

# 福建省“十四五” 城乡社区服务体系建设规划

## 前 言

“十四五”时期是福建省立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务和融入新发展格局，全方位推进高质量发展超越的重大战略机遇期。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，科学编制并有效实施“十四五”城乡社区服务体系建设规划，对于不断强化社区为民、便民、安民功能，提高居民生活品质，促进人的全面发展和社会全面进步，为奋力谱写全面建设社会主义现代化国家福建篇章奠定坚实基础，具有重要意义。根据国务院办公厅印发的《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》和《福建省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》，编制本规划。

# 第一章 规划背景

## 第一节 “十三五” 发展成就

“十三五”时期，全省各地各部门认真贯彻落实习近平总书记视察福州市军门社区时提出的“三个如何”重要指示精神，不断健全社区服务体系、增强社区服务功能，推动“三个如何”在城乡社区落地生根，形成生动实践，人民群众的获得感、幸福感、安全感不断提高，为推进治理体系和治理能力现代化奠定了坚实基础。

**（一）党建引领机制不断健全。**省委、省政府研究出台加强完善城乡社区治理、加强乡镇政府服务能力建设等多份政策文件，对社区服务作出部署；社区服务纳入民主法治领域改革、综治和文明城市创建考评的重点任务；大力推行近邻党建，推动“党组织建在居民小区上”，建立小区党支部 9002 个，广泛动员在职党员到居住地社区、小区党组织报到，累计报到服务 145.3 万人次。

**（二）队伍素质能力不断提升。**组织实施高校毕业生服务社区计划，每年招募 300 名、服务期 2 年；每 3 年开展 1 次优秀社区（村）“两委”负责人考录街道（乡镇）机关公务员工作；社会工作专业人才培养纳入省“海纳百川”高端人才聚集计划，持证社会工作专业人才 1.7 万人；政府购买社会工作服务年投入 1.7

亿元、支持 170 多个项目建设；采取“三岗十八级”等方式，完善社区工作者岗位及薪酬等级序列。

**（三）基层基础不断夯实。**城市社区综合服务设施全覆盖，农村覆盖率 75%，民主议事厅覆盖率 81%；建成居家社区养老服务照料中心 662 所，实现街道和中心城区乡镇全覆盖；新建农村幸福院 5040 所，建制村养老服务设施覆盖率 72.1%；社区卫生服务机构 663 个、乡镇卫生院 882 个，覆盖所有乡镇（街道），基本形成以社区党群服务中心（站）为支撑、其他服务机构和设施为补充的城乡社区服务格局。

**（四）供给功能不断完善。**政府公共服务在社区 100% 实行“一站式服务”“一门式办理”，实现事务办理、家政养老、文体娱乐等服务集中供给；持续推进“互联网+政务服务”建设，统筹推进各部门的大数据、云计算等信息数据在社区集成运用，逐步实现公共服务事项全人群覆盖、全口径集成和全区域通办。

表 1 “十三五”城乡社区服务体系建设主要进展

指标名称	2015 年	2020 年	年均增长
城市社区服务中心	227 个	286 个	5.2%
城市社区服务站	2377 个	3433 个	8.9%
城乡社区养老机构和设施	/	1.4 万个	街道和中心城区乡镇全覆盖
城市社区综合服务设施覆盖率	92%	100%	1.6 个百分点
农村社区综合服务设施覆盖率	28%	75%	9.4 个百分点
城乡社区卫生服务中心（站）	528 个	706 个	5.98%
城乡社区乡镇（街道）综合性文化服务中心	/	1122 个	功能整合基本实现全覆盖
城市社区工作者中取得社会工作职业资格水平证书人数	2174 人	5464 人	30.3%

## 第二节 面向“十四五”社区服务存在差距和不足

“十四五”时期，我省全方位推进高质量发展超越，处在工业化提升期、数字化融合期、城市化转型期、市场化深化期、基本公共服务均等化提质期，发展基础更加扎实，发展动力加快转换，发展空间不断优化，发展路径愈加清晰。加强城乡社区服务体系建设，是立足新发展阶段，不断夯实国家治理体系和治理能力现代化基础的重要举措；是贯彻新发展理念，不断满足人民群众对更高生活品质新期待的重要途径；是进一步扩大内需、促进就业、拉动消费，服务和融入新发展格局的重要抓手。

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，城乡社区服务体系建设还存在一些短板弱项，主要有：城乡社区基层群众性自治组织、社区社会组织等服务群众能力、范围有待进一步提升；各类社区服务机构和设施的功能配置和服务效能有待提升，精细化精准化水平不高；政府、市场、社会多方参与格局还不完善，城乡社区服务供给还不丰富不均衡；城乡社区信息化基础设施和技术应用比较薄弱，线上线下相结合的服务机制不够完善；人才支撑、智力支持不足，社区工作者队伍稳定性和综合素质能力有待加强，难以满足居民群众更加多元、更高品质的服务需求。

## 第二章 总体要求

### 第一节 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来闽考察重要讲话精神，落实省第十一次党代会部署，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务和融入新发展格局，坚持和加强党的全面领导，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、安民功能为着力点，以不断满足人民高品质生活为目标，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，为推进基层治理体系和治理能力现代化建设奠定坚实基础，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。

### 第二节 基本原则

**（一）坚持党的全面领导。**深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，始终把习近平总书记关于城乡社区工作的重要论述作为城乡社区服务工作的根本遵循，将党的领导贯穿于城乡社区服务体系建设的全过程和各方面，确保社区服务始终沿着正确政治方向前进。

**（二）坚持以人民为中心。**坚持人民至上、紧紧依靠人民、不断造福人民、牢牢植根人民，回应群众新期待新需求，不断改善人民生活品质，促进社区服务与居民需求精准对接，将党和政府的强民惠民政策精准送到群众身边，增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，努力做到群众有需求、社区有服务。

**（三）坚持新发展理念。**将新发展理念贯穿城乡社区服务体系发展全过程和各领域，切实转变发展方式，加快推动质量变革、效率变革、动力变革，充分调动社会力量，引导市场力量，构建多方参与格局，实现社区服务更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展。

**（四）坚持城乡统筹。**科学把握城乡发展差异，推进城乡社区服务制度衔接、要素共享、互通互融，推动城乡社区服务设施建设、服务资源配置、服务队伍建设、服务产品供给统筹联动，促进城乡基本公共服务均等化。

**（五）坚持分类指导。**突出问题导向，把握政府、市场、社会不同定位，区分不同地区、不同类型城乡社区特点，整合资金、资产和资源，着力固根基、扬优势、补短板、强弱项，重点突破、分层推进、分步实施，全方位提升社区服务水平。

### 第三节 发展目标

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、安全感不断增强。

表 2 “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	75%	100%	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	26.7 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%	约束性
6	城市社区政务通用自助服务覆盖率	-	100%	预期性
7	每万名城镇常住人口拥有社区工作者	14 人	18 人	预期性

## 第三章 重点任务

### 第一节 健全党建引领机制

**（一）充分发挥基层党组织领导核心作用。**全面健全以社区党组织为核心、基层群众性自治组织为主导、社区居民为主体、社区社会组织和驻区单位共同参与的社区服务体制机制，全面推

行近邻党建工作，定期研究并组织开展社区、小区服务。完善街道（乡镇）、社区与驻区单位共驻共建机制，落实街道（乡镇）、社区党建联席会议制度，健全小区党支部“两议两评两公开”议事协调机制，深化在职党员到社区、小区党组织报到为群众服务工作，完善社区党建带群建、协商议事、契约共建、双向考核机制。加强城乡社区党风廉政建设，推动全面从严治党向城乡社区延伸，切实解决居民群众身边的腐败问题。

**（二）积极打造基层党建服务阵地。**提倡场所“一室多用”，把社区党群服务中心（站）建成“一站式”服务阵地。推动各级各部门民生类高频事项下放到中心、就近办理，让党员群众在家门口享受便利服务。采取资源整合、自筹自建、上级党组织支持相结合的方式，利用好物业服务用房、公共活动区域等空间，按照有场所、有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度“六有”标准，建设小区党群活动场所。结合“数字福建”建设，通过开发手机APP、建立微信公众服务号等举措，打造党建大数据服务平台。

**（三）不断丰富党建引领社区服务内容形式。**以基层党建为引领，增加城乡社区公共服务综合供给，实现基本公共服务城乡社区全覆盖，增强城乡社区协助开展基本公共服务项目建设能力，提升整体供给水平，让城乡社区居民能够就近就便办理和享受基本公共服务，在社区内实现幼有所育、学有所教、病有所医、老有所养、弱有所扶，文体、应急安全服务有保障。全面落实党组织领导、村（居）民委员会主导的城乡社区协商制度，围绕群众



关心事项广泛开展议事协商。全面加强党建引领城乡社区服务体系建设，扎实做好服务群众工作，组织引领群众听党话、跟党走。全面健全社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业议事协调机制，强化社区、小区党组织对业主大会、业主委员会和物业服务企业的指导。

## 第二节 增加城乡社区服务供给

### （一）强化社区为民服务功能

1. 扩大社区养老扶残服务供给。推进公办养老服务机构能力提升，支持多个公办社区养老服务机构组网建设运营，单个机构建设（含新建、改扩建）不少于 30 张护理型床位。社区居家养老服务网络支持连锁化、综合化、品牌化运营，提供失能照护以及助餐助浴助洁助行助医等服务。统筹规划推进社区养老服务设施网格化布局、标准化建设，在街道层面建设居家社区养老和重度残疾人照护照料服务中心，在社区层面建设小型居家养老和重度残疾人照护服务站点。大力推进新建城区、新建居住（小）区按标准配套建设社区养老和重度残疾人照护服务设施，配建设施达标率达到 100%。推进老旧城区和已建居住（小）区补齐社区养老和重度残疾人照护服务设施。加强社区养老服务设施使用管理，支持将社区养老服务设施低偿或无偿用于普惠型养老服务。

2. 发展托育和儿童福利事业。建设儿童友好社区，推进普惠

托育专项行动，支持社会力量发展社区托育服务设施和综合托育服务机构，提供全日托、半日托、计时托、临时托等多样化的普惠托育服务。支持公办机构发展普惠托育服务，鼓励依托社区、幼儿园等新建和改扩建托育服务设施，单个机构建设托位规模在150个以内。托育服务设施支持嵌入式、分布式、连锁化、专业化建设运营。发展家庭为主、托育补充的3岁以下婴幼儿照护服务，到2025年，每千名人口拥有3岁以下婴幼儿托位数3个。依托城乡社区公共服务设施和网格化，设立社区家长学校或家庭教育指导服务站点，每年至少组织2次家庭教育指导和2次家庭教育实践活动，到2025年，城市社区建校（站）率达到90%，农村社区建校（站）率达到80%。推进实施“福蕾行动计划”，健全完善市、县（区）、乡镇（街道）、村（居）四级关爱服务网络，着力提升孤儿、事实无人抚养儿童、困境儿童、留守儿童等关爱服务品质。

**3. 健全社区教育服务功能。**加快面向基层特别是面向社区和农村的老年教育供给，完善“福建终身学习在线”等服务平台，加快推进老年开放（互联网）大学体系建设。依托福建省终身教育服务中心组织征集、开发一批全媒体课程资源。定期开展“百姓学习之星”“终身教育学习品牌”征集活动。开展学习型单位、学习型社区等各类学习型组织创建工作。到2025年，培育一批社区教育特色品牌，制作100个适合老年人学习的智能技术应用视频，组织推介“智慧助老”专题优质工作案例30个、课程资源

80 门。贯彻落实全民科学素质行动规划纲要，加强实体科技馆建设，遴选建设优秀科普教育基地，推动更多符合条件的科普场馆对公众免费开放。创新举办全国科普日、全民科学素质网络竞赛、科普大讲坛、科普微展览等科普及惠民活动，推进科普微视频等融媒体传播。

**4. 强化社区健康服务功能。**健全城乡社区卫生健康网格化服务体系 and 全民健身公共服务体系，在村（居）民委员会下设公共卫生委员会。完善城市社区 15 分钟医疗卫生圈和体育健身圈，推动实现公共卫生、体育健身、便民药房等基础设施“村村有”，基本医疗、医保、医药等健康服务“村村通”。深化家庭医生签约服务，加强医体融合和非医疗健康干预，推动社会心理服务和社区康复体系建设。

**5. 提升社区文化服务水平。**因地制宜建设乡村戏台、村史馆、农民文化公园、文化广场等主题功能空间，创新布局一批融图书阅读、互联网服务、艺术展览、文化沙龙等功能于一体的城市书房、清新书苑等新型公共文化空间。创新实施文化惠民工程，持续开展“百姓大舞台”“春燕行动——福建乡村音乐会”“乡村春晚”“送戏曲下乡”和“读中华经典诵时代华章”诵读比赛等群众性文化活动。培育打造街头文化街区，建设一批特色鲜明的街头街角文化展示点，提升街区文化品味。

**6. 完善重点群体就业支持体系。**在城乡社区设立就业创业空间，重点为社区居民中的高校毕业生、退役军人、农村转移劳动

力、残疾人等重点群体提供服务。统筹“三支一扶”、高校毕业生服务社区等基层服务项目，完善引导鼓励高校毕业生到基层工作的政策措施，畅通高校毕业生成长发展通道。强化不断线就业服务，多渠道搭建职业指导、职业培训、就业见习、创业实践平台，对困难毕业生和长期失业青年实施就业帮扶。拓宽农村劳动力转移渠道，加强跨区域劳务协作，推动城乡劳动者在就业地平等享受就业服务。持续实施就业援助制度，对城乡就业困难人员建立台账动态管理，提供优先扶持和重点帮助。社区公益性岗位优先安置残疾人、零就业家庭成员等困难人员就业。

**7. 加强农村社区服务供给。**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，加强脱贫攻坚巩固村、易地扶贫搬迁集中安置社区教育、医疗卫生、社保、救助、养老、就业等公共服务配置。积极运用新兴媒体与传统媒体，结合文化科技卫生“三下乡”集中服务活动等，开展形式多样、内容丰富的文体活动，指导用好“村民书屋”、图书馆等公共文化设施。

## **（二）扩大社区便民服务供给**

**1. 推进一刻钟便民生活圈建设。**合理优化网点，重点对城镇老旧小区、新建居住区、城乡结合部小区加强商业网点布局，满足居民便利生活和日常消费需求。支持盘活分散的社区空间资源，因地制宜配齐商业设施，通过标准化改造提升质量标准、环境卫生、服务品质。支持智能快件箱（信包箱）、箱式移动早餐售卖车、蔬菜直通车、垃圾分类箱等便利设施进社区。支持有条件的社区

改造提升商业中心、邻里中心等各类综合服务设施，完善“一站式”便民服务功能。鼓励有条件的物业服务企业向养老、托育、家政、邮政快递、前置仓等领域延伸，推动“物业服务+生活服务”，提升消费便利化、品质化水平。

**2. 丰富居民生活服务业态。**全面推行城乡社区近邻服务，完善助幼、助教、助医、助老、助困等“五助”服务。鼓励发展社区物业、维修、家政、餐饮、零售、美容美发、垃圾分类、房屋租赁、殡仪服务等生活服务业态，满足社区居民多样化需求。开发保洁、保绿、公共设施维护、便民服务、妇幼保健、养老托幼助残、快递收发等便民服务类岗位，促进消费和扩大就业。整合社区便民和商业服务功能，大力推进社区综合服务体建设，支持生活服务业态进驻社区综合服务中心，促进社区便民利民服务集聚集群发展、项目化系统化供给。支持社区服务企业发展，鼓励各类市场主体和社会组织参与社区生活服务，鼓励开展连锁经营，培育服务品牌，形成适应社区居民需要的商业生态和经营模式。依托城乡社区综合服务设施、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. 做好社会救助工作。**在城乡社区综合服务设施提供医疗救助服务，受理依申请的医疗救助项目，并提供给医保部门，为困难群众提供方便，提高医疗救助时效性。通过综合包户、结对帮扶等多种方式，重点为社区、小区内低保对象、特困人员、空巢老人、困境儿童、残疾人、进城务工人员及随迁子女

等困难群体提供各类关爱服务。强化急难社会救助功能，对遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病，受重大疫情等突发公共卫生事件影响或由于其他特殊原因导致基本生活暂时陷入困境，靠自身和家庭无力解决，其他社会救助制度暂时无法覆盖或救助之后生活仍有困难的家庭或个人，以及临时遇困、生活无着人员，给予应急性、过渡性生活保障，逐步取消户籍地、居住地申请限制，探索由急难发生地实施临时救助。加大政府购买服务力度，积极发展服务类社会救助，形成“资金+物质+服务”的救助方式。

**4. 改进社区物业服务管理。**完善城市社区居民委员会职能，全面推进社区居民委员会下设环境和物业管理委员会，支持帮助业主委员会的组建、换届、改选和培训等工作，督促业主委员会和物业服务企业履行职责。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。加强社区停车管理，释放车位空间。完善业主委员会职能，依法保护业主合法权益。探索符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员，鼓励业主委员会成员、物业服务企业人员通过法定程序参选社区居民委员会成员。对物业服务企业开展评优评先时，要听取所在社区居民委员会意见。

### **（三）强化社区安民服务供给**

**1. 深化城乡社区警务战略。**坚持和发展新时代“枫桥经验”，深入开展“枫桥式公安派出所”创建活动。落实派出所所长进街

道（乡镇）班子、社区民警进村（居）班子。推进社区民警专职化，专兼职社区民警占派出所警力不低于40%。全面落实城区“一区一警两辅”和农村“一村一警务助理”。推进警务网格与社区网格融合运作。壮大民警、辅警、警务助理和治保会、网格员、保安员、志愿者等群防群治力量组成的城乡社区治安防范队伍。

**2. 加强特殊人群服务管理。**强化社区矫正、社区戒毒社区康复、刑满释放人员帮扶和精神障碍社区康复服务。健全农民工权益保护机制，扩大农民工参加社会保险覆盖范围，促进农民工平等享受城镇基本公共服务。对生活失意、心态失衡、行为失常人群，性格偏执的重点人员，长期信访且有过激言行人员，开展社会危险性评估预判，及时纳入服务管理视线。加强村（社区）反邪教工作能力建设。

**3. 加强老年健康服务。**加快推进家庭病床服务，推动福州市、省级机关医院完善以家庭病床服务为主要形式的老年人居家医疗服务试点工作，精准对接老年人群多样化、差异化的医疗服务需求。实施基本公共卫生服务老年健康与医养结合服务项目，每年对提出申请的65岁及以上失能老年人上门进行至少一次的健康评估和健康服务，全省每年至少完成9000人次。

**4. 提升基层卫生综合服务能力。**加大乡镇卫生院、社区卫生服务中心标准化建设力度。推进“优质服务基层行”活动，健全临床科室设置和设备配备，加强常见病、多发病诊治服务。到2025年底，70%以上基层医疗卫生机构达到服务能力基本标准，10%以

上服务能力较强的基层医疗卫生机构达到推荐标准。科学规划设置社区医院，无区属公立医院的市辖区至少建成1个达到二级医院标准的社区医院。

**5. 完善社区法律服务。**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。每个村（社区）至少设立1个以法治为主题的广场、公园、宣传栏等文化阵地并免费开放，培养3名以上骨干“法律明白人”，配备1套乡村普法教材。深化一村（社区）一法律顾问制度，每个村（社区）设立1个公共法律服务工作室；设立1处公示栏，对外公布“12348”公共法律服务热线电话，做好法律援助、公证等法律服务指引。

**6. 推进城乡社区广播体系建设。**按照国家应急广播标准规范要求，部署应急广播终端，建立省、市、县三级应急广播平台，配套完善乡镇、村适配平台，实现纵向与上级应急广播平台对接、横向与本级预警信息发布系统连通。对现有农村有线广播电视网络进行数字化、IP化和双向化升级改造，有条件的地方增配视频会议、党员教育等系统，提升农村社区有线电视网络覆盖率、承载力和信息化服务水平。

**7. 增强城乡社区应急管理能力。**健全完善社区微型消防站（点），实现社区、行政村100%建站。加强社区应急避难场所建设和应急物资储备保障，完善社区应急组织体系和工作预案，做好社区灾害预警、防灾监测、应急避险等安全防护工作。推动全国综合防灾减灾示范县、综合减灾示范社区等创建工作，增创80



个综合减灾示范社区，每个城乡社区至少有1名灾害信息员。加强社区安全知识培训，到2025年，公众安全意识、自救互救和社区应急管理能力显著提高。

**8. 健全社区矛盾纠纷解决和心理疏导机制。**完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接、相互协调、高效便捷的多元化纠纷解决机制，扩大公证方式适用，落实调解协议司法确认等非诉解纷方式司法效力保障机制。拓宽第三方参与矛盾化解的制度化渠道。深入开展诉源治理工作，民事、行政案件万人起诉率稳步下降至合理区间。统筹整合社区党群服务中心等场所资源，在城市社区普遍建立“近邻评理室”。搭建信息化的市级心理援助公益服务平台。市、县两级建立心理人才库，推进社会心理服务队伍和机构建设，乡镇（街道）100%建立精神卫生综合管理小组。推进社会心理服务和教育进学校、进社区、进单位，市级居民心理健康素养水平达到15%，强化对社区工作者和居民心理疏导工作。

**9. 健全社会工作和志愿服务体系。**完善城乡社区志愿服务制度，以留守空巢老人、留守儿童、残疾人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，到2025年，注册志愿者占总人口比例超过18%。按照“有场地、有设备、有人员、有服务功能、有工作流程、有规章制度”标准，实现乡镇（街道）社会工作服务站全覆盖，村（社区）都有社会工作者提供服务。健全社区、社会组织、社会工作、社区志愿者、社会公益慈善资

源“五社联动”机制，推动社会工作融入社会治理格局。

**10. 深入开展妇女儿童法治宣传和维权服务。**实施培养妇联“法律明白人”计划，加强对社区妇联干部的普法宣传培训。持续推动反家庭暴力法深入人心，制定落实反家庭暴力法宣传年度计划，通过政府购买服务等方式支持社会组织开展反家暴宣传和服务。加强专业培训，培养婚姻家庭纠纷调解工作骨干。鼓励建立家事纠纷调解社区工作室。推广“春蕾安全员”机制，强化未成年人和妇女人身安全保护。

**11. 加强兜底民生服务社区工作。**积极发挥社区工作贴近群众优势，有效整合社区聘用社工、残疾人联络员服务力量，系统整合惠民政策、慈善资源和相关志愿服务，为低保对象、特困人员、残疾人、困境和留守儿童、特殊困难老人和留守妇女等提供服务，打通为民服务“最后一米”，提升兜底民生服务解决社会问题、维护社会稳定、促进社会和谐的实效。

### 专栏1 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居家社区养老服务网络，形成街道层面区域养老服务中心和社区层面嵌入式养老服务机构衔接有序、功能互补的发展格局，为居家社区老年人提供失能护理、短期托养、心理慰藉等服务。

**3. 社区托育行动。**95%城市社区和85%农村社区建立家长学校或家庭教育服务站点。推进儿童友好社区建设，支持各地依托社区综合服务设施拓展社区托育服务，开展社区儿童之家建设。到2025年，留守、困境未成年人社区探访率达到100%。

**4. 社区助残服务行动。**将残疾人工作纳入村（居）民委员会承担的社区工作事项清单以及协助政府的社区工作事项清单，并做好落实工作，实现融合发展。开展残疾人家庭医生签约服务工作，举办残疾人社区康复工作培训，做好患者家属专家精神障碍社区康复服务项目等残疾人互助康复项目。2022年12月底前，实现城乡社区残疾人协会全覆盖，村（社区）残协要按照残疾类别或区域分布设立残疾人小组，将辖区内残疾人全部纳入。结合城镇老旧小区改造、智慧城市、乡村建设行动等，同步推进社区无障碍环境建设。

**5. 社区就业服务行动。**依托城乡社区综合服务设施，加强劳动就业服务能力建设，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，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。

**7. 社区教育行动。**加快面向基层，特别是面向社区和农村的老年教育供给，依托国家开放大学终身学习公共服务大平台和优质的在线课程，创新发展各种形式的社区教育服务。

**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，策划实施一批民生分量重、社会关注度高、边际带动性强的公共文化项目。

**9. 社区体育服务行动。**统筹建设全民健身场地设施，整合社区体育服务资源，加强城市绿道、健身步道、自行车道、全民健身中心、体育健身公园、社区文体广场等场地设施建设，配备适宜残疾人的运动器材，实现社区“15分钟健身圈”全覆盖。

**10. 社区科普服务行动。**支持和引导学校、医院、科研院所、企业、科学共同体和社会组织等组建科技志愿服务队，在社区开展专业化、规范化、常态化科技志愿服务。试点打造“科学来串门”社区科普品牌，整合推进科技馆和社会优质科普资源进社区。鼓励、支持各地开展科普大篷车、流动科技馆等流动科普项目进社区活动。

**11. 社区社会工作服务行动。**到2025年，乡镇（街道）社工站基本实现全覆盖，加快推进在城乡社区综合服务设施建立社会工作室，广泛开展专业化、个性化、精准化社会工作专业服务。

**12. 社区志愿服务行动。**到2025年，志愿服务站点在城乡社区服务设施中覆盖率达到80%，健全完善志愿服务组织（者）、服务对象和服务项目平台，以留守老人、空巢老人、留守儿童、残疾人为重点广泛开展志愿服务。

**13. 平安社区建设行动。**加强社区警务工作保障，开展平安社区（村）建设活动。每个村（居）民委员会下设人民调解委员会，选任3—9名委员，并根据工作需要聘任专兼职调解员，健全完善城乡社区多元纠纷调解机制。

**14. 法律服务进社区行动。**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，加强社区人民调解员队伍建设，进一步深化普法宣传教育、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、广场等场馆服务资源，改造或完善社区应急避难场所，推进应急信息化建设，完善应急广播体系，定期开展应急避险指示宣传和应急避难场所演练活动，所有村（社区）均有1名灾害信息员。

**16. 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。

### 第三节 补齐服务设施短板

**（一）统筹规划布局。**加快推进各级国土空间规划编制，综合社区人口结构、服务半径等因素，按照老年人、未成年人、残疾人优先的原则，统筹城乡社区生产、生活、生态空间布局，优化以党群服务中心为基本阵地的城乡社区综合服务设施布局，打造社区 15 分钟生活圈。

**（二）整合优化土地和设施资源。**对非营利性社区服务设施用地符合划拨用地目录的可按划拨方式供应土地。鼓励采取长期租赁、先租后让、租让结合、弹性年期方式供应社区服务设施用地。鼓励通过换购、划拨、租借等方式，整合利用闲置宾馆、商场等商业房产和政府培训中心、福利设施、办公用房等资产增设服务设施。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。

**（三）规范城市社区综合服务设施建设。**新建社区商业和综合服务设施面积不低于社区总建筑面积 10%。结合城市更新工程、城镇老旧小区改造和社区补短板工程，健全完善社区、小区服务点，推进社区服务向居住小区延伸，到 2025 年，全省完成 68.3 万户老旧小区改造。鼓励有条件的地方开展城市社区服务综合体建设，促进便民利民服务集聚集群发展、项目化系统化供给。推进社区设施无障碍建设和适老化改造。

**（四）提升村级综合服务设施水平。**完善村级综合服务设施网

络，加快建设易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施，确保 2025 年农村社区综合服务设施覆盖率达到 100%，易地扶贫搬迁集中安置社区实现综合服务设施全覆盖、全达标。加强农村社区综合服务设施管护，参照省级农村公共基础设施管护目录，在明确村级综合服务设施所有权、经营权、管理权的基础上，编制管护责任清单，明确管护对象，落实管护主体，实行滚动式管理模式。

**（五）完善社区治安防控设施。**将社区警务室纳入公共设施建设范畴，实现城市社区警务室全覆盖、农村社区警务室有效辐射率不低于 80%。因地制宜在人群易聚集区域设立警务站、移动警务室或报警点，实现城乡社区重点部位全覆盖。大力加强智能安防小区建设，全力推进社区（村）公共安全视频监控、车辆卡口、人像卡口等前端感知设备建设联网，2025 年底前力争实现智能安防小区建设全覆盖。

## 专栏 2 城乡社区综合服务设施补短板工程

**1. 村级综合服务设施提升工程。**统筹利用政府财政投入、村级集体经济收入、社会资助资金，整合利用村级组织活动场所等现有设施和场地，采取盘活现有资源或新建等方式，加快补齐农村社区综合服务设施短板，力争到 2025 年末覆盖率达到 100%。

**2. 易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施补短板工程。**整合使用乡村振兴补助资金，支持易地扶贫搬迁集中安置社区完善配套基础设施、公共服务设施和“一站式”社区综合服务设施，以补促建，每个安置区（或项目）补助金额最高不超过 50 万元，力争到 2025 年末易地扶贫搬迁集中安置社区综合服务设施实现全覆盖。

**3. 城镇老旧小区改造行动。**到 2025 年底，全省完成 68.3 万户老旧小区改造。

**4. 城市社区综合体建设工程。**有条件的地方，以城市社区服务中心（站）为基本单元，根据人口结构、出行规律，科学确定服务半径，推动建设集公共服务、便民服务、休闲娱乐等服务为一体的城市社区综合体，形成“基本公共服务+其他生活服务”的社区综合体功能业态体系，不断提升社区生活品质。

## 第四节 优化服务功能布局

**（一）优化城乡社区服务设施空间布局。**依托城乡社区服务设施和机构，整合为民服务项目和服务资源，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，优化城乡社区服务功能布局，促进服务资源高效配置和有效辐射。聚焦乡村振兴，着力强化乡镇社区服务中心为农服务功能，增强村级综合服务功能。按照“办公最小化、服务最大化”原则，精简整合办公空间，推行开放式办公，减少固定空间和陈列展示空间，增加居民活动空间。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。

**（二）促进老旧社区更新和绿色社区建设。**推动旧街区、旧片区改造，完善小区内无障碍系统，加快老年人家庭、社区适老化改造和残疾人家庭无障碍改造，打造老旧社区更新和街区更新样板，打造 30 个示范小区，每个设区市至少完成 2 个老旧小区改造示范。推动创建绿色社区，统筹布局各类公共服务和安防设施，加快社区水、电、气、路等配套基础设施绿色化，提升信息化、智能化水平，健全物业长效管理机制，逐渐建设“完整社区”。

## 第五节 创新服务机制

**（一）完善服务统筹机制。**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。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。

**（二）完善即时响应机制。**积极推广福州市军门社区“13335”工作法、厦门市深田社区“图强模式”、莆田市阔口社区“党建+邻里中心”等经验做法，社区服务设施开放和服务时间一般不少于每天8小时，群众关切事项应开展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。

**（三）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。逐步增加对特殊困难群体的政府购买服务经费。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。

**（四）完善服务评价机制。**健全群众满意度调查评估制度，组织开展社区服务群众满意度调查评估覆盖所有村（社区）。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。

**（五）完善村（居）自我服务机制。**加强基层群众性自治组

织规范化建设，引导村（居）民广泛参与城乡社区服务，增强自治能力，提高自我服务水平。

### 专栏3 培育发展社区社会组织专项行动

**1. 完善体制机制。**加大对社区社会组织培育扶持力度，更好发挥生活服务类、公益慈善类、社区事务类、文体娱乐类社区社会组织作用，进一步提升质量、优化结构、健全制度。

**2. 培育特色亮点。**实施社区社会组织培育发展、能力提升、作用发挥等计划，开展邻里守望、共建共治共享、共创平安、文化铸魂等系列主题活动，围绕居民服务、公益慈善、平安建设等内容，培育一批突出的品牌社区社会组织和品牌活动项目。

**3. 落实管理制度。**加强协调，配合推动城乡社区社会组织党建工作由街道社区和乡镇村党组织兜底管理；落实分类登记管理要求，规范内部治理，推动社区社会组织制定简易章程。有条件的地方争取将社区社会组织发展纳入基层政府绩效考核、村（社区）“两委”班子目标责任考核、社区党组织书记年度述职内容，形成层层抓落实的责任体系。

## 第六节 加快推进社区服务数字化建设

**（一）提高数字化政务服务效能。**充分发挥一体化政务服务平台作用，推动各类政务服务向乡镇（街道）、城乡社区延伸，完善社区政务自助便民服务网络布局，推动“互联网+政务服务”向城乡社区延伸覆盖。实施“互联网+基层治理”行动，建设覆盖城乡社区的综合信息平台，优化整合部署在不同层级、不同部门、分散孤立、用途单一的信息系统，提高社区信息为民服务效率。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。充分考虑老年人习惯，推行适老化和无障碍信息服务。



**（二）发挥信息技术在构建平安社区中的重要作用。**推动智能社会治理实验基地建设，利用人工智能技术，围绕社会治理重点领域，超前一步搭建智能社会治理应用场景。按照国家标准和公共安全行业标准要求，开展重点单位、要害部位技防设施建设，充分运用物联网、大数据、5G等新技术提高社区防范水平。推进社区辖区单位、人员密集场所以及农村社区智能安防设施配备。在老旧小区改造和新建小区过程中，推进“智安小区”建设。

**（三）构筑美好数字服务新场景。**开发社区协商议事、政务服务办理、养老、家政、托育等网上社区服务项目应用，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。大力发展城乡社区电子商务，探索推动无人物流配送体系。推动“互联网+”与城乡社区服务的深度融合，逐步构建设施智能、服务便捷、管理精细、环境宜居的智慧社区。以县（市、区）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。**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。2025年底，实现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，建立无人物流配送系统。实施“区块链+民政”国家试点项目。

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，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。

### 第七节 加强社区服务人才队伍建设

**（一）加强社区工作者队伍建设。**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。村（社区）“两委”成员担任村（社区）残协主席。通过选派、聘用、招考等方式，选拔优秀人才充实社区专职工作者队伍。组织实施社区人才队伍建设行动计划，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。健全社区工作者职业体系，建立岗位薪酬制度并完善动态调整机制，落实社会保险待遇。

**（二）加强社区服务各类专业人才建设。**推动城乡社区广泛建立“妇女微家”，到2025年实现一半以上城乡社区至少建立1

个“妇女微家”，实现联系妇女广覆盖、服务妇女零距离、关爱妇女无缝隙。加快公共卫生与基层治理融合，探索建立专兼职的突发事件信息报告员制度。加快培育发展社区社会工作人才、社区志愿者，鼓励社会工作专业人才、社区志愿者等参与社区服务。培育发展保洁、保绿、公共设施维护、便民服务、妇幼保健、养老托幼助残、快递收发等便民服务类人才。

**（三）加强社区服务志愿队伍建设。**强化服务意识、规范服务流程，提高服务质量，逐步实现社会工作者与志愿者协同服务模式常态化，形成社会工作人才引领志愿者、志愿者协助社会工作人才开展服务的良性互动。推动养老机构、儿童福利机构、未成年人救助保护机构、婚姻登记机关、城乡社区等建立相对稳定的志愿服务队伍，在社会救助、移风易俗、养老助残、儿童福利和保护等领域组织开展专项志愿服务活动。

**（四）加强社区网格员队伍建设。**整合党建、平安建设、城管、消防、工会等各类网格，实现网格化服务管理“多网合一”、全域覆盖。加强网格力量配备，提高网格员专职化率，将党支部或党小组建在网格上，每个网格配备至少1名专（兼）职网格员，实行定人、定岗、定责。建立并落实网格事务准入制度，明确审核部门和程序。严格落实职能部门对专属网格的行业监管责任，对需要网格员承接的专项工作，由职能部门核拨专项经费，乡镇党委政府、街道党工委办事处集中使用，实现“事财匹配”。建立网格员队伍招聘、管理、培训、保障、激励机制，探索建立网格员网络培训平台，

加强网格员分级分类培训，提高网格员风险防控与应急响应能力。探索将专职网格员纳入社区工作者队伍管理。

**(五)加强社区服务教育培训。**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，健全完善分级培训制度，用好现有培训基地和在线培训平台。依托各级各类干部网络培训平台开放共享社区服务精品课程，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。实施高素质农民培训和农村实用技术远程培训工程，加强劳动就业服务能力建设。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。

#### 专栏5 社区人才队伍建设行动

**1. 新时代城乡社区工作者主题培训行动。**灵活采取集中培训、辅导讲座、在线学习等多种形式，综合运用专题研讨、现场教学、典型示范、案例分析、情景模拟等方式方法，到2022年底前，将城乡社区“两委”成员轮训一遍；2023年起，实行常态化培训，并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。到2025年，社区志愿服务站点覆盖率达80%。

**3. 社会工作人才队伍建设行动。**全面推动乡镇(街道)社会工作站建设，引进、培育专业社会工作人才，将专业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资格评价，到2025年，实现每个城乡社区都有专业社会工作人才提供服务，所有社区工作者基本掌握社会工作专业理念、知识、方法和技能，力争有15%的社区工作者新取得社会工作者职业资格水平证书。

**4. 高素质农民学历提升工程。**选拔一批有志从事农业的农村青壮年、返乡农民工和退役军人，到涉农大中专院校接受非全日制大中专学历教育。

## 第八节 促进闽台社区服务交流交往

**（一）推动闽台基层社区互动。**继续承办海峡两岸社区治理论坛，深化两岸基层社区互动。推动平潭、厦门、福州等地，将有意愿参加社区管理服务的台湾居民，通过相关选聘程序吸纳到村（居）民委员会成员中。鼓励台湾居民参与小区业主委员会、村（居）民代表、村（居）务监督委员会、民主协商理事会、社区志愿者等城乡社区群众组织。引导台胞积极参与乡建乡创闽台合作项目，在有条件的地方打造融合社区，探索闽台基层融合发展新途径。

**（二）探索闽台社会工作融合发展。**鼓励台湾同胞加入我省经济、科技、文化、艺术类专业性社团组织。在闽台湾科技人员可担任社团理事及以上职务。推动采认台湾社会工作者职业资格证书，开发面向台湾社工的专门岗位，打造一批两岸共创社会工作服务品牌，引导台湾社工来闽就业创业。

**（三）加强闽台养老领域交流合作。**深化两岸在健康、养老等产业交流合作，鼓励台商在闽建设养老机构，引入先进培训模式和管理机制。支持引进台湾知名养老服务集团和连锁机构，建立海峡两岸养老服务业合作开发示范区，打造闽台养老合作品牌。抓好闽台养老服务人才交流，合作开展两岸养老服务产业领域创新人才培养。依托我省“6·18”“9·8”等平台，办好各类养老项目成果交易会、海峡

两岸老龄产业博览会等，加强政策交流、项目对接、人才培养、学术研究等务实合作，搭建养老服务业交流平台。

**（四）拓展闽台婚姻家庭交流合作。**探索有效途径，拓展涉台收养家庭到大陆寻根回访，建立闽台儿童福利机构对接机制，开展儿童福利工作交流研讨。推动闽台婚姻家庭领域交流，搭建交流沟通平台，打造交流交往品牌，形成参与度高、覆盖面广、互动性强的两岸婚姻家庭领域交流模式。

## 第四章 组织保障

### 第一节 组织领导

各级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。各地依据本规划，结合当地实际，研究制定本地区“十四五”城乡社区服务体系建设方案，明确目标任务，细化政策措施，推进规划落实。

## 第二节 政策保障

统筹中央、省、市、县等各级财政支持，确保管理服务有效覆盖常住人口。建立健全由政府财政投入、集体经济组织支持、社会力量扶持、居民自筹等多元投入机制。普遍建立政府购买社区服务制度，明确购买服务项目立项、经费预算、信息发布、招标方式、项目管理、绩效评估等长效配套机制。鼓励驻区企事业单位、社会组织、个人捐赠或兴办社区服务事业产业。放宽市场参与社区服务准入，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，对提供社区养老、托育、家政等服务的收入，符合条件的按规定给予税费优惠，社区服务网点的水电费用执行居民生活类价格。

## 第三节 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》和《福建省实施〈中华人民共和国村民委员会组织法〉办法》《福建省村民委员会选举办法》。健全并严格执行社区公共服务目录及准入制度，全面规范、清理和取消各类证明事项，推动为社区减负增能，让社区工作者有更多时间开展服务。推进城乡社区服务标准化建设，建立系统完善、层次分明、衔接配套、科学适用的社区基本公共服务标准体系，开

展社区服务质量认证工作。落实农村社区党群服务中心（站）建设标准，强化农村社区综合服务功能。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，鼓励发展成熟的行业制定行业社区服务标准。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。加强城乡社区服务档案建设，提高档案管理信息化水平。

#### 第四节 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。发挥各级社区建设联席会议制度作用，强化部门统筹协调。各级民政部门要定期组织开展评估，做好跟踪指导和分析研判等工作，及时向本级政府报告情况。坚持示范引领、以点带面、有序推进，以县（市、区）为单位，深入组织开展智慧社区、社区服务体系建设等试点示范活动，围绕制约城乡社区服务体系建设的瓶颈问题攻坚克难，探索形成一批可复制可推广的典型经验，带动城乡社区服务体系建设和全面发展和整体提升。省民政厅、发改委牵头，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。