



关于印发亳州市“十四五”城乡社区 服务体系建设的规划的通知

民基〔2022〕6号

各县、区人民政府，亳州高新区管委会，市直有关单位：

经市政府同意，现将《亳州市“十四五”城乡社区服务体系
建设规划》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

亳州市民政局 亳州市发展和改革委员会

2022年8月8日

（此件公开发布）



亳州市“十四五”城乡社区服务体系建设规划

“十四五”时期是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年，也是我市进入加快实施“六一战略”、推进现代化美好亳州建设的关键阶段。社区服务关系民生、连着民心，不断强化社区为民、便民、安民功能，是落实以人民为中心发展思想、践行党的群众路线的应有之义，是基层治理现代化的必然要求。为进一步完善社区服务体系建设，夯实基层基础，做好人民群众天天有感的关键小事，让人民生活更加美好，根据《国务院办公厅关于印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》《安徽省国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》《亳州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》《安徽省“十四五”民政事业发展规划》《亳州市“十四五”民政事业发展规划》等，制定本规划。

第一章 发展基础

第一节 “十三五”期间发展成绩



“十三五”期间，市委、市政府高度重视、高位推进，紧紧围绕加强和创新城乡社区治理，积极推进基层治理现代化建设，统筹发展与治理，逐步探索形成具有安徽特色的基层治理发展路径。市级层面先后组织开展乡镇政府服务能力建设、城乡社区协商示范点培育、智慧社区建设、农村社区试点建设，发展基础更加夯实、治理环境更加优化，居民群众的获得感、幸福感、安全感不断提高。

党的领导全面加强。村（社区）党组织书记和主任“一肩挑”比例逐步提高，党领导下的基层民主深入推进。各级社区治理议事协调机构作用发挥显著，社区多元主体参与和“三社联动”机制有效建立，党建引领社区服务体系建设的体制机制逐步完善。

服务设施更加完善。全市街道（乡镇）社区服务中心和城乡社区服务站实现全覆盖，每百户居民拥有社区综合服务设施面积超 30 平方米。全市 1348 个村（社区）建有党群服务中心，城乡社区基本公共服务办理、代办全覆盖，公共事业服务、便民利民商业服务更加便捷。农村社区建设试点县（区）、一站式服务大厅实现全覆盖，综合服务设施面积平均超过 300 平方米。

服务功能不断优化。以就业、社会保障、医疗卫生、文化、教育、体育、法律、安全等为主的社区公共服务扩面提质，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，城乡社区便民利民服务网络不断完善，城市社区“15分钟便民生活圈”建设持续优化，基层公共服务更加精细便捷。社区志愿服务活动广泛开展。

居民自治更加规范。开展三批省级城乡社区协商示范单位创建活动，全市1个区、1个街道、11个城乡社区正式命名为省级城乡社区协商示范单位。蒙城县立仓镇罗集社区被确认为第一批全国村级议事协商创新实验试点建设单位。完成全市村规民约和居民公约“大体检”，全市5篇村规民约（居民公约）获评全省优秀村规民约（居民公约）。选树新时代社区群众工作方法标杆，引领带动全市社区治理工作水平提升，谯城区汤陵街道汤陵社区《“四诊”工作法》、薛阁街道马元社区《四个“家”工作法》入选全省优秀社区工作法。

人才队伍建设有力推进。全市1348个村（社区）同步换届，“两委”班子年龄结构和性别比例更加合理、文化层次明显提高。2名城乡社区工作者被民政部表彰为全国抗击新冠肺炎疫情优秀城乡社区工作者，1名社区工作者评选为安徽省“最美城乡社区工作者”。城市社区党组织书记、主任报酬按照不低于当地事业单位管理岗9级职员工资待遇落实，社区队伍建设更加夯实。扎

实开展市级重点培训、县级普遍轮训、乡级日常教育培训，社区工作者能力水平显著提升。

信息化水平有力提升。依托安徽政务服务网以及“皖事通”APP，实现城乡社区公共服务综合信息平台覆盖率达 100%，社区信息化服务更加便捷。开展省级智慧社区建设试点，谯城区薛阁街道马元社区以志愿服务为支点，走出了一条社区建在“网上”、服务随时跟上、群众乐在心上的智慧社区建设新路。

第二节 “十四五”时期面临形势和存在问题

“十四五”时期，是我市全面强化“两个坚持”、全力实现“两个更大”的关键时期。习近平总书记在扎实推进长三角一体化发展座谈会上强调，要多谋民生之利、多解民生之忧，在一体化发展中补齐民生短板，亳州要紧抓长三角一体化发展机遇，促进基本公共服务便利共享。《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》提出，要建立起党组织统一领导、政府依法履职、各类组织积极协同、群众广泛参与的基层治理体系。市第五次党代会提出，坚持把实现好、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，保障群众共享“六一战略”发展成果，推动共同富裕取得更为明显的实质性成效，对城乡社区服务体系建设提出了更高要求。人口老龄化



程度的加深及三孩政策的实施，需要在城乡社区服务体系建设中加快完善“一老一小”服务，织密“一老一小”民生保障网。

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，主要表现在：城乡社区服务体系发展不平衡不充分；社区服务的供给侧与需求侧协调机制尚不完善；社区服务平台建设存在短板；服务项目数量相对有限，服务资金投入有待加强；多元主体参与格局不够完善，社会组织参与社区治理渠道有待拓宽；社区服务专业队伍不够稳定，服务专业水平有待提高等。

“十四五”时期，我市将立足新发展阶段，贯彻新发展理念，加强城乡社区服务体系建设，不断推动构建新发展格局，以更高的站位、更大的决心、更实的举措，奋力谱写城乡社区服务体系建设新篇章。

第二章 总体要求

第一节 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，全面落实习近平总书记对城乡社区治理的重要指示和对安徽作出的系列重要讲话指示批示，认真落实省第十一次党代会、市第五次党代会精神，坚持和加强党



的全面领导，坚持稳中求进工作总基调，坚持补短板、强弱项，以推动高质量发展为主题，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，以健全党建引领机制为关键，以改革创新和能力建设为抓手，加快推进城乡社区服务设施建设，构建政府、市场、社会多方参与格局，完善服务机制，增加服务供给，增强服务品质，为推进基层治理能力和治理体系现代化建设奠定坚实基础，建设现代化美好亳州贡献力量。

第二节 基本原则

——坚持党的全面领导，强化党建引领。坚持将党的领导贯穿于城乡社区服务体系建设的全过程各方面，以社区党建引领社区服务，健全党组织领导下的城乡社区服务体系，发挥党员服务群众模范带头作用，厚植党的执政基础。

——坚持人民至上，强化精准服务。始终以居民服务需求为导向，以不断改善人民生活品质为目标，丰富社区服务供给，优化服务体验，增进民生福祉，努力做到群众有需求、社区有服务。

——坚持政府主导，强化多元共治。强化政府在规划制定、政策支持、设施建设、资金投入、监督管理等方面的主导作



用，拓宽居民、社会组织、企事业单位等各方力量参与渠道，推动社区服务多层次、多样化、精细化。

——**坚持城乡统筹，强化协调推进。**科学把握城乡发展差异，推进社区服务制度衔接、要素共享、互通互融，推动城乡社区服务机制联动、基础设施配套、基本公共服务更加普惠均等。

——**坚持数字赋能，强化科技支撑。**充分利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术，建设智慧社区，提升服务效能，为社区居民提供安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境。

第三节 发展目标

党建引领基层治理作用充分发挥，服务方式不断创新，党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系日益健全。到 2025 年，基本建成与全市经济社会发展水平相适应、广覆盖、高质量的城乡社区服务体系，党建引领社区服务机制更加健全，城乡社区为民、便民、安民服务功能更加完善，居民群众获得感更加充实、幸福感更可持续、安全感更有保障。

——**党建引领持续强化。**充分发挥政府、市场和社会等主体作用，健全以社区党组织为核心、基层群众性自治组织为主导、

社区居民为主体、社区社会组织和驻区单位共同参与的社区服务体系格局。

——**服务设施更加健全**。补齐城乡社区服务设施短板，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。

——**服务内容更加丰富**。坚持以人民为中心，回应群众新期待新要求，不断扩大城乡社区服务有效供给，为民、便民、安民有效衔接的社区服务体系更加成熟，实现基本公共服务城乡社区均等化。

——**人才队伍不断壮大**。以社区党组织、社区居委会成员和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。

——**信息化建设取得突破**。智慧社区建设有效推进，“互联网+社区服务”深度融合，资源共享、协同服务、便民利民、安全可控的社区服务信息化发展格局更加完善。

专栏 1 亳州市“十四五”城乡社区服务体系建设主要发展指标				
序号	指标	单位	2025 年	属性
1	农村社区综合服务设施覆盖率	%	100	预期性
2	城市社区综合服务设施覆盖率	%	100	预期性
3	社区商业和综合服务设施面积占社	%	≥10	预期性

	区总建筑面积的比例			
4	每百户居民拥有社区综合服务设施面积	m ²	35	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	人	18	预期性

第三章 重点任务

第一节 完善城乡社区服务体制机制

1.健全党建引领下的社区服务体制机制。坚持和加强党的全面领导，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，压紧压实乡镇（街道）党（工）委责任。完善多元共治，深化村（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、社会工作者和驻区单位共同参与的体制机制，协同组织开展社区服务。全面落实党组织领导、村（居）民委员会主导的城乡社区协商制度，围绕群众关心的服务事项广泛开展议事协商。加强党群服务中心建设，拓展建设新时代文明实践站，



整合社区资源，推进服务群众活动常态化。广泛开展干部下派、到社区报到工作，推动机关和企事业单位在职党员常态化参与社区治理。以基层党建为引领，依托邻里中心建设，着力打通宣传群众、教育群众、引领群众、服务群众的“最后一公里”。持续推进邻长制改革，建立起“乡镇（街道）—村（社区）—片—组—邻”纵贯到底的基层组织体系，把党的组织延伸到群众当中，打通基层党组织领导基层治理的“最后一米”。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，强化社区物业党建联建，不断提升服务能力。乡镇（街道）党（工）委和村（社区）党组织加强对社区社会组织参与社区服务的领导，有效实现党的组织和工作全覆盖。

2.积极践行全过程人民民主。坚持人民主体地位，贯彻民主集中制，让居民参与到城乡社区民主选举、民主决策、民主管理和民主监督中，发展全链条、全方位、全覆盖的民主。开展多种形式的协商民主，坚持“有事好商量、众人的事情由众人商量”，将协商民主贯穿于社区事务决策前和决策实施中。以多样、畅通、有序的民主参与，有效保证全体居民依法通过各种途径管理社区事务。建立乡镇（街道）与村（社区）协商联动机制，打造“乡



镇（街道）-村（社区）-小区（网格）”三级协商议事平台，开展社区协商示范点建设。鼓励县（区）通过公益创投、财政奖补政策等方式支持乡镇（街道）通过购买社会组织项目方式，健全完善基层党组织领导的村民自治、法治、德治、智治相结合的基层协商治理体系。

3.推进基层群众性自治组织规范化建设。积极推动村（社区）党组织书记通过法定程序担任村（居）民委员会主任。村民委员会增设妇女和儿童工作等委员会，鼓励村（居）民委员会下设未成年人保护委员会。推进村（居）民委员会下设公共卫生委员会建设，注重发挥治安保卫等委员会在社区服务中的作用。积极探索在社区居民委员会下设环境和物业管理委员会。探索符合条件的社区居民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会成员。培养居民主动参与意识，推进在基层公共事务中实现群众自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。完善以村（居）民自治章程、村规民约（居民公约）为主要内容的民主管理制度，保障居民知情权和参与权。

4.完善多方参与社区服务格局。强化政府在本基本公共服务供给中的主体地位，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。组织开展社会力量参与

社区服务行动，建立健全政策体系，推动社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社区公益慈善资源等联动开展服务。鼓励驻区单位向社区居民开放停车场地、文体设施、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。

5.建立健全社区服务即时响应机制。推广接诉即办等基层经验，鼓励社区服务设施工作日延时开放和周六、周日常态化开放，群众关切项目可开展 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。加强社区应急服务能力建设，形成社区常态化服务与应急响应有效衔接的制度机制。加强对社区工作者、网格员和志愿服务应急队伍的培训，对重大事件、公共安全突发事件等加强演练。指导社区制定完善应急预案，确保及时妥善处置各类公共突发事件，提高社区应急处置能力和居民组织化参与能力。

专栏 2 社会力量参与社区服务行动计划

1.培育发展社区社会组织专项行动计划。制定培育发展专项规划，搭建培育发展支持平台，确保到 2023 年底，每个城市社区平均拥有不少于 10 个社区社会组织（能够承接社区服务的社会组织不少于 3 个），每个农村社区平均拥有不少于 5 个社区社会组织，每个县



区拥有不少于1个社区社会组织支持平台。开展“邻里守望”、“共建共治共享”、“共创平安”、“文化铸魂”系列精神文明创建活动，培育省级品牌社区社会组织不少于1家、社区社会组织品牌项目不少于2个，市级品牌社区社会组织不少于3家、社区社会组织品牌项目不少于6个。探索实施社区微公益创投项目，以微公益创投为平台，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.社区志愿服务行动计划。依托城乡社区综合服务设施、乡镇（街道）社工站，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，以留守独居老年人、留守儿童、困境儿童、残疾人等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

3.社区社会工作服务行动计划。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，“十四五”时期，力争实现全市乡镇（街道）社工站基本覆盖，鼓励县（区）设立社会工作服务站指导中心，开展统筹规划、资源整合、督导评估、品牌推广、人才培养、技能提升等专业技术工作。打造特色服务品牌，广泛开展专业化、个性化、精准化社会工作专业服务。

4.社区基金会建设行动计划。加强社区基金会或社区治理基金培育和引导，鼓励支持社会资本参与社区治理，推动在有条件的地方成立社区基金会或设立社区治理基金。探索建立“政府+个人+企事业单



位+基金会及慈善团体”的多元化资金投入模式，鼓励社会资本投资社企型组织，通过购买服务的方式，资助慈善机构将项目落到社区，为社区居民提供服务，推动基层自治共治。

第二节 推动城乡社区服务高效便捷

1.提升社区为民服务水平。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，以县（区）为单位统筹用好各类政策及面向社区服务的各类资金、资源、项目等，推动基本公共服务资源向村（社区）下沉。做好居家养老服务，完善社区居家养老服务网络。开展城乡社区帮扶救助服务，落实落细兜底保障政策，走访、发现需要救助的困难群众，加强对困难群体和特殊人群的关爱照护。推进健康社区建设，协助开展城乡社区医疗服务，配合做好健康教育宣传、传染病及突发公共卫生事件报告和处理。在城乡社区设立就业创业空间，针对村（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、残疾人等重点群体提供服务。开展城乡社区教育服务，助力构建终身学习体系。扩大文体、科普等服务供给，加强新型婚姻家庭文化服务。适应农村经济社会发展，增加村和较大自然村基本公共服务供给。重点加强脱贫村和易地扶贫搬迁集中安置社区的公共服务资源配置。全面推行“一窗”受理、“一



站”办理，实现村级便民服务站全覆盖。完善社区服务评价机制，落实群众满意度调查制度，推广社区服务“好差评”评价激励制度。

2.打造社区便民服务生活圈。全面推进城市社区“15 分钟便民生活圈”建设，开展社区便民商业服务，完善社区基本保障类服务，鼓励发展特色休闲服务，满足社区居民多样化需求。完善政府购买服务机制，完善配套措施，鼓励基层群众性自治组织、社会组织承接服务事项。积极引导市场主体进入社区服务领域、社会力量发展社区托育、养老等服务业态，支持便民商业服务企业开展连锁化、品牌化经营、规范化发展。推动物流配送、快递、再生资源回收综合便民服务全覆盖，鼓励发展社区物业、维修、家政、餐饮、零售等生活性服务业，支持相关企业在村（社区）设置网点。完善城市社区居委会职能，督促业委会和物业服务企业依法履行职责，改进社区物业服务管理，探索建立业主和物业服务企业双向选择机制。探索在无物业管理的老旧小区依托社区居委会实行自治管理。开展社区家庭服务，适应人口老龄化和生活节奏加快的趋势，重点扶持发展社区居家养老服务、托育服务、家政服务、基层卫生健康服务四种服务业态。加快推进农村生活



服务便利化，依托村级综合服务设施、供销合作社等，强化农产品收购、农资供应等服务供给。

3.强化社区安民服务功能。深化城乡社区警务战略，推动警力下沉，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。结合创建综合减灾示范社区，完善村（社区）应急组织体系和工作预案，建设应急避难场所和救灾物资储存室，完善微型消防站（点）建设，开展社区防灾减灾宣传教育和演练，引导社会应急力量有序参与应急处置，提升社区应急管理能力。健全社区矛盾多元化解机制，充分发挥村（居）民委员会在基层矛盾纠纷化解中的重要作用。完善社区公共法律服务体系，推动普法宣传、人民调解、法律援助等服务城乡社区全覆盖。加强反邪教工作能力建设。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，为遭受家庭暴力居民提供应急庇护救助服务。探索建立主动发现和家庭监督制度，加强未成年人保护工作。以留守独居老年人、留守儿童、残疾人为重点广泛开展志愿服务，大力开展邻里互助。开展社区社会工作服务，建立社区社会工作室，面向城乡社区居民开展社会工作专业服务。结合实际，探索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。



专栏 3 新时代新社区新生活服务质量提升工程

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，完善社区党组织领导基层群众性自治组织开展工作制度，健全“社区党组织+小区党支部+楼栋党小组”的组织体系。常态化组织机关、企事业单位在职党员到社区报到，参加以服务群众为主要内容的“设岗定责”活动，推行“群众点单、社区派单、党员接单”模式，力所能及为群众解决实际困难。

2.社区养老服务行动计划。依托社区养老服务站、社会工作站等开展老年人关爱服务，完善社区养老服务功能，为老年人提供助餐、日间照料等养老服务，特殊困难老年人社区探访率达到 100%。提升社区层面医养康养结合能力，优化 65 周岁以上老年人健康管理等服务。建成一批示范型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计划。推进乡镇（街道）未成年人保护工作站建设，到“十四五”末覆盖 50%的乡镇（街道）；推进儿童友好社区建设，形成一批具有示范意义的活力发展城市和社区，推动儿童友好城市创建。依托社区综合服务设施，拓展社区托育服务功能，积极推进托幼一体化建设，因地制宜开展多种形式的婴幼儿照护服务试点。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。

4.社区助残服务行动计划。开展社区残疾人康复服务，做好康复训练、辅助器具适配等支持性服务。加强残疾人心理健康服务，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。健全精神障碍社区康复服务体系。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.社区就业服务行动计划。依托社区综合服务设施，加强基层公共就业服务，培训基层公共就业服务人员，有针对性地为村（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、残疾人等群体提供服务。

6.社区卫生服务行动计划。大力推行“优质服务基层行”，全面提升基层卫生、医疗机构服务能力，促进基层卫生健康事业发展。加快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，加强社区教育资源建设，持续推进社区教育四级网络建设。优先扩大老年教育资源供给，打造具有亳州特色的老年教育发展格局。



8.社区文化服务行动计划。持续推进村（社区）综合性文化服务中心建设，引导各类文化资源向城乡基层倾斜，鼓励各地结合老旧小区、老旧厂区、城中村等改造，打造一批新型公共文化空间。丰富社区文化生活，增强社区归属感。

9.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居民开放，实现社区“15分钟健身圈”全覆盖。

10.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，支持开展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.平安社区建设行动计划。深入推广社区“一区一警两辅”和农村“一村一辅警”模式，加强社区警务工作保障，推动警务室与村（社区）“两委”同址办公，加强村（社区）综治中心建设，配齐必要装备设施，开展平安社区（村）建设活动。

12.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，健全村（居）法律顾问制度，引导社会力量参与公共法律服务，充分发挥一村（社区）一法律顾问作用。发挥人民团体和社会组织在法治社会建设中的作用。发展壮大法律服务志愿者队伍，不断充实村（社区）人民调解队伍，进一步深化普法宣传教育、法律援助和人民

调解工作。

13.社区应急服务行动计划。健全完善基层应急管理组织体系，整合社区公园、广场等场馆服务资源，逐步将各类适宜场所确定为应急避难场所，强化大型体育场馆等公共建筑平战功能转换，推进综合型应急避难场所建设。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避难场所演练活动。全市所有村（社区）均设置1名灾害信息员。

14.社区心理服务行动计划。采取第三方购买服务等方式，支持引导各类专业组织、机构在社区开展心理服务，尤其面向困难群众、老年群体、困境儿童、社区矫正人员、失独家庭、社区戒毒人员等社区特殊群体提供心理科普、心理疏导、心理援助、矛盾调解、危机干预协助、社区心理文化活动等综合社会心理服务。

15.社区共建共治共享行动计划。优化完善社区共建共治共享治理格局，建立居民需求、服务资源、民生项目“三项清单”工作制度，实现社区服务供给侧与需求侧精准对接，推动社区居民共享治理成果。

第三节 强化城乡社区服务设施建设

1.加快补齐社区服务设施短板。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，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。实施社区综合服务设施补短板工程，通过换购、划拨、租借等方式，整合利用闲置场地提供社区服务。优化以党群服务中心为基本阵地的城乡社区综合服务设施布局，提高社区服务设施利用率。把社区党群服务中心纳入城市公益性服务设施建设规划，在新建社区和老旧街区、老旧小区、城中村改造等工作中统筹考虑。推广社区“两级中心”和睦邻馆建设，完善城市社区“15 分钟便民生活圈”配套设施建设。推动易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施建设，确保 2025 年实现全覆盖。鼓励有条件的地区，探索开展城市社区综合体建设，提升城市社区生活品质。加强养老、托育服务设施建设。实施社区居家适老化改造工程，引导有需求的特殊困难老年人家庭开展居家适老化改造。

2.持续优化社区服务功能布局。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，确保新建社区商业和综合服务设施面积达标。根据社区人口结构，按照老年人、未成年人、残疾人优先的原则，合理布局社区医疗卫生、养老、文体等基本公共设施，明确县（区）社区服务指导中心、乡镇（街道）社区服务中心、社区服务站、居住小区服务点服务功能和事务范围，促进服务功能差异互补、服务内容衔接

配套。建设智能快递箱（信包箱）和邮政快递末端综合服务站等配套设施。支持家政企业在社区设置服务网点。推动社区卫生服务中心与社区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。充分利用社区现有综合服务设施，切实提升服务设施运转效率。精简整合办公空间，推行开放式办公，减少固定空间和陈列展示空间，增加居民活动空间。农村应合理规划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。

专栏 4 城乡社区服务设施完善工程

1.提升村级综合服务设施。统筹政府财政投入、村级集体经济收入、社会资助资金，整合村级组织活动场所等现有设施和场地，按照有关规定采取盘活现有资源或新建等方式，完善综合服务设施，推进标准化建设。

2.完善易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施。巩固脱贫攻坚成果，整合使用中央财政、省级财政衔接推进乡村振兴补助资金，支持易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施建设，确保到 2025 年实现综合服务设施全覆盖。

3.完善城镇老旧小区社区服务设施。结合城市老旧小区整治改造，推动社区公共服务均等化向老旧小区延伸，因地制宜补齐城镇老



旧小区社区服务设施短板，提升设施综合利用率和社区服务水平，完善城市宜居宜业功能。

第四节 加快城乡社区服务数字化建设

1.整合信息平台。依托全国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，推广政务通用自助服务一体机，完善政务服务网络。统筹社区综合信息平台建设，推进“互联网+基层治理”，完善乡镇（街道）、村（社区）地理信息等基础数据，根据需求向村（社区）开放数据资源。加强信息平台整合共享，打通数据共享壁垒，畅通数据流转和应用，实现信息的高效互通和共享。加快整合部署在不同层级、不同部门、分散孤立、用途单一的各类社区信息系统向社区一口式办理平台迁移或集成，最大限度整合基层业务应用系统、服务终端和管理台账，实现数据互通，消除信息和数据孤岛。

2.加强智慧社区建设。加快部署智慧社区信息基础设施，鼓励多方参与建设，将社区协商议事、政务服务办理、社区养老、家政、卫生、托育等网上服务项目纳入智慧社区建设内容，推动“互联网+”与社区服务的深度融合，逐步构建私密安全、服务便捷、管理精细、环境宜居、设施智能的智慧社区。充分考虑老年人、残疾人习惯和特点，开展智慧社区应用适老化及无障碍改

造。大力发展电子商务和智慧医养。做好全国基层政权建设和社区治理信息系统数据维护，推广应用中国智慧社区服务网。以县（区）为单位，组织开展智慧社区、现代社区服务体系试点等。开展生活类信息消费，提供家政、维修、餐饮、娱乐、购物、教育等社区服务信息搜索、预约、支付、评价功能，重点开展面向社区生活的线上线下融合服务。

专栏 5 城乡社区服务信息化建设工程

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.智慧社区建设试点。依托“数字江淮”“加快5G发展”、城市大脑、邻长信息平台等重点工程 and 项目，持续推进智慧社区建设，力争在五年内探索出智慧社区建设亳州路径。促进社区综合管理平台与现有部门业务应用系统实现数据互通，力争社区所有公共服务进入政务服务事项“一窗口”办理平台，探索建立无人物流配送系统，为居民提供便捷、高效、智能的社区服务。

3.现代社区服务体系试点建设。丰富数字生活体验，积极争取国家现代社区服务建设试点，并组织开展我市试点，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，努力构建现代社区服务形态。

第五节 加强城乡社区服务人才建设

1.加强社区工作者人才队伍建设。选优配强村（社区）“两委”班子成员。积极推行村（社区）“两委”班子成员交叉任职，优化村（社区）“两委”班子配置。全面落实村（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。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 2025 年末实现每万城镇常住人口拥有社区工作者达到 18 人。鼓励支持社区工作者参加社会工作者职业水平证书考试和学历教育，对获得社会工作者职业水平证书的给予职业津贴。健全社区工作者职业体系，建立岗位薪酬制度并完善动态调整机制，落实社会保险待遇，社区工作者平均薪酬不低于上年度当地全口径城镇单位就业人员平均工资水平。完善社区工作者考核激励机制，增加居民代表、驻区单位代表在社区工作者年度综合考评中的打分权重。按照一定比例从社区党组织书记和社区居委会主任中招录公务员和事业编制人员，把优秀社区党组织书记和社区居委会主任选拔到乡镇（街道）领导岗位。鼓励高校毕业生、退役军人到村（社区）就业创业。加强社区工作者教育培训，建



立能力指标体系，依托市内高校、专业培训机构和各类干部网络培训平台，对社区工作者有计划、有步骤、有针对性地进行分级分类培训，特别是注重加强做好民族工作的能力，逐步提高专业理论素养和服务水平。开展农民工职业技能培训，引导做好社区服务业工作。

2.加强社会工作专业人才建设。推动城乡社区配备和使用社会工作专业人才，面向特殊困难群体提供专业服务。完善社会工作职业水平考试激励保障，持续孵化培育社工机构，加大政府购买社会工作服务力度，鼓励有条件的县（区）组织开展公益创投活动。推进驻社区法律顾问、专职人民调解员、灾害信息员、社会体育指导员、社区教育人员、家政服务人员、就业服务专业人员等专业人才培养建设。鼓励有条件的社区探索社区健康师等创新型社会服务项目，为居民提供运动营养、科学健身、伤病防护、心理调适等社区服务。探索建立社区规划师制度，培育社区活力，有效改善社区环境和公共空间，提升居民生活品质。

3.推进社区志愿者队伍建设。建立完善经常性招募与应急性招募相结合、社会化招募与组织化招募并举的招募机制，鼓励和动员社区居民参与组织化、规范化、常态化社区志愿服务。积极培育宣讲、文明实践、治安防范、应急、医疗、消防、救援、科

技、禁毒等各类专业志愿者队伍。将评价激励机制建设作为推动志愿活动的关键环节，实行志愿服务打卡积分制，结合服务时间和服务质量，对志愿者进行激励回馈，定期组织最美志愿者和最佳志愿服务项目宣传推选。

专栏 6 城乡社区服务人才队伍建设工程

1.新时代社区工作者主题培训行动计划。采取集中培训、辅导讲座、在线学习等多种形式，综合运用专题研讨、现场教学、典型示范、案例分析、情景模拟等方式方法，加大城乡社区工作者的培训力度。

2.社会工作专业人才培养行动计划。依托各级党校、行政学院、高等院校和培训机构等现有资源，重点扶持发展社会工作专业人才培养基地和实训基地。推动乡镇（街道）社会工作站建设，将社会工作纳入城乡社区工作培训内容，鼓励城乡社区工作者参加全国社会工作者职业资格评价。

3.志愿者队伍建设行动计划。依托全国志愿服务信息系统，为有意愿、能胜任的社区居民进行登记。推动志愿服务站点建设，力争到2025年在社区综合服务设施中的覆盖率达80%。

第六节 推进长三角服务一体化发展

1.共建长三角社区服务联动对接机制。聚焦长三角社区服务一体化发展，积极探索建立社区服务资源共享、政府购买服务项



目开放、智慧治理平台对接、社区对口见学、社区工作者挂职交流、社区社会组织发展联动、社会工作联盟体等联动对接机制。落实城乡社区服务目录制度，促进城乡社区服务标准衔接和区域统筹。

2.加强长三角社区服务领域协同合作。发挥结对帮带作用，推动搭建长三角社区服务高质量一体化发展平台。在社区养老、救助、医疗、慈善、社会组织等领域拓展服务合作。推进便民服务事项“跨省通办”“一网通办”。积极融入长三角区域的城市大脑集群，围绕城市精准治理、惠民服务等领域，搭建智慧社区等应用场景，全面提升社区管理服务智能化水平。

3.推进长三角基层治理共建共治共享。加强和创新基层治理，提高基层治理法治化、智能化、专业化水平，共同建设平安长三角。健全区域性重大灾害事故联防联控机制，完善总体应急预案及相关专项预案。积极参加长三角民政论坛，学习借鉴基层治理的经典案例和先进治理经验。

第四章 保障措施

第一节 加强组织领导

强化市社区治理工作领导小组统筹协调作用，加强与相关职能部门沟通协调，推动部门之间工作对接、信息共享，形成工作



合力，共同协商解决城乡社区服务体系建设重大问题和重大工作，明确各部门指导和监管责任、行业部门主管责任、市及县（区）属地责任、乡镇（街道）主体责任，统筹推进城乡社区服务体系建设，形成上下贯通、区域统筹、条块协同、上下联动的组织领导机制。市、县（区）人民政府要做好资金统筹、推进实施等工作，乡镇（街道）要做好具体落实工作。各级民政、发展改革部门要牵头推进规划的落实实施，制定规划实施年度任务清单和工作台账，将重点指标纳入当地经济社会发展规划体系，落实情况纳入政府工作议事日程、各级人民政府目标管理绩效考核。

第二节 强化政策支持

将城乡社区服务体系建设相关经费统筹纳入市、县（区）政府年度预算，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。切实保障城乡社区综合服务设施建设用地，优先用于社区养老、托育、助残等服务。鼓励通过慈善捐赠、设立社区基金、成立社区基金会等方式，引导社会资金投向城乡社区治理领域。鼓励制定社区服务资金标准，集中拨付社区工作经费，保障社区工作正常有序开展。探索城乡社区通过“以场地换服务”、优惠租赁等方式，依托社区综合服



务设施为社会组织、企业提供服务场所。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，社区服务网点水、电、气、热执行居民生活类价格。

第三节 加强法治支撑

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》。严格落实社区工作事项准入制度，制定以县（区）为单位的社区准入制度及社区工作事项清单，按照权随责走、事费配套的原则，明确准入工作项目的授权内容、对象、权限、时间和工作经费，减轻社区工作负担。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。落实农村社区服务站建设标准，强化村级综合服务功能。

第四节 强化监督评估

发挥市社区治理工作领导小组监督考评作用，确保各级各部门严格按照规划内容落实相关工作。建立健全规划监测机制，实

行动态监测评估，定期开展综合评估和专项评估，及时发现和解决问题，做好跟踪指导和分析研判等工作，重大事项及时向市委、市政府报告。实行动态考核，建立健全与市、县（区）及乡镇（街道）职责相适应的考核奖惩机制体系。各县区将规划实施中的好经验好做法，及时报市民政局，市民政局将会同市发展改革委等部门做好跟踪指导，总结推广经验做法。

（此件公开发布）