

江苏省人民政府办公厅文件

苏政办发〔2022〕60号

省政府办公厅关于印发江苏省 “十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知

各市、县（市、区）人民政府，省各委办厅局，省各直属单位：

《江苏省“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，请认真组织实施。

江苏省人民政府办公厅
2022年7月23日

（此件公开发布）

江苏省“十四五”城乡社区服务体系建设规划

为深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，全面落实《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》《江苏省国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》《江苏省“十四五”公共服务规划》，进一步完善全省城乡社区服务体系，提升城乡社区服务能力，充分发挥城乡社区在基层社会治理和公共服务中的基础作用，不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感，特制定本规划。

一、总体要求

（一）发展基础。

“十三五”时期，全省上下积极践行以人民为中心的发展思想，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，推动资源、服务、管理下沉，着力加强基层基础工作，城乡社区服务体系建设取得显著成效。

党建引领多方参与的组织体系基本形成。持续推进村（社区）党组织书记通过法定程序担任村（居）民委员会主任，村、社区“一肩挑”比例分别为97.5%、94.6%。在基层党组织的领导下，以基层群众性自治组织为主导、社区居民为主体、社会组织和驻社区单位共同参与的城乡社区服务格局基本形成。

城乡社区综合服务设施建设水平位居全国前列。截至2020年末，全省城乡社区综合服务设施覆盖率为100%，85%达到每百户不低于30平方米的国家标准。

便民惠民举措不断创新。全省“互联网+社区政务服务”“互联网+社区商业服务”广泛覆盖。共有便民利民养老助餐点7000余个、基层医疗卫生机构32702个、城乡社区综合文化服务中心6630个，全面建成城市社区10分钟体育健身圈。城乡社区社会组织加快发展，截至2020年末，全省已注册登记社区社会组织38406个，占登记社会组织总数的43%，另有备案社区社会组织105782个，建成社会组织孵化培育基地1231个。

城乡社区服务人才队伍建设得到加强。全省共有城乡社区工作者17.5万人、村（社区）“两委”班子成员15.5万人、城乡社区持证社会工作者2.2万人，城乡社区志愿者608.8万人。这些成绩的取得，为“十四五”时期全省城乡社区服务体系高质量建设奠定了坚实基础。但是对照经济社会发展新形势、人民群众新期待、基层治理新任务，全省社区服务区域发展不平衡、社会化参与不充分、多元供给体系不健全的问题依然存在，社区服务的数字化应用有待进一步拓展，社区服务的专业化、标准化、精细化水平有待进一步提升。“十四五”期间必须继续完整准确全面贯彻新发展理念，把实现好、维护好、发展好最广大人民群众根本利益作为发展的出发点和落脚点，坚持尽力而为、量力而行，加

快推动城乡社区服务体系建设和取得新成效、迈上新台阶，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

专栏1 城乡社区服务体系基本内涵

城乡社区服务体系是在党委统一领导、政府依法履责、社会多方参与下，以村（社区）为基本单元，以村（社区）居民、驻社区单位为对象，以各类社区服务设施为依托，以满足村（社区）居民生活需求、提高生活品质为目标，以公共服务、便民利民服务、志愿服务为主要内容的服务网络和运行机制。

（二）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，深入贯彻习近平总书记对江苏工作重要指示精神，按照省第十四次党代会部署要求，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和水平，推动基层治理体系和治理能力现代化，让人民群众的获得感幸福感安全感更加充实、更有保障、更可持续，切实扛起“争当表率、争做示范、走在前列”的光荣使命，奋力谱写“强富美高”新江苏现代化建设新篇章。

（三）基本原则。

1. 坚持党建引领。充分发挥基层党组织的领导作用，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。

2. 坚持人民至上。坚持以人民为中心，聚焦城乡社区居民需求，着眼满足群众多层次、多样化服务需要，扩大城乡社区服务供给，构建服务场景，扩大群众参与，优化服务体验，实现城乡社区共建共治共享。

3. 坚持统筹推进。坚持多规合一，加强规划引领，注重新建、更新、整合兼顾，推动城乡之间、区域之间统筹协调发展，充分发挥政府基本公共服务作用，有效整合社会力量、市场资源，不断完善城乡社区服务体系。

4. 坚持改革创新。深化城乡社区服务体制创新、制度创新、要素创新，努力破解制约城乡社区服务发展的制度性、基础性问题。注重区域统筹与因地制宜相结合，鼓励支持基层原创共创，发挥典型示范带动作用，促进城乡社区服务质效提升。

（四）发展目标。

到“十四五”末，基本建成与全省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位居全国前列。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；城乡社区公共服务、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”治理服务机制更加健全；省级城乡社区治理服务创新实验区建设、全省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。

表1 “十四五”城乡社区服务体系建设主要发展指标

序号	指 标	2021年	2025年	属性
1	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
2	每百户居民拥有社区综合服务设施面积	——	≥30平方米	预期性
3	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	——	≥70%	预期性
4	城市社区政务通用自助服务覆盖率	——	100%	预期性
5	城乡社区民主协商机构（平台）覆盖率	89.5%	100%	预期性
6	取得社会工作职业资格证书的城乡社区工作者人数	2.5万人	3万人	预期性
7	每万城镇常住人口拥有社区工作者	16.8人	≥18人	预期性
8	城乡社区综合服务设施中志愿服务站点覆盖率	66%	≥80%	预期性
9	实行全科服务模式的城乡社区覆盖率	63%	90%	预期性
10	接受上门服务的居家老年人占比	15.6%	18%	预期性
11	村（社区）困难群众走访发现机制建成率	——	100%	预期性
12	开展精神障碍城乡社区康复服务的县（市、区）覆盖率	——	100%	预期性

二、完善城乡社区服务格局

（五）健全党建引领机制。

加强党的全面领导，强化政府在基本公共服务供给保障中的主体地位，依托城乡社区区域党建联席会议等平台，建立和完善社区党组织领导下基层群众性自治组织为主导、社区居民为主体、社区社会组织和驻社区单位共同参与的城乡社区服务体制机制，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。

（六）完善共建共治共享格局。

健全面向城乡社区的服务资源统筹机制，支持城乡社区统筹调度职责范围内的人财物等资源。强化政府在城乡社区基本公共服务供给保障中的主体地位，优化城乡社区服务功能布局，促进服务资源科学高效配置。发挥村（社区）党组织、基层群众性自治组织作用，支持群团组织向社区延伸服务。健全社会力量参与社区服务激励政策，积极引导更多社会力量参与城乡社区服务，推动社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会公益慈善资源联动开展服务。健全城乡社区公共空间综合利用机制，合理规划建设文化、体育、商业、物流等服务设施，支持引导驻社区单位向社区居民开放停车场、文化体育设施、会议活动场地等资源。注重运用市场机制提高城乡社区资源配置效率，支持社区服务企业发展，积极引导市场主体进入城乡社区服务领域，鼓励开展便民利民服务连锁经营。

（七）推动自治、法治、德治融合发展。

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，围绕群众关心的突出问题开展协商议事，规范协商议题来源、议事主体、议事规则、议案执行等环节和流程，着力解决群众“急难愁盼”问题。规范村规民约、居民公约，充分发挥其引导约束作用，完善可感、可知、可行的城乡社区居

民自治章程，提高居民自我管理、自我教育、自我服务、自我监督的能力和水平。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，加强社区矫正对象、刑满释放人员、吸毒人员、严重精神障碍患者、生活无着的流浪乞讨人员、重点青少年群体等重点人群服务管理，强化妇女儿童权益保护工作，健全政府、社会、司法、家庭等多位一体的关怀帮扶体系。弘扬社会主义核心价值观，加强新时代文明实践站、“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。推进科学知识宣传普及进社区，提高城乡居民科学素养。

三、提升城乡社区服务供给品质

（八）完善城乡社区服务场所设施。

推进城乡社区综合服务设施标准化规范化建设，将综合服务设施建设纳入国土空间规划，确保新建城乡社区商业和综合服务设施面积达标。按照居住社区建设标准，推动公共服务机构、便民服务设施、商业服务网点有效辐射，因地制宜设置养老服务设施、托育点、卫生服务中心（站）、微型消防站、体育健身设施、家政服务点、维修点、便利店、公共阅读和双创空间等。落实基层基本公共服务设施标准要求，按照“小办公、大服务”原则，实施城乡社区公共空间整治，科学布局综合服务中心功能结构，合理分配公益服务和文体活动空间。鼓励有条件的地方建设城市社区综合服务体，促进便民利民服务集群

化、项目化、系统化供给。结合实施城市更新行动，推进社区综合服务设施建设提升，鼓励通过划拨、换购、租借等方式，统筹利用存量房屋资源增设服务设施，按照每百户居民不低于30平方米的标准，有效扩展社区综合服务设施空间，提升设施综合利用和服务水平。结合实施农村住房条件改善等工作，推进村级综合服务设施建设提升，完善村级综合服务设施网络。

（九）提升城乡社区服务综合能力。

1. 提升为民服务功能。聚焦满足居民服务需求、提升居民生活品质，推动基本公共服务资源进一步向村（社区）下沉。强化城乡社区面向“一老一小”、残疾人、特殊困难群体等重点人群的兜底保障服务，加大医疗卫生、养老、托育、助残、就业、教育、文化、体育、科普等公共服务供给。着力提升基层卫生、医疗保障服务能力，推进健康村（社区）和村（居）民委员会下设公共卫生委员会建设。加强基层公共就业服务，积极设立就业创业空间。大力发展社区教育，助力构建服务全民终身学习的教育体系。加强婚姻家庭文化服务。适应农村经济社会发展，增加行政村和较大自然村基本公共服务供给，提升邮政、金融、电信、供销、广播电视等公共事业服务水平。进一步提高驻社区单位公共体育场馆、公共图书馆、文化馆、美术馆、博物馆等公益性文化设施向社会开放程度。

2. 完善便民服务功能。全面推进城市一刻钟便民生活圈、农村3公里生活圈建设，大力发展与社区居民日常生活密切相关

的便利店、综合超市、菜市场、生鲜超市（菜店）、早餐店、美容美发店、洗染店、药店、家政服务点、维修点、再生资源回收点、邮政快递综合服务点等便民服务。支持城乡社区服务多种业态融合发展，加强市场主体培育，引导市场、社会力量发展社区养老、托育等服务业态，提升专业化、标准化、规范化水平，促进城乡社区服务业提质扩容。支持企业在村（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、物业服务企业依法履行职责。加快推进农村生产生活服务便利化，依托村级综合服务设施、供销合作社等加强农村地区农产品收购、农资供应等服务供给。

3. 强化安民服务功能。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。

(十) 创新城乡社区服务供给方式。

全面推行城乡社区集中办公,实现居民服务事项集中办理,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。推广“街镇吹哨、部门报到、接诉即办”等基层创新经验,开展新时代新社区新生活服务质量提升行动,创新项目、载体、方式,拓展居民参与志愿服务、公益慈善活动的广度深度。协同推进简政放权与社区减负增效,增强社区统筹调配资源和承接基本公共服务的能力,严格落实社区事务准入制度。坚持需求导向,紧扣群众需求,实行清单化服务和管理。优化服务路径,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。推进服务精细化,完善网格化社会治理机制,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。建立健全常态化走访机制,了解社情民意,回应群众诉求,及时发现化解社会矛盾及安全隐患,更加精细治

理社区环境，更加精准服务居民群众。

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，分类建立党员志愿者队伍，推广“群众点单、社区派单、党员接单”模式，推动党员到社区报到、为群众服务。

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），加强社会救助政策宣传，将救助工作延伸到困难群众身边。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。开展经济困难的高龄、失能老年人养老服务，为符合条件的居家老年人提供助餐、助洁、助行、助浴、助医等上门服务，发展城乡普惠养老服务和互助式养老服务。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，做好空巢独居老年人关爱探访工作。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”。探索推进老年认知症友好社区建设。

4. 社区未成年人关爱保护行动。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并给予关爱帮扶。监督未成年人委托照护情况，建立主动报告机制。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服务设施，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. 社区残疾人服务行动。推进“残疾人之家”由乡镇（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。

7. 社区就业服务行动。开展居民就业信息服务、职业介绍、职业指导和创业开业指导，提供就业登记与失业登记。开发社区就业见习岗位，引导符合条件的高校毕业生到社区就业见习。开展高校毕业生社区就业创业服务。健全困难人员就业援助制度，扩大公益性岗位安置，拓展社区超市、便利店和社区服务等岗位，兜牢就业底线。

8. 社区医疗卫生服务行动。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理、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、残疾人社区康复、艾滋病毒感染者和病人随访管理、社区易感染艾滋病高危行为人群干预工作。探索村级医疗互助。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、社区心理文化等活动等综合社会心理服务。

9. 社区教育服务行动。弘扬社会主义核心价值观，大力发展社区教育，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。创新方式方法，将思想政治教育有机融入社区活动。

10. 社区文体服务行动。开展送文化下乡等文化服务工作，免费开放社区书屋、阅览室、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。村（社区）综合文化服务中心普遍设立儿童阅览室或专用书架，90%以上的社区图书室设立亲子阅读区。以城乡社区为重点，启动实施“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. 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、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。

13. 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，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。

14. 社区法律服务行动。推进法官、检察官、警官、律师进村（社区），实施村（社区）法律明白人培育工程，引导社会力量参与公共法律服务，加强村（社区）人民调解员队伍建设，进一步推动宪法宣传进社区，深化普法宣传教育、法律援助和人民调解工作。

15. 社区应急服务行动。整合社区公园、广场等场馆资源，改造社区应急避难场所，推进应急信息化建设，健全应急广播体系，加强应急物资储备保障和综合应急演练，完善应急力量参与机制，全省所有村（社区）均设置1名灾害信息员。

16. 社区物业服务行动。完善城市居民委员会组织体系，指导和监督业主委员会、物业服务企业依法履行职责。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。推动利用“互联网+”提升家政服务质量。

18. 社区共建共治共享行动。推进村（社区）民主协商机制全覆盖，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”，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。

四、提高城乡社区服务效能

（十一）加强群众性自治组织规范化建设。

完善村（居）民委员会及下设委员会规范化建设，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，全省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

建设成为人人有责、人人尽责、人人享有的社区治理共同体。

（十二）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、公益慈善类、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，选树品牌社区社会组织案例100个、品牌项目案例200个，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。

（十三）健全基层社会工作服务体系。

建立健全县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）三级社会工作服务体系。深化乡镇（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，实现每个社区都有专业社会工作服务，有条件的地方建立社区社会工作服务室等服务站点，让群众在家门口就能享受到专业的社会工作服务。

（十四）提升社区志愿服务能力。

依托社区综合服务设施和乡镇（街道）社工站等，不断壮大志愿服务队伍，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”，围绕扶危济困、助孤助残、社区治理等，广泛开展志愿服务活动，推动志愿服务品牌化、项目化发展。

（十五）完善社区慈善服务供给机制。

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“急难愁盼”。

专栏3 “五社联动”机制建设行动

1. 党建引领社区协商议事平台建设行动。坚持党建引领，搭建社区协商议事平台，以居民需求为导向，实行议题来源、议事主体、议事规则和议案执行等闭环管理，实现社区协商议事主体分层、事务分类、问题分流，努力解决人民群众的愁心事、烦心事、揪心事。引导社区建立“五社联动”联席会议等机制。

2. “五社联动”推进治理服务创新行动。完善政府购买社区服务机制，健全治理服务评价激励制度，建立群众满意度调查评估制度。完善网格化服务管理机制和社区服务项目化运作机制，促进居民群众参与，强化共商共治实践，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社区治理共同体。

3. “五社联动”提升精准服务行动。采取民主协商方式梳理社区公共需求，精心设计社区公益项目，有效链接社区内外资源，鼓励支持社区社会组织承接社区服务项目。组织专家团队深入社区指导督导，不断提升社区服务专业化、精准化水平。

4. 培育发展社区社会组织行动。完善制度机制、统筹各类资源、加强部门协同，强化社区社会组织培育发展、能力提升、作用发挥、规范管理。发挥社区主导作用，鼓励品牌社会组织下沉社区开展服务，推动社区社会组织在基层治理服务创新中健康发展、发挥有效作用。

五、加快城乡社区智慧化建设

（十六）推进基层治理智慧化。

实施“互联网+基层治理”，依托政务服务大数据，加快完善人口、法人、自然资源和空间地理等基础数据库，推动政府部门之间数据共享。根据服务群众需要，依法依规向村（社区）开

放数据资源，发挥信息为民服务作用。完善基层治理数据综合采集机制，推进村（社区）基础数据资源建设，实现村（社区）网格数据一次采集，跨部门、多层级互联互通。推动政务服务平台、社区感知设施、家庭终端和安全风险监测预警系统建设及互联互通，推进实时监测、智能预警、应急救援救护和智慧养老等社区惠民服务应用。有效拓展智慧社区治理场景，加强党建、精神文明建设、网格管理、应急管理智慧化社区治理。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的推广应用，拓展社区服务功能，组织开展在线服务评价工作。鼓励多方参与、集约化建设，支持社会资本运用5G、物联网等现代信息技术投资建设智慧社区。

（十七）促进社区服务智慧化。

深化“互联网+政务服务”，开展线上办、社区代办、网格内上门办、自助服务办等社区服务。推动线上政务服务和线下村（社区）服务站点的有效融合，实现“前台一门受理、后台分工协同”方式，推动互联网应用适老化及无障碍改造，提升便民服务效能。引导互联网企业和各类社会力量、市场主体参与社区便民服务，实现优质资源共建、共享和共用，促进智慧社区建设，开发居家养老、托育、卫生健康、文体活动、家政服务、购物消费、交通出行等智慧化社区服务应用。推动物业设备设施、安防设备等智能化改造升级，优化智能门禁、车辆管理、视频监控等智能化物业管理服务。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。大力发展城乡社区电子商务,高效匹配社区全生活链供需,探索推动无人物流配送进社区。

(十八)探索群众自治智慧化。

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,综合利用地理信息、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试点单位,运用现代信息技术改造社区设施、环境和文化,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

(十九)合理确定社区岗位人员配备标准。

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。

（二十）提升社区服务人才素质。

支持具备条件的高校开设社会工作相关专业，鼓励具备社会工作等专业知识背景的毕业生担任专职社区工作者，建立社区工作者长效培训机制。积极推进村书记专业化管理、社区工作者职业化建设，鼓励引导社区工作者积极参与社会工作者职业资格考试，定期分层组织专业培训，大力推进持证上岗。

（二十一）增强社区工作者履职能力。

明晰社区工作机构及工作者职责，优化工作事项清单，规范设置工作岗位，切实为社区工作者减负增能。健全职业规范和服务标准，推行简洁实用的岗位绩效考核办法。注重社区工作者政治素质和专业能力双提升，认真做好新时代群众工作。加强对社区工作者的民族、宗教政策法规培训，铸牢中华民族共同体意识。

（二十二）健全激励机制。

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。注重发挥社区服务人才典型示范引领作用，持续开展“江苏省社会工作领军人才”选拔、“最美社区工作者”选树等活动，营造争先创优的良好氛围。

专栏5 城乡社区人才队伍建设行动

1. 社区工作者职业化建设行动。全面实行社区工作者员额管理，健全入职招录、职业培训、“全科社工”培养、绩效考核、薪酬体系等管理制度，对获得“全科社工”资格的，优先进入“三岗十八级”薪酬待遇体系。科学考核社区工作者绩效，作为岗位晋升和年度绩效待遇的依据。进一步畅通社区工作者职业化发展和晋升通道，鼓励从优秀社区党组织书记中定向招录公务员、招聘事业单位人员，加大对优秀社区工作者表彰奖励力度。
2. 社区社会工作者素质提升行动。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。
3. 社区志愿者队伍建设行动。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社区志愿者队伍，实行注册登记、信息管理、服务评估等全流程管理。

七、推进城乡社区服务重点工程建设

（二十三）特殊困难群体关爱帮扶质量提升工程。

健全特殊困难群体主动发现救助机制，村（社区）组织社区工作者、专业社会工作者、志愿者等经常性走访居民家庭，及时掌握居民生活困难及遭遇突发事件、意外事故、罹患重病等急难情况。分类建立困难群众档案，统筹整合驻社区单位、社区社会组织、社区志愿者等力量参与帮扶救助，推动需求发现、资源集聚与项目运作有机衔接。提高关爱帮扶的及时性和精准性。完善流浪乞讨人员救助发现网络，强化临时救助和临时庇护服务。积极倡导社区居民结对帮扶、邻里互助，不断厚植特殊困难群体关爱帮扶的社会基础。

（二十四）社区应急体系强弱项工程。

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，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。加强社区应急物资储备保障，开展安全知识培训和应急演练，提升应急管理能力和水平。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、安全宣传和安全检查，全省增创200个全国综合减灾示范社区。

（二十五）社区矛盾调处体系建设工程。

全面推广南京市仙林街道新时代“枫桥经验”城市版，围绕萌芽化解、诉源治理，建立健全矛盾排查预防调处机制。健全矛盾纠纷多元化解和心理疏导服务机制，强化精神慰藉、心理疏导、关系调适、社会融入等服务。依托用工单位和居住社区，发挥工会、妇联、共青团及社会组织作用，加强对农业转移人口帮扶关怀，鼓励积极参加社区活动，尽快融入城市生活。在全省村（社区）网格培育至少1名法律明白人。

（二十六）社区医疗服务和心理健康服务质量提升工程。

鼓励设立集医疗、康复、护理、生活照护等服务于一体的医养结合机构，推进社区嵌入式医养结合服务发展，重点为老年人、残疾人、精神障碍患者等提供集中或居家服务。推进城乡社区搭建心理服务平台，引入心理咨询师、社会工作者等专业力量提供

心理科普、心理疏导、心理援助、矛盾调解、危机干预协助、邻里家庭关系调适、社区心理文化活动等综合社会心理服务，营造自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

八、保障措施

（二十七）强化组织保障。

加强党对城乡社区服务体系建设的全面领导，在各级城乡基层治理委员会指导下，健全工作推进机制和统筹协调机制，地方各级人民政府要强化主体责任，民政、发展改革部门牵头规划实施推进，各有关部门各司其职、密切配合，市县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，形成以块为主、条块结合、上下贯通的工作机制，定期研究城乡社区服务工作，及时解决重点难点问题，合力推进规划落实。

（二十八）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，鼓励制定社区服务标准，研究制定智慧社区建设标准，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。

（二十九）强化政策保障。

各地要将城乡社区服务体系建设纳入地方经济社会发展规划，推进社区服务设施建设用地、用房政策落地见效。加大经费投入和监管力度，提高财政资金使用效益。强化政府与市场主体、社会力量的合作，吸引社会资本参与社区服务。鼓励研究机构 and 高校积极参与政策理论研究和标准编制，不断提升社区治理与服务科学化水平。

（三十）强化责任落实。

各地要加强对本规划实施的组织、协调和督导，研究制定本地区“十四五”城乡社区服务体系建设规划或实施计划，形成衔接配套的规划体系。建立规划实施协调配合机制和年度指标达标报告制度，落实部门指导和监管责任，强化对规划实施情况动态监测和评估工作，适时开展督促检查，确保规划建设任务高质量完成。坚持以居民满意度为主要衡量标准的评价导向，确保城乡社区服务体系建设组织领导到位、责任落实到位、工作推进到位。

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，
省法院，省检察院，省军区。

江苏省人民政府办公厅

2022年7月25日印发
