

忻州市人民政府办公室文件

忻政办发〔2022〕83号

忻州市人民政府办公室 关于印发忻州市“十四五”城乡社区服务 体系建设规划的通知

各县（市、区）人民政府，五台山风景名胜区管委会，市人民政府各委、办、局：

《忻州市“十四五”城乡社区服务体系建设规划》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

附件：忻州市“十四五”城乡社区服务体系建设规划

（此件公开发布）



忻州市“十四五”城乡社区服务体系建设规划

为进一步完善全市城乡社区服务体系，提升城乡社区服务能力，充分发挥城乡社区在基层社会治理和公共服务中的基础作用，不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感，根据《山西省“十四五”城乡社区服务体系建设规划》《忻州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》，制定本规划。

一、总体要求

（一）发展基础

“十三五”期间，市委、市政府高度重视城乡社区治理工作，深入践行以人民为中心的发展思想，统筹发展与治理，推动资源、服务、管理下沉，着力加强基层基础工作，城乡社区服务体系建设取得显著成效。

党建引领多方参与的组织体系基本形成。持续推进村（社区）党组织书记通过法定程序担任村（居）民委员会主任，村（社区）党组织书记和主任“一肩挑”比例逐步提高。在基层党组织的领导下，以基层群众性自治组织为主导、居民群众为主体、社会组织和驻区单位共同参与的城乡社区服务格局基本形成。

社区治理服务体制机制不断完善。推广新时代“枫桥经验”，全面修订完善村规民约、居民公约，建立健全“四会”组织，积

积极开展省级乡村治理服务示范社区、善治示范村及民主法治示范村创建活动，基层自治、法治、德治相融合的治理格局已经形成。城乡社区便民利民服务网络不断完善，普遍能够提供基本公共服务办理、代办等服务，基层公共服务更加便捷。规范基层群众性自治组织出具证明事项，全面推行村级组织履行职责事项清单制度，持续推进社区减负增效。

社区服务设施建设水平显著提高。不断加大投入力度，持续推动以党群服务中心为载体的社区综合服务设施建设，全市城乡社区综合服务设施实现全覆盖，48%的社区综合服务设施达到每百户不低于30平方米的标准。

社区服务人才队伍建设得到加强。全市共有城乡社区工作者1.4万人，村（居）委会班子成员1万余人；城乡社区志愿者队伍2623支，志愿者20余万人；社区社会组织3212个，每万人拥有社会组织9个。

社区治理服务信息化水平逐步提升。“互联网+城乡社区服务”加速推进，全市2696个村民委员会、161个社区居民委员会初步实现信息集中汇聚、统一管理、动态更新。

这些成绩的取得，为“十四五”时期全市城乡社区服务体系高质量建设奠定了坚实基础，但是对照经济社会发展新形势、人民群众新期待、基层治理新任务，全市城乡社区服务体系体制机制还不够完善，社区服务区域发展不平衡，社会化参与不充分，多元供给体系不健全的问题依然存在，信息化基础设施

建设滞后，数字化应用有待进一步拓展，社区工作者专业化水平还不高，社区服务的专业化、标准化、精细化水平还有待进一步提升。“十四五”期间必须继续完整准确全面贯彻新发展理念，把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为发展的出发点和落脚点，坚持尽力而为、量力而行，加快推动城乡社区服务体系建设取得新成效、迈上新台阶，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记关于城乡社区治理工作的重要论述和考察调研山西重要指示精神，坚持和加强党的全面领导，坚持以人民为中心，以推动高质量发展、创造高品质生活、实现高水平治理为导向，以强化社区为民、便民、安民服务功能为重点，以满足人民群众对美好生活向往为目标，以改革创新为动力，全面提升城乡社区服务体系建设水平，让人民群众的获得感幸福感安全感更加充实、更有保障、更可持续，切实以更高的站位、更大的决心、更实的举措，为推进我市治理体系和治理能力现代化奠定坚实基础。

（三）基本原则

坚持党建引领。把党的领导贯穿于城乡社区治理与服务的各方面和全过程，以城乡社区党建引领各类治理主体、服务力量、社会资源，统筹推进城乡社区服务，实现载体集成、队伍

集成、资源集成、效能提升。

坚持人民主体。坚持以人民为中心，聚焦城乡社区居民多层次、多样化服务需要，扩大社区服务供给，构建服务场景，引导群众参与，优化服务体验，不断改善人民生活品质，努力做到群众有需求、社区有服务，实现城乡社区共建共治共享。

坚持统筹推进。坚持多规合一，加强规划引领，科学把握城乡发展差异，推动社区服务机制城乡联动、基础设施城乡衔接、基本公共服务城乡统筹。充分发挥政府作用，有效调动社会组织、社会工作者、志愿者和慈善资源等社会力量，整合市场资源，推动城乡之间、区域之间统筹协调发展。

坚持分类指导。坚持因地制宜，突出问题导向，把握政府、市场和社会不同定位，区分不同地区、不同类型社区特点，重点突破、分层推进、分类实施，鼓励支持基层创新，发挥典型示范带动作用，促进城乡社区服务提质增效。

（四）发展目标

到“十四五”末（2025 年底），基本建成与全市经济社会发展水平相适应的城乡社区服务体系。党建引领社区服务体系建设更加完善；城乡社区公共服务、便民利民服务、志愿服务衔接更加紧密；城乡社区综合服务设施规划布局、功能配置更加合理；城乡社区服务人才队伍更加充实；线上线下一体化服务机制更加融合；城乡社区服务的精准化、精细化、智慧化水平显著提升。人民群众获得感、幸福感、安全感显

著增强。

党建引领持续强化。健全以村（社区）党组织为核心，基层群众性自治组织为主导，村（社区）居民为主体，群团组织、社区社会组织、社会工作者和驻区单位共同参与、协同开展社区服务的体制机制。

服务机制持续创新。完善服务统筹机制、即时响应机制、常态化走访机制、政府购买服务机制、服务评价机制和村（居）民自我服务机制。

服务内容更加丰富。一体推进为民服务、便民服务、安民服务，强化社区服务功能，扩大城乡社区服务有效供给，实现基本公共服务城乡社区均等化。

服务设施更加完善。补齐城乡社区综合服务设施短板，优化城乡社区服务功能布局，促进社区服务资源高效配置和有效辐射。

人才队伍更加优化。以村（社区）党组织、村（居）民委员会成员和村（社区）专职工作者为骨干，社区志愿者为补充的城乡社区服务人才队伍日益壮大。社区服务人员专业化、职业化水平进一步提升。

信息化应用效果更加明显。推进“互联网+社区服务”，逐步构建服务便捷、管理精细、设施智能、环境宜居、私密安全的智慧社区。

“十四五”城乡社区服务体系建设主要发展指标

序号	指标	2020 年 基期值	2025 年 目标值	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	21.9 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	—	18 人	预期性
8	每个城市社区平均拥有社区社会组织	1 个	≥10 个	预期性
9	每个农村社区平均拥有社区社会组织	1 个	≥5 个	预期性
10	城市社区工作者持有全国社会工作者职业水平资格证书的比例	0.7 %	≥20 %	预期性

二、完善城乡社区服务格局

（一）健全党建引领机制

加强党的全面领导，建立健全乡镇（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，建立和完善村（社区）党组织领导下基层群众性自治组织为主导，村（社区）居民为主体，群团组织、社区社会组织、社会工作者和驻区单位共同参与的城乡社区服务体制机制。全面落实党领导下的城乡社区协商制度，围绕群众关心的服务事项开展议事协商，广泛听取群众意见，协调做好供需对接。坚持和发扬新时代党的群众路线，扎实做好服务群众、教育群众、凝聚人心工作，组织引领群众听党话、感党恩、跟党走。全面落实在职党员到社区报到服务制度，推动党政机关、企事业单位结对共建，下沉村（社

区)开展服务。健全党建引领下的社区居民委员会、业主委员会(物业管理委员会)和物业服务企业协调运行机制,推行“红色物业”等创新服务模式。加强乡镇(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领导,健全党建引领社区社会组织工作机制。

(二) 完善多元共建格局

强化政府在城乡社区基本公共服务供给保障中的主体地位,优化城乡社区服务功能布局,促进服务资源科学高效配置。发挥村(社区)党组织、基层群众性自治组织作用,支持群团组织向社区延伸服务。健全社会力量参与社区服务激励政策,积极引导更多社会力量参与城乡社区服务,推动社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会公益慈善资源“五社联动”开展服务。健全城乡社区公共空间综合利用机制,合理规划建设文化、体育、商业、物流等服务设施,支持引导驻区单位向社区居民开放停车场、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城乡社区服务领域,鼓励开展便民利民服务连锁经营。

专栏 1 社会力量参与社区服务行动

1.培育发展社区社会组织专项行动。实施一批项目计划,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。

2.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,以困难群体和

特殊人群为重点，广泛开展志愿服务，大力开展邻里互助服务和互动交流活 动。

3.社区社会工作服务行动。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。

三、强化城乡社区服务供给

（一）强化为民服务功能

聚焦满足居民群众服务需求、提升居民群众生活品质，推动基本公共服务资源进一步向村（社区）下沉。以城乡社区综合服务设施和专业服务机构为依托，实现基本公共服务城乡社区全覆盖，让居民就近就便办理和享受基本公共服务。加强城乡社区综合服务站建设，发挥综合服务平台和枢纽作用，推动各类服务入驻整合，实行“一站式服务”。强化城乡社区面向“一老一小”、残疾人、特殊困难群体等重点人群的兜底保障服务，加大养老、托育、助残、医疗卫生、就业、教育、文化、体育、科普等公共服务供给。构建社区居家养老服务供给网络，助餐服务、生活照料等日间照料服务实现社区全覆盖。推进村（居）民委员会下属公共卫生委员会、村（社区）基层医疗卫生机构、社区卫生服务点建设，做好传染病、慢性病防控和儿童保健等工作，提升基层卫生、医疗保障服务能力。加强基层公共就业服务，积极推进城乡社区就业创业服务平台建设，重点为城乡社区失业人员、就业困难人员、高校毕业生、退役军人、农村转移劳动力、残疾人等提供服务。大力发展社区教育，建立健

全城乡社区教育服务站点，助力构建服务全民终身学习的教育体系。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。重点加强乡村振兴重点帮扶村、易地扶贫搬迁集中安置（村）社区和合并行政村的就业、教育、医疗卫生、社会保障、社会救助、养老、未成年人保护、环境保护等公共服务配置。

（二）强化便民服务功能

全面推进城市一刻钟便民生活圈，积极推进农村“生活服务圈”建设。大力发展与居民群众日常生活密切相关的便利店、综合超市、菜市场、生鲜超市（菜店）、早餐店、洗染店、美容美发店、药店、家政服务点、维修点、邮政快递服务点、再生资源回收点等基本保障类业态。加强市场主体培育，引导市场、社会力量发展社区养老、托育等服务业态，提升专业化、标准化、规范化水平。支持企业在村（社区）设置服务网点，满足居民多样化需求。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。完善城市居民委员会组织体系，指导和监督业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业依法履行职责。加快推进农村生产生活服务便利化，依托村级综合服务设施、供销合作社等加强农村地区农产品收购、农资供应等服务供给。

（三）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，维护人民群众生命财产安全。以综治网格为主，依托村（社区）合理划分基本网格单元，完善网格化服务管理和矛盾纠纷多元化解机制，及时发现安全隐患、化解矛盾纠纷、精准服务群众。加强村（社区）人员密集场所安全管理，加强应急和安全教育培训，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，提升应急管理能力。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），推动创建综合减灾示范社区，引导社会应急力量有序参与应急处置。加强村（居）民委员会下属人民调解委员会建设，推动普法宣传、人民调解、法律援助、公证等法律服务全覆盖，强化社区矫正、社区戒毒、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。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。支持各类组织机构在村（社区）开展心理服务，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。常态化开展扫黑除恶专项斗争，健全防范涉黑涉恶长效机制。加强村（社区）反邪教工作能力建设，依法打击非法宗教活动和境外宗教渗透活动。推进建设各民族互嵌式社会结构和社区环境，引导各族群众互嵌式居住生活，铸牢中华民族共同体意识。

专栏2 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，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.社区养老服务行动。支持一批县（市、区）建设连锁化运营、标准化管理的示范性社区居家养老服务网络，提供失能护理、日间照料以及助餐助浴助洁助医助行助急等服务。特殊困难老年人月探访率达到100%。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。

3.社区未成年人关爱行动。推进乡镇（街道）未成年人保护工作站、儿童友好社区建设，村（居）民委员会设立儿童主任专岗，鼓励村（居）民委员会设立下属的未成年人保护委员会，统筹做好未成年人保护工作。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、儿童之家和校外实践教育场所，开展学龄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，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。结合智慧城市建设、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。

5.社区就业服务行动。发挥社区综合服务功能，加强基层公共就业服务，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。

6.社区卫生服务行动。深化推进“优质服务基层行”，持续提升基层医疗卫生机构服务能力和常态化疫情防控能力，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。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，实现城市社区 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，广泛宣传普及科学知识，提升社区居民科学素质。

11.平安社区建设行动。推动矛盾纠纷联调、社会治安联防、突出问题联治，推广社区“一区一警两辅”和行政村“一村一辅警”模式，推进警务室与村（社区）“两委”同址办公，开展平安社区（村）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。利用符合条件的广场、绿地、公园、学校、体育场馆等公共设施，因地制宜设立符合相关标准的应急避难场所，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演练。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。

四、提高城乡社区服务效能

（一）加强综合服务设施建设

1、推动社区综合服务设施面积达标。将综合服务设施建设纳入国土空间规划，推进城乡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占社区总建筑面积比例不低于10%，新建城市社区综合服务设施面积不低于500平方米。实施城乡社区综合服务设施补短板工程，鼓励通过划拨、换购、租借等方式，统筹利用存量房屋资源增设服务设施，按照每百户居民拥有社区综合服务设施面积不低于30平方米的标准，有效扩展社区综合服务设施空间，提升设施综合利用和服务水平。

2、优化社区综合服务设施功能布局。鼓励有条件的地方建设城市社区综合服务体，促进便民利民服务集群化、项目化、系统化供给。加强易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施建设。实施村级综合服务设施提升工程，统筹利用供销合作社、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，合理布局养老、托育、医疗卫生、文化体育等基本公共服务设施，促进服务功能差异互补、服务内容衔接配套。加强养老服务设施建设，积极争取省城镇社区养老幸福工程项目，市县统筹推动实施。推动社区卫生服务中心与养老服务机构毗邻建设，推进社区设施适老化、适儿化改造和无障碍建设。按照“小办公、大服务”原则，精简整合村（社区）办公空间，推行开放式办公，合理分配公益服

务和文体活动空间。农村要合理规划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。

专栏3 城乡社区综合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，加快补齐农村社区综合服务设施短板，提升农村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。巩固拓展脱贫攻坚成果，统筹用好现有资金渠道，支持易地扶贫搬迁集中安置社区扩建、新建综合服务设施，满足服务群众需要。

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，提升设施综合利用和社区服务水平，完善社区防灾减灾基础设施，储备必要的应急救援物资装备。

（二）创新城乡社区服务机制

1、完善服务统筹机制。县级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基础性作用，增强综合服务能力。支持城乡社区统筹调度职责范围内的人财物等资源。

2、完善即时响应机制。全面推行“一窗”受理和“一站”办理，实现政务代办服务村（社区）全覆盖。推广“街乡吹哨、部门报到、接诉即办”等基层创新经验，推行城乡社区集中办公，实现

居民服务事项集中办理，社区服务设施开放和服务时间一般不少于每天 8 小时，群众关切项目应提供 24 小时线上服务，保留必要的线下办理渠道，及时响应群众需求。

3、完善常态化走访机制。健全村（社区）工作人员联系群众机制，经常性开展入户走访，了解社情民意，回应群众诉求，注重对困难群体和特殊人群关爱照护，提供帮扶救助、志愿服务、心理疏导等上门服务，更加精准化、精细化服务居民群众。

4、完善政府购买服务机制。明确购买服务项目立项、经费预算、信息发布、项目管理、绩效评估等长效配套措施，鼓励基层群众性自治组织、社会组织承接政府购买服务事项，广泛参与社区服务。

5、完善服务评价机制。健全完善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）居民群众需求的评价机制。

6、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城乡社区治理和服务，增强自治能力，提高自我服务水平。

（三）推进城乡社区减负增效

深入推进城乡社区减负工作，依法确定村（社区）工作事项清单，严格落实村（社区）工作准入制度。厘清基层行政事务，属于基层政府及其职能部门、街道办事处职责范围内的事项，不得要求村（社区）承担；应由村（社区）协助的事项，

应当为村（社区）提供必要的经费和工作条件；属于居民群众自治的事务，要充分尊重村（居）民委员会的自主权。未经县级党委和政府统一部署，党政机构、群团组织不得将自身权责事项派交村（社区）组织承担，不得将村（社区）组织作为行政执法、拆迁拆违、招商引资、安全生产等事务的责任主体。规范基层群众性自治组织出具证明事项，持续开展“减证便民”行动，依法依规确定村（社区）组织出具证明事项，凡缺乏法律法规或国务院决定等依据的证明事项，党政机构、群团组织一律不得要求村（社区）组织出具。按照精简、统一、效能原则，规范并整合党政机构、群团组织设立的各类村级工作机制，统筹开展村级党的建设、治理服务和群众工作。按规定对村级组织和工作机制挂牌数量、名称和式样进行规范，党政机构、群团组织不得要求村级组织对口挂牌。

（四）深化城乡社区民主协商

聚焦群众关心的民生实事和重要事项，2022年年底前以县级政府为单位制定村级议事协商目录，实现全覆盖。全面建立党组织领导、村（居）民委员会主导的城乡社区协商制度，结合实际细化协商内容，合理确定协商主体，拓展协商形式，规范协商程序，扩大协商渠道，强化协商成果运用，及时公布协商结果并组织落实，实现民事民议、民事民办、民事民管。广泛开展群众说事、民情恳谈、百姓议事、妇女议事等各类协商活动，引导群众积极参与。对村（居）民反映强烈、迫切要求解决的实际困难和矛盾纠纷等，定期开展民主协商，形成村（居）

民委员会办事清单或要点，着力解决群众“急难愁盼”问题，推进基层民主协商走深走实，让村（居）民收获全过程民主的主角感和幸福感。

五、加快城乡社区服务数字化建设

（一）提高数字化政务服务效能

1、深化“互联网+政务服务”。推动“互联网+政务服务”向乡镇（街道）、村（社区）延伸覆盖，规范城乡社区公共服务和代办政务服务事项，增加政务服务事项网上受理、办理数量和种类，实行“前台一口受理、后台分工协同”运行模式，实现“一站通办”“一网通办”。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和无障碍服务。加快部署政务通用自助服务一体机，完善社区政务、便利店、智能快递柜等自助便民服务网络布局。

2、实施“互联网+基层治理”。加快完善乡镇（街道）、村（社区）地理信息、人口信息等基础数据，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，根据服务群众需要，依法依规向村（社区）开放数据资源，发挥信息为民服务实效。推动政务服务平台、社区感知设施、家庭终端和安全风险监测预警系统建设及互联互通，推进实时监测、智能预警、应急救援救护和智慧养老等社区惠民服务应用。深化全国基层政权建设和社区治理信息系统等的推广应用，拓展社区服务功能，组织开展在线服务评价工作。

（二）构筑数字化服务新场景

1、拓展“互联网+社区服务”。充分依托已有平台，鼓励多方参与、集约化建设智慧社区信息系统和简便应用软件，开发社区议事协商、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“互联网+社区服务”深度融合，加速线上线下融合。推动社区物业设备设施、安防等智能化改造升级，优化智能门禁、车辆管理、视频监控等智能化物业管理服务。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。大力发展城乡社区电子商务，探索建立无人物流配送进社区，优先开发符合“三农”需要的技术应用。

2、深入推进智慧社区建设。以县（市、区）为单位，支持利用互联网、物联网、区块链等现代信息技术，深入开展智慧社区、现代社区服务体系试点建设，高效匹配社区全生活链供需，扩大多层次便利化社会服务供给，逐步构建服务便捷、管理精细、设施智能、环境宜居、私密安全的智慧社区。支持社会资本运用 5G、物联网等现代信息技术投资建设智慧社区。

专栏 4 社区服务数字化建设试点行动

1.“互联网+基层治理”行动。把握数字化新机遇，进一步提升互联网、业务专网带宽和联通质量，综合利用县（市、区）地理信息、人口、资源环境、社会经济、民生保障等数据资源，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。全市未通宽带行政村动态清零，实现全市 80% 行政村通 5G 网络。

2.智慧社区试点建设。推进社区服务数字化应用场景建设，确定一批智慧社区建设试点单位，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。

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建设试点单位，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。

六、加强城乡社区服务人才队伍建设

（一）加强社区工作者队伍建设

依法开展村（居）民委员会换届选举，全面落实村（社区）“两委”班子成员资格联审机制，积极推行村（社区）党组织书记通过法定程序担任村（居）民委员会主任、村（社区）“两委”班子成员交叉任职，建立健全村（社区）党组织书记后备人才库，选优配强村（社区）“两委”班子成员。通过选派、聘用、招考等方式，选拔优秀人才充实社区工作者队伍。坚持公开公正招录社区专职工作者，及时开展缺位补录。推进社区工作者职业体系建设，建立健全“三岗十八级”薪酬体系，完善薪酬动态调整机制，按规定落实基本养老、基本医疗等社会保险及住房公积金。引导和鼓励高校毕业生、退役军人到村（社区）就业创业。实施“乡村振兴万人计划”，为每个村招聘至少1名30周岁及以下、本科及以上学历的大学生到村工作，2023年底，基本实现所有行政村全覆盖。综

合考虑服务居民数量等因素，合理确定社区工作者配备标准，到 2023 年底，实现每万名城镇常住人口拥有社区工作者 16 人，到 2025 年底，实现每万名城镇常住人口拥有社区工作者 18 人。

（二）增强社区工作者履职能力

健全完善分级培训制度，建好用好培训基地和在线培训平台，采取入职培训、专题调训、定期轮训等方式，创新案例教学、同步课堂、实战实训等培训模式，推动优质培训资源直达村（社区）。注重社区工作者政治素质和专业能力双提升，促进社区工作者增强服务意识，规范服务流程，提升服务水平，不断满足社区居民差异化需求。加强对社区工作者民族、宗教政策法规培训，培育铸牢中华民族共同体意识，不断促进民族团结。

（三）提升社区服务人才素质

加快培育发展社区社会工作专业人才、社区志愿者，加强社区社会组织人才建设。支持具备条件的院校开设社会工作相关专业，开展社区工作者能力提升培训，鼓励具备社会工作等专业知识背景的毕业生担任社区专职工作者。加大宣传动员和培训辅导力度，鼓励引导社区工作者积极参加全国社会工作者职业水平资格考试和社会工作学历教育，完善对取得社会工作者职业水平资格证书的给予职业补贴的制度，大力推进持证上岗。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。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。

2.社区志愿者队伍建设行动。依托全国志愿服务信息系统，为有意愿、能胜任志愿服务的社区居民进行登记注册，鼓励社区建立各类志愿服务队伍。

3.社会工作专业人才队伍建设行动。全面推动乡镇（街道）社会工作站建设，引进、培育社会工作专业人才，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水平资格评价，掌握社会工作理念、知识、方法和技能。

4.“双培双带动”跟踪指导行动。五年跟踪指导扶持15个行政村、15个社区，着力培养村（社区）“带头人”，重点培育基层治理服务示范村（社区），带动引领基层治理和乡村振兴发展。

七、保障措施

（一）强化组织保障

全面加强党的领导，推动将规划主要任务指标作为各级政府民生项目，列入议事日程，定期研究推动。市县人民政府要强化主体责任，做好资金统筹、推进实施等工作，乡镇（街道）要做好具体落实工作。建立健全民政、发展改革部门牵头的规划实施推进机制，制定规划实施年度任务清单和工作台账，跟踪督促各项任务落实。各县（市、区）要加强对本规划实施的组织、协调和督导，研究制定本地区“十四五”城乡社区服务体

系建设细化措施，形成衔接配套的规划体系。

（二）强化法治支撑

贯彻落实《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。落实农村社区服务站建设标准，强化村级综合服务功能。完善城乡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，为村（社区）减负赋能。加强社区服务质量综合评价，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，探索制定智慧社区建设标准，强化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。

（三）强化政策保障

各县（市、区）要将城乡社区服务体系建设相关经费统筹纳入政府年度预算，加大经费投入和监管力度，提高财政资金使用效益，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。切实保障社区综合服务设施建设用地、用房，优先用于社区养老、托育、助残、未成年人保护等服务。鼓励通过慈善捐赠等方式，吸引社会资本参与社区服务。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。社区服务网点水、电、气、热执行居民生活类价格。

（四）强化责任落实

将本规划实施情况纳入各县（市、区）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，确保城乡社区服务体系建设的组织领导到位、责任落实到位、工作推进到位。各县（市、区）民政部门要会同发展改革等部门，建立健全规划实施监测机制，定期组织开展综合评估和专项评估，适时开展督促检查，及时向本级政府报告情况，确保规划建设任务高质量完成。坚持示范引领、有序推进的原则，总结一批可复制可推广的典型经验，带动城乡社区服务体系建设的整体水平提升。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市中级人民法院，市检察院。

忻州市人民政府办公室

2022年12月22日印发

共印140份