或其派出机关指导社区工作规则、城乡社区公共服务目录及准入制度、政府购买社区服务目录等法规制度。建立健全城乡社区服务标准体系，研究制定城乡社区服务、城乡社区服务居民满意度测评、城乡社区服务机构等级评定等地方标

准。

（三）加大资金投入。协调建立财政预算、福彩公益金和社会捐赠资金支持社区服务体系建设的政策措施，切实解决社区建设经费不足的问题。采取公建民营、民办公助、政府购买服务和慈善捐赠等方式，积极引导社会力量参与城乡社区综合服务设施建设运营、信息化建设、人才队伍建设和社会组织培育发展，健全多元化投入分担机制。根据工作需要适时协调提高社区办公经费标准和社区工作人员报酬，加大社区工作人员培训经费保障力度。

（四）完善扶持政策。将城乡社区服务体系建设纳入地方经济和社会发展规划，纳入城乡规划和土地利用总体规划，按照法律、法规和规章的规定协调落实城乡社区综合服务设施建设用地；闲置的宾馆、培训中心、福利设施、办公用房等政府资产，可优先用于养老等社区服务。进一步健全完善城乡社区服务在税收、公用事业收费等方面的优惠政策。

（五）强化宣传引导。认真分析城乡社区服务中出现的新情况、新问题，提出有针对性的对策措施，着力解决社区服务中的重点难点问题。及时总结推广各地实践经验，注重培育典型，对服务群众良好的社区和参与意识强、支持力度大的驻区单位、社会组织、社会工作者和志愿者等集体和个人，加大宣传、奖励力度，努力营造全社会关心、支持、参与社区服务的良好氛围。

