

# 山西省人民政府办公厅文件

晋政办发〔2022〕55号

---

## 山西省人民政府办公厅 关于印发山西省“十四五”城乡社区服务体系 建设规划的通知

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

《山西省“十四五”城乡社区服务体系建设规划》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

山西省人民政府办公厅

2022年7月5日

（此件公开发布）

# 山西省“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,夯实基层治理基础,让人民生活更加美好,根据国务院办公厅《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》及我省《关于加强党的领导全面提升基层治理体系和治理能力现代化建设水平的实施方案》《山西省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》,编制本规划。

## 一、规划背景

### (一)发展基础

“十三五”期间,省委、省政府高度重视城乡社区治理工作,积极推进基层治理现代化建设,统筹发展与治理,逐步探索形成具有山西特色的基层治理发展路径,城乡社区服务体系建设取得积极进展。

——党建引领不断深化。村(社区)党组织书记和主任“一肩挑”比例逐步提高。逐级健全党建联席会议、四级联动体系、调度通报、动态管理、跟踪问效等制度。探索党建共同体、党建联盟等做法,建立起条块融合、双向用力党建引领基层治理工作格局。

——体制机制不断创新。指导3个区、4个街道及3个社区开展社区治理创新实验。选树乡镇政府服务示范样板,推广易地搬迁社区治理经验,引领提升为民服务能力。加强社区物业党建联建,探索推行“三下沉、两融合”的物业管理服务模式。

——服务设施不断完善。加大投入力度,筹措资金近2亿元,撬动市县投入,大力改善社区服务设施。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,城市社区综合服务设施实现全覆盖,农村社区综合服务设施覆盖率达到70%。

——服务供给不断扩大。城乡社区普遍能够提供基本公共服务办理、代办等服务,便民利民服务办理更加便捷,志愿服务蓬勃发展。城乡社区便民利民服务网络不断完善,城市社区便民生活圈建设持续优化,基层公共服务更加精细便捷。

——居民自治不断规范。推广新时代“枫桥经验”,开展省级乡村治理服务示范社区创建和善治示范村建设活动。全面修订完善村规民约和居民公约,推行“红黑榜”“积分制”和村(居)民代表联系户行动,推进全过程基层民主。规范基层群众性自治组织出具证明事项,推进社区减负增效。

——人才队伍不断壮大。截至2020年底,全省城乡社区工作者15.5万人,村(居)民委员会班子成员11.2万人;取得全国社会工作者职业水平资格证书人数7515人;志愿者队伍26473支,306万余人;社区社会组织29443个,每万人拥有社会组织8个。

——信息化水平不断提升。推动“互联网+城乡社区服务”深度融合,运用网上办事大厅和移动客户端、微博、微信等新媒体,构架网格化社区服务新模式。启动智慧社区科技增能分层级试点工作,太原市“互联网+社区养老”、晋城市智慧社区建设,推进了社区治理信息化智能化。

## **(二)面临形势**

《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。省第十二次党代会提出,加强和完善城乡社区治理,推动社会治理和服务重心向基层下移。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,我省城乡社区服务体系建设还存在一些短板弱项,主要表现在:党建引领城乡社区服务体系建设体制机制还不完善;社会力量和市场主体参与城乡社区服务缺乏长效机制;服务项目单一,服务资金投入有待加强;信息化基础设施和技术应用还比较薄弱;社区工作者专业化水平还不高。必须牢牢把握我省发展重要战略机遇期,以更高的站位、更大的决心、更实的举措,补短板、强弱项,进一步深化城乡社区服务体系建设,不断满足村(社区)居民对美好生活的向往。

## **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,全面落实习近平总书记对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,认真落实省第十二次党代会精神,坚持党的全面领导,坚持以人民为中心,以增进人民福祉为出发点和落脚点,以强化为民、便民、安民功能为重点,以不断满足人民高品质生活需求为目标,加快完善党建引领社区服务体系建设,增强服务供给,补齐服

务短板,创新服务机制,让人民生活更加美好,让基层更加和谐稳定,让党的执政基础更加稳固,为推进我省治理体系和治理能力现代化建设奠定坚实基础。

## (二)基本原则

——坚持党的全面领导。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,促进提升基层党组织组织力,发挥党员服务群众带头示范作用,厚植党的执政基础。

——坚持以人民为中心。坚持人民主体地位,回应群众新期待新需求,推动创造就业岗位,不断改善人民生活品质,努力做到群众有需求、社区有服务。

——坚持共建共治共享。充分调动社会组织、社会工作者、志愿者和慈善资源等社会力量,引导市场力量,更好发挥政府作用,构建多方参与格局,让人民共享发展成果。

——坚持城乡统筹。科学把握城乡发展差异,尽力而为、量力而行,推进社区服务制度城乡衔接、要素共享、互通互融,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。

——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,全方位提升社区服务水平。

## (三)主要目标

到2025年底,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,城乡社区综合服务设施布局更

加优化,城乡社区服务机制更加融合。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、服务即时响应机制、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	70%	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	25.4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	5.1个	≥10个	预期性
9	每个农村社区平均拥有社区社会组织	2.2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	11%	≥20%	预期性

### 三、重点任务

#### (一)构建党建引领城乡社区服务格局

1. 强化党建引领机制。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,加强党对城乡社区服务体系建设的全面领导。健全村(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、协同开展社区服务的体制机制。落实党领导下的城乡社区协商制度,创新形式和载体,围绕群众关心的民生实事和服务事项广泛开展议事协商。加

强党建引领社区服务能力建设,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。健全驻区单位党组织、在职党员到社区报到为群众服务长效机制,创新工作载体,丰富服务内容。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(物业管理委员会)和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。加强乡镇(街道)党(工)委及村(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。

2. 健全多方参与机制。强化政府主体地位,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城乡社区服务。健全社会力量参与社区服务激励政策,组织实施社会力量参与城乡社区服务行动,推进社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”开展服务。健全政府购买城乡社区服务机制,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,广泛参与城乡社区服务。探索通过“以场地换服务”等方式,鼓励驻区企事业单位、个人捐赠或兴办社区服务事业产业。引导驻区单位向村(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。



### 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互动。

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。

## (二)扩大城乡社区服务供给

1. 完善城乡社区为民服务功能。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。加强社区托育、助残服务供给,注重对困难群体和特殊人群关爱照顾。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。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,推动供销、金融、邮政等各类服务入驻整合,实行“一站式服务”。加强村(社区)基层医疗卫生机构、社区卫生服务点和村(居)民委员会下属公共卫生委员会建设,统筹做好传染病、慢性病防控和儿童保健等工作,提升基层医疗卫生保障服务能力。加强城乡社区就业创业服务平台建设,优先为村(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、残疾人等重点群体提供服务。建立健全城乡社区教育服务站点,大力发展城乡社区教育服务。扩大城乡社区文化、体育、科普等公共服务供

给,加强新型婚姻家庭文化服务。适应农村经济社会发展新形势,增加行政村和较大自然村基本公共服务供给,重点加强乡村振兴重点帮扶村、易地扶贫搬迁集中安置社区和“空心村”治理集中安置社区的就业、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。

2. 优化城乡社区便民服务供给。全面推进城市社区“一刻钟便民生活圈”建设,加快推进农村“生活服务圈”建设。推动物流配送、快递、再生资源回收网点设施辐射符合条件的村(社区),鼓励发展社区物业、维修、家政、餐饮、零售、美容美发等生活性服务业,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。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。依托村级综合服务设施、供销合作社等,开展农资供应、日用品销售、农产品购销等服务。

3. 强化城乡社区安民服务保障。以综治网格为主,依托村(社区)统一划分网格,加强网格化服务管理。及时了解群众困难和诉求,掌握城乡社区动态情况,感知化解风险,精准提供服务。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、联防联控机制和矛盾纠纷多元化解机制,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,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。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。推动村(社区)普法宣传、人民调解、法律援助、公证等法律服务全覆盖。加强村(社区)反邪教工作。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)开展社会心理服务,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。推进建设各民族互嵌式社会结构和社区环境,引导各民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)委员会设立儿童主任专岗,鼓励村(居)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,广泛宣传互联网新技术、新应用和网络安全知识、防护技能。

**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。全省所有村(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。

### (三)加强城乡社区综合服务设施建设

1. 补齐社区服务设施短板。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,统筹利用社区各类存量房屋资源增设服务设施。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。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。鼓励有条件的地方探索开展城市社区综合服务体建设,提升城市社区生活品质。加强养老服务设施建设,到 2024 年,每年投入 3000 万元支持建设 30 个城镇社区养老幸福工程项目。

2. 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占社区总建筑面积比例不低于 10%,每百户居民拥有社区综合服务设施面积不低于 30 平方米,新建城市社区综合服务设施面积不低于 500 平方米。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,促进服务功能差异互补、服务内容衔接配套。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。精简整合村(社区)办公空间,推行开放式办公,增加居民活动区域面积。农村要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 3 城乡社区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。

#### (四)推进城乡社区服务数字化建设

1. 提高城乡社区数字化政务服务效能。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,推行“一站通办”“一网通办”,实现政务代办服务城乡社区全覆盖。加快部署政务通用自助服务一体机,完善村(社区)政务自助便民服务网络布局。实施“互联网+基层治理”行动,完善乡镇(街道)、村(社区)地理信息、人口信息等基础数据,根据服务群众需要,依法依规向村(社区)开放数据资源,发挥村(社区)信息为民服务实效。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。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。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改造。

2. 构筑美好数字城乡社区服务新场景。开发社区协商议事、政务服务办理、养老、家政、卫生、托育等网上服务项目应用,推动社区物业设备设施、安防等智能化改造升级。集约建设智慧社区信息

系统,开发智慧社区移动应用服务,加速线上线下融合。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。大力发展社区电子商务,鼓励发展无接触配送。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。以县级为单位,支持利用互联网、物联网、区块链等现代信息技术,深入组织开展智慧社区、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。鼓励社会资本投资建设智慧社区,运用5G、物联网等现代信息技术推进智慧社区信息基础设施建设。

#### 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。全省未通宽带行政村动态清零,实现全省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。

#### (五)加强城乡社区服务人才队伍建设

1. 加强城乡社区工作者队伍建设。规范村(居)民委员会换届选举,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,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,依法选优配强村(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。健全社区工作者职业体系,建立岗位薪酬制度,完善薪酬动态调整机制,按规定落实社会保险待遇。支持社区工作者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。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,到2023年底,基本实现全省行政村全覆盖。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,努力推动实现每万名城镇常住人口拥有社区工作者16人,逐年增长,到2025年底,实现每万名城镇常住人口拥有社区工作者18人。

2. 加强城乡社区工作者培训管理。健全完善分级分类培训制度,依托现有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,通过案例教学、同步课堂、实战实训等载体,推动优质培训资源直达村(社区)。鼓励有条件的院校开展社区服务人才培养和社区工作者培训,强化社区服务人才供给。加强对社区工作者民族、宗教相关政策法规的培训,培育铸牢中华民族共同体意识,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,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。加强社区服务人才培训管理,强化服务意识,规范服务流程,提高服务质量,不断满足社区居民差异化需求。

#### 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. **社会工作专业人才培养行动。**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. **“双百双培双带动”跟踪指导行动。**五年跟踪指导扶持 100 个行政村、100 个城市社区,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。

### (六)推进城乡社区服务创新

1. **创新社区服务机制。**完善服务统筹机制,以县级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。发挥基层群众性自治组织作用,增强综合服务能力。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。完善即时响应机制,推广“接诉即办”等基层经验,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,及时响应居民需求。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。完善服务评价机制,健全完善群众满意度调查评估制度,实现社区服务群众满意度调查村(社区)全覆盖。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)居民需求的评价机制。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社区服务,增强自治能力,提高自我服务水平。

2. 深化社区减负增效。以市级为单位开展社区减负工作,建立社区工作事项清单,实行社区工作准入制度。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,不得要求社区承担;应由社区协助的事项,应当为社区提供必要的经费和工作条件;属于社区居民自治的事务,要充分尊重居民委员会的自主权。制定社区印章使用范围清单,清理村级组织机构牌子,规范基层群众性自治组织出具证明事项。

3. 完善基层民主协商。以县级为单位制定村级议事协商目录,到2023年底,制定完成率不少于80%;到2024年底,制定完成率不少于90%;到2025年底,制定完成率实现全覆盖。定期开展民主协商,合理确定协商主体、拓宽协商形式,规范协商程序,扩大协商渠道,强化协商成果运用,及时公开协商成果落实情况,实现民事民议、民事民办、民事民管。开展群众说事、民情恳谈、百姓议事、妇女议事等协商活动,有序引导群众参与。由村(居)民委员会组织村(居)民集思广益,在社区公共环境卫生、困难群众帮扶方面,以及村集体经济收入如何支出等方面,听取群众意见,形成村(居)民委员会办事清单或要点,推进村(社区)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。

#### **四、保障措施**

##### **(一)加强组织领导**

各级人民政府要强化主体责任,将本规划主要任务指标作为民生项目,列入议事日程,定期研究、谋划和推动。市、县级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。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,跟踪和督促各项任务落实。各市依照本规划,结合实际研究制定本地“十四五”城乡社区服务体系细化措施,明确目标任务,推进规划落实。

##### **(二)强化政策支持**

按规定落实经费保障,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。鼓励通过慈善捐赠等方式,引导社会资金投向城乡社区治理领域。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。社区服务网点的水、电、气、热执行居民生活类价格。

##### **(三)健全法治支撑**

贯彻实施村民委员会组织法、城市居民委员会组织法及我省实施办法。执行农村社区服务站建设标准,强化村级综合服务功能。完善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。加强社区服务质量综合评价和管理,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、物业等重点领域社区服务信用管理体系。推进社区服务标准化建设,鼓励有条件的地方制定社区服务标准。加强村(社区)服务档案建设,提高档案管理信息化水平。

#### (四)完善考核评估

建立城乡社区服务体系建设考核督促制度,将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。发挥城乡社区治理议事协调机构(机制)作用,强化部门统筹协调。各级民政部门要定期组织开展评估,做好跟踪指导和研判,及时向本级政府报告情况。坚持试点引路、以点带面、有序推进,总结推广各市好经验好做法。省民政厅、省发展改革委牵头,会同有关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,重大事项及时向省政府报告。

---

抄送:省委各部门,省人大常委会办公厅,省政协办公厅,省法院,省检察院,各人民团体,各新闻单位。  
各民主党派山西省委。

---

山西省人民政府办公厅

2022年7月6日印发

---

