

平凉市人民政府办公室文件

平政办发〔2022〕85号

平凉市人民政府办公室 关于印发平凉市“十四五”城乡社区 服务体系建设的规划的通知

各县（市、区）人民政府，平凉工业园区（高新区）管委会，市直有关部门，中、省驻平有关单位：

现将《平凉市“十四五”城乡社区服务体系建设的规划》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

平凉市人民政府办公室

2022年6月28日

平凉市“十四五”城乡社区服务体系 建设规划

为推进全市城乡社区服务体系建设高质量发展，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》《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》《甘肃省“十四五”城乡社区服务体系建设规划》和《平凉市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》《平凉市“十四五”民政事业发展规划》，编制本规划。

一、规划背景

（一）发展基础。“十三五”期间，全市坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，全面贯彻省委、省政府决策部署，着力加强基层基础工作，稳步推进基层社会治理，城乡社区服务体系建设取得明显成效。

1.党建引领社区服务能力持续增强。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）党组织书记和村主任“一肩挑”比例不断提高，分别达到了91%和95%。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进一步完善。

2.服务设施逐步完善。“十三五”期间，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，采取新建、扩建、购买、租赁等方式，建成城市服务站 78 个，农村社区服务站 935 个，社区服务中心 111 个，覆盖率分别达到 100%、64.2% 和 100%。

3.社区服务能力有效提升。与社区居民利益密切相关的各类公共服务多元多样，以老年人、妇女、儿童、残疾人等群体为主的特定服务更加丰富，城市社区“15 分钟便民服务圈”建设持续推进。城乡社区协商机制不断完善，网格化管理服务不断健全。社区志愿服务加快发展，社会组织不断壮大，至 2020 年，全市有社会组织 898 个，其中社会团体 647 个，民办非企业单位 251 个，建立党组织 509 个。

4.社区人才队伍建设全面加强。圆满完成了村（社区）“两委”换届选举，“两委”班子年龄结构和性别比例更加合理，文化程度明显提高，干部队伍能力素质明显提升。多渠道引进高层次社区服务人才，定期选派优秀年轻干部到街道社区进行挂职锻炼，鼓励社会工作人员参加职业资格考试。至 2020 年，全市有社区工作者 19786 人，具备社会工作资质的社会工作者 68 人，社区工作者年培训比例达到了 80%。

5.社区服务信息化建设步伐加快。积极推进社会治安防控体系建设，充分利用智慧城市建设和“雪亮工程”资源优势，有序推进智慧社区建设，市县乡三级建立平安平凉信息化支撑管理平台，社区治理水平和能力持续提升。

6.社区服务载体创设力度加大。深入开展城乡社区示范创建活动，至2020年，先后有11个村（社区）被评为省级示范社区。崆峒区被省民政厅确定为全省城乡社区治理创新实验区，中期评估位居全省前列。

（二）面临形势。经过“十三五”时期的接续奋斗，我市已站在了新的发展起点上，高质量发展的基础不断加固，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的优势和条件进一步凸显。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，我市城乡社区服务体系建设还存在一些短板弱项。社区服务机构和设施仍有短缺；服务供给不均衡不充分，社区服务类型单一，康复服务、智能健身、文化娱乐等高品质公共服务供给不足；城乡社区服务体制机制不健全，居民对城乡社区事务社会化参与程度不高，城乡社区自治功能和作用发挥不够；公益性社会组织数量偏少、能力偏弱，有效参与城乡社区治理服务不足，社会工作专业人才储备不足。“十四五”时期，必须立足我市所处的新发展阶段，牢牢把握重要战略机遇期，准确识变、科学应变、主动求变，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，持续补短板、强弱项，不断满足城乡社区居民对美好生活向往的需求，为建设绿色开放兴业安宁幸福新平凉贡献力量。

二、总体要求

（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，认真落实省第十四次党代会、市第五次党代会精神，坚持和加强党的全面领导，牢固树立“以人民为中心”的发展思想，坚持以基层党组织建设为关键，以居民多元需求为导向，以深化改革为动力，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，完善社区服务体系，提升社区服务品质，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。

（二）主要目标。

到 2025 年末，党建引领社区服务体系建设更加完善，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，社区吸纳就业能力不断增强，基本公共服务均等化水平明显提高，人民群众操心事、烦心事、揪心事更好解决，获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

专栏 1 平凉市“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	50%	80%	预期性
2	城市社区综合服务设施覆盖率	100%	100%	预期性

序号	指标	2020年 基期值	2025年 目标值	指标 属性
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	26平方米	≥30平方米	预期性
5	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人	18人	预期性

- 注：1. 社区综合服务设施：在村（社区）层面建立的，面向村（居）民提供文化、教育、科技、体育、卫生、环境、法律、安全等公共服务的综合性、多功能设施。
2. 城市社区政务通用自助服务：通过“互联网+政务服务”、政务通用自助服务一体机等服务载体，为居民提供方便快捷的社区自助服务。
3. 社区工作者：包括社区党组织成员、社区居民委员会成员中的专职人员和在社区从事党建、治理、服务工作的全日制专职工作人员。

三、主要任务

以推进基层治理体系和治理能力现代化为导向，以社区公共服务、便民利民服务和志愿服务为主要内容，以加快补齐社区服务设施和服务供给短板为突破口，有效发挥政府、市场、社会协同联动作用，推进城乡社区服务高质量发展。

（一）积极构建城乡社区服务新格局。

1.健全党建引领机制，完善基层群众自治制度。突出党在城乡社区服务体系建设中的领导地位，压实乡镇（街道）党（工）委责任，建立健全由街道党工委牵头、驻社区单位党组织负责人参加的社区党建工作联席会议制度。进一步健全以社区党组织为引领，基层群众性自治组织为主导，群团组织、社区社会组织、社

会工作者、社区志愿者和驻社区单位共同参与的社区服务体系。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，逐步提高村民委员会成员中女性比例。全面落实在职党员到社区报到为群众服务制度机制，积极引导党政机关、企事业单位干部职工到村（社区）开展为民服务活动。推动符合条件的业主委员会和物业服务企业及时建立党组织，推动符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员，鼓励业主委员会和物业服务企业党员负责人担任社区党组织兼职委员。推动有物业服务的社区建立健全党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，增强社区党组织领导能力、居民委员会指导能力、物业服务企业服务能力。健全党建引领社区社会组织工作机制，乡镇（街道）党（工）委和村（社区）党组织加强对社区社会组织的领导。加强村（居）务监督委员会建设，落实村（居）务公开制度，完善村规民约、居民公约，强化规范约束作用。

2.构建多方参与格局，促进社区服务管理创新。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。发挥村（社区）党组织、基层群众性自治组织作用，支持群团组织积极参与社区服务。健全并落实社会力量参与社区

服务激励政策，组织实施社会力量参与社区服务行动，积极推进“五社联动”（五社即社区、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。支持引导驻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，形成适应群众需要的商业生态和经营模式。

专栏 2 社会力量参与社区服务行动计划

1.开展社区社会组织专项行动。大力培育发展社区社会组织，实施一批项目计划和开展系列主题活动，培育一批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，推动社区社会组织在社区服务中更好发挥作用。

2.开展社区志愿服务行动。依托社区综合服务设施建立志愿服务站点，搭建志愿服务组织（者）、服务对象和服务项目对接平台，以留守空巢老人、留守儿童和困境儿童、残疾人为重点，广泛开展志愿服务，大力开展邻里互助服务和互动交流。到 2025 年底，志愿者服务站点在社区综合服务设施中的覆盖率达到 80%。

3.开展社区社会工作服务工程。在乡镇（街道）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，开展社会工作专业服务。到 2025 年底，乡镇（街道）社会工作服务站实现全覆盖。

3.健全城乡社区协商制度，提升议事协商工作质量。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、高校师生、驻社区单位、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3 深化城乡社区党建引领和多方参与

1.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、村委会设立妇女和儿童工作委员会、居委会增设环境和物业管理委员会等自治组织，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达到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。

2.健全村民自治领域扫黑除恶专项斗争常态化机制。根据省、市扫黑除恶专项斗争领导小组办公室统一安排，各县（市、区）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。

3.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。

4.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、社区社会组织的服务载体作用、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。

5.开展城乡社区议事协商创新实验。以全国村级议事协商创新实验试点崆峒区十里铺村为引领，积极推行全市村级议事协商创新活动，深化实践探索，进一步扩大范围、拓展形式、规范程序，不断拓宽群众参与村级事务的制度化渠道，在全市开展村级议事协商创新实验试点工作，挖掘和培育符合地方实际的社区议事协商品牌并推广。

6.推进实验区建设行动。加大城乡社区服务体系建设调研力度，推进崆峒区开展省级城乡社区治理创新试验区建设工作，2022年底试点工作任务全面完成。

（二）不断扩大城乡社区服务供给。

1.强化为民服务功能，推动社区公共服务升级。扩大社区基本公共服务综合供给，拓展社区基本公共服务管理职能，构建专业化职业化的社区工作者队伍，采取上下联动、纵横协调的方式，

确保公共服务沉得下、立得住、推得开。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，鼓励各县（市、区）因地制宜制定社区普惠性生活服务机构（网点）认定支持办法，推动基本公共服务资源向村（社区）下沉。以老年人、残疾人、未成年人、困难家庭等为重点，引导专业化普惠托育、学前教育、普惠养老等服务机构进驻社区开展服务，加强困难群体和特殊人群关爱照护，加大社区养老、托育、助残服务供给力度。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，引导群众参加城乡居民基本医疗保险。加强基层公共就业服务，鼓励公共就业服务、平台建设向村（社区）延伸，在有条件的村（社区）设立就业创业空间。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，推进婚姻家庭辅导教育，通过公益创投、政策扶持、经费补贴、政府购买服务等方式，引导社会组织、基层群众性自治组织和专业人才，面向社区开展家庭教育、反家暴教育、恋爱婚姻家庭观念教育、生活减压和社会支持等预防性专业服务。增加农村、教育、医疗、养老、文化等基本公共服务供给，提升邮政快递、金融、电信、供销、广播电视等公共事业服务水平。加快推动城市公共服务资源和慈善、社会工作资源向其辐射延伸。

2.强化便民服务功能，打造社区便利生活圈。全面推进城市“15分钟便民生活圈”建设，统筹服务半径和服务对象数量、年龄等因素，科学布局社区公共服务设施建设，推动医疗卫生、就业社保、养老托育、扶残助残、维修家政、物流快递、餐饮零售、美容美发、再生资源回收、治安执法、纠纷调处、心理援助等便民服务场景有机集成和精准对接，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。加快推进农村生活服务便利化，在人员居住相对分散的偏远农村地区，因地制宜、统筹布局固定服务设施和流动服务设施，确保服务时间和地点相对稳定，保障农村群众享受便利可及的公共服务。对社区养老托育设施、卫生站(室)等服务频次高、服务对象活动能力弱的公共服务设施，适度控制建设规模、合理安排密度。支持并引导市场、社会力量发展社区托育、养老等服务业态，建设一批嵌入式、分布式、连锁化、专业化的社区托育服务设施，鼓励有条件的社区建立婴幼儿照护服务指导中心，探索“物业+养老”服务模式，鼓励有条件的社会组织、餐饮企业在农村开办老年餐桌。推动发展基础较好的县(市、区)加快发展老年助餐、居家照护服务，力争“十四五”时期逐步覆盖80%以上社区。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。鼓励有条件的县(市、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

城市居民委员会组织体系，增设环境和物业管理委员会，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。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。

3.强化安民服务功能，共同创建平安社区。加强村（社区）平安建设，做实城乡社区警务工作，发挥村（居）民委员会下属治安保卫委员会作用，健全完善群防群治、联防联控机制，大力发展治安中心户长、平安志愿者、楼栋长等群防群治力量，织密织牢治安防控网，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、地质灾害等防灾监测、预警发布和应急避险安全防护工作，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。定期面向居民、驻社区单位从业人员开展应急知识宣传、技能培训、应急演练，充分调动居民有序参加村（社区）减灾应急工作，提升居民自救互救能力。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，开展“八五”普法，提升全民法制意识。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，完善矛盾纠纷多元化解机制，确保小矛盾不出村和社区，大矛盾不出乡（镇）和街道办。支持各类专业组织、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。加强居民诚信宣传教育，营造“人人讲诚信、事事守诚信”的良好社会风尚。加强民族团结，建设各民族相互嵌入式的社会结构和社区环境，推动各族群众不断铸牢中华民族共同体意识。

专栏 4 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，全面加强党的领导，切实发挥村（居）委员会基础作用，健全基层群众自治制度，推动驻社区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.社区养老服务行动。推进区域养老服务中心建设，到2025年底，乡镇（街道）具备综合功能的养老服务机构覆盖率达到50%。支持具备条件的养老服务机构运营社区养老服务设施。实施老年人居家和社区适老化改造工程。推进“互联网+护理”“互联网+医疗”“互联网+家庭医生”等服务模式应用于养老服务。特殊困难老人月探访率达到100%。

3.社区未成年人关爱行动。加强未成年人救助保护机构标准化和规范化建设，到2025年底，乡镇（街道）未成年人保护工作站覆盖率达到50%、工作专干实现全覆盖。推动村（居）民委员会设立专人专岗，加大村（居）儿童主任培训力度，参训率达到100%。推进儿童友好社区建设。推动社区托育服务骨干网建设，力争到2025年，配套托育服务设施覆盖所有新建住宅小区，符合条件的完整社区托育服务设施达标率在60%以上，社区托育服务机构覆盖率达到50%以上，普惠托位占比60%以上。

4.社区助残服务行动。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，实现村（社区）残疾人协会全覆盖。

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，拓展医养结合服务，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。引导各类文化资源向城乡基层倾斜，村（社区）普遍建立综合性文化服务中心。

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，基本实现社区“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。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）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，发展壮大社区法律服务志愿者队伍，进一步深化普法宣传教育、法律援助和人民调解工作。社区逐步配建“法律之家”，2025年城市、农村社区覆盖率分别达到60%、30%。

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，定期开展应急避险知识宣传和应急避难场所演练活动。所有村（社区）至少设置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。在基层公共事务和公益事业中广泛实行基层群众自我管理、自我服务、自我教育和自我监督，引导群团组织、社会组织、社会工作者、社区志愿者和驻社区单位共同参与社区服务。

15.社区诚信宣传教育行动。深入开展诚信宣传普及教育进社区、进家庭活动，积极引导居民在日常生活中讲诚信、重信用，进一步弘扬诚信文化，推进诚信建设。

16.民主法治示范村（社区）建设行动。深入宣传与社会治理现代化密切相关的法律法规，把提升公民法治素养的基本要求融入市民公约、村规民约，大力整治高价彩礼等陈规陋习，涵养文明乡风、良好家风、淳朴民风。通过开展全国、全省民主法治示范村（社区）创建活动，教育引导农村干部群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法，全面提升基层治理的能力和水平。健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系，打造共建共治共享的社会治理格局。

（三）努力增进城乡社区服务效能。

1.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、经济状况等特征，因地制宜，分类推进城乡社区建设。以满足人民群众多层次多样化需求为目标，加快推进以社区综合服务设施为主线、各类专项服务设施相配套、服务网点为补充的社区服务设施建设，提升城市社区综合服务设施覆盖率，促进社区服务提质增效。将社区综合服务设施建设纳入国土空间规划并做好用地服务工作，推进新建社区综合服务设施标准化规范化建设，新建住宅小区按照建筑面积不低于30平方米/百户，社区活动场所不低于200平方米的标准配建社区党群服务中心，开展社区基础服务设施面积条件达标监测评价，确保新建社区商业和综合服务设施面积达标。以县（市、区）政府为主体，坚持标准化建设，采取盘活现有资源或新建等方式，整合利用村（社区）各类闲置场所增设服务设施，实施村级综合服务设施提升工程，加快补齐城乡社区综合服务设施短板。有条件的县（市、区）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。鼓励有条件的县（市、区）积极探索建设集公共服务、便民服务、休闲娱乐服务等为一体的城市社区综合服务体，探索形成“基本公共服务+其他生活服务”的社区综合服务功能业态体系，进一步满足居民便利型和改善型生活需求。推进存量建筑盘活利用，鼓励有条件的县（市、区）疏解腾退资源优先改造用于

社区生活服务。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。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。聚焦老年人、未成年人、残疾人，开展社区设施适老化、适儿化改造、无障碍改造，优化社区综合服务设施空间布局。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，按照人均用地不少于 0.1 平方米的标准，分区分级规划设置养老服务设施。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，加快推进全市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，原则上农村公益性墓地（集中安葬区）以行政村为单位建设，提倡以乡镇为单位或由若干相邻的行政村进行联建。

专栏 5 城乡社区综合服务设施补短板工程

1.实施村级综合服务设施提升工程。结合实施乡村建设行动，统筹利用现有资金渠道，整合利用村级组织活动场所等现有设施和场地，加快补齐村级综合服务设施短板。

2.加强综合服务设施建设。巩固拓展脱贫攻坚成果，统筹用好现有资金渠道，支持社区扩建、新建综合服务设施，基本满足服务群众需要。

3.完善城镇老旧小区社区服务设施。全面推进城镇老旧小区改造，重点改造完善小区市政配套基础设施，因地制宜提升社区养老、托育、医疗等公共服务水平，推动建设安全健康、设施完善、管理有序的完整居住社区。

2.创新社区服务机制，提升社区服务综合效能。完善服务统筹机制，以县（市、区）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。强化村（居）委会服务职能，提升村（社区）为民、便民、安民服务能力。依托综治中心，全面开展网格化标准化服务管理建设，形成“一个组织架构、一张基础网格、一支网格队伍、一套信息系统、一套管理制度”的网格架构，及时反映协调群众利益诉求、有效排查化解各类矛盾纠纷。加快推进“一窗办、一网办、简化办、马上办”，到2025年底实现政务代办服务村（社区）全覆盖。推行接诉即办等为民服务做法，社区服务设施开放和服务时间一般不少于每天8小时，群众关切事项应开展24小时线上服务，保留必要线下办事服务渠道，居民一旦有需求，社区立即能响应。探索城乡社区综合服务设施运营机制，通过居民协商管理、委托社会组织运营等方式，提高城乡社区综合服务设施利用率。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）委会、社会组织承接。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，试点开展社区服务质量认证和能力评价，全面建立与村（社区）居民需求紧密贴合的评价机制。加强村（居）委会规范化建设，引导村（居）民广泛参与社区服务，积极开展自我服务和互助服务。

专栏 6 提升社区服务综合效能行动

1. 开展服务满意度调查。民政部门定期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，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。

2. 持之以恒抓好常态化疫情防控。按照市、县两级疫情防控办要求，积极发挥民政职责，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，支持引导社会力量参与城乡社区疫情防控。

3. 配合开展专项行动。民政部门联合应急、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，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。

（四）加快城乡社区服务数字化建设。

1. 提高数字化政务服务效能，有效促进服务智能化。加快数字政府建设，配合支持重构省市县三级“入口统一、运管统一、能力统一、数据统一、云网架构统一”的技术体系，依托一体化政务服务平台，推动“互联网+政务服务”向乡镇（街道）、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）设置政务通用自助服务一体机，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（街道）、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。深化各级政府网站、政务服务平台适老化、无障碍改造，提供帮办、代办等“有温度”的服务。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。

2.构筑美好数字服务新场景，积极建设智慧社区。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，支持有条件的县（市、区）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，探索推动无人物流配送进社区。

专栏7 社区服务数字化建设试点行动

1. “互联网+基层治理”行动。综合利用乡镇（街道）、村（社区）地理信息、人口、资源环境、社会经济、民生保障、智慧安防小区等数据资源，集约建设开发智慧社区信息系统和简便应用软件，推动基层治理数据资源共享，全面提升社区治理服务智能化水平。

2. 智慧社区试点建设。推进社区服务数字化应用场景建设，以县（市、区）为单位开展智慧社区建设试点工作，推动政务服务平台、社区感知设施和家庭终端联通，发展智能预警、应急救援救护和智慧养老等社区惠民服务，积极探索推行无人物流配送系统。

3. 现代社区服务体系试点建设。丰富数字生活体验，确定一批现代社区服务体系试点单位，运用现代信息技术改造社区设施、环境和文化，推动购物消费、居家生活、旅游休闲、交通出行等各类场景数字化，构建融空间、情感、价值于一体的现代社区服务形态。

（五）不断壮大城乡社区服务人才队伍。

1.选优配强社区工作者队伍，优化社区服务人才结构。依法依规做好村（社区）“两委”换届工作，严格落实乡镇（街道）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）党组织书记在县级党委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。采取面向社会公开选聘、从现有公益性岗位和政府临聘人员中择优聘用等方式有计划地补充社区工作者。落实《平凉市专职社区工作者招录考聘管理办法（试行）》，不断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，逐年提高薪酬水平，鼓励高校毕业生、退役军人到村（社区）就业创业。

2.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。把专职社区工作者纳入各级干部教育培训计划，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）。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，强化社区服务人才供给。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，支持有条件的县（市、区）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。结合农民工就业需求开展职业技能培训，引导农民工从事社区服务业。

专栏 8 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。实施新时代基层干部主题培训行动计划，采取集中培训、辅导讲座、在线学习等方式，将村（社区）干部全部培训一遍。社区党组织书记、居委会主任每年至少应参加一次县级以上集中培训，其他社区工作者每两年至少接受一次培训。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。加强社区志愿服务组织培育，通过政府购买服务、公益创投、鼓励社会捐赠等多种途径为社区志愿服务组织发展提供支持。加强志愿服务记录和证明出具管理，持续推进志愿服务信息数据的归集和管理。逐步建立以精神激励为主的志愿服务评价体系和激励机制。

3. 社会工作专业人才队伍建设行动。扩大专业社会工作人才队伍，有计划、分层次开展社会工作培训，将社会工作理论与方法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。

四、保障措施

（一）加强组织领导。强化政府主体责任，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政府工作议事日程，做好资金统筹、研究谋划、推进落实工作。市直各相关部门要各司其职，细化工作任务，明确进度安排，靠实工作责任，提升规划实施效能。充分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，加大对跨区域、跨领域、跨部门重大事项协调力度，突出

解决堵点难点问题。建立健全民政、发展改革部门牵头的规划实施推进机制，制订规划实施年度任务清单和工作台账，做好跟踪指导和研判等工作，督促各项任务落实。各县（市、区）要依照本规划，结合实际研究制定本地区“十四五”城乡社区服务体系规划建设规划或方案，进一步细化分解规划任务和指标，明确责任分工，落实工作责任，抓好督促检查，确保各项目标任务如期完成。

（二）加大政策支持。将城乡社区服务体系建设和相关经费统筹纳入市、县（市、区）政府年度预算，不断完善城乡社区服务投入机制，加大政府购买社区服务力度，更好发挥财政资金使用效益，确保村（社区）组织有钱为民办事，确保管理服务有效覆盖常住人口。统筹利用现有资金渠道，支持社区服务项目和设施建设。切实保障社区综合服务设施建设用地，优先用于社区养老、托育、助残、未成年人保护等服务。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，对提供社区相关服务的企业符合条件的收入免征增值税，社区服务网点的水、电、气、热执行居民生活类价格。

（三）强化法治保障。深入落实法治平凉建设要求，贯彻落实《甘肃省实施〈中华人民共和国村民委员会组织法〉办法》《甘肃省实施〈中华人民共和国城市居民委员会组织法〉办法》等法律法规，以良法善治保障社区服务良性发展。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，提升社区

工作者服务质量。落实社区服务质量综合评价相关标准和推进社区服务相关认证，组织开展社区服务质量等级评定，建立完善以群众满意度为衡量标准的社区服务评价体系。加快推进智慧社区标准化建设，促进系统互通、信息共享，加强居民隐私保护。加强村（社区）服务档案建设，提高档案管理信息化水平。

（四）加强督导评估。本规划实施情况纳入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。县（市、区）民政部门要充分发挥牵头作用，会同有关部门建立健全规划实施监测评估机制，定期组织综合评估和专项评估，及时向本级政府报告有关情况。市上将综合运用部门考评和第三方评估手段对县（市、区）开展监测评估，动态监测重点任务进展、主要指标完成情况。各县（市、区）要及时总结规划实施过程中的好经验好做法，市民政局会同市发展改革委等部门做好跟踪督导，总结推广经验做法。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

公开属性：主动公开

平凉市人民政府办公室

2022年6月28日印发
