

沈阳市“十四五”城乡社区服务体系 建设规划

为进一步强化城乡社区为民、便民、安民服务功能,夯实基层基础,让人民生活更加美好,按照《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》(国办发〔2021〕56号)、《辽宁省人民政府办公厅关于印发辽宁省“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》(辽政办发〔2022〕35号)要求,依据《沈阳市人民政府关于印发沈阳市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的通知》(沈政发〔2021〕8号),编制本规划。

一、规划背景

2022年8月17日,习近平总书记在辽宁考察调研时强调,“要加强社区服务,提升服务功能”,并对加强和改进社区工作提出一系列明确要求,为社区工作提供了根本遵循、指明了前进方向。加强和改进社区工作,加快城乡社区服务体系建设,是落实以人民为中心发展思想、贯彻党的群众路线、践行“与邻为善、以邻为伴”理念、推进基层治理体系和治理能力现代化建设的必然要求。城乡社区服务体系,是指党委统一领导、政府依法履职、社会多方参与,以村(社区)为基本单位,以村(社区)居民、驻区单位为对象,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。

(一)发展基础。“十三五”时期是沈阳振兴发展极不平凡的五年,也是城乡社区服务质量大幅提升的五年。五年来,市委、市政府坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党中央、国务院决策部署和省委、省政府工作要求,坚持党建引领、践行“两邻”理念,强化顶层设计,完善制度体系,健全社区服务体制,推动资源、服务、管理下沉,社区公共服务能力水平显著提高,城乡社区服务体系建设不断健全完善、取得积极进展。

1. 党建引领服务能力不断加强。党领导基层治理的能力更加突出,基层党组织的政治功能更加强化,全市 1527 个村、955 个社区党组织书记和村(居)民委员会主任“一肩挑”比例分别达到 89.5% 和 100%,党建引领社区服务建设的体制机制逐步完善。

2. 城乡社区服务设施日益改善。以党群服务中心为基本阵地的城乡社区综合服务设施实现全覆盖,功能更完善,布局更合理。城市社区综合服务设施平均面积达到 682 平方米、农村社区综合服务设施平均面积达到 370 平方米。建成区域性居家养老服务中心 279 个,社区养老服务站实现全覆盖;综合文化活动中心 2002 个,社区书屋 2190 个、健身公园 110 个、健身场地 5705 个、健身路径 6.6 万件、文化广场 227 个。

3. 服务队伍不断优化。社区工作力量得到加强,专业能力持续提高,全市城市社区工作者 9758 人、平均年龄 41 岁,99.5% 的

社区工作者具有大专以上学历,3858人取得社会工作者职业资格,占社区工作者总数的39.5%;村“两委”成员9378人。城乡社区社会组织10142个,城乡社区实名注册志愿者93.6万人,社会工作专业人才4.1万人。

4. 科技手段加快运用。基层治理信息化平台建设提质提效,在全国率先实现便民服务事项社区层面“全市通办”,居民可在全市任意1个社区无差别办理服务事项,全市社区通过“全市通办”服务管理平台年平均受理居民服务事项58.3万件次。

5. 服务方式创新发展。建立社区、社会组织、社会工作联动机制,实施公益创投项目102个。全面推行一窗式受理、一站式办理、节假日轮班、错时服务、为民代办、走楼入户等服务机制,社区为民服务效能明显增强。

6. 疫情防控扎实开展。制定出台《沈阳市社区新型冠状病毒感染的肺炎疫情群防群控工作实施方案》等社区疫情防控政策文件,研发使用社区(村)疫情防控大数据平台,推行“居民出入通行证”制度,筑牢社区疫情防控严密防线。

(二)面临挑战。加强城乡社区服务体系建设,是推进基层治理体系和治理能力现代化的重要举措,是不断满足人民群众对提高生活品质新需要的有效路径,也是进一步扩大内需、促进就业、拉动消费的重要抓手。从发展现状看,“十三五”时期我市城乡社区服务水平得到较大提升,城乡社区服务体系建设得到进一步巩固和发展,但也存在不容忽视的短板和挑战。社区服务体制机制

仍需完善。多元主体参与社区治理机制还不够健全,各类企事业单位、社会组织和居民个人参与社区治理和服务的渠道还不够通畅,社区事务的社会化参与程度还不够高。基层组织作用发挥还不够。基层群众性自治组织服务群众的能力还不够强,居民自我管理、自我教育、自我服务的意识和能力有待进一步提高。服务供给不均衡不充分的问题依然存在。社区公共服务难以满足居民多样化需求;社区社会组织数量总体偏少,服务类型单一;城市老旧小区、农村偏远社区综合服务设施存在短板。城乡社区信息化应用不均衡。信息化平台建设缺乏统筹,基础设施和信息系统应用不平衡,社区基础信息整合度有限,数据底座尚未形成。城乡社区服务人才支撑能力亟需加强。社区工作者数量总体不足,专业人才占比较低,后备人才短缺。“十四五”期间,亟需补短板、强弱项、锻长板、扬优势,建设服务型新社区,不断满足城乡社区居民对美好生活的向往。

二、总体要求

(三)指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的二十大精神,牢记习近平总书记在辽宁、沈阳考察时的重要讲话精神特别是在牡丹社区考察时的谆谆嘱托和殷切希望,深刻领会“小康梦、强国梦、中国梦,归根到底是老百姓的‘幸福梦’”的重要指示要求,树牢以人民为中心的发展思想,强化党建引领,践行“两邻”理念,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,加快完善社区服务体系,增强服务供给,补齐服务短板,创新服务机制,让“老百姓的事有人管,管得有条有理管到位;老百姓的苦有人问,问寒问暖问到家”,打造有爱、有善、有暖、有伴的幸福社区,为沈阳加快建设国家中心城市、为全省作出“五个示范”,在新时代东北振兴上展现更大担当和作为奠定坚实的基层基础。

(四)基本原则。

——坚持党的全面领导。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。

——坚持以人民为中心。坚持人民主体地位,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,扩大参与主体,优化服务体验,努力做到群众有需求、社区有服务。

——坚持共建共治共享。更好地发挥政府作用,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,构建多方参与格局,让全体人民共享振兴发展成果。

——坚持区域统筹推进。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,推进社区服务制度城乡衔接、要素共享、互通互融、协调发展。

——坚持服务创新发展。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。引导基层守正创新,发挥典型示范带动作用,促进城乡社区服务质效整体提升。

(五)发展目标。

到2025年年末,党建引领社区服务体系更加完善,服务机制更加融合,社区服务能力精准高效,服务主体和服务业态更加丰富,为民、便民、安民服务功能更加健全,社区综合服务设施布局更加优化,基本公共服务均等化水平明显提升,人民群众急难愁盼问题得到更好解决,努力让群众生活更方便、更舒心、更美好。

专栏1 “十四五”城乡社区服务体系主要指标				
序号	指标	2020年基期值	2025年目标值	属性
1	城市社区综合服务设施覆盖率	100%	100%	预期值
2	农村社区综合服务设施覆盖率	100%	100%	预期值
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%	预期值
4	每百户居民拥有社区综合服务设施面积	36.93平方米	≥40平方米	预期值
5	每万名城镇常住人口拥有社区工作者	12.73人	22人	预期值
6	服务居民区域面积占社区综合服务设施总面积比例	——	≥80%	预期值
7	城市社区政务通用自助服务覆盖率	——	100%	预期值
8	每个城市社区社会组织数量	每个城市社区平均拥有社区社会组织9.6个以上	≥12个	预期值
9	每个农村社区社会组织数量	每个行政村平均拥有社区社会组织0.58个以上	500户以上的行政村拥有社区社会组织5个以上	预期值
10	街道社会工作服务站覆盖率	——	100%	预期值

序号	指标	2020 年基期值	2025 年目标值	属性
11	乡镇社会工作服务站覆盖率	——	100%	预期值
12	城市社区工作者中取得社会工作职业资格证书人数	29.1%	≥40%	预期值
13	居民委员会成员培训率	100%	100%	预期值
14	村民委员会成员培训率	100%	100%	预期值

三、完善城乡社区服务格局

(六)增强社区党组织政治功能。增强社区党组织的政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力,进一步强化社区党组织对社区发展规划制定、重大事务决策和重要工作部署的领导,推荐居民党员担任业委会、文体活动队等辖区内各类组织负责人,加大以社区党组织为主渠道落实资金、技术、服务等各类资源的力度。严格落实村级重大事项决策“四议一审两公开”制度。全面落实党领导下的城乡社区协商制度,涉及城乡社区公共事务、公益事业,群众反映强烈、迫切需要解决的问题和矛盾纠纷,由村(社区)“两委”牵头抓总开展多元主体参与的议事协商。发挥网格党支部前沿阵地作用,健全社区党组织—网格党支部—楼院党小组—党员中心户的组织体系,完善信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈的网格运行工作机制,实现“网格吹哨、部门报到”。深入开展“我为群众办实事、争作贡献促振兴”实践活动,扎实推进“共产党员亮身份”,兑现“党派我来的”庄严承诺。深入开展机关、国有企业党组织与社区党组织“共联共享共建共促”和在职党员进社区“四进四建”等活动,健全市和区县(市)机关企事业

单位包街道、所属党支部包社区、党员干部包小区的“三级包保”实名制工作体系,促进党员干部串百家门、知百家情、解百家难、暖百家心。全面推开“红色物业”,构建社区党组织领导下的社区居民委员会、物业服务企业、业主委员会以及社会各方力量共同参与的“1+3+N”多方协调运行机制,培育“党建聚邻一家亲、暖心服务共为民”的社区物业党建联建品牌。

专栏2 党建引领社区服务行动

1. “我为群众办实事、争作贡献促振兴”实践活动。建立党员志愿者队伍,深化“在职党员进社区”“共产党员社区奉献日”“共联共享共建共促”等活动,推动党政机关、企事业单位结对共建,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. “红色物业”创建行动。适应全面进入规范化物业服务管理的新形势需要,积极构建社区党组织领导下的居民委员会、物业服务企业、业主委员会以及各方力量共同参与的“1+3+N”多方协调机制,加强社区物业党建联建,推进物业服务行业和物业服务企业党建全覆盖。

3. “同网共治”行动。依托社区网格,推动应急、房产和水电气热等15个单位人员下沉到位,发挥网格党支部战斗堡垒作用,健全信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈等工作机制,实现“网格吹哨、部门报到”。

(七)完善多方参与格局。推动党组织向一线覆盖、干部向一线下沉、资源向一线集聚、政策向一线倾斜,强化政府在基本公共服务供给保障中的主体地位,创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的“五社联动”机制。充分发挥社区(村)在“五社联动”机制中的主导作用。坚持人民主体地位,采取民主协商方式梳理社区公共需求,完善政府购买社区服务、网格化管理和社区服务项目化运作机制,有效链接社区内外资源,促进居

民更加便捷融入城乡社区治理、踊跃参与社区服务。鼓励支持社区社会组织承接社区服务项目,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,推动社区社会组织从“数量增长”向“质量提升”转变。健全基层社会工作服务体系,深化街道(乡镇)社会工作站建设,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。在社会工作站街道(乡镇)全覆盖的基础上,打造品牌社工站。提升社区志愿服务能力,推动志愿服务品牌化、项目化发展,推广应用全国志愿服务信息系统,开展社区志愿者实名注册登记,促进志愿服务常态化、便利化,确保到 2023 年,全市志愿者人数达到 160 万人;2025 年达到 165 万人。完善社会主体承接政府转移职能和委托具体事务的制度机制,通过授权委托、购买服务、公益创投等方式,吸引社会组织、社会企业和志愿者等社会治理主体承接政府部分公共事务职能。国有企业的闲置资产可通过出租、转让等方式交由社区使用。建立社区慈善供需精准对接机制,鼓励支持社区与慈善组织平等协作,扩大慈善力量参与社区服务途径,发挥慈善力量参与社会帮扶的补充作用。

专栏3 社会力量参与社区服务行动

1. 城乡社区社会组织培育发展行动。将社区社会组织纳入完善城乡社区服务体系的整体布局,针对社区社会组织发展短板,落实鼓励扶持政策,以培育发展、能力提升、作用发挥、规范管理为重点,引导社区社会组织更好提供服务、反映诉求、规范行为,积极推进共建共治共享。

2. 城乡社区志愿服务发展行动。市精神文明办、市民政局和团市委要依托新时

代文明实践站(所)、社区志愿服务站点、高等院校搭建志愿服务组织(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丰富志愿服务内容。着力链接社会慈善资源,拓宽志愿服务支持渠道。

3. 城乡社区社会工作服务行动。建立健全市、区(县市)、街道(乡镇)、社区(村)四级社会工作服务体系,推动城乡社区服务更加精准。深化街道(乡镇)社会工作站建设,支持其向社区延伸服务,参与突发事件应急响应和防灾减灾服务,推动社会动员能力提升。

四、增强城乡社区服务供给能力

(八)强化为民服务功能。推动基本公共服务资源向城乡下沉,强化就业、教育、医疗、养老、托育、助残、济困、文化等公共服务供给,促进城乡基本公共服务均等化。

推进舒心就业进社区。加强基层公共就业服务,在有条件的社区(村)设立就业创业空间。将“互联网+公共就业服务”平台延伸到社区,征集用工需求、培训需求,积极开展职业生涯规划指导等服务,提升社区就业服务能力。鼓励就业困难人员灵活就业,对实现灵活就业的就业困难人员给予补贴。对于仍不能就业的零就业家庭,实行公益性岗位兜底安置,确保零就业家庭动态为零。加大“兴沈英才计划”落实力度,引导和鼓励高校毕业生到基层就业创业。

推进幸福教育进社区。以社区幸福教育课堂建设为载体,围绕“安全、乐学、成长”的幸福教育内涵,配置标准化教室、打造多元化课程、组建社区“讲师团”,实现“社区统筹、居民点单、多元送课”,构建社区、学校、家庭“三位一体”的育人环境。2023年幸福

教育课堂开设率达 100%；2025 年幸福教育课堂示范点达 330 个，满足社区居民的学习需求。

推进健康沈阳进社区。统筹区域各类资源，依法依规、有序规范为居民提供卫生健康服务。依托社区综合服务设施，打造健康服务场所。建立工作协调机制，坚持共建共享，以需求为导向，将卫生健康服务延伸到社区，让群众享受到更加便捷的医疗健康服务。贯彻全民健身国家战略，实施“出门就健身”体育惠民品牌工程，探索“体卫融合”，推进全民健身公共服务体系覆盖全民、服务全民、造福全民。

推进品质养老进社区。建立健全基本养老服务清单制度，逐步扩大政府购买居家养老服务、家庭养老床位、老年人家庭适老化改造覆盖面，为社区老年人提供生活照料、健康管理、关怀访视、生活陪伴、文化娱乐、智慧养老等服务。大力发展普惠型、互助性养老服务模式。确保到 2025 年，城市社区政府购买居家养老服务全覆盖，通过政府补贴为 1.1 万户困难老年人家庭实施适老化改造。

加强特殊人群照护。推动“儿童之家”“妇女之家”纳入村级公共服务体系。提升儿童关爱服务设施功能，确保到 2025 年，街道（乡镇）未成年人保护站覆盖率达到 70%。农村留守儿童、困境儿童和散居孤儿等特殊儿童群体关爱保障率达到 100%。鼓励社区提供普惠托育和婴幼儿照护服务，满足新增公共服务需求。

加强困难群体关爱。持续开展解忧暖心专项行动。健全以家庭收入、家庭财产和刚性支出为主要评价内容的城乡低保综合认

定指标体系,到 2023 年,农村低保、特困人员救助供养达到城市标准;到 2025 年,建成以基本生活救助、专项社会救助、急难社会救助为主体,社会力量参与为补充,分层分类的救助体系。

加强社会事务管理。开展婚姻家庭文化服务,引导群众移风易俗。宣传引导文明祭扫、节地生态安葬等文明殡葬,追求文明健康、绿色环保生活方式。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。

培育社区优质文化。完善基层公共文化服务网络,加强阅读体系标准化、智能化、个性化建设,推动个人、家庭、组织等多元主体共同参与社区文化服务,使城乡居民更好参与文化活动,培育文艺技能,享受文化生活,激发文化热情,增强精神力量,提高社会文明程度。

(九)强化便民服务功能。全面推进城市一刻钟便民生活圈建设,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城乡结合部社区,鼓励发展维修、家政、餐饮、美容美发等生活性服务业,满足居民多元化需求。引导市场、社会力量发展社区托育、养老等服务业态,依托城乡社区养老服务设施做好助残、居家照顾、助洁助浴等服务。推动电商企业进驻城乡社区,引导和鼓励企业利用现有优势,结合社区零售,开展自营店、加盟店、体验店、展示店等多形式 O2O 线下体验店,多渠道丰富居民日常消费形式,盘活“沉淀”流量。完善农产品销售网点,发展智慧农贸市场,推动城乡农贸市场、连锁生鲜超市改造提升,推进全市便利店建

设。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产销对接、农资供应等服务供给。建立健全物业服务企业考评机制,加强信用考核管理,督促物业服务企业规范服务行为、提升服务标准,切实以高质量物业服务打造高质量生活空间。

(十)增强安民服务功能。积极推进“零疫情、零上访、零事故、零案件”社区建设,实现防疫、应急、警务、信访等力量全面进驻社区,切实提升城乡社区平安建设能力水平。

建设“零疫情”社区。完善城乡社区疫情防控应急组织体系和工作预案,构建以小区为基本单元、点位专班负责制的社区疫情防控工作体系,守牢生活保障、就医保障、心理关爱三条底线,细化实化工作措施,全市社区无疫情或疫情得到及时发现、规范防控、有效处置,始终保持“动态清零”。

建设“零上访”社区。推动城乡社区制定实施务实管用的村(居)民自治章程、村规民约、居民公约,发挥村(居)民委员会下属治安保卫、人民调解委员会作用。坚持和发展“枫桥经验”,打造司法行政系统“一站式”矛盾纠纷解决服务平台,推动城乡社区普法宣传、人民调解、法律援助等法律服务全覆盖。每个街道(乡镇)配备1—2名专职调解员,为社区(村)配备1名调解员,建立人民调解专家库,发展志愿者队伍。全面推广“慧评理”小程序使用,实现评理说事智慧服务。

建设“零事故”社区。开展防灾减灾救灾知识宣传、技能培训、应急演练,提升居民自救互救能力。完善、维护和管理现有避

难场所,结合新建公园、广场、城市绿地、学校、体育场馆等设施,加强标准避难场所建设,做到同步规划、同步建设、同步应用,人均避难面积达到 1.5 平方米以上,满足辖区内居民紧急避险和临时安置等需求。

建设“零案件”社区。健全完善群防群治、联防联控机制,推进“一社区(村)一警”建设,建立社区警务与网格化管理服务联动机制。完善基层社会治安防控体系,加快推进老旧小区、城乡结合部等治安薄弱地区安防设施改造,健全社区(村)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。建立健全家庭暴力线索排查、发现、报告机制。做好社区矫正、社区戒毒、刑满释放人员帮扶工作。完善疏导机制,发展精神慰藉、心理疏导、关系调适、社会融入等社区服务项目。

专栏 4 新时代新社区新生活服务质量提升行动

1. 解忧暖心专项行动。健全以家庭收入、家庭财产和刚性支出为主要评价内容的城乡低保综合认定指标体系,确保到 2025 年,困难群众基本生活救助、专项社会救助、急难社会救助保障率均达到 100%。推动社会救助服务向移动客户端延伸,确保困难群众可通过手机申请办理专项救助。

2. 舒心就业专项行动。依托社区综合服务设施,加强基层公共就业服务,重点为社区(村)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。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。

3. 幸福教育专项行动。完善社区教育网络实体,持续开展送课进社区、社区邻里系列大赛等活动,用好“教育慧邻”云课堂、社区学堂等载体,着力培育幸福教育样板社区,打造服务全民终身学习的教育体系。

4. 健康沈阳专项行动。推进村(居)民委员会公共卫生委员会建设,依托社区综合服务设施打造社区健康服务场所,引导各类卫生健康资源进社区,做好健康教育、传染病、慢性病防控等工作。贯彻全民健身国家战略,实施“出门就健身”体育惠民品牌工程,探索“体卫融合”,推进全民健身公共服务体系覆盖全民、服务全民、造福全民。

5. 品质养老专项行动。按照新建居住区每百户配建社区居家养老服务设施建筑面积不低于35平方米、已建成居住区每百户配建社区居家养老服务设施建筑面积不低于25平方米标准,大力推进社区居家养老服务设施建设,构建城市社区“一刻钟”养老服务圈。在全市开展“品质养老”社区创建活动,通过落实服务设施进社区、服务主体进社区、服务项目进社区“三进”举措,到2025年,实现所有社区都有为老服务场所、专业化服务队伍和符合辖区老年人需求的服务项目,社区养老服务的聚集发展效应全面形成。

6. 平安沈阳专项行动。以零疫情、零上访、零事故、零案件“四零”社区建设为抓手,统筹、协同、整合各类平安建设工作力量,重点做好信访矛盾化解、事故隐患排查、治安问题管控、卫生防疫服务等基层治理领域重点工作,以“关口前移”推动各类不稳定因素“动态清零”。

7. 社区未成年人关爱行动。加强未成年人保护机构和设施建设,实现未成年人保护中心职能服务市区两级全覆盖,街道(乡镇)未成年人保护站覆盖率达到70%。依托儿童督导员和儿童主任,定期走访了解农村留守儿童的家庭状况、学习和生活情况,提供关爱保护。积极引导社工机构等社会力量嫁接社会资源,开展学习辅导、心理疏导、安全自护、拓展技能培训等服务,让农村留守儿童健康成长。

8. 社区助残服务行动。健全残疾人“两项补贴”常态化数据比对机制,将疑点数据及时反馈给各区县(市)民政和残联部门,组织社区工作者、残疾人专干,通过电话沟通、入户走访等方式深入复查,切实做到“应补尽补”。依托城乡社区开展家庭医生签约、康复训练、辅助器具适配、支持性服务等。为符合条件的残疾人提供日间照料、居家服务等多种形式托养和照护服务。城乡社区残疾人协会实现全覆盖。

9. 社区应急宣传行动。完善应急安全宣传教育机制,促进居民安全素质提升,推动安全文化教育基地和安全体验馆建设,充分利用安全文化体验场馆开展应急避险知识宣传,扩大应急避险宣传影响力。

10. 基层公共文化服务网络建设行动。以县级公共图书馆、文化馆总分馆制为抓手,优化布局社区公共文化服务网络,实现社区分馆图书资源的通借通还、数字服务的共享、文化活动的联动和人员的统一培训。确保到2025年,全市建成1000家以上社区(村)图书馆、文化馆分馆。落实税收优惠政策,引导公民、法人和其他组织捐赠开展公共文化服务。

五、提升城乡社区服务效能

(十一)科学规划城乡社区服务设施布局。推进城乡社区综合服务设施标准化规范化建设,按照城市不少于600平方米且每百户不少于40平方米,农村不少于350平方米且每百户不少于30平方米的标准配建社区服务设施。按照居住区“15分钟生活圈”要求合理布局社区服务设施,推进城乡社区服务设施用房与新建城区、居住(小)区项目同步规划、建设、验收和投入使用。鼓励通过划拨、换购、租借等方式,统筹利用社区各类存量房屋资源增设社区综合服务设施,倡导“一室多用”、空间共享,科学规划城乡社区公共服务空间,切实提升服务设施使用效率。精简整合社区办公空间,实施“亲民化”改造。探索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。结合老旧小区改造,加大新建、改扩建社区党群服务中心(站)力度,整合党建、就业、教育、养老、应急等各方服务资源,为居民提供综合性服务阵地。2023年,高标准建设120个市级社区党群服务中心(站);2025年,高标准建设150个市级社区党群服务中心(站)。

优化服务设施布局,推动社区养老服务机构、医疗机构毗邻建设,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,合理布局养老、卫生健康、文体等公共服务设施,推进设施适老化改造、适儿化改造和无障碍建设,鼓励多元力量参与社区“微更新”。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,支持快递企业通过驻社区(村)设点、企业合作等方式提

升服务质量。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。鼓励以农民专业合作社为依托,建立村级服务站点,完善村级综合服务设施网络。推进公益性安葬服务设施建设,确保到 2023 年,全市村级公益性公墓总量达到 51 个;到 2025 年,基本实现村级公益性公墓全覆盖。

专栏 5 城乡社区综合服务设施补短板行动

1. 城市社区综合服务设施提升工程。提高城市社区综合服务设施利用率,倡导资源整合、“一室多用”,加强日常维护与运行管理,提高社区服务设施的使用效率。引导社会力量参与城乡社区综合服务设施建设运营,加强社区养老、托育、助残和卫生健康等专项服务设施建设,强化社区服务设施功能。

2. 农村社区综合服务设施提升工程。结合实施乡村建设行动,推动基本公共服务项目向农村倾斜,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场地、设施和资源,补齐农村社区综合服务设施短板,提升农村基层公共服务水平,满足农村群众多样化需求。

3. 城镇老旧小区综合服务设施提升工程。以建设“完整社区”“15 分钟生活圈”为目标,突出“一拆五改三增加”,改善水电气等生活设施,提升照明绿地等基础设施,完善文化、休闲等服务设施,加强各类设施和公共活动空间共建共享,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。

(十二)创新社区服务机制。以区县(市)为单位统筹使用各项支持社区的政策和面向城乡社区的服务资金、资源、项目等,以社区(村)党组织为主渠道落实。全面推行“一窗受理”和“一办到底”工作机制,实现政务代办服务社区(村)全覆盖。推动社区便民服务事项“全市通办”向农村延伸,实现城乡一体化。完善社区服务即时响应机制,社区综合服务设施开放时间不少于每天 8 小时,群众关切项目开展 24 小时线上服务,保留必要线下办事渠道。

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。积极开展邻里守望、邻里互助等居民自我服务活动,探索通过居民自愿筹资、建立社区微基金等方式扩充自我服务资源。

专栏6 社区服务机制创新行动

1. 创新服务需求及时回应机制。聚焦群众身边的“急难愁盼”问题,了解居民需求,梳理需求清单,积极回应居民诉求,实现“主动办”,普遍建立精准匹配城乡社区居民需求的评价机制。

2. 创新服务路径“一办到底”机制。将12345市民热线升级为非紧急诉求全响应平台,实现“中心接件+分类派件”和“网格呼叫+平台响应”双向联动。通过各类数据资源互联互通,实现居民需求未诉先办、接诉即办、一办到底。

3. 创新服务效能全面提升机制。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。

六、加快城乡社区服务智慧化建设

(十三)推进基层治理智慧化。实施“互联网+基层治理”,推进基层治理服务管理平台建设,加快完善人口、资源、法人、地理信息等基础数据库,丰富“社区资源信息池”和“常住人口信息池”。推动政府部门、地区之间数据共享,根据服务群众需要,依法依规向社区(村)开放数据资源,实现社区(村)网格数据一次采集,跨部门、多层次多方利用、互联直通。有效拓展智慧社区治理场景,加强党建、协商议事、疫情防控、平安建设等智慧化治理应用,在社区疫情防控中充分运用大数据技术进行排查管控。深化全国基层政权和社区治理信息系统、中国智慧社区服务网推广应用,拓展社区服务功能,组织开展在线服务评价工作。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。

(十四)促进社区服务智慧化。深化“互联网+政务服务”,充分发挥全市一体化政务服务平台作用,优化升级社区便民服务事项“一网通办”,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。确保到2023年,城乡社区常住居民信息电子化率达到100%。推动线上政务服务和线下社区(村)服务站点有效融合,实行“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。开发养老、家政、卫生、托育等网上服务项目应用,加快物业设备设施、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。开展社会资本投资建设智慧社区试点,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。

专栏7 社区服务数字化建设行动

1. “互联网+基层治理”行动。把握数字化新机遇,以“数字沈阳”建设为依托,综合利用街道(乡镇)、社区(村)地理信息、人口、资源环境、社会经济、民生保障等数据资源,集约建设全市基层治理服务管理平台和简便应用软件,共享交换基层治理数据资源,全面提升社区治理服务智能化水平。未通宽带行政村动态清零,全市全部行政村通5G网络。

2. 智慧社区提质扩面行动。坚持以点带面、点面结合,将政务服务平台、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有机融合,构建智慧社区建设新样本。试点开展无人物流配送。

3. 现代社区智慧化服务示范行动。确定一批现代社区智慧化服务示范单位,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业态。

4. 社区文化服务数字化建设行动。引导社区书屋、农家书屋成为图书馆分馆,实现图书统一标准加工、统一系统管理,全市图书通借通还。推进全市公共文化服务场所、活动数字化管理、大数据监督,提高服务效能。

七、加强城乡社区服务人才队伍建设

(十五)选优配强社区工作者队伍。不断健全社区工作者职业体系,完善岗位等级序列和薪酬正常增长机制,按规定落实社会保险待遇。规范村(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。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。健全完善以村(社区)党组织、村(居)民自治组织成员及专职社区工作者为主体,其他社区服务从业人员和社区志愿者为补充的社区服务队伍。按照有关规定为每个社区预核事业编制,加大从优秀社区工作者中招录(聘)公务员或事业单位工作人员、选拔街道干部力度。支持和引导高校毕业生、退役军人到城乡社区就业。

(十六)加强社区服务队伍教育培训。依托各级两邻学院,采取入职培训、专题培训、定期轮训等方式,通过案例教学、同步课堂、实战实训等载体,开展社区工作者分级分类培训,强化服务意识,规范服务流程,提高服务质量。完善以需求为导向、分级分类的城乡社区工作者培训制度,确保到2025年,社区工作者中社会工作师职业资格比例达到40%以上。指导社区工作者深入群众了解民情民意,社区工作者“百家情”知晓率动态保持在98%以

上,对特殊群体情况知晓率达到 100%。加强对社区工作者民族宗教政策法规培训,不断促进民族团结,铸牢中华民族共同体意识。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。

专栏 8 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,每年至少开展一次城乡社区工作者轮训,城乡社区工作者每年接受培训教育不少于 3 天,提升社区工作者综合能力。

2. 社区志愿者队伍培优行动。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,鼓励社区建设各类志愿服务队伍。

3. 社会工作专业人才队伍建设行动。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,对取得职业资格证书的给予职业补贴。

八、保障措施

(十七)加强组织领导。充分发挥党总揽全局、协调各方的领导核心作用,全面加强党对城乡社区服务体系建设的领导,建立健全民政、发展改革部门牵头,各有关部门各司其职、密切配合的规划实施推进机制和统筹协调机制,制定规划实施年度任务清单和工作台账,及时解决重点难点问题,合力跟踪和督促各项任务落实。各区县(市)人民政府要落实主体责任,做好资金统筹、推进实施等工作,街道(乡镇)要做好具体落实工作,明确目标任务,细化政策措施,形成以块为主、条块结合、上下贯通的工作体系。街道(乡镇)党的基层委员会和社区(村)党组织,统一领导本地区基层各类组织和各项工作,加强基层社会治理,支持和保证行政组

织、经济组织和群众性自治组织充分行使职权。

(十八)健全保障机制。各级政府要加大对城乡社区服务体系建设的投入力度,完善以财政投入为主,稳定且符合基层治理创新需求的经费保障制度。推进城乡社区服务设施建设用地、用房政策落地见效,优先用于社区养老、托育、助残、未成年保护等服务。创新社区资源统筹政策体系,建立部门投入社区非专项资金统筹使用机制,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,托幼儿园所、养老机构、社区办公用房、居民区内非营利性健身场馆的水电气热执行居民价格,学校教学和生活的水电气执行居民价格。推动力量配备、服务资源、财力物力向基层一线倾斜,确保管理服务有效覆盖常住人口。强化政府与市场主体、社会力量的合作,鼓励通过慈善捐赠等方式,吸引社会资金参与社区服务。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。建立以居民满意度为衡量标准的社区评价体系,开展星级社区创建工作。

(十九)完善配套政策。贯彻实施城市居民委员会组织法、村民委员会组织法及我省实施办法、市城市社区建设促进条例等法律法规。落实《关于规范村级组织工作事务、机制牌子和证明事项的意见》,推动城乡社区减负增效,全面规范、清理村(居)民委员会出具证明事项,落实城乡社区挂牌准入工作机制,完善社区公共服务目录及准入制度,提升新时代服务群众工作水平。各区县(市)政府要制定城乡社区公共服务和代办政务服务事项清单,基

于基层政府职责范围内的事项,不得要求社区承担,需要社区协助的事项,应当提供必要的经费和工作保障。完善社区(村)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。加强社区(村)服务档案建设,提高档案管理信息化水平。

(二十)严格考核评估。本规划实施情况纳入市级相关部门、各区县(市)政府目标责任考核内容,作为改进政府工作的重要依据。发挥各级城乡社区治理议事协调机构的作用,建立城乡社区服务体系建设考核督促机制、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,动态开展年度跟踪监测、中期评估和末期全面评估,适时开展督促检查,确保规划建设任务高质量完成。强化鼓励创新、选树典型、激励先进的工作导向,健全党建引领示范建设体系,坚持试点引路、以点带面、有序推进,探索形成一批可复制可推广的典型经验,推动工作长效发展。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。