

甘肃省人民政府办公厅文件

甘政办发〔2022〕62号

甘肃省人民政府办公厅关于印发甘肃省 “十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知

各市、自治州人民政府，兰州新区管委会，省政府各部门，中央在甘各单位：

《甘肃省“十四五”城乡社区服务体系建设规划》已经省政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

甘肃省人民政府办公厅

2022年5月20日

（此件公开发布）

甘肃省“十四五”城乡社区服务体系建设规划

为推进全省城乡社区服务体系建设高质量发展，增强社区为民、便民、安民服务功能，筑牢基层治理基础，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》《甘肃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》等，编制本规划。

一、规划背景

（一）发展基础。

“十三五”时期，省委、省政府坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党中央、国务院决策部署，以人民为中心，推动资源、服务、管理下沉，全省城乡社区服务体系建设取得明显成效。

党的领导全面加强。各级社区治理议事协调机构作用发挥显著，党建引领下的社区服务体系建设加快推进。村（社区）党组织书记和主任“一肩挑”比例逐步提高，分别达到91%和96%，党组织和党员在社区服务中的战斗堡垒和先锋模范作用得到较好发挥。

服务设施日趋完善。采取新建、扩建、购买、租赁等方式，加快推进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，城市社区综合服务设施达到 1454 个，实现了全覆盖；农村社区综合服务设施达到 8007 个，覆盖率达到 50%；每百户居民拥有社区综合服务设施面积达到 26 平方米。

服务功能逐步丰富。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，城市一刻钟便民生活圈建设持续推进，志愿服务加快发展，便民利民安民的服务网络更加健全。

队伍建设不断加强。全省 15935 个村、1436 个社区圆满完成换届，“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。专职社区工作者队伍建设实现突破，持有社工证的社区工作者稳步增加，社区志愿者注册率占社区居民比例逐渐提高。省、市、县、乡多级全覆盖培训社区工作者，社区工作者履职能力和服务水平显著提升。

信息化手段加快运用。“互联网+社区政务服务”“互联网+社区商业服务”蓬勃发展，全省所有村民委员会、居民委员会初步实现信息集中汇聚、统一管理、动态更新，深入实施“信息进村入户”工程，智慧社区建设取得较好成效。

疫情防控成效明显。动员引导各类社会组织、社会工作服务机构、社会工作专业人才、志愿服务组织积极参与社区疫情防控，1.7 万多个城乡社区和村级各类自治组织以及 18 万多名村（社区）干部和社工、志愿者投身知识宣传、入户排查、健康监

测、卡点值守等群防群控工作，为遏制疫情蔓延扩散、保障群众生产生活做出重要贡献。

（二）面临形势。

经过“十三五”时期的接续奋斗，我省已进入拔节孕穗、蓄力起跳、后发赶超的新阶段，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。但与新时代的新任务新要求 and 人民的新期待相比，城乡社区服务体系建设还存在一些短板弱项，党建和社区服务深度融合还不充分，服务供给不均衡不充分问题依然存在，多元主体参与社区服务机制仍不健全，信息化发展不够均衡，服务人才支撑亟需加强。“十四五”时期，必须立足我省所处的新发展阶段，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，补短板、强弱项、夯基础、聚合力，全力推进城乡社区服务体系建设迈上新台阶。

二、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，认真落实习近平总书记对城乡社区治理的重要指示、对甘肃重要讲话和指示精神，紧紧围绕省第十四次党代会确定的目标任务，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，积极服务和融入新发展格局，坚持党的全面领导、不断强化党建引领，坚持人民至上、

不断强化精准服务，坚持政府主导、不断强化多元共治，坚持城乡统筹、不断强化协调推进，坚持因地制宜、不断强化分类指导，坚持数字赋能、不断强化科技支撑，努力把城乡社区建设成为和谐有序、绿色文明、创新包容、共建共治共享的幸福家园，为建设幸福美好新甘肃、开创富民兴陇新局面奠定坚实基础。

（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升，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 “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
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

序号	指 标	2020 年 基期值	2025 年 目标值	指标属性
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. 全面加强党的领导。突出党在城乡社区服务体系建设中的领导地位，强化乡镇（街道）党（工）委责任，建立健全由街道党工委牵头、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。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，进一步发挥党组织和党员在社区服

务中的战斗堡垒和先锋模范作用，促进党建与社区服务深度融合。完善社区服务体制机制，强化村（社区）党组织引领作用，发挥村（居）委会主导作用，突出村（社区）居民主体地位，引导群团组织、社区社会组织、社会工作者、社区志愿者和驻区单位广泛参与，形成社区服务的整体合力。加强城乡社区协商，在乡镇（街道）党（工）委、村（社区）党组织的全面领导下，以群众关心的民生服务事项为重点，广泛开展议事协商，形成协商有阵地、群众广参与、服务有成效的城乡社区协商新格局。大力提升基层党组织组织力，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、跟党走。全面落实在职党员到社区报到为群众服务制度机制，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。推动有物业服务的社区建立健全党建引领下的居民委员会、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。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。发挥城乡基层党组织的领导作用，将社区社会组织纳入城乡社区服务体系的整体布局，确保社区社会组织工作始终坚持正确政治方向，始终服从服务大局。

2. 不断完善多元参与格局。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。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。

专栏 2 社会力量参与社区服务工程

1. 社区社会组织发展工程。大力培育发展社区社会组织，通过实施一批项目计划和开展系列主题活动，进一步提升质量、优化结构、健全制度，推动社区社会组织在社区服务中更好发挥作用。

2. 社区志愿服务发展工程。建立健全各级机关事业单位党员干部到社区报到开展志愿服务制度。加强志愿服务站（岗）建设，搭建志愿服务平台，以困难群体和留守空巢老人、留守儿童、残疾人等为重点，广泛开展形式多样的志愿服务。依托新时代文明实践中心（站、所）、社工站等，开展文明实践志愿服务。以邻里守望为主题，开展关爱他人志愿服务。到 2025 年底，志愿服务站点在社区综合服务设施中的覆盖率达到 80%。

3. 社区社会工作发展工程。采取单独建、联合建等形式有序推进乡镇（街道）社会工作服务站建设，依托社区综合服务设施建立社会工作室，推动形成村（社区）—街道（乡镇）—区（县）三级社会工作服务体系。到 2025 年底，乡镇（街道）社会工作服务站实现全覆盖。

（二）不断扩大城乡社区服务供给。

1. 增强为民服务功能。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，强化乡镇（街道）和村（社区）的基本公共服务职能，推动基层综合公共服务平台统筹发展、共建共享。加大社区养老、托育、助残服务供给力度，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，以老年人、残疾人、未成年人、困难家庭等特殊人群和困难群体为重点，开展关爱照护服务。推动在社区普遍建立青年之家和校外实践教育场所，在村（社区）推广建立家长学校或家庭教育服务站点。加强基层医疗卫生机构基础设施建设，健全村（居）民委员会下属公共卫生委员会，推进健康社区建设，做好传染病、慢性病防控和儿童保健等工作，引导群众参加城乡居民基本医疗保险，提升基层医疗卫生机构服务能力。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。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。加强脱贫村和易地扶贫搬迁集中安置社区公共服务资源配置，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. 增强便民服务功能。全面推进城市一刻钟便民生活圈建设，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，开展学龄儿童课后托管和寒暑假集中看护服务，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城市加快发展老年助餐、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。推进城市居民委员会下属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. 增强安民服务功能。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，发展治安中心户长、平安志愿者、楼栋长等群防群治力量，织密织牢城乡社区治安防控网。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，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。定期面向居民、驻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。健全村（居）民委员会下属人民调解委员会，强化人民调解工作。开展“八五”普法，推进公共法律服务村（社区）全覆盖。加强村（社区）反邪教工作能力建设。强化对社区矫正对象以及社区戒毒社区康复、刑满释放人员的社区关怀和帮扶，为遭受家庭暴力的居民提供应急庇护救助服务。推动精神障碍社区康复服务发展，为精神障碍患者提供社会交往、工作技能培训、心理疏导等社会服务，基本建立以家庭为基础、机构为支撑，社会化、综合性、开放式的精神障碍社区康复服务体系。将定期入户走访作为村（社区）服务的重要内容，将主动发现的符合条件困难群众及时纳入低保、特困等社会救助范围，保障其基本生活。落实“家庭监护为主体、社会监护为补充、国家监护为兜底”的监护制度，形成家庭、社会、政府“三位一体”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，强化精神慰藉、心理疏导、关系调适、社会融入等服务。加大居民诚信宣传教育力度，营造“人人讲诚信、事事守诚信”的良好社会风气。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，开展民族团结进步示范工作，推动各族群众不断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行动

1. 社区固本强基行动。完善村（社区）组织体系，全面加强党的领导，切实发挥村（居）委会基础作用，健全基层群众自治制度，推动驻区单位党组织和在职党员到村（社区）开展服务常态化，围绕服务群众开展党员“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。乡镇（街道）普遍建立“阳光家园”“残疾人之家”等服务机构，开展集中照护、日间照料、社区康复、辅助性就业等服务。推进村（社区）残疾人协会、服务平台建设和志愿助残服务，打造残疾人家门口服务综合体模式。鼓励支持各类社会组织在城乡社区开展助残服务。推广社区康复辅助器具租赁、回收、维修等服务。

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”，持续提升基层医疗卫生机构服务能力，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。每个行政村办好一个村卫生室。

7. 社区教育行动。创新发展社区教育，广泛开展送教入社区，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，基本实现社区一刻钟健身圈全覆盖。

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，发展法律服务志愿者队伍，充实村（社区）人民调解员队伍，壮大社区矫正社会工作者队伍，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”，预计2025年底实现城市、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。择优配备村（社区）专兼职应急管理人员，建立覆盖村（社区）的安全生产监管和灾害信息网络。广泛开展安全防灾教育进农村、进社区。深入开展综合防灾减灾示范社区创建。每个行政村（社区）至少设置1名灾害信息员。

14. 社区共建共治共享行动。建立村（社区）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、社区社会组织、社会工作者、社区志愿者和驻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。

（三）努力增进城乡社区服务效能。

1. 强化社区服务设施建设。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，提升地级城市完整居住社区覆盖率，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，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，推进易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施全覆盖，加快补齐城乡社区综合服务设施短板。有条件的地方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，鼓励有条件的城市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。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，加快推进全省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 4 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. 加强易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施建设。巩固拓展脱贫攻坚成果，统筹用好现有资金渠道，支持易地扶贫搬迁集中安置社区扩建、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. 推动社区服务机制创新。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，群众关切项目应开展 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。

（四）加快城乡社区服务数字化建设。

1. 推进数字化政务服务扩面提质增效。加快数字政府建设，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，做到基础设施和公共资源共享复用，实现网上政务服务“统一入口、统一事项、统一申报、统一受理、统一办理、统一评价”。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。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。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. 做好美好数字服务场景构筑。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 5 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，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，建立无人物流配送系统。

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。

（五）不断壮大城乡社区服务人才队伍。

1. 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（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。

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。

2. 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，支持有条件的地方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。

专栏 6 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。加强社区工作者培养锻炼，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，到 2025 年底，全省力争达到 2.4 万人。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，对城乡社区直接从事社会工作服务的从业人员进行累计不少于 120 小时的社会工作专业知识和实务技能培训，符合条件的可纳入全省职业技能提升行动实施范围。

四、保障措施

(一) 加强组织领导。强化政府主体责任，省级人民政府有关部门要各司其职，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。各地政府要将本规划主要任务指标作为民生项目，定期研究、谋划和推动，做好资金统筹、推进实施等工作，乡镇（街道）负责具体落实。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。各地要结合实际研究制定本地区“十四五”城乡社区服务体系建设的实施方案或细则，切实抓好本规划各项重点任务的落实。

(二) 强化政策保障。将城乡社区服务体系建设的经费统筹纳入市（州）、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）健全法治体系。深入落实法治甘肃建设要求，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。聚焦城乡社区服务体系建设，推动完善地方配套法规，加强政策协调，形成较为完善的全省城乡社区服务地方性法规和标准体系建设。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）严格考核评估。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。各级民政和发展改革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，综合运用部门考评和第三方评估手段开展监测评估工作，动态监测重点任务进展、主要指标完成情况，定期组织综合评估和专项评估。各地将规划实施中的好做法好经验及时报告民政部门，省民政厅会同省发展改革委等部门做好跟踪督导，总结推广经验做法。

抄送：省委办公厅，省人大常委会办公厅，省政协办公厅。

甘肃省人民政府办公厅

2022年5月25日印发

