

徐州市城乡社区服务体系三年行动实施方案

城乡社区服务体系建设是中国式现代化的重要内容，是增进民生福祉、提高人民生活品质的重要载体。为进一步加强本市城乡社区服务体系建设，强化社区为民、便民、安民功能，依据《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》（国办发〔2021〕56号）、《江苏省“十四五”城乡社区服务体系建设规划》（苏政办发〔2022〕60号）、《徐州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》（徐政发〔2021〕21号）等文件精神，编制本实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届一中、二中全会精神和习近平总书记视察江苏和徐州重要讲话指示精神，深入贯彻落实习近平总书记关于城乡社区治理的重要论述，以增进人民福祉为出发点和落脚点，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、实现高效能治理为导向，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，全力提升城乡社区服务体系建设水平，推动基层治理体系和治理能力现代化，加快推动城乡社区服务体系建设取得新成效、迈上新台阶，让人民群

众的获得感幸福感安全感更加充实、更有保障，充分展现“强富美高”新徐州的现代化图景。

二、基本原则

—坚持党建引领，筑基聚力。坚持以党的建设引领城乡社区服务体系现代化，充分发挥党组织的领导核心作用，把党的建设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。

—坚持人民为中心，精细服务。牢固树立以人民为中心的发展思想，积极回应人民群众对基本公共服务的新期待新要求，切实解决人民群众急难愁盼的现实问题，努力做到群众有需求、社区有服务，实现社区服务供给与居民需求的精准对接，推动社区服务精细化、专业化。

—坚持系统观念，城乡统筹。完整、准确、全面贯彻新发展理念，以加强前瞻性思考、全局性谋划、战略性布局、整体性发展的系统观念推进社区服务体系整体布局，强化城乡统筹，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。

—坚持共建共享，多元协同。充分发挥政府基本公共服务作用，充分调动居民群众、社会组织、社会工作者、志愿者和慈善资源等积极性，充分激发市场主体的参与热情，引导各类市场主体、社会主体和居民主体共建社区服务体系、共创发展机会、共

享幸福生活。

—坚持因地制宜，分类推进。坚持因地制宜，突出问题导向、目标导向和结果导向，区分不同地区、不同类型社区资源禀赋和发展特征，重点突破、分层推进、分类实施，实现顶层设计与基层实践的有机结合，形成既有共性又有特色的社区服务模式，全方位提升社区服务水平。

—坚持改革创新，示范引领。对标中央、省要求，对标先进地区，着力破除制约社区服务创新发展的理念误区、制度瓶颈，树立新型社区治理与服务观，系统探索社区治理服务新模式、培育社区服务新主体、创设社区服务新机制、搭建社区服务新平台、营造社区服务新场景，依靠机制创新、技术迭代和动能转换，发挥创新驱动的乘数效应，推动社区服务新业态新模式加快成长。

三、工作目标

用三年左右时间，基本建成与经济社会发展水平相适应的城乡社区服务体系，社区服务供给与服务能力显著提升。党建引领社区服务体系建设更加完善；规划布局、服务设施、功能配置更加完备；社区公共服务、便民利民服务、志愿服务衔接更加紧密；线上线下一体化服务模式更加科学；城乡社区服务人才队伍更加充实；“五社联动”社区治理服务品牌更加彰显；美好和谐社区建设有序推进，城乡社区服务的精准化、精细化、智慧化水平显著提升，幸福徐州“大家庭”建设达到新水平。

专栏1 城乡社区服务体系建设三年行动主要发展指标				
指标	2023年	2024年	2025年	属性
社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积的比例	8.5%	9.5%	≥10%	预期性
每百户居民拥有社区综合服务设施面积	29.55平方米	≥30平方米	≥30平方米	约束性
居民服务和活动空间面积占社区综合服务设施总建筑面积比例	63%	≥65%	≥70%	预期性
城市社区政务通用自助服务覆盖率	90%	95%	100%	预期性
城乡社区民主协商机构(平台)覆盖率	89.5%	95%	100%	约束性
取得社会工作职业资格证书的城乡社区工作者人数	2298	2650	3000	预期性
每万名城镇常住人口拥有社区工作者	16.8人	≥18人	≥18人	预期性
实行全科服务模式的城乡社区覆盖率	90%	95%	98%	预期性
接受上门服务的居家老年人数占比	11.39%	16%	20%	约束性
村(社区)困难群众走访发现机制建成率	100%	100%	100%	预期性
开展精神障碍城乡社区康复服务的县(市、区)覆盖率	100%	100%	100%	预期性
党员报到覆盖率	100%	100%	100%	预期性
五社联动覆盖率	75%	90%	100%	预期性

四、重点任务

(一)完善城乡社区服务格局

1.健全党建引领的工作体系。加强城市社区党建工作,推进以党建引领基层治理,完善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。健全完善村(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。统筹整合面向社区的服务资金、资源、项目等,以社区党组织为主渠道落实,确保社区有资源有能力为群众服务。坚持和发扬新时代党的群众路线,广泛听取群众意见,协调做好供需对接,有序有效发展社区服务,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,探索社区流动党员有效管理、为外来人口提供有效服务等创新做法,全面强化社区党组织对业主大会、业主委员会和物业企业的指导,推行“红色物业”等创新服务模式。

2.完善共建共治共享的工作格局。强化政府在基本公共服务供给保障中的主体地位,推动服务提供主体多元化、提供方式多样化,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。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社区服务行动计划,推动“五社联动”(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)开展服务。支持引导驻区单位向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。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。

3.创新“五治融合”的工作机制。推动政治、法治、德治、自治、智治“五治融合”发展。深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,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。加强公共法律服务体系建设,推动村(社区)普法宣传、人民调解、法律援助、司法鉴定、公证等法律服务全覆盖。推进法治建设进村(社区),推动普法宣传、人民调解、法律援助、公证等服务城乡社区全覆盖。弘扬社会主义核心价值观,加强新时代文明实践站(综合文化服务中心)、“扫黄打非”工作站、道德讲堂、家长学校等建设,倡导好家庭、好家教、好家风和移风易俗新风尚。积极推进“互联网+”社区治理模式,提升社区各项事务信息化水平,完善社区各类管理平台建设。

(二)健全城乡社区服务机制

4.健全社区服务民主协商机制。鼓励村(居)民围绕社区公共资源分配、公共空间管理、公共秩序维护等开展民主协商,有效激发群众参与社区公共事务的内生动力,推动各类社区共治平台协同运转。进一步提高村(居)民议事协商规范化、程序化、制度化水平。完善推广“民生月谈”、社区提案等制度,逐步完善协商议题提出、立案、落实、评议等议事完整流程,凝聚社区服务有效共识。

5.强化社区居民自我服务机制。以村(居)为重点、以住宅小区和楼组村组为着力点,深化居村民自我服务机制建设。通过资金使用效能评价、居民自筹资金比例评价等方式,进一步增强党组织为民服务经费等政府投入资金对居民自治资金的撬动效应。深化社区“微治理”,支持以居民自治的方式对社区公共空间实施“微更新”改造。普遍推进村(居)自治章程的制定及规范化,充分发挥村规民约、居民公约在村(居)治理中的作用。完善社区志愿者在参与社区

事务、链接社区资源、服务社区居民等方面的作用发挥机制,带动社区居民关心社区事务、增强社区凝聚力。

6.完善政府购买社区服务机制。完善政府购买城乡社区服务机制,逐步将政府购买服务经费纳入财政预算。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,能由政府和社会资本合作提供的,广泛吸引社会资本参与。建立城乡社区公共服务目录及准入制度、优化政府购买社区服务目录和政策措施,支持党组织健全、管理规范的社会组织优先承接政府转移职能和服务项目,通过政府采购、定向委托、公益创投等多种方式提高城乡社区公共服务质量和资金效益。

7.创新社区服务响应实现机制。推广“街镇吹哨、部门报到、接诉即办”等基层创新经验。社区服务设施开放和服务时间一般不少于每天8小时,群众关切项目应提供24小时线上服务,保留必要的线下办理渠道,及时办理群众所提需求。实行服务事项一号申请、一窗受理、一网通办,建立健全首问负责、一次告知、限时办结等制度,推行上门办理、预约办理、自助办理、委托代办等服务方式,有效提升服务效能。

8.提升网格管理服务机制。加强统筹与整合,依托网格化管理“一张网”,健全网格信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈工作机制,促进社区网格化管理和居民自治有效衔接、良性互动。深化“精网微格”工程,全面推进“微网格”建设,推广网格联动“服务日”制度,为低保对象、特困人员、空巢独居老年人、困境儿童、

农村留守儿童、残疾人、社区矫正对象等特殊群体,提供帮扶救助、志愿服务、心理疏导等上门服务。

专栏2 社会力量参与社区服务行动工程

1.培育发展社区社会组织建设工程。实施一批项目计划,开展系列主题活动,培育一批突出的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,以特殊困难家庭、留守空巢老人、留守儿童和困境儿童、残疾人为重点广泛开展“一老一小”“一困一残”志愿服务,大力开展邻里互助服务和互动交流。

3.社区社会工作服务行动。在镇(街道)设置面向村(社区)服务的社会工作平台站点,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)提升城乡社区服务品质

9.为民服务功能更有厚度。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。以老年人、残疾人、未成年人、困难家庭等为重点,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开展服务,加强困难群体和特殊人群关爱照护,加大社区养老、托育、助残服务供给力度。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。镇(街道)、村(社区)应当建立基层公共就业服务平台,合理配备专业化、职业化工作力量,为劳动者提供就业公共服务。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。

10.便民服务功能更有速度。全面推进城市“15分钟”便民生活圈建设,建立“街道—社区—居住小区”三级社区生活圈,分级设置各项配套设施。结合居民生活出行特点和实际需求确定生活圈范围,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、餐饮企业在村(社区)开办老年餐桌。注重以市场化方式为主渠道,不断扩大物业服务覆盖范围。持续开展“家政服务进社区”工作,充分发挥家政企业市场主体作用,培育社区经济,激发市场活力和创造力。调动政府部门、社会组织等各方面积极性,形成多元协同、合力推进的良好局面。对无物业小区,采取引入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。

11.安民服务功能更有温度。深化城乡社区警务战略,持续推动警力下沉,推进城市“一区一警两辅”和农村“一村一辅警”全覆盖。加强村(居)民委员会下设治安保卫委员会建设,发展壮大平安志愿者等群防群治队伍,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。完善基层社会治安防控体系,加快推进老旧小区、城乡接合部、散居住宅楼等治安薄弱地区安防设施改造,健全村(社区)人防、技防、物防有机结合防控网,最大限度防范和压降各类多发性、可防性案件。健全防范黑恶势力违法犯罪长效机制,持续防范和整治“村霸”。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。建立健全发现报告和家庭监护监督制度,为遭受家庭暴力的居民提供应急庇护救助服务。强化流动人口和出租房屋管理,夯实社会治安稳定基础。

12.应急服务功能更有力度。总结应对重大自然灾害、疫情防控 and 安全生产等方面的经验做法,着眼于韧性社区建设,全面构建城乡社区应急监控、应急处置和应急服务机制,完善社区安全防护网,加强应急避难场所建设,做好城乡社区防灾监测、应急避险等安全防护工作。建立和完善村(社区)突发公共事件预警机制和应急管理制度,强化应急和风险防范物资储备保障。建立和完善社区党组织领导统筹,社区网格为基础,社区各方广泛参与的社区应急互助组织体系,引导社会应急力量有序参与应急处置,提升村(社区)防灾减灾能力。持续开展村(社区)安全隐患治理,加强人员密集场所安全管理,结合防灾减灾日、安全生产月等,开展安全教育、安全宣传和应急演练,着力提高社区居民的自救互救能力,培育自救互救的社区应急文化体系。

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。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,分类建立党员志愿者队伍,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,推广“群众点单、社区派单、党员接单”模式,组织党员为群众提供组团式、专业化服务。

2.社区社会救助服务行动。开展困难群众发现报告、救助帮扶工作,加强社会救助的申请审核确认和动态管理,将走访、发现困难群众作为村(社区)重要工作内容,有效发挥村(社区)组织、村(社区)干部作用,完善网格化社会治理机制,建立社区社会救助工作网络。推广村(社区)“救急难”互助会,设立社会救助协理员,困难群众较多的村(社区)设立社会救助工作站(点),加强社会救助的政策宣传,鼓励社会力量参与社会救助有关工作。

3.社区养老服务行动。开展高龄、经济困难的失能老年人养老服务,提供失能护理、日间照料以及助餐助洁助医助行等服务。依托村(居)民自治组织、网格化治理平台和邻里互助力量,健全特殊困难老年人定期巡访制度,特殊困难老年人月探访率达到100%。推动社区养老服务设施建设,提升社区为老服务能力,打造“一刻钟养老服务圈”。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。

4.社区未成年人关爱行动。推进镇(街道)未成年人保护工作站、儿童友好社区建设。村(居)民委员会设置专人专岗负责未成年人保护工作,宣传未成年人保护法律法规政策,指导、帮助和监督监护人依法履行监护职责,建立未成年人信息档案。开展困境儿童保障、农村留守儿童关爱保护服务。

5.社区托育服务行动。发展社区托育服务,完善社区婴幼儿活动场所和设施,依托社区综合服务设施拓展托育服务功能。支持建设嵌入式、分布式、小型化的托育服务场所设施,提供全日托、半日托、计时托、临时托、亲子活动等普惠性服务。

6.社区助残服务行动。推进“残疾人之家”由镇(街道)全覆盖向有需求的村(社区)延伸,开展常态化服务。依托“残疾人之家”、社区综合服务设施等,为有需求的残疾人提供日间照料、社区康复、辅助性就业、辅具适配、文化体育等服务。开展残疾人居家托养服务,组织精神障碍社区康复、康复辅助器具社区租赁、困难重度残疾人社会化照护及其他助残服务。结合智慧城市、乡村建设行动等,同步推进社区无障碍环境建设和改造。

7.社区就业服务行动。合理配备专业化、职业化工作力量,开展居民就业状态调查、就业信息服务、职业介绍、职业指导、就业援助和创业开业指导,提供就业登记与失业登记。依托社区综合服务设施,加强基层公共就业服务。在有条件的村(社区)设立就业创业空间。重点为村(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。

8.社区卫生服务行动。科学合理设置基层医疗卫生机构,结合群众需求,突出服务特色,全面提升基层医疗卫生机构服务能力。开展居民健康档案、健康教育、计划生育家庭特别扶助工作。做好传染病及突发公共卫生事件报告和处置、卫生监督协管服务、孕产妇、0-6岁儿童、慢性病患者、严重精神障碍等重点人群健康管理。开展心理咨询服务,提供心理科普、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。

9.社区教育服务行动。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,构建服务全民终身学习的教育体系。广泛开展理想信念、思想道德、法律法规、文化艺术、知识技能、生活常识、家庭教育指导等教育培训活动,鼓励支持在校学生参加社区服务实践。开展好家庭好家教好家风进社区活动。

10.社区文体服务行动。开展送文化下乡等文化服务活动,免费开放行政村(社区)综合文化服务中心(农家书屋)、全民健身活动站点等公共文化体育设施,因地制宜组织开展文化体育公共服务,建设村(社区)史馆。以城乡社区为重点,响应“千支优秀群众文化团队培育计划”、“千个最美公共文化空间打造计划”,推动实施“你点我送”健身服务工程,提升“送、种、育”文化实效性。

11.社区优军服务行动。鼓励符合条件的优秀退役军人依法参加村(社区)两委选举,引导退役军人到社区就业创业。

12.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)、党群服务中心同址办公,配齐必要装备设施,组织驻社区单位、社会组织、志愿者等共同参与,健全群防群治、联防联控机制,开展社区巡逻防控工作。

13.社区法律服务行动。推进法官、检察官、警官、律师进村(社区),培育乡村“法律明白人”,引导社会力量参与公共法律服务,发展壮大村(社区)法律服务志愿者、人民调解员等队伍,深化普法宣传教育,法律援助和人民调解工作。

14.社区应急服务行动。整合社区公园、广场等服务资源,改善应急避难场所和应急避险设施。定期开展防灾减灾、消防安全宣传培训进村(社区)和应急避险、消防演练活动。建立健全消防网格。所有村(社区)均设置1名灾害信息员。

15.社区志愿服务行动。设置稳定的志愿服务岗位,促进志愿服务精准化、常态化、专业化,打造一批志愿服务品牌项目。推广应用江苏志愿服务信息系统,依托社区综合服务设施、新时代文明实践站(所)、社工站建设志愿服务站点,为群众参与和接受志愿服务提供便利条件。

16.社区物业服务行动。完善城市社区、新型农村社区居民委员会组织体系,指导和监督业主委员会、物业服务企业依法履行职责。推动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。推动物业设备设施、安防等设备智能化改造升级,促进物业管理服务智能化。

17.社区家政服务行动。支持和鼓励家政服务进社区,建设一批家政服务标准化社区利用“互联网+”提升家政服务质量。

18.社区共建共治共享行动。全面落实村(社区)民主协商制度,提升居民参与协商议事能力,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。加强协商成果转化应用,及时解决社区公共问题。

19.生活便利服务行动。支持盘活较分散社区的空间资源,优化商业网点布局,推动便民商业设施进社区,提升城市社区“15分钟生活圈”、农村社区“3公里生活圈”建设水平,开展实用性村庄规划编制,统筹推进各项服务设施建设,满足居民日常生活和消费需求。

(四)提升城乡社区服务效能

13.优化服务设施布局。以县(市、区)为单位统筹用好上级部门支持社区的政策,整合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。将社区综合服务设施建设纳入国土空间规划,按照老年人、未成年人、残疾人优先的原则,优化社区综合服务设施空间布局,促进各类服务设施功能差异互补、内容衔接配套。加强城市社区卫生服务中心建设,推进社区设施适老化、适儿化和无障碍改造。实施城乡社区综合服务设施补短板工程,鼓励采取换购、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,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。鼓励有条件的地方开展城市社区综合服务体建设,不断提升社区生活品质。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,增强村级综合服务功能。建设和完善村级服务站点、物流配送网点等农村电商公共服务体系。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建设。

14.加强群众性自治组织规范化建设。健全基层党组织领导的

基层群众自治机制,加强基层组织建设,完善基层直接民主制度体系和工作体系,增强城乡社区群众自我管理、自我服务、自我教育、自我监督的实效。完善村(居)民委员会规范化建设,充分发挥村(社区)在“五社联动”机制中的主导作用,引导居民群众广泛参与社区服务。到2025年,全市95%以上城乡社区组织实现“六个规范”,即:组织架构规范、规章制度规范、阵地建设规范、职责事项规范、队伍建设规范、工作保障规范,努力把城乡社区建设为人人有责、人人尽责、人人享有的社区治理共同体。

15.培育发展社区社会组织。完善社区社会组织发展政策,推动从“数量增长”向“质量提升”转变,更好地服务经济社会发展和社区居民。培育引导生活服务类、公共慈善类、救助帮扶类和居民互助类社区社会组织广泛参与社区服务。到2025年选树一批品牌社区社会组织案例、品牌项目案例,实现社区社会组织结构布局进一步优化,服务能力进一步提升,服务领域进一步拓展,形成比较成熟的社区社会组织服务制度,推动居民更加便捷融入城乡社区治理、踊跃参与社区服务。

16.健全基层社会工作服务体系。建立健全县(市、区)、镇(街道)、村(社区)三级社会工作服务体系。深化镇(街道)社工站建设,支持其向社区延伸服务,引导社会工作服务机构、社会工作专业人才下沉到一线,在场地、资金、项目等方面给予扶持。到2025年,实现城乡社区社会工作服务室全面覆盖,专业社会工作服务全面开展,让群众在家门口就能享受到专业的社会工作服务。

17.提升社区志愿服务能力。依托新时代文明实践站(所)和镇

(街道)社工站等设施,不断壮大志愿服务队伍,实现村(社区)志愿服务活动全覆盖,促进志愿服务常态化、便利化。推广使用江苏志愿服务信息系统,健全志愿服务供需对接机制,建立志愿服务统计和发布制度,促进社区志愿服务信息统一归集管理。探索社区志愿服务“时间银行”,围绕扶贫济困、助孤助残、社区治理、垃圾分类等,广泛开展社区志愿服务活动,推动志愿服务品牌化、项目化发展。

18.完善社区慈善服务供给制度。建立社区慈善供需精准对接机制,引导慈善项目有效落地。鼓励支持社区与慈善组织平等协作,设立慈善小屋、慈善超市等日常慈善捐助和志愿服务站点,方便基层慈善服务。推广设立社区慈善基金(会),促进慈善力量参与社区服务,为群众解决“急难盼愁”事项。

专栏4 城乡社区服务提质增效工程

1.城乡社区综合服务设施提升工程。推动提升城市社区综合服务设施建设水平,加强村级综合服务设施建设。创新城乡社区综合服务设施运行机制,提高设施利用率。按照“完善四级政务服务体系”要求,2024年底,市、县、镇三级高频政务服务事项全面实现无差别受理、同标准办理,村级便民服务站代办帮办工作实质开展,全市政务服务标准化、规范化、便利化水平显著提升。

2.城乡社区服务质量提升工程。在城市社区开展社区分类治理服务试点工作,依据社区实际细分综合体模式、基本型模式及嵌入式模式等治理服务模式,打造“睦邻客厅”,努力将社区建设成为居民群众宜居生活的幸福家园;大力提升新型农村社区服务能力和水平,实现政府治理同社会调节、居民自治良性互动,努力把新型农村社区建设成为和谐有序、绿色文明、创新包容、共建共享、充满活力的幸福家园。

3.加强业主委员会和物业管理委员会建设。推进符合条件的物业服务企业及时建立党组织并属地管理,指导符合条件的业主委员会设立党支部或党小组。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,建立完善社区党组织领导协调,网格党组织、物业服务企业党组织和业主委员会党组织良性互动的工作机制。对无物业小区,采取引入国有物业服务企业等提供基本物业服务、社区“两委”组织居民自我管理等方式实现物业服务兜底。

19.加强社区服务品牌建设。以“五社联动”社区治理与服务创新项目大赛为依托,建立和完善分级推进、分类指导、分步实施的社区治理和服务创新品牌孵化机制。围绕养老、助残、青少年等重点领域,聚焦社区协商、社区志愿服务、社区社会组织培育、信息化手段运用等方式方法创新,着力打造若干个在全国、全省有影响力的特色品牌,着力营造社区治理和服务创新的浓厚氛围,推动我市社区治理和服务提档升级。

(五)加快城乡社区智慧化建设

20.完善社区智慧化基础设施。实施“互联网+基层治理”行动,集约建设智慧社区信息系统,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,推动社区协商议事、志愿服务、专业社工服务以及养老、家政、卫生、托育等服务项目线上线下融合。持续推动“智慧鼓楼”、“泉心生活”、云龙“云社区”等智慧社区服务平台优化升级。鼓励社会资本投资建设智慧社区,运用第五代移动通信(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。推动政务自助便利服务设备、社区感知设备、物业服务设施、智能化安防设施、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。完善镇(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。

21.丰富社区服务智慧化场景。不断推出面向居村民生活的智能化服务场景,让“数治”红利更好惠及社区。重点聚焦政务服务、

生活服务、志愿服务、养老服务、健康服务、家庭服务、教育服务、物业服务、议事服务、应急服务等社区服务内容,集约建设数字化应用场景,开发移动应用服务,加速线上线下融合。大力发展社区电子商务,探索推进无人物流配送进社区、人工智能社区服务等先进数字化应用。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,解决老年人等特殊群体在运用智能技术方面遇到的突出困难,帮助老年人、残疾人等共享数字生活。深化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推广应用,依托江苏一体化政务服务平台和大数据共享交换平台,将受理端口延伸到村(社区),拓展社区服务功能,组织开展在线服务评价工作。

22.探索群众自治智慧化路径。探索“互联网+群众自治”,引导社区居民群众通过智慧化平台、信息化手段参与社区治理和群众自治,探索村(居)民委员会换届网上选民登记,试行线上社区协商、村(居)务公开、村(居)务监督等,拓展群众参与渠道。搭建社区治理网上交流平台,开辟“社区建议”和“社区论坛”互动交流园地,受理社区居民意见建议及投诉,提升社区快速反应处置效能。引导居民运用平台促进人际交往,开辟“邻里圈”,开展邻里互助,密切邻里关系。加强基层群众性自治组织法人信息管理,完善村(居)民委员会统一赋码信息,依法规范《基层群众性自治组织特别法人统一社会信用代码证书》颁发和使用。以县(市、区)为单位,组织开展智慧社区、现代社区服务体系试点建设。

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。把握数字化新机遇,充分发挥智治支撑作用,整合现有设在镇(街道)的党的建设、综合治理、社区治理、数字城管等各系统指挥信息资源,建立一体化的信息系统和综合指挥平台,推动网格化服务管理中心与综治中心、信访接待中心、村级综合服务管理平台等一体化运行,全面提升社区治理服务智能化水平。全力推动“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办,方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系全面建成。

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、智能化安防设施、物业服务设置和家庭终端互联互通,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,健全县、乡、村三级物流网络。

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

23.合理确定社区人员配备标准。统筹考虑社区成熟度、社区工作强度和实际服务居民数量等因素,合理确定社区规模和社区工作者配备数量,一个社区网格配备1名专职网格员并纳入社区工作者管理。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,严格村(社区)党组织书记通过法定程序担任村(居)民委员会主任制度,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。公开公正招录社区工作者,及时开展缺位补录。

24.加强社区工作人才赋能培训。统筹推进基层干部、村(社区)干部、社区工作者培训,提升服务能力和水平。根据社区治理和服务需要,分层分类开展政治理论、政策法规、业务知识和专业技能培

训。完善分级培训制度,按照市县重点培训、镇(街道)兜底培训的原则,实现培训全覆盖。依托各级各类干部网络培训平台开发社区服务精品课程,推动优质网络培训资源直达村(社区)。鼓励有条件的院校、专业社会组织开展社区服务人才培养和社区工作者能力提升培训。支持社区工作者参加社会工作职业资格考试和学历教育。

25.健全职业化管理激励机制。建立健全社区工作者能力指标体系,完善工作目标管理考评制度。健全社区工作者职业体系,加快推进社区工作者职业化建设。将社区人才队伍建设纳入各级人才发展规划,支持符合规定条件的社区工作者优先进入承担社会服务职能的党政机关、群团组织和事业单位,从福利待遇、职业前景上,建立公平稳定的保障机制。注重发挥社区服务型人才典型示范引领作用,深化开展徐州市“五星村(社区)书记”选树活动,适时开展徐州市“最美社区工作者”等典型选树活动,至2025年培育2—3名社区社会工作专业人才入选徐州市社会工作领军人才,积极争取1—2人入选“江苏省社会工作领军人才”、“江苏省最美社工”等荣誉称号,营造争先创优的良好氛围。

专栏6 城乡社区人才队伍建设行动

1.社会工作者职业化建设行动。全面推动镇(街道)社会工作站建设,引进、培育社会工作专业人才,完善薪酬管理和激励制度。社区工作者一般由县(市、区)统一组织选聘,按每万城镇常住人口不少于18人配备,薪酬标准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,1个社区网格配备1名专职网格员并纳入社区工作者管理,加大对“全科社工”培养力度,对获得社会工作职业水平证书的给予职业津贴。加强城乡社区服务人才队伍建设,积极引导高校毕业生、社会工作专业人才、退役军人等从事社区工作。

2.新时代社区工作者主题培训行动。依托重点高校优势资源,建设社会工作专业人才培养基地。开展社区社会工作考前培训、行业人才督导培训和一线工作者实务培训,优化社区工作者队伍结构,全面提升社区社会工作人才的能力和素质。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。

3.社区志愿者队伍建设行动。探索建立社区志愿者招募、使用、激励等制度。发挥党员干部表率作用,鼓励机关、企事业单位干部职工和社区居民等加入志愿者队伍,依托全国志愿服务信息系统,对有意愿、能胜任志愿服务的社区居民实行注册登记、信息管理、服务评估等全流程管理。

五、保障措施

(一)强化组织保障。坚持在各级党委和政府领导下,有关职能部门各负其责、密切配合,形成工作合力。各级政府要强化主体责任,将本实施方案主要任务指标作为民生重大项目,列入议事日程,定期研究、谋划和推动,做好资金统筹、推进实施等工作。镇(街道)要做好具体落实工作。充分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。市级各有关部门要结合职能职责,认真研究推进城乡社区服务体系建设的办法措施,分解落实目标任务,在资金支持、项目开发、基础设施建设等方面加大对社区的扶持力度。

(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。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,推动为村(社区)减负赋能,提升新时代服务群众工作水平。研究制定和完善村(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,鼓励结合实际制定社区服务标准、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。按照“工作项目化、项目清单化、清单节点化、节点责任化、责任具体化”的要求,健全完善配套制度。按规定落实经费保障,确保村(社区)组织有资金为民办事,确保管理服务有效覆盖常住人口。统筹利用现有资金渠道,支持城乡社区服务设施建设、信息化建设、公共服务管理等项目。鼓励依托慈善组织,探索慈善捐赠、设立社区基金等方式,引导社会资金投入城乡社区服务领域,参与城乡社区服务设施建设、社区服务供给、社区服务人才培养等。加强资金使用管理,有序引导居民群众参与确定资金使用方向和服务项目,全过程监督服务项目实施和资金使用。健全完善基层社区工作者激励措施,落实容错纠错办法,保护基层干部积极性。

(四)强化责任落实。本方案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。各县(市、区)要依照本方案,明确目标任务,细化政策措施,推进落实。强化示范引领,大力推进作风革命、效能革命,运用项目工作法、一线工作法、典型引路法,分区域、分类别打造示范亮点,及时总结经验,选树先进典型,推动面上实践。各县(市、区)民政部门要定期组织开展评估,做好跟踪指导和研判等工作,及时向本级政府报告情况。市民政局、市发展改革委牵头,会同有关部门建立健全实施监测机制,定期

组织开展综合评估和专项评估,重大事项及时向市政府汇报。

(五)强化氛围营造。引导支持驻徐科研机构 and 高校参与社区服务政策理论研究、政策规划、行业标准制定以及工作成果总结推广等工作。充分发挥报刊、杂志、电视、广播等传统媒体和微信、微博、直播平台等网络新媒体作用,加大城乡社区服务领域典型事迹、创新经验、特色成果的宣传推广工作,加大对优秀基层干部、社区工作者、行业标兵等先进典型宣传力度,发挥示范带动效应,营造全社会关心、支持、参与社区服务体系建设的的良好氛围。