

国新办举行国务院政策例行吹风会

# 民政部：完善多方参与的社区服务新格局

■ 本报记者 王勇

2月9日上午，国务院新闻办公室举行国务院政策例行吹风会。民政部副部长王爱文和国家发展改革委、文化和旅游部、国家卫生健康委、国家体育总局有关负责人介绍了《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》的有关情况，并答记者问。

王爱文介绍了《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》的基本情况。“十四五”时期，党中央、国务院将加强城乡社区服务摆在更加突出的位置，首次将城乡社区服务体系建设规划列为“十四五”时期重点专项规划之一。

《规划》坚持创新发展理念，在服务主体上，强调充分调动群团组织、社会组织、社会工作者、志愿者和社会慈善资源等社会力量，引导市场力量，更好发挥政府作用，构建多方参与格局。

民政部基层政权建设和社区治理司司长陈越良在回答记者提问时表示，“社区事务很多、很繁杂，必须充分发挥社会各方面的力量作用，激发全社会活力，为此我们还将组织实施社会力量参与社区服务行动计划，培育发展社区服务类社会组织，推动社会工作专业服务进社区，引导社区志愿服务积极发展，推动社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社区公益资源联动开展服务，完善多方参与的社区服务新格局。”

## 社区服务体系建设取得积极进展

据王爱文介绍，“十三五”时期，按照党中央、国务院的部署，各地区各部门将加强城乡社区服务作为抓基层打基础的重大政治任务，改革创新、锐意进取，推动城乡社区服务体系建设取得积极进展。主要有五个方面：

一是党领导社区服务能力不断加强，村（社区）两委班子持续加强，村（社区）党组织书记和主任“一肩挑”比例逐步提高，党建引领社区服务体系建设的体制机制逐步完善。

二是服务供给不断扩大，社区提供基本公共服务办理、代办等服务，公共事业服务、便民利民服务办理更加便捷，志愿服务蓬勃发展。

三是服务设施建设不断加快，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，城市社区综合服务设施实现全覆盖，农村社区综合服务设施覆盖率达到65.7%。

四是服务人才队伍不断壮大，“十三五”期末，全国社区工作者达到433.8万人，社会工作专业人才157.3万，主要为城乡社区提供各类专业服务。

五是服务信息化建设不断加强，“互联网+社区政务服务”

“互联网+社区商业服务”加速推进，全国村民委员会、城市居民委员会初步实现信息集中汇聚、统一管理、动态更新。

## 《规划》：两个聚焦、两个坚持

按照党的十九届五中全会和国家“十四五”规划纲要确定的框架，《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》从完善服务格局、增强服务供给、提升服务效能、加快数字化建设、加强人才队伍建设等方面作出安排部署，明确了城乡社区综合服务设施覆盖率等七个方面的主要指标，确定了新时代新社区新生活服务质量提升行动等四项行动计划，以及服务设施补短板工程一个重大工程。

王爱文表示，总的来看，《规划》体现了“两个聚焦、两个坚持”的鲜明特点：

一是聚焦群众期待。《规划》推动基本公共服务资源向社区下沉，以老年人、残疾人、未成年人、困难家庭等为重点，优先发展社区养老、托育等服务，大力发展社区生活性服务业，让发展成果更多更公平惠及全体人民。

二是聚焦国家重大战略。《规划》紧扣就业优先、乡村振兴、新型城镇化等国家重大战略，统筹城市、农村不同需求，大力提升城市社区就业承载力，着力补齐农村地区社区服务短板，确保管理服务有效覆盖常住人口。

三是坚持问题导向。《规划》重点强化应急管理、风险防控、医疗卫生、社会心理服务等方面短板弱项，让社区成为居民最放心、最安心的港湾。

四是坚持创新发展。《规划》注重运用数字技术为社区赋能减负，充分发挥市场主体、社会组织、群团组织等作用，推动社区服务向主体多层、功能集聚、模式便利方向发展。

## 明确“硬件”+“软件”要求

“十四五”时期是我国全面建成小康社会、向第二个百年奋斗目标进军的第一年。我国已进入高质量发展阶段，经济社会发展持续向好，人民群众的美好生活需求也在不断提升，这就对社区服务的内容覆盖、服务水平、服务模式提出了更高要求。

王爱文表示，《规划》积极回应这些需求，围绕基层治理新任务进行了总体规划布局，既明确了场地、设施、人员、服务对象和投入这些方面的“硬件”要素，也规划了社区服务项目、活动、载体、机制等“软件”设施要求，可以说体现了鲜明的时代性。具体体现在：

第一，在服务内容上，强调



为民服务、便民服务、安民服务一体推进。

一是强化为民服务的功能，主要是集中在“七有两保障”上。重点是：幼有所育、学有所教、病有所医、老有所养、弱有所扶，文体活动有服务等，这里面还包括了14个行动计划，都是在社区层面群众能直接享受到的服务。

二是强化便民服务功能。主要是社区公共事业服务事项和商业服务事项两大类。推进水、电、气等社区公共事业服务事项和各类商业服务事项进社区，鼓励市场、社会力量发展社区托育、养老等服务业态，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在社区发展。

三是强化安民服务功能，主要涉及社区平安建设的各项服务。强化社区平安、应急能力建设以及社区心理服务供给。加强村（社区）应急避难场所建设，健全完善微型消防站（点），支持各类专业组织和机构在村（社区）开展心理服务。

第二，在服务方式和主体上，强调构建多方参与格局、创新服务模式。

《规划》坚持创新发展理念，在服务主体上，强调充分调动群团组织、社会组织、社会工作者、志愿者和社会慈善资源等社会力量，引导市场力量，更好发挥政府作用，构建多方参与格局。在服务方式上，强调公共服务、市场服务、居民互助服务均衡发展。鼓励发挥市场主体作用，积极引导市场主体提供社区服务，发展社区生活性服务业。同时，完善村（居）民互助服务机制，引导村（居）民广泛参与社区服务，提高互助服务水平。在服务模式上，强调完善服务统筹、即时响应等机制，健全群众对社区服务的满意调查评估制度，推广“好差评”评价激励制度，促使社区

服务更精准地适应群众需要。

第三，在服务保障上，强调经费、政策、人才和信息化措施。这些政策措施包括：

在经费保障上，要按规定落实政府经费安排，集体经济收入的一部分要用于社区服务和建设，确保村（社区）组织有钱为民办事，有条件为民办事。鼓励通过慈善捐赠、设立社区基金会等方式，引导社会资金向城乡社区治理领域倾斜。在上海、浙江、成都等地，通过社区慈善捐赠，民营企业和热心支持社区建设的人，投入建立了社区基金，解决群众的急难愁盼问题。

在优惠政策上，要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。社区服务网点的水、电、气、热执行居民生活类价格。

在人才建设上，明确实施社区人才队伍建设行动计划，选配强社区工作者队伍，加强教育培训，鼓励高校毕业生、退伍军人到村和社区就业和创业，也鼓励大学生们到社区见习。

在信息支撑上，注重运用数字技术为社区赋能减负，促进社区家庭联动智慧服务生活圈发展，同时考虑到老年人、残疾人等特殊困难人群的需要，也要保留必要的线下服务，设立无障碍的信息服务平台。

## 重点抓好五个方面的工作

民政部门是社区建设、社区服务的牵头统筹协调部门，陈越良表示，下一步将在各级党委政府统一领导下，与有关部门一道，齐心协力，大力推动《规划》落实落地。重点抓好以下五个方面的工作：

一是指导各地抓紧出台“十四五”城乡社区服务体系建设规划，形成中央层面和省级层面有机衔接的规划政策体系，推动

各地将社区服务体系建设纳入地方政府目标责任考核内容。积极引导政府基本建设、财政支出，乃至社会力量在社区层面的投入。

二是开展新时代新社区新生活服务质量提升活动。扎实推进实施固本强基、养老服务、未成年关爱、助残服务等14个子行动计划，切实加强党对社区服务的领导，完善社区服务机制，不断提升社区养老、托育、就业等服务品质。

三是开展相关试点示范建设。引领推动社区服务整体水平不断提升，实施社区服务设施化建设试点行动，组织开展智慧社区试点建设，现代社区服务体系试点建设，应用现代信息技术，加快构建社区服务数字化场景。

四是推进城乡社区法治化、标准化和规范化建设，完善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，让社区工作者有更多的时间服务群众。修订居民委员会组织法，村民委员会组织法，研究制定社区服务条例，社区服务质量综合评价体系及认证办法，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，鼓励制定社区服务标准，研究制定智慧社区建设标准，加强数据安全管理和居民隐私保护。

五是做好规划实施监测工作，发挥城乡社区治理议事协调机制作用，定期组织开展评估，做好跟踪指导和研判等工作。健全完善社区服务满意度调查制度，拓展调查方式，精准了解群众对于社区服务的需求、满意度等情况，为更好解决群众身边的操心事、烦心事、揪心事，提升社区服务的温度，提供科学依据。