

乐山市民政局
中共乐山市委组织部
乐山市社会治安综合治理委员会办公室
乐山市发展和改革委员会
乐山市教育局
乐山市经济和信息化委员会
乐山市公安局
乐山市司法局
乐山市财政局
乐山市人力资源和社会保障局
乐山市住房和城乡建设局
乐山市农业局
乐山市文化广电新闻出版局
乐山市卫生和计划生育局
乐山市旅游和体育发展委员会
乐山市残疾人联合会

文件

乐市民政发〔2018〕28号

关于印发《乐山市城乡社区 服务体系建设“十三五”规划》的通知

各区、市、县、自治县民政局、党委组织部、综治办、发改局、教育局、经信局、公安局、司法局、财政局、人社局、住建局、

农业局、文广新局、卫计局、旅游体育局、残联、乐山高新区社会事业局：

为贯彻落实国家民政部等十六部委《关于印发〈城乡社区服务体系建设规划（2016-2020）〉的通知》（民发〔2016〕191号）、《四川省国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》及省民政厅等十六厅委《关于印发《四川省城乡社区服务体系建设“十三五”规划》的通知》（川民发〔2017〕157号），推进我市城乡社区服务体系建设工作，市民政局等十六个市级部门联合制定了《乐山市城乡社区服务体系建设“十三五”规划》，现印发你们，请结合实际贯彻落实。

附件：乐山市城乡社区服务体系建设“十三五”规划



乐山市民政局



中共乐山市委组织部

组织部



乐山市社会治安综合治理委员会办公室

办公室



乐山市发展和改革委员会



乐山市教育局



乐山市经济和信息化委员会



乐山市公安局



乐山市司法局



乐山市财政局



乐山市人力资源和社会保障局



乐山市住房和城乡建设局



乐山市农业局



乐山市文化广电新闻出版局



乐山市卫生和计划生育局

乐山市旅游和体育发展委员会



乐山市残疾人联合会



2018年4月2日



乐山市民政局办公室

2018年4月25日印发

附件

乐山市城乡社区服务体系建设的“十三五”规划

为增强城乡社区服务功能，提高城乡居民生活水平，维护城乡基层和谐稳定，依据省民政厅等十六厅委《关于印发《四川省城乡社区服务体系建设的“十三五”规划》的通知》（川民发〔2017〕157号），结合乐山实际，制定本规划。

一、发展现状和面临形势

社区是社会治理和民生保障的重要载体，社区服务体系建设是全面建成小康社会的重要任务。随着城乡二元结构逐步解体，社区服务体系建设进入了城乡统筹的新阶段。目前，全市有7个城市街道办事处、109个镇、102个乡，264个城市社区、1984个村（含239个农村社区）。“十二五”期间，全市各地认真贯彻落实《四川省“十二五”社区服务体系建设规划》（川办发〔2012〕65号）和《乐山市人民政府关于加强社区服务体系建设的意见》，社区服务体系建设取得明显成效。

一是全市社区综合服务设施网络明显改善。以社区综合服务设施为依托、专项服务设施为补充、服务网点为配套、社区信息平台为支持的社区服务设施网络逐步建立。在乡镇（街道）社区服务中心和社区服务站普遍设置卫生室、警务室、图书室、会议室等服务设施。全面完成了社区办公和服务用房标准化建设任务，全市社区办公和服务用房平均面积达304平方米，实现每

100 户居民拥有的社区服务设施面积不低于 20 平方米的“十二五”规划目标。二是社区综合服务设施功能逐步完善。社区服务的领域不断拓展,社区服务能力和功能也不断得到增强。逐步形成了以政府公共服务为主、各种社会力量共同参与的社区服务格局。广泛开展面向老年人、儿童、残疾人、优抚对象、城乡特困群体的社会救助和福利服务,面向社区居民的便民利民服务,面向社区单位的社会化服务,面向下岗职工的再就业服务和社会保障社会化服务,以及卫生、计划生育、文化、教育、体育、流动人口管理、安全等多方面的公共服务,促进了全省城乡居民基本公共服务均等化的顺利发展。三是社区服务人才队伍不断优化。

“十二五”期间,社区工作人员在年龄结构、文化素质、报酬待遇等方面都有长足的改善和增加;社区工作人员大专以上学历从 2008 年的 27.4% 上升为 32.0%, 24 名社区专职工作人员获得社工师资格;在任社区专职工作者基本报酬补助标准大幅提高。各地还根据自身实际,进一步制定措施,加快社区人才队伍专业化职业化发展,鼓励优秀社会工作人才留在社区,鼓励社区工作者立足岗位成才。四是社区服务信息化建设稳步推进。开展社区公共服务综合信息平台建设试点。目前,市中区已开始试运行,信息化与社区服务不断融和,一站式服务社区居民的水平不断提升,提高了公共服务便捷性,极大方便了群众办事。五是社区服务体制机制逐步完善。通过加强政策创制,进一步优化了社区服务体系建设的制度环境,出台完善了社区服务体制机制的指导性

意见，对健全党组织领导下的城乡社区建设和创新社区治理服务、全面深化改革，加强基层群众自治和社区治理提出了要求，初步建立起了以社区党组织为领导核心的多方参与，以社区为平台、社会组织为载体、社会工作专业人才为支撑的“三社联动”社区服务机制。

总体来看，“十二五”期间我市城乡社区服务体系建设取得了长足的进步，但是仍然存在不少困难和问题，一是社区服务设施建设总体投入不足，社区服务设施使用效能仍待加强。虽然全市社区服务站面积平均达到国家和省、市的标准，但仍然还有60个社区服务站面积低于300平方米，部分社区服务设施功能划分不合理，利用率不高。二是社区服务体系建设发展不均衡。受经济社会发展滞后的影响，部分贫困县和民族地区，社区基本公共服务全覆盖问题还亟待解决。三是社区建设整体水平有待提高。包括社区人才队伍建设、社区社会组织培育、社区公共服务综合信息平台建设亟待加强等问题。

“十三五”时期是我市打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会的决胜阶段，也是城乡社区服务体系建设，特别是农村社区服务体系建设夯基垒台、立柱架梁的关键阶段。随着党的十八大以来各级党委和政府持续推进建立健全社会治理体系，社区建设受到高度重视，为城乡社区服务体系建设提供了有利条件。在经济新常态下，打好精准扶贫攻坚战、做好统筹城乡发展和有效应对人

口老龄化等工作的持续深入开展，对城乡社区服务体系建设也提出了新的更高要求。

二、指导思想、基本原则和发展目标

（一）指导思想

全面贯彻党的十九大精神，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，紧紧围绕“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局以及全市“四个定位”的发展目标，以居民需求为导向，以改革创新为动力，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、多方参与、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）基本原则

坚持人民主体，多方参与。引导社区居民参与政策制定、项目设计、服务供给和绩效评估，促进社区服务与居民需求精准对接，拓宽各类主体特别是社会力量参与渠道，最大限度集合服务资源、形成推进合力。

坚持统筹城乡，协调发展。统筹城乡社区服务设施建设、服务资源配置、服务队伍建设、服务产品供给，加快农村社区服务体系建设，增强农村公共服务供给能力，促进城乡公共服务均等化发展。

坚持持续发展，创新引领。保持、提升各级党委政府重视程度和投入力度，巩固、发展和提升社区服务现有设施基础和制度

基础，依靠机制创新、技术迭代和动能转换，推动社区服务新业态新模式加快成长。

坚持资源整合，精细服务。最大限度集中人力、物力、财力，整合资金、资产和资源，防止重复投资、重复建设、重复供给；丰富项目，优化流程，提升品质，努力形成多层次、立体化的服务格局。

（三）发展目标

从我市基本市情和经济社会发展水平出发，按照全面建成小康社会以及加强和创新社会治理的总体要求，到 2020 年，社区公共服务、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；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；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人才队伍更加健全；社区服务体系建设的制度环境更加优化完善。

1.加强社区服务设施建设。力争到 2020 年，实现城市社区综合服务设施覆盖率达到 100%，面积达标率 90%以上，每百户居民拥有的社区服务设施面积不低于 30 平方米，农村社区综合服务设施覆盖率达到 50%，室外活动广场不低于人均 2.5 平方米。城乡社区服务站面积不低于 300 平方米，街道（乡镇）社区服务

中心面积不低于 800 平方米，人口较多、经济条件较好的地方可适当增加面积。按照基本公共服务均等化的要求，着力提升农村社区公共服务供给水平。基本建成以社区综合服务设施为主体、各类专项服务设施相配套的综合性、多功能的社区服务设施网络。

2.优化社区服务内容。力争到 2020 年，基本公共服务项目覆盖到所有城乡社区，社区志愿服务制度化，专业服务和社会化服务规范化、标准化，实现居民生活舒适方便。

3.加强城乡社区服务信息化建设。推进城乡社区公共服务综合信息化建设和智慧社区建设。依托“一体化政务服务平台”和数据信息共享平台，构建面向公众的一体化在线公共服务体系，力争到 2020 年实现全覆盖。

4.壮大社区服务队伍。力争到 2020 年，新增社区服务从业人员 10 万人以上，每个社区至少拥有 1 名大学生和 1 名社会工作专业人员，全市社会专业人才总量达到 300 人，社会工作人才总量达到 3000 人，80% 以上的社区党员和 30% 以上的社区居民参与社区志愿服务活动，基本形成一支专业素质较高、服务能力较强、社区居民满意的社区服务队伍。

5.完善社区服务体制机制。健全完善“三社联动”工作机制，力争到 2020 年，每个城市社区拥有 10 个以上的社区社会组织，每个农村社区拥有 5 个以上的社区社会组织，80% 以上的驻区单位与社区签订共驻共建协议。

三、主要任务

（一）加强城乡社区服务机构建设

城乡社区服务机构是提供国家基本公共服务的基础平台，旨在聚合政府各部门延伸到城乡社区的服务事项和服务资源，为社区居民提供项目齐全、标准统一、便捷高效的城乡社区公共服务，以适应政府简政放权、放管结合、优化服务的要求。我市城乡社区服务机构主要是指乡镇便民服务中心、综治中心、社区服务站、社区医疗服务站、党员教育中心、市民学校、农民夜校、法律援助中心等服务社区的各类组织机构。建立健全首问负责、一次告知、限时办结制度，积极推行上门办理、预约办理、自助办理、委托代办等服务，提高社区居民满意度。探索建立乡镇（街道）党（工）委、社区党组织领导下的城乡社区公共服务机构管理体制。统筹考虑人口规模、需求结构和服务半径等因素，合理保障城乡社区公共服务所需经费。通过购买服务等方式，积极支持城乡社区服务类社会服务机构承接社区公共服务项目、发展专业社会工作服务和社区志愿服务。

（二）扩大城乡社区服务有效供给

1.着力推进城乡社区公共服务均等化。贯彻落实《乐山市“十三五”基本公共服务均等化规划 2017 年实施计划》（乐发改〔2017〕309 号）的要求，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，切实保障老年人、未成年人、残疾人、

优抚对象、困难群体等的服务需求。全面落实城乡居民最低生活保障制度；深化“量体裁衣”式残疾人服务；将优抚安置对象优先纳入社区服务体系；加强贫困和重度精神病患者的社区康复服务；发展以社区为依托的居家养老服务；进一步完善孤儿基本生活保障制度，做好困境儿童分类保障；加强和改进对农民工及其随迁家属的基本公共服务，促进农民工及其随迁家庭融入城市社区，推动社区公共服务广覆盖、均等化。在服务项目和服务标准上促进城乡社区有机衔接，努力做好涉及居民切身利益的劳动就业、社会治安、公共卫生、计划生育、社会保险、社会救助、社区矫正、文体教育等服务工作。贯彻落实市委办公室、市政府办公室《关于印发〈乐山市农村社区建设试点工作方案〉的通知》（乐委办〔2016〕20号）的精神，加快完善农村社区服务体系，大力推动基本公共服务项目向农村社区延伸。完善农村“三留守”人员关爱服务机制，切实提升对留守儿童和妇女、老人的服务能力。

2.着力推进城乡社区便民利民服务便捷化。大力发展城市社区物业服务，建立健全物业服务体系，将物业服务纳入社区规划和社区治理体系，建立行业监管机制、属地协调机制和居民评价机制，切实提升物业企业诚信和服务质量。完善城乡社区便民利民服务网络，推进“城市社区15分钟基本公共服务圈”规划建设，完善农村社区综合性服务网点。发展城乡社区短途通勤公交服务，鼓励邮政、金融、电信、燃气、自来水、电力、产品质量

监督等公用事业服务进入城乡社区；发展城乡社区家庭服务、健康服务、养老服务企业和机构，多方式提供看护护理、家政服务、美容美发、洗染、家电维修、餐饮、物流配送和再生资源回收等生活服务，支持有实力的企业运用连锁经营的方式到城乡社区设立超市、便利店、标准化菜店等零售网点。依托供销合作社、益农信息社和企业提供农资供应、农副产品流通、日用消费品销售、再生资源回收和农业社会化服务，积极推进多种形式的城乡对接、产销对接。

3.着力推进城乡社区志愿服务和专业服务常态化。依托城乡社区综合服务设施建立志愿服务站点，搭建志愿者、服务对象和服务项目对接平台，完善志愿服务记录和志愿服务台账。以家政服务、文体活动、心理疏导、医疗保健、法律服务、交通安全宣传教育等为主要服务内容，以低保对象、特困人员、空巢老人、留守老人、留守儿童、残疾人、失独家庭人员为主要服务对象，有针对性地开展城乡社区志愿服务。在职党员干部带头到社区参与志愿活动，推动党政机关、企事业单位成立志愿者队伍，在城乡社区推广各种特色志愿互助服务。鼓励志愿行动，推行志愿者星级认定和嘉许制度，健全“时间银行”“爱心银行”等多种方式的志愿服务回馈制度，推进社区志愿服务制度化、常态化。培育互助精神，动员和组织村(居)民群众参与社区建设、矛盾调解、犯罪预防、矫正帮教、禁毒禁赌、困难救助、安全监管等社会工作，不断壮大村(社区)自我服务能力。依托城乡社区综合服务

设施建立社区社会工作室，根据老年人、未成年人、残疾人、优抚对象、困难群体特殊需求和普通居民多样化、个性化需求，分类推进日间照料、“四点半”课堂、康复照料、慈善超市等特色服务。充分发挥专业社会工作在统筹社区照顾、扩大社区参与、促进社区融合、推动社区发展、参与社区矫正和社区戒毒社区康复等方面的重要作用，建立社会工作者与志愿者协同服务机制。

专栏 1：城乡社区公共服务重点任务

1.发展城乡社区人力资源和社会保障公共服务能力。依托城乡社区综合服务设施，加强人力资源社会保障公共服务能力建设。重点为退役军人、高校毕业生、城镇登记失业人口、低保对象、低收入家庭、残疾人、农村转移劳动力等重点群体提供人社公共服务。

2.发展城乡社区医疗卫生和计划生育服务。建立居民健康档案，以老年人、慢性病和严重精神障碍患者、孕产妇、儿童、肺结核患者、残疾人、失独家庭人员等人群为重点，开展基本公共卫生和基本医疗服务。提供计划生育宣传教育、生殖健康咨询服务、优生优育指导、计划生育家庭帮扶、权益维护和流动人口计划生育服务。

3.发展城乡社区社会服务。依托城乡社区综合服务设施，加快城乡社区日间照料中心建设，发展日间生活照料、保健康复、精神慰藉等服务，推动养老服务覆盖所有居家老年人。健全社区未成年人保护与服务体系，加强困境儿童保障，使“儿童之家”

覆盖 90% 以上的城乡社区。完善对农村“三留守”人员的生产扶助、生活照料、情感慰藉、心理疏导服务。探索并推进残疾人、失能老年人家庭照顾、社区照料、机构照护相互衔接的长期照护体系。健全困难群众主动发现、入户调查、政策宣传等社会救助服务机制。依托城乡社区综合服务设施，规划、指定合适场所，提供殡仪服务咨询、亲属祭悼追思、家属哀伤辅导等服务。

4. 发展城乡社区教育、文化、体育服务。按照公益性、基本性、均等性、便利性的要求，采取新建、改建、扩建、合建、租赁、利用现有公共设施等多种方式，建设乡镇（街道）、村（社区）基层综合性文化服务中心，完善公共文化服务体系，提高公共文化服务效能。以城带乡，统筹城乡社区教育协调发展，构建覆盖城乡的社区教育网络体系，整合社区教育资源，拓展社区综合服务中心（站）、社区文化活动中心等机构社区教育功能，丰富社区教育内容，创新社区教育形式，积极面向社区老年人、青少年等重点人群，广泛开展以社会主义核心价值观教育为主要内容的城乡社区教育。开展社区教育实验区、示范区、示范街道（乡镇）创建工作，提升社区教育服务能力和水平。依托公共文化服务设施建设，推进城乡基本公共文化服务标准化、均等化。提升公共文化服务效能，建立社区公共文化服务需求反馈机制，开展“按需点单”社区公共文化服务，推进“书香乐山”行动计划在社区公共文化服务中的实施。培育城乡社区互助文化与社区精神，弘扬中华传统优秀文化，营造社区和谐环境。注重社区教育

机构与城乡社区综合服务中心（站）的资源共享，提高图书馆、科技馆、文化馆、博物馆和体育场馆等各类公共设施面向社区居民的开放水平。加强城乡社区公共体育健身设施建设，扩大体育服务供给，在有条件的社区因地制宜建设“社区全民健身中心”“社区多功能运动场”等体育健身设施，满足居民对身边健身场地的需求。推行公共体育设施免费或低收费开放。

5.发展城乡社区环境治理服务。大力推进城镇垃圾处理设施服务范围向乡村延伸，加快农村改厕工作，完善农村生活污水处理和垃圾分类处置办法。

6.发展城乡社区法律、安全服务。推动人民调解、普法宣传、律师公证、法律援助等服务进社区，实现法律服务在城乡社区全覆盖。深入持久开展“法律七进”工作，积极推进法治文化建设，把法治文化元素融入社区建设总体规划，加强城乡法治文化公共设施建设，营造浓厚法治氛围。落实国家机关“谁执法谁普法”普法责任制，深入城乡社区开展法治宣传。推行一村（社区）一法律顾问制度，大力培养“法律明白人”，壮大城乡社区人民调解员队伍，不断提升人民调解员化解矛盾纠纷的能力和水平。依托全国和省级民主法治示范村（社区）创建工作，发挥村规民约、居民公约在社会治理中的积极作用。加强平安社区建设，依托社区综治中心，加强城乡社区治安防控网建设，深化网格化服务管理，发展壮大群防群治队伍，深化社区警务战略，建立社区微型消防站，认真开展“一标三实”基础信息采集工作，做好社区矫

正、社区戒毒社区康复、刑满释放人员的帮扶工作和严重精神障碍患者的服务管理工作，加强交通安全宣传教育，加强城乡社区治安防控，深化社区警务对突出治安问题的排查，全面提高社区治安综合治理水平。加强社区应急避难场所和救灾物资储备场所建设，开展省级综合防灾减灾示范社区创建，开展社区防灾减灾科普宣传教育和防灾减灾应急演练，提升基层防御各类灾害的能力。

7.发展农村社区生产生活服务。加快农村社区综合服务设施建设，推进公共服务对农村社区的覆盖。“十三五”期间，按照全市2%的村，全市总计每年40个村的规模开展试点工作。结合《美丽农村国家标准》、《四川省幸福美丽新村建设行动方案（2014-2020年）》及《乐山市幸福美丽新村行动方案及专项规划》（2015-2020年）相关要求，探索制定切合本地实际的农村社区建设标准，规范农村社区建设试点工作。以县（市、区）为单位，科学编制农村社区建设规划。统筹使用现有专项资金，给予农村社区试点单位适当补助；在政策允许范围内，以县级层面统筹使用各项涉农资金。大力开展农村志愿互助服务，健全农村社区服务体系，完善以农村治理机制为重点的新型农村社区治理体制和工作机制。着力提升农村社区公共服务供给水平，推动公益性服务、邻里互助服务和市场化服务创新发展。通过试点探索和总结规律，逐步完善农村治理机制，努力将农村社区建设成为管理有序、服务完善、文明祥和的农村居民生活共同体。

（三）完善城乡社区服务设施建设网络

1.完善城乡社区综合服务设施建设。按照人口规模适度、服务管理方便、资源配置有效、功能相对齐全、社区居民自愿的要求，各地要依据城乡规划和土地利用总体规划，结合人口数量、服务效率、资源配置等要求，科学规划社区综合服务设施选址、规模、建设方式、功能布局，按照每百户不少于30平方米标准配建城乡社区综合服务设施。根据城乡居民需求，结合农村社区建设试点进度，推进街道（乡镇）社区服务中心和城乡社区服务站建设，力争到2020年，实现城市社区全覆盖，农村社区综合服务设施覆盖率达到50%。整合利用社区现有场地、设施和资源，统筹利用好村集体经济收入、政府投入和社会资金，综合采取新建配建、改建扩建、资产划转、购置租赁等方式，加快推进各级农村社区综合服务设施建设，切实提高服务设施的覆盖范围和使用效率，优先支持易地扶贫搬迁安置区开展配套建设。推动城乡社区公共文化服务设施建管用一体化发展，设置特色文化展示设施。促进社区体育场地设施建设不断完善，力争到2020年，实现城市社区普遍建有体育健身站（点）、60%以上的农村社区建有体育健身站（点）。

2.完善城乡社区综合服务设施功能。城乡社区综合服务设施由社区组织工作用房和居民公益性服务设施两部分组成，提倡“一室多用”和免费开放，提高使用效益。依托城乡社区综合服务设施整合服务项目和服务资源，为城乡社区居民提供公共服

务、便民利民服务、志愿服务和专业社会工作服务，并为相关工作机构提供办事场所。除国家另有规定外，社区公共服务事项原则上都应在城乡社区综合服务设施中提供。落实城乡社区综合服务设施建设标准规范，为综合服务设施建设提供技术支撑。突出地域特色、乡土特色、文化特色和社区特色，营造亲情化、人性化的服务环境。加快推进地名标志设置，在标识使用、窗口设计和设备配置等方面更加方便群众。健全综合服务设施运行管理制度，加强城乡社区综合服务设施的运行维护，防止其损毁、流失或被挪做它用。探索建立综合服务设施社会化运行机制，有序引导社区组织、社区居民参与社区综合服务设施运行管理，逐步建立社区组织、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。

专栏 2：城乡社区综合服务设施功能

——城乡社区服务站应完善以下主要功能：为城乡社区服务机构提供服务场所；接入社区公共服务综合信息平台，代办代理社区公共服务事项；建立社区便民利民服务、志愿服务、专业社会工作服务网点；提供社区党组织、社区自治组织活动场所；提供居民自治、社区协商、社区教育、群众活动场所；建立社区社会组织活动网点，提供“三社联动”社区服务场所；部署、应用智慧社区信息系统。

——街道（乡镇）社区服务中心应完善以下主要功能：为城乡社区服务机构提供服务场所；部署社区公共服务综合信息平

台，办理权限范围内的社会管理和公共服务事项；建立社区便民利民服务、志愿服务、专业社会工作服务示范性项目网点；提供社区社会组织联合会活动场所，提供“三社联动”社区服务场所；为组织社区服务人才建设、智慧社区建设提供场所。

（四）推进城乡社区服务人才队伍建设

1.拓宽城乡社区服务人才来源渠道。按照《国家中长期人才发展规划纲要（2010-2020年）》要求，把城乡社区服务人才队伍建设纳入当地人才发展规划，引导优秀人才向城乡社区服务领域流动。依法选优配强村（社区）“两委”班子成员，健全村（居）民委员会下属委员会，选齐配强村（居）民小组长、楼院门栋长。积极开发城乡社区专职工作岗位，鼓励高校毕业生、退役军人、返乡农民工等优秀人才到城乡社区工作，加大社会工作者等专业人才使用力度，力争到2020年，每个城乡社区至少配备1名社区社会工作者。把城乡社区党组织、基层群众性自治组织成员以及社区专职工作人员纳入社区工作者队伍统筹管理，加大从村（社区）党组织书记和村（居）民委员会主任中招录（聘）公务员和事业单位工作人员力度。依托全国志愿服务信息系统，建立健全城乡社区志愿者招募注册、志愿者培训管理、志愿服务记录与证明出具、志愿服务评价激励等制度，鼓励党政机关、企事业单位工作人员参与城乡社区服务。力争到2020年，城乡社区注册志愿者人数占本地区居民比例达到13%。

2.健全城乡社区服务人才培养使用制度。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。支持和鼓励城乡社区服务人员参加社会工作等各种职业资格考试和学历教育考试。贯彻执行城乡社区工作者管理办法，建立健全城乡社区工作者职业序列。关心城乡社区服务人员的成长进步，探索建立从中培养发展党员，推荐党代表、人大代表、政协委员和劳动模范等制度渠道。

（五）加强城乡社区服务信息化建设

1.积极推进城乡社区公共服务信息化建设。结合“互联网+政务服务”，加快推动社区公共服务信息系统资源整合。完善社区公共服务信息化建设规划布局，依托市级电子政务公共平台，通过数据信息共享平台，与全省一体化网上政务服务平台进行对接，为乡镇（街道）及社区开展服务提供便捷渠道和技术支持；逐步将涉及社区居民的公共服务事项纳入一体化网上政务服务平台集中办理，最大限度精简基层业务应用系统、服务终端和管理台帐，整合公共服务信息资源，提高社区信息装备条件和社区服务的信息化水平。依托一体化政务服务平台，加快统筹城乡社区公共服务网络和信息资源，采取一门式窗口服务、电话服务和网络服务等形式，面向社区居民提供基本公共服务。依托农村社区综合服务设施和益农信息社，探索农村电子商务与农村社区服务有机结合的推进策略。建立健全平台运行管理机制，明确管理主体和责任，实行平台独立运行、业务归口指导的管理模式。

2.推进智慧社区建设。推动“互联网+”与城乡社区服务的深度融合，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。推进智慧社区信息系统建设、广泛吸纳社区社会组织、社区服务企业信息资源、逐步实现社区公共服务、志愿服务、便民利民服务等社区服务信息资源集成。推动社区养老、社区家政、社区医疗、社区消防等安保服务和社区物业设备设施的智能化改造升级，持续推进农村“雪亮工程”建设，加大与智慧城市、智能小区和“三无”院落整治的有机结合，加快推进城乡公共安全服务设施建设，强化社区治安技防能力。推动农村社区电子商务服务和示范建设，扩大农业农村电子商务应用范围。依托农村“远程智慧教育”试点工作，大力开展农村社区信息技术服务。大力发展线上线下相结合的社区服务新模式。建立成熟的智慧社区管理服务体系，形成政务高效、服务便捷、管理睿智、生活智能、环境宜居、安全和谐的社区生活新业态。

（六）创新城乡社区服务体制机制

1.完善城乡社区自我服务机制。积极推进城乡社区服务型党组织建设，充分发挥社区党组织领导核心作用，组织社区党员干部成立联系服务群众团体，为群众提供便利、快捷、有效服务。发挥城乡社区自治组织作用，围绕涉及居民群众切身利益的公共事务和公益事业组织社区协商活动，吸纳社区居民参与社区服务项目提出、运行、监督全过程，探索通过居民自愿筹资、建立社区基金等方式扩充自我服务资源。以县（市、区）为单位，依法

厘清基层政府与居（村）民委员会的权责边界，制定社区（村）依法自主事项和依法协助政府工作事项清单，完善深化社区（村）行政事项准入制度。支持城乡社区群团组织发挥各自优势参与社区服务活动，大力培育服务性、公益性、互助性城乡社区社会组织。

2.建立政府购买城乡社区服务机制。推进基层政府职能转变，建立政府购买城乡社区服务机制，将城乡社区自治组织纳入购买对象，将政府购买服务经费纳入财政预算。适时出台政府购买社区服务实施意见和配套政策，明确购买内容、服务标准、资金保障、监管机制、绩效评价等内容。原则上能由政府购买服务提供的，积极引导社区组织和社会力量承接。建立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，推行政府采购、定向委托、公益创投等方式，提高城乡社区公共服务质量和资金效益。

3.健全城乡“三社联动”机制。按照问题导向、需求对接、项目运作的要求，积极推进社区、社会组织、社会工作“三社联动”，形成社区组织发现居民需求、统筹设计服务项目，社会组织、社会工作服务机构承接项目，社工团队执行项目、面向社区实施项目、相关各方监督评估的联动机制，广泛汇集社会资源，更好回应社区居民的多样化、个性化服务需求，提升社区治理专业化水平。

专栏 3：城乡社区服务能力建设重点工程

1.城乡社区综合服务设施建设工程。以居民需求为导向，大力推进镇（乡）社区服务中心和农村社区服务站建设。健全完善264个城市社区服务站、218个乡镇（街道）社区服务中心，构建以社区为基础的城乡基层社会治理和公共服务平台，提升城乡社区尤其是农村社区的服务能力和水平。

2.城乡社区服务综合信息建设工程。推进城乡社区公共服务综合信息化建设和智慧社区信息系统建设。力争到2020年，逐步实现社区公共服务事项的一窗式办理、一站式服务、一平台共享、全县域通办和全流程效能监督。

3.城乡社区服务人才队伍建设工程。建立健全城乡社区服务人才培养、选拔、评价、使用、激励制度，推进社区服务人才队伍专业化、职业化。市、县两级分级组织城乡社区服务人才教育培训，确保每3年对社区专职工作者进行全覆盖培训。按省、市文件规定落实社区专职工作人员基本报酬，并按国家有关规定参加社保，有条件的地方逐步落实住房公积金政策。对获得助理社工师、社工师资格证书的可定期给予适当补贴，由县级以上政府统筹解决。

4.城乡社区社会组织培育扶持工程。积极发展在城乡社区开展为民服务、养老服务、公益慈善、促进和谐、文体娱乐和农村生产技术服务等活动的社区社会组织，发挥其提供服务、反映诉求、规范行为的积极作用。强化社区社会组织孵化工作，通过适当放宽准入条件、简化登记程序、提供孵化场所、建立联合组织

等方式，大力培育发展城乡社区社会组织；通过购买服务、设立项目资金、补贴活动经费等措施，加大扶持力度。依托龙头企业、产业资源优势，组建农村社会组织。引导城市社会组织向农村延伸，鼓励和引导城乡社区社会组织参与村（社区）治理。强化对城乡社区社会组织的管理和监督，促进规范内部管理、增强服务功能。

5.城乡居民参与协商能力建设工程。开展乡镇（街道）基层干部和村、社区工作者城乡社区协商专题培训，明确协商内容、主体、形式、程序、成果使用等，提高组织开展协商工作的能力和水平。广泛开展政策宣传，普及法律知识，帮助城乡居民学习运用社区事务协商参与的方法和程序，倡导协商精神、培育协商文化，营造全社会关心、支持、参与城乡社区协商的良好氛围。发挥各级党代表、人大代表、政协委员密切联系群众的积极作用，引导基层群众开展协商活动。开展城乡社区协商示范点建设，充分发挥典型示范作用。推进乡镇、街道协商民主建设，提高乡镇、街道指导村、社区协商活动的能力和水平。建立健全基层党组织领导、村（居）民委员会负责、各类协商主体共同参与的工作机制，定期研究协商中的重要问题。建立健全乡镇、街道协商与村、社区协商的联动机制，推动协商工作深入开展。注重发挥群团组织和社会工作者的优势，协助动员和组织居民群众参与协商。村（居）务监督委员会要加强监督，保障协商依法有序开展。

四、政策措施和组织保障

（一）健全领导体制和工作机制

充分发挥各级社区建设领导小组作用，及时研究和解决社区建设和治理工作中的难点和问题，进一步提高社区建设水平和治理能力。协调领导小组各成员单位按照职责分工整体推进社区建设和社区治理工作，对进入社区的公共服务事项提出针对性的指导措施。普遍推行社区公共服务事项准入制度，属于县（市、区）人民政府及其职能部门、乡镇人民政府（街道办事处）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，应当为城乡社区组织提供必要的经费和工作条件。县（市、区）按照条块结合、以块为主的原则，制定职能部门、乡镇人民政府（街道办事处）的权责清单。组织、政法、农业、发改、住建、人社、教育、文化、国土、司法等部门要齐抓共管，按照社区服务的相关要求，采取具体措施加强和完善城乡社区服务体系建设，在制度、资金、用地、服务设施、信息技术、人才等方面提供有力支持。完善城乡社区服务体系建设的政策措施，着力理顺城乡社区内外权责关系，健全政府职能部门之间、政府与社会之间的协作机制，优化城乡社区服务发展的制度环境。

（二）加大资金投入和经费保障力度

通过政府预算安排、社会资本投入、慈善捐赠等渠道，多渠道筹集城乡社区服务体系建设资金。采取公建民营、民办公助、政府购买社会力量服务、政府和社会资本合作模式（PPP模式）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。按照县级事权主体责任原则，将基层组织活动和公共服务运行经费、社区干部基本报酬、社区服务基础设施和社区信息化建设经费等纳入县级财政预算，加大对保障性住房小区、城中村等困难群众聚居的社区和辖区人口较多、管理服务任务较重的社区的资金保障力度。

（三）完善扶持政策

将城乡社区服务体系建设纳入全市经济和社会发展规划，纳入城乡建设规划和土地利用总体规划，为城乡社区综合服务设施建设预留充足的用地空间；对城乡社区综合服务设施建设用地，按照法律、法规和规章可以采取划拨方式供地的，地方政府要切实予以保证；农村集中居住区建设要加强社区综合服务设施建设。闲置厂房、培训中心、福利设施、办公用房等政府资产，优先用于社区养老等服务。进一步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。

（四）强化规划实施监督

加强规划实施的部门协调，开展规划实施情况动态监测和评估工作。采用目标评价和过程评价相结合的绩效评价方法，建立以目标管理为核心，以社区居民是否受益为主要考核指标的城乡社区服务建设绩效管理机制。各级党委和政府要把城乡社区服务体系建设纳入地方党政领导班子领导干部政绩考核指标体系，作为各级党委书记抓党建工作述职评议考核的重要内容。依托县

(市、区)纪检监察机关，对农村精准扶贫社区服务、惠农社区服务中存在的问题进行重点督查。逐步建立以社区居民满意度为主要衡量标准的城乡社区服务评价体系和评价结果公开机制。