重庆市民政局

关于印发重庆市城乡社区服务体系

建设“十四五”规划（2021—2025年）的通知

各区县（自治县）民政局，两江新区社会保障局、西部科学城重庆高新区公共服务局、万盛经开区民政局：

《重庆市城乡社区服务体系建设“十四五”规划（2021—2025年）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市民政局

2022年8月10日

（此件公开发布）

重庆市城乡社区服务体系建设“十四五”规划

（2021—2025年）

为贯彻落实《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》《重庆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》，推动全市城乡社区服务体系建设，制定本规划。规划期为2021—2025年，展望至2035年。

一、发展基础

城乡社区服务体系，是指党委统一领导、政府依法履责、社会多方参与，以村（社区）为基本单元，以村（社区）居民、驻区单位为对象，以各类村（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。

“十三五”期间，全市上下深学笃用习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心，着力加强基层基础工作，推动社会治理重心向基层下移，城乡社区服务体系建设取得积极进展。

城乡社区服务设施不断完善。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。全市共投入21.56亿元，建成2695个城乡社区便民服务中心。建成社区教育服务指导中心1个、社区学院38所、社区学校800多所、社区学习点11186个，建成3107个社区综合文化服务中心，社区教育四级办学网络实现全域覆盖。建成“农村30分钟、城市15分钟”医疗服务圈，创建甲级基层医疗卫生机构69个、社区医院35个、基层美丽医院30个。建成202个社区便民商圈、2998个社区综合超市、4180个社区便民商业网点。养老机构达到1451所，养老服务床位达到23万张，城市社区居家养老服务设施基本实现全覆盖。

城乡社区服务供给不断扩大。开展城乡社区妇女儿童服务，全市建成村（社区）妇女之家、儿童之家2万余个，为基层妇女儿童及其家庭搭建培训、维权、游乐、教育等社区服务平台。开展城乡社区助残服务，实施“阳光家园”“渝康家园”残疾人托养康复服务项目。开展城乡社区法律服务，建成1012个乡镇（街道）工作站，实现村（社区）法律顾问全覆盖，打造覆盖城乡的“半小时”公共法律服务圈。开展社区劳动就业服务，社区劳动就业和社会保障工作平台建设得到加强。

城乡社区服务人才队伍不断壮大。全市村（居）民委员会成员5.92万人，村（居）民小组长9.95万人，城乡社区实名注册志愿者624万人，社会工作专业人才6.3万人（其中持证社会工作专业人才1.7万人）。

城乡社区服务信息化建设不断加强。按照“大数据+大平台”的思路，汇聚人、地、物、事、组织、项目等社区信息资源，建设云端一体化、线上线下一体化、城乡一体化、管理服务一体化的智慧社区平台。平台以村（社区）为基本管理单元，以村（居）民委员会为管理主体实行动态管理。智慧社区平台在区县（自治县，以下简称区县）、乡镇（街道）、村（社区）和社会服务机构得到推广应用。

城乡社区服务机制不断创新。建立基层群众性自治组织依法自治事项、协助政府工作事项、负面事项和证明事项“四张清单”，基层群众性自治组织总体减负40%以上。全面完成村规民约、居民公约备案审查，全面建立村（居）民议事会、红白理事会、道德评议会“三会”。访调对接调解纠纷2163件，诉调对接调解纠纷28527件，警调对接调解纠纷56977件，涌现出“三事分流”“老马工作法”“老杨群工”等社区工作服务品牌。

二、发展形势

“十四五”时期是实现“两个一百年”奋斗目标的历史交汇时期，是开启全面建设社会主义现代化国家新征程的重要机遇期。我国已转向高质量发展阶段，经济社会发展持续向好，科技支撑更加有力，城乡融合更加深入，人民对于美好生活的多元化需求不断增长，社区服务业发展前景广阔，城乡社区服务体系建设必将面临一系列机遇和挑战。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基础的重大举措；是贯彻新发展理念，不断满足人民群众对高品质生活新期待的重要途径；是进一步扩大内需、促进就业、拉动消费，不断推动构建新发展格局的重要抓手。

党中央、国务院决策部署，为城乡社区服务体系建设赋予了战略使命。市委、市政府的坚强领导，为城乡社区服务体系建设提供了有力保障。共建“一带一路”、长江经济带发展、新时代西部大开发、乡村振兴、成渝地区双城经济圈建设等重大战略部署，为城乡社区服务体系建设提供了巨大的发展机遇和强大的经济支撑。智能信息技术创新发展，为城乡社区服务体系发展注入了强大动力。智慧社区、智慧养老、政务服务、综合业务等数字化信息平台建设，将引领社区服务工作进入全新的智能化时代。

同时，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，城乡社区服务发展不平衡不充分的矛盾仍然突出，党建引领社区服务体系建设还不健全，政府、市场、社会多方参与机制还不完善，信息化基础设施和应用还比较薄弱，社区工作者就业吸引力、岗位认同感、队伍稳定性有待提升。

三、发展思路

（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，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，全面落实习近平总书记对重庆提出的营造良好政治生态，坚持“两点”定位、“两地”“两高”目标，发挥“三个作用”和推动成渝地区双城经济圈建设等重要指示要求，认真落实市第六次党代会精神，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、安民功能为重点，以不断满足人民高品质生活需求为目标，坚持党建引领社区服务体系建设，增加服务供给，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。

（二）基本原则。

一是坚持党的全面领导。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。

二是坚持以人民为中心。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。

三是坚持共建共治共享。更好发挥政府作用，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，引导市场力量，构建多方参与格局，让全体人民共享发展成果。

四是坚持城乡统筹。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。

五是坚持分类指导。注重因地制宜，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）发展目标。

到2025年末，党建引领社区服务体系建设更加完善，以党群服务中心为基本阵地的城乡社区综合服务设施覆盖所有城乡社区，基层党组织领导作用、基层群众性自治组织基础作用以及社会组织和社会工作、志愿服务协同作用得以充分发挥，慈善事业得到良好发展，城乡社区服务格局更加完善，服务供给更加有力，服务效能不断提升，推进“精细化”“人文化”“全龄化”未来社区建设，着力构建起管理有序、服务完善、美丽和谐的巴渝幸福家园。

专栏1 “十四五”重庆市城乡社区服务主要发展目标

| 序号 | 指标名称 | 单位 | 2020年  基期值 | 2025年  目标值 | 指标属性 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 每百户居民拥有社区综合服务设施面积 | 平方米 | 24 | ≥30 | 预期性 |
| 2 | 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 |
| 3 | 居民活动区域面积占社区综合服务设施总建筑面积比例 | % | 45 | ≥60 | 约束性 |
| 4 | 城乡智慧社区一体化管理服务平台覆盖率 | % | 30 | 100 | 约束性 |
| 5 | 区县域医疗卫生次中心数量 | 个 | — | 120 | 预期性 |
| 6 | 社区医院数量 | 个 | 35 | 80 | 预期性 |
| 7 | 乡镇（街道）公共法律服务工作站达标率 | % | — | 100 | 预期性 |
| 8 | 乡镇（街道）具备综合功能的养老服务机构覆盖率 | % | 58 | ≥90 | 预期性 |
| 9 | 城乡社区基层老年协会覆盖率 | % | 90 | ≥95 | 预期性 |
| 10 | 城乡社区实名注册志愿者数量 | 万人 | 624 | 700 | 预期性 |
| 11 | 城乡社区实名注册志愿者人数占常住人口比例 | % | 20 | 22 | 预期性 |
| 12 | 志愿服务站点在社区综合服务设施中的覆盖率 | % | 40 | ≥80 | 预期性 |
| 13 | 每万城镇常住人口拥有社区工作者数量 | 人 | 15 | 18 | 约束性 |
| 14 | 城市社区政务通用自助服务覆盖率 | % | — | 100 | 预期性 |

四、主要任务

（一）完善城乡社区服务格局。

1．健全党建引领机制。

压实乡镇（街道）党（工）委责任，建立健全街道党工委牵头、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。全面健全村（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。全面落实党领导下的城乡社区协商制度，围绕群众关心的服务事项广泛开展议事协商。全面加强党建引领社区服务体系建设，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。全面落实在职党员到社区报到为群众服务制度机制，实行在职党员“三进三服务”（进园区、进小区、进云区，服务群众、服务企业、服务基层），推动党政机关、企事业单位到村（社区）开展服务。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。健全党建引领社区社会组织工作机制，乡镇（街道）党（工）委和村（社区）党组织加强对社区社会组织参与社区服务的领导。

2．健全多方参与格局。

强化政府提供基本公共服务保障的主体地位，提高城乡社区服务资源配置效率，促进服务资源有效辐射。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社区服务。创新城乡社区服务体系建设多方参与机制，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，推动社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”开展服务，进一步增强基层治理内生动力。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。鼓励社会力量在利民便民惠民的原则下参与社区便民生活圈投资建设和招商运营。

专栏2 城乡社区服务体系建设社会力量培育工程

1．城乡社区社会组织培育发展计划。积极发展在城乡社区开展为民服务、养老助残、公益慈善、促进和谐、文体娱乐和农村生产技术服务等活动的社区社会组织。

2．城乡社区志愿服务发展计划。大力推进社区志愿服务，构建养老助残、农村留守人员关爱、应急救援、助学等重点领域志愿服务长效机制，开展邻里互帮互助和互动交流活动。

3．城乡社区社会工作服务行动计划。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。

（二）增强城乡社区服务供给。

1．夯实为民服务功能。

聚焦群众关切，推动基本公共服务资源向村（社区）下沉。重点强化社区养老、托育、助残服务供给，做好对困难群体和特殊人群关爱照护，推动社区与居家养老服务协同发展。扩大群众家门口的公益性、基础性服务供给，广泛开展社区养老、助残、就业、医疗卫生、文化教育、法治安全等各项社区公共服务。开展社保参保政策宣传、参保经办服务指导，鼓励群众积极参加社会保险。着力提升基层卫生、医疗保障服务能力，推进健康社区和村（居）民委员会下属公共卫生委员会建设。加快城乡社区养老服务设施建设，探索残疾人、失能老年人家庭照顾、社区照料、机构照护相互衔接的长期照护体系。夯实基层服务平台建设，加强基层公共就业服务，以村（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、残疾人等群体为重点，大力帮扶其就业创业。扩大文化、体育、科普等公共服务供给，大力发展社区教育。加强婚姻家庭文化服务。推动基本公共服务项目向农村社区延伸，补齐农村社区基本公共服务短板，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。重点加强脱贫村和易地扶贫搬迁集中安置社区的教育、卫生、就业、社保、养老、社会救助、未成年人保护、环境保护等公共服务资源配置。

2．完善便民服务功能。

推进城乡社区便民服务升级，逐步构建起功能齐备、优质便捷、运营高效、管理有序的城乡社区便民服务体系，逐步提升社区综合服务能力和水平。引导市场、社会力量发展社区托育、养老等服务业态，围绕人居、休闲、康养、健身、文化、教育培训等生活性服务业领域，培育社区服务新业态、新模式。丰富完善社区商业服务，完善便利店、菜市场等城市社区商业网点，加快便利店品牌化、连锁化发展。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。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。推进物业服务标准化、品牌化建设，切实提升物业服务质量。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。

3．加强安民服务功能。

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、联防联治机制，推进“一村（社区）一警（辅警）”建设，建立社区警务与网格化管理服务联动机制，切实提升村（社区）平安建设能力水平。巩固充实村（居）民委员会下属人民调解委员会，完善矛盾纠纷多元化解机制，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。完善村（社区）应急组织体系和工作预案，集成村（社区）应急力量，强化城乡社区疫情防控平战一体转换，不断提升村（社区）除险保安能力。加强社区应急避难场所和救灾物资储备场所建设，健全完善微型消防站（点），引导社会应急力量有序参与应急处置。开展社区防灾减灾科普宣传教育，拓展突发事件预警信息发布渠道，提升基层减灾能力。建立健全发现报告和家庭监护监督制度，健全社区未成年人保护与服务体系。加强村（社区）反邪教工作能力建设。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，为遭受家庭暴力的居民提供应急庇护救助服务。推进社会心理服务进村（社区），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。引导高校毕业生等青年人才向城乡社区治理和服务领域流动，并加强培养使用，组织居民开展自治，更好协助做好与社区居民利益密切相关的服务。将城乡社区就业创业的高校毕业生纳入当地就业、人才政策支持范围，对符合条件的提供住房、医疗、落户等支持。

专栏3 新时代新社区新生活服务质量提升工程

1．社区服务固本强基行动。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在职党员进社区、小区报到服务。

2．社区养老服务行动。推进城乡社区养老服务，建立家庭养老支持政策，支持各类服务机构运营社区养老服务设施，增强社区居家养老服务设施持续运营能力，探索“物业服务+养老服务”模式，支持有条件的地区探索开展失能失智老年人家庭照护者“喘息服务”。支持老年人、残疾人比例高的老旧小区开展适老化改造。到2025年年底，城乡居家养老服务覆盖率达100%。

3．社区儿童关爱服务优化行动。建设一批儿童友好社区，发挥“社区儿童之家”作用，为辖区儿童提供安全、卫生、适宜、友好的公共活动场所，为儿童及家庭提供游戏活动、课后托管、生活和社会技能指导、心理社会支持、儿童保护服务等公益性服务，凝聚社会资源关心关爱社区儿童，帮扶关爱留守儿童及困境儿童。到2025年年底，乡镇（街道）未成年人保护工作站覆盖率达到100%。

4．社区助残服务行动。聚焦残疾人群众所需所求和“急难愁盼”问题，为残疾人士提供技能训练、日间看护、康复训练、文化娱乐、心理疏导、就业支持等服务，持续推进“阳光家园”残疾人托养项目，支持在养老服务中心、养老服务站等融合建设“渝馨家园（残疾人之家）”。推进社区无障碍环境建设和改造，整合社会企业、志愿者等资源，建立“社会工作站+社会企业+志愿者”的闭环式残疾人服务系统，保证残疾人服务的可持续性。

5．社区就业服务行动。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．社区医疗卫生和疫情防控服务行动。推进居民健康档案库建设，以老年人、慢性病和严重精神障碍患者、孕产妇、儿童、残疾人等人群为重点，开展相关医疗卫生服务和康复服务。提供疫情防控宣传教育咨询服务。到2022年年底，所有区县在城区全面推进开展严重精神障碍社区康复服务。到2025年年底，80%以上区县广泛开展严重精神障碍社区康复服务；在广泛开展严重精神障碍社区康复服务的区县，60%以上的登记在册居家患者接受社区康复服务。

7．社区教育服务行动。统筹发展城乡社区教育，完善全市社区教育运行机制及保障体系，推动社区教育组织机构、课程体系建设，打造本土有影响力的社区教育精品课程，彰显社区教育的规模和品牌效应。

8．社区文化服务行动。建立村（社区）综合性文化服务中心，广泛开展社会文化活动，推进农家书屋和实体书店建设，大力推动全民阅读，引导各类文化资源向城乡基层倾斜。

9．社区体育服务行动计划。将全民健身公共服务纳入社区服务体系，开展城乡社区体育健身活动，推进社区体育健身设施建设，规划建设贴近社区、方便可达的多功能社区体育文化公园，挖掘、整理和推广富有特色的民间民族体育项目。

10．社区科普服务行动。建立健全社区科普组织，充实壮大科技志愿者队伍，以科普宣传栏、文化画廊、院落张贴栏、基层信息公开平台等为载体开展社区科普宣传，在全社区营造科普宣传的浓郁氛围，推动城乡居民科学素质提升。

11．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，配齐必要装备设施，开展平安村（社区）建设活动。

12．社区法律服务行动。提高社区普法宣传、人民调解、法律援助、公证等服务能力，实现法律服务在城乡社区全覆盖。巩固“一村（社区）一法律顾问”全覆盖成果，建立健全村（社区）法律顾问财政保障机制，促进村（社区）法律顾问服务常态化、可持续化。

13．社区应急服务行动。整合有条件的社区公园、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，定期开展应急避险知识宣传和应急避难演练活动。全市所有村（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“三张清单”工作制度，实现资源与需求有效对接、治理成果共享。

（三）提升城乡社区服务效能。

1．科学规划城乡社区服务设施布局。

加快城乡社区服务设施规划和建设，建立和完善规划师、建筑师、工程师进社区、进乡村工作制度，助推城市更新和乡村振兴。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，将乡镇（街道）和社区综合服务设施建设纳入市和区县国民经济和社会发展规划、国土空间规划，推动乡镇（街道）和社区综合服务设施全覆盖。新建设的城乡社区服务设施，按照《城市街道和社区综合服务中心规划导则》要求，新建街道综合服务中心建筑面积不低于1.5万平方米、社区综合服务中心建筑面积不低于3000平方米，社区党群服务中心建筑面积力争达到每百户30平方米以上，构建10分钟社区生活服务圈和20分钟街道公共服务圈，营造社区场景；已建成的城乡社区服务设施，通过新建、改造、购买、项目配套和整合共享等形式，进一步优化布局、完善功能。推进城乡社区综合服务设施标准化规范化建设，试点推进社区综合服务体建设，促进便民利民服务集聚集群发展、项目化系统化供给。按照老年人、未成年人、残疾人优先原则，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。推进社区设施适老化、适儿化改造和无障碍建设，创建一批儿童友好社区，鼓励有条件的城乡社区建设社会工作室和志愿服务站点。精简整合办公空间推行开放式办公，增加居民活动区域面积。优化农村社区服务设施网络、运行管理体制，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建设，加大推进农村公益性墓地建设力度。优先支持易地扶贫搬迁集中安置社区开展配套建设，确保2025年实现综合服务设施全覆盖。健全综合服务设施运行管理制度，加强城乡社区综合服务设施的运行维护，防止其损毁、流失或被挪作他用，探索建立社会化运作机制，提高场地、设施利用率。

专栏4 城乡社区服务设施补短板工程

1．老旧城区改造工程。持续推进城市隧道（下穿道）、老旧小区、老旧厂区、军休小区、老旧街区及城中村等区域城市照明设施和生活垃圾分类投放设施改造，消除城市照明盲区，改善小区环境卫生，打造宜居城市。

2．社区卫生服务设施建设工程。调整城乡基层医疗卫生资源布局，按照“一村一室”优化村卫生室设置，推动远程诊疗服务乡镇全覆盖，开展区县域医疗卫生次中心、社区医院创建。

3．社区养老服务设施建设工程。按照一乡镇（街道）一中心，一村（社区）一站点的要求，在新建城区落实“四同步”规则，建设社区养老服务设施，补齐老旧城区社区养老服务设施，推进社区嵌入式养老机构建设。

4．社区垃圾分类建设工程。将垃圾分类纳入居民自治制度，定期开展民主协商研究垃圾分类工作，开展生活垃圾分类示范片区建设，力争到2025年年底，全市城市建成区内100%乡镇（街道）开展生活垃圾分类示范，全市城市生活垃圾分类覆盖率达到100%，全市城市生活垃圾回收利用率达到40%以上。积极开展农村生活垃圾分类和资源化利用区县、村（社区）建设，至2025年，全市50%的行政村开展生活垃圾分类示范，建成生活垃圾分类示范村2500个。

2．创新发展城乡社区公共服务机制。

完善公共服务供给方式，全面推行首问负责、一窗受理、一站办理、全程代办、服务承诺等制度。建立综合服务窗口，实行“一人多岗、轮流值班”制度。完善即时响应机制，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。规范村（社区）公共服务和代办政务服务事项清单，整合资源为群众提供服务。完善服务评价与群众满意度评估机制，实现组织开展社区服务群众满意度调查全覆盖。推广社区服务评价激励制度，建立同村（社区）居民需求相适宜的评价机制。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，鼓励社区服务机构与市场主体、社会力量合作。完善村（社区）居民自我服务机制，加强基层群众性自治组织规范化建设，引导村（社区）居民广泛参与社区服务，增强自治能力，提高自我服务水平。

（四）推进社区服务数字化建设。

1．提高社区政务信息化服务效能。

加快我市“渝快社区”智慧社区治理平台与全国一体化政务服务平台数据的共享，推进我市“互联网+政务服务”向乡镇（街道）、村（社区）延伸覆盖。推进使用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。完善实体受理窗口、网上办事大厅、移动客户端、自助服务终端的多样化服务格局。充分考虑老年人、残疾人习惯和特点，推动互联网适老化及无障碍改造。实施“互联网+基层治理”行动，推进村（社区）数据资源建设，实行村（社区）数据综合采集，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。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。推进“渝快办”在城乡社区治理中的运用。

2．构筑智慧社区数字服务新场景。

聚焦社区议事协商、政务服务办理、教育、医疗、养老、抚幼、就业、文体、助残等重点领域，加快“渝快社区”智慧社区治理平台在社区服务应用场景的开发建设。依托大数据和新一代人工智能技术，构建以村（社区）居民为中心的基层公共服务环境，推进社区治理体系架构、运行机制、工作流程的智能化再造。推动社区物业设备设施、安防等智能化改造升级，加快推动智慧安防小区建设。推动“互联网+”与社区服务的深度融合，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。推动数字化服务普惠应用，打造智慧共享、和睦共治的新型数字生活，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，探索推动无人物流配送进社区。支持各区县利用互联网、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。促进社区服务平台与多类型、多层次服务主体合作，提供线上线下相结合的全流程社区服务，构建高效互通的智慧社区服务格局。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。

专栏5 城乡社区服务智慧化建设工程

1．社区信息资源数据库建设行动。推进社区数据融合应用，与空间地理信息相结合，实现社区信息资源空间化、可视化管理。探索构建平台数据共享机制，应用区块链等技术实现安全流动和授权访问，强化信息整合共享，实现社区相关核心信息快速报送。加强基础数据的整合和共享，打破部门壁垒，实现信息及时联结融合、共享共用，整合各垂直业务系统，及时关注各区县的数据，利用站点间的数值对比，指导各区县开展相应工作，为社区治理提供全面、准确、动态的基础信息服务。

2．城乡社区服务智慧化建设工程。全面推广“渝快社区”智慧社区治理平台，到2025年年底，“渝快社区”智慧社区治理平台覆盖率达到100%。运用大数据、智能终端等现代化信息技术加强社区治理，提高城乡社区服务智能化水平。全市未通宽带行政村动态清零，实现80%以上行政村通5G网络。

3．智慧社区创新试点行动。创新社区服务数字化应用场景建设，推进智慧社区建设试点行动，探索智慧社区推行智能预警、应急救援救护、智慧养老以及无人物流配送等社区惠民服务，构建融空间、情感、价值于一体的现代社区服务形态。

（五）强化社区服务人才队伍建设。

1．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。配齐配强社区工作者，配置标准为每万城镇常住人口不少于18人。健全社区工作者职业体系，建立与岗位薪酬制度并完善动态调整，建立职业成长机制，按规定参加社会保险并享受相应待遇。积极开发基层社区就业服务岗位，拿出一定比例定向招用高校毕业生、退役军人等群体。健全人才选拔机制，通过选派、聘用、招考、基层项目招募、政府购买服务等方式，选拔优秀人才充实社区工作者队伍。

2．加强城乡社区服务教育培训。

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，建立健全城乡社区工作者分级培训制度，用好现有的线上线下培训平台。依托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。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）。支持社区工作者参加社会工作职业资格考试和学历教育等，持续提升社区服务人才专业化、职业化水平。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。

专栏6 城乡社区工作者能力提升工程

统筹利用高校教育培训资源与智慧社区平台，围绕构建党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系，开展素质能力、专业技能、学历层次三大提升行动，系统推进城乡社区工作者业务培训、专业培训、学历提升培训。

1．素质能力提升行动。加强校地合作，依托高等院校编写重庆市城乡社区工作者培训大纲。利用“渝快社区”智慧社区治理平台开展城乡社区工作者分级分类培训，完善社区干部在线培训共享平台，着力提升城乡社区工作者为民服务能力。

2．专业技能提升行动。强化城乡社区工作者专业技能培训提升，分类培训培养一批精通社会工作、擅长社区治理的社区社会工作专业人才，力争到2025年全市城乡社区工作者持有社工证比例达到15%。

3．学历提升行动。积极引导全市城乡社区工作者通过多种继续教育方式提升学历层次，不断提升全市城乡社区工作者的文化素养。力争到2025年，全市城市社区工作者大专以上学历水平达到80%以上，农村社区工作者大专以上学历达到50%。

五、规划实施保障

（一）强化组织保障。

强化政府主体责任，将城乡社区服务体系建设纳入议事日程，定期研究、谋划和推动。区县政府要做好资金统筹、推进实施等工作，乡镇政府（街道办事处）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，跟踪和督促各项任务落实。各区县要依照本规划，结合当地实际细化实施方案，明确目标任务、方法步骤、工作举措，推进规划落实。

（二）筑牢法治根基。

贯彻实施《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》，适时启动我市地方性法规修订工作。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，加快重点领域标准制定修订，完善标准化管理机制和工作保障。推进乡镇（街道）政务服务标准化建设，引入社区服务质量第三方评价，提升标准化服务支撑能力。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，加强村（社区）服务档案建设，提高档案管理信息化水平。

（三）落实配套政策。

按政策规定落实经费，确保村（社区）组织资金到位，保障管理服务有效覆盖常住人口。统筹利用现有资金渠道，为社区服务项目和设施建设提供稳定的财政支持。鼓励通过社会资本投入、慈善捐赠等多渠道，引导社会资金投入城乡社区治理领域。鼓励成立社区服务专项基金。切实保障社区养老、托育、助残、未成年人保护等社区综合服务设施建设用地。配套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。各社区服务网点严格按照国家要求执行水、电、气等居民生活类价格。

（四）加强监督实施。

加强对本规划实施的组织、协调和督导，将本规划实施情况纳入区县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，做好跟踪指导和分析研判等工作，及时向本级政府报告情况。市民政局、市发展改革委牵头，会同市级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，重大事项及时向市政府报告。