

# 烟台市人民政府办公室文件

烟政办发〔2023〕5号

## 烟台市人民政府办公室 印发关于加强城市社区治理体系和治理能力 现代化建设的指导意见的通知

各区市人民政府（管委），市政府有关部门，有关单位：

《关于加强城市社区治理体系和治理能力现代化建设的指导意见》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

烟台市人民政府办公室

2023年2月8日

（此件公开发布）

# 关于加强城市社区治理体系和治理能力现代化建设的指导意见

为贯彻落实《中共烟台市委烟台市人民政府印发关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的实施意见的通知》（烟发〔2022〕9号），强化城市社区为民、便民、安民功能，提高社区居民生活品质，努力将社区建设成为和谐有序、绿色文明、创新包容、共建共享的幸福家园，现就加强城市社区治理体系和治理能力现代化建设提出如下指导意见。

## 一、总体目标

认真学习贯彻党的二十大和习近平总书记关于社区治理的重要指示批示精神，聚焦构建“1+233”工作体系和“12335”中心城区建设格局，按照“党建引领、整合资源、打造品牌、整体提升”的思路，推进城市社区治理体系和治理能力现代化建设。利用三年时间，提升社区服务效能，加强数字技术支撑，优化社区治理机制，夯实基层基础保障，推动全市城市社区治理服务水平进一步提升，切实做到“居民有需求、社区有服务”，加快实现全人群、全周期、全链条社区治理服务现代化建设。

## 二、提升社区服务效能

1. 深化社区养老托育服务。落实社区养老服务设施“四同步”机制，到2025年底实现社区日间照料服务全覆盖。鼓励支持国有

企业、社会组织、医疗机构、家政公司、物业企业等参与运营社区日间照料中心和“家庭养老床位”，推进社区养老服务连锁化、规模化、品牌化建设，打造“15分钟养老圈”。积极推进社区食堂建设，为老年人就餐提供优惠和便利。推进新建住宅小区婴幼儿照护服务设施及配套安全设施“四同步”机制。发挥社区服务功能，融合社区综合资源，增强家庭照护能力，加强多元化托育服务供给。健全完善普惠托育政策体系，建成一批费用可负担、方便可及的社区普惠性托育机构。到2025年，全市每千名常住人口拥有托位数4.6个。（责任单位：市民政局、市住房城乡建设局、市卫生健康委）

2. 提升社区卫生健康服务。常住人口3万以上的城市街道，至少设置1处社区卫生服务中心，确保所有社区卫生服务中心建设全部达到国家基本标准，20%以上达到省提升标准和国家推荐标准。根据服务人口、服务半径、周边医疗资源配置等情况，合理增设社区卫生服务站。提升家庭医生签约服务水平，为社区居民提供健康教育、慢性病管理精准服务。加强精神卫生和心理健康服务，积极开展社区社会心理服务疏导和危机干预，提升居民群众心理健康知识知晓率。加强严重精神障碍患者服务管理，建立健全由网格员、精防人员、派出所民警、民政干事、残协专职委员、家属、志愿者等人员组成的患者关爱帮扶小组，联合开展严重精神障碍患者管理治疗和社区康复服务工作，全面掌握严重精神障碍患者人员底数和现实情况，提升救治救助水平。（责任单位：

市委政法委、市委编办、市公安局、市民政局、市卫生健康委、市残联)

3. 推动社区文化体育服务。推进社区文化“嵌入式”服务，开展送演出、送培训、送电影、送图书、送展览“五送”进社区活动，将文化创意融入社区生活场景，提高社区公共文化服务的可及性。以区市为单位，探索开展社区邻里节，策划社区文化体育活动，以活动为载体营造和谐邻里关系，巩固和强化居民社区认同感、归属感。根据居民需求，依托各类社区服务阵地等空间，打造社区书屋等文化场所，常态化组织群众文化活动，塑造向上向善向美的社区精神。鼓励支持社区发展群众性体育社会组织，选派优秀社会体育指导员到社区进行健身指导，为居民提供精细化的科学健身指导服务。(责任单位：市民政局、市文化和旅游局、市体育局)

4. 加大社区教育和就业服务。建设烟台开放大学，探索线上老年教育教学模式。持续开展全民终身学习活动周、全民阅读活动，积极培育社区教育品牌项目。依托“烟台社区教育”微信公众号等网络媒体，加强社区教育宣传工作。加强劳动就业服务能力建设，探索在社区设立就业创业空间，开展就业服务进社区活动，为居民送政策、送岗位、送信息、送服务、送维权，提高公共就业服务可及性。(责任单位：市委老干部局、市教育局、市人力资源社会保障局)

5. 加强社区应急管理服务。区市建立社区灾害事故隐患清

单，强化对重点场所、重点部位的隐患排查，明确灾害事故危险源、危险设施、设施损坏、设备缺失等相关信息，制定实施隐患治理方案。加强社区应急避难场所建设，开展安全宣传“进社区”活动。社区建立突发事件应急预案，完善协调指挥、预警通知、隐患排查、转移安置、物资保障、信息报告、医疗救护等处置体系。结合社区所在地灾害事故特点，每年组织社区至少开展一次综合应急演练，鼓励和组织社区居民、辖区内企事业单位、社会组织等广泛参与，提高社区对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件的预防和处置能力。提高火灾事故防范和处置能力，推进消防安全社区建设。（责任单位：市公安局、市住房城乡建设局、市城管局、市卫生健康委、市应急局、市消防救援支队）

6. 推进社区法律和治安服务。深入推进社区法律顾问工作，指导法律顾问入驻人民法院调解平台开展矛盾纠纷诉前化解工作，组织法律顾问为社区治理提供法律意见、为群众提供法律咨询和法律援助服务。推进“雪亮工程”建设，加强社区公共安全视频监控联网建设，推进公共安全视频全覆盖。推动社区警务室与“两委”同址办公，按规定配备必要的交通工具、警用装备、救援装备、服务设备和生活设施。推广城区“一警务区一警两辅”模式，实现社区民警专职化，专职社区民警80%以上的工作时间驻在社区，其他社区民警40%以上的工作时间下沉社区开展服务。（责任单位：市法院、市公安局、市司法局）

7. 改进物业管理服务。全面实施“红心物业”党建领航工程，

推进社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业多方协同、一体服务、互促共赢的治理体系建设，推动建立多方联席会议制度，把问题快速化解、处理在基层。在社区居民委员会下设环境和物业管理委员会，督促业主委员会和物业服务企业履行职责。将街道社区对辖区物业服务企业的评价意见作为住房城乡建设部门评价企业信用的重要内容计入信用档案，引领提升物业服务质量。（责任单位：市委组织部、市民政局、市住房城乡建设局）

8. 强化重点人群保障服务。建立特殊老年人、特殊困难残疾人巡防关爱制度，对独居、空巢、计划生育特殊家庭等老年人和特殊困难残疾人家庭定期开展探视与帮扶服务，特殊老年人、特殊困难残疾人月探访率达到100%。为低保对象、特困人员、低保边缘家庭成员等低收入人口积极提供救助帮扶、康复护理、心理疏导等服务，健全社区对因病因灾因意外事故等导致基本生活出现严重困难家庭的主动发现、报告、服务和转介机制。在有条件的社区建设“如康家园”残疾人之家综合服务平台，开展日间照料、辅助性就业、社区康复等服务。推进社区无障碍环境建设，采取上门办、网上办、就近办、一次办等方式为特殊困难残疾人提供贴心便捷的社区服务。开展未成年人关爱行动，定期组织排查走访社区困境儿童，有针对性地提供生活帮扶、精神关怀、协助返校复学等服务，加强对监护人的法治宣传、监护指导和监督，提高其监护能力。（责任单位：市教育局、市民政局、市住房城乡

建设局、市卫生健康委、市妇联、市残联)

9. 发展社区社会工作和志愿服务。积极推进街道（乡镇）社工站规范建设，吸引社会工作专业人才到社区开展社会工作专业服务。通过政府购买服务、市场化运作、居民众筹等方式，引导社会工作机构以项目化形式参与社区服务，形成社会工作发展合力和多元资金支持体系。推动街道成立社区社会组织联合会、社会组织发展服务中心等枢纽型、支持型社会组织，支持发展服务性、公益性、互助性社区社会组织，确保到2023年底每个社区平均拥有不少于12个社区社会组织，提升社区社会组织在地域分布、服务对象、业务领域等方面的覆盖面和志愿服务参与度。按照“有队伍、有场地、有设施、有制度、有服务、有记录”六有标准，依托社区综合服务设施建立志愿服务站点，搭建志愿者、服务对象和服务项目社区对接平台，公布居民需求、志愿服务资源、志愿项目清单，方便居民随时发布服务需求、加入志愿服务、享受志愿服务。落实志愿服务记录与证明出具制度，鼓励开展志愿者星级认定和嘉许活动，探索建立“爱心银行”“时间银行”“服务积分”等志愿服务回馈机制，推进社区志愿服务经常化，确保50%以上的注册志愿者经常参加志愿服务活动。（责任单位：市委宣传部、市民政局、市财政局）

### 三、加强数字技术支撑

10. 统筹智慧社区建设工作。市级统一编制智慧社区建设规划，重点规划社区治理、基础设施运营、疫情防控管理、公共事

业管理（安防管理、物业管理、停车管理）等领域智慧化建设（改造）。制定标准规范，建立全市统一的镇街数据平台和智慧社区综合管理平台，整合对接各类已有基层信息系统，实现数据和业务互联互通，推动镇街、社区工作有效融合。区市要根据《山东省智慧社区建设指标（县级）》，充分用好市级统一平台资源，结合当地实际，加大社区数字基础设施建设投入力度，不断拓展智慧社区应用服务场景，加快推动基础型智慧社区建设，提升成长型和标杆型智慧社区占比。街道（乡镇）要因地制宜探索开发符合本地实际的特色应用，做好数据采集整理和开发利用。到2025年底，全市基础型社区覆盖率达到80%以上，打造标杆型智慧社区不少于20个。（责任单位：市公安局、市民政局、市住房城乡建设局、市大数据局等）

11. 拓展智慧社区治理场景。依托镇街数据平台和智慧社区综合管理平台建立健全民情反馈、风险研判、应急响应、舆情应对机制，提升社区全周期管理水平。完善社区网格治理平台功能，整合人、地、事、物、情、组织等各类基础数据，推行“社区输入+网上推送+部门响应”工作模式，深化网格联动融合，健全即时响应机制，提升快速处置能力。加快“互联网+政务服务”向社区延伸，依法向社区下放政务服务审批受理权限，推动就业、健康、卫生、医疗、救助、养老、助残、托育、未成年保护等更多事项实现“网上通办”“掌上通办”，扩大社区政务服务事项网上受理、办理数量和种类，拓展线上查询、办理、反馈功能，为社

区居民提供“一网式服务”。为社区居民统一提供水、电、气、暖等公共事业便捷查询和缴费入口，按需合理部署政务服务自助一体机，完善社区政务、便利店、智能快递柜等自助便民服务网络布局。推进智慧安防社（小）区建设，扩大智能感知设施和技术在安全管理、群防群治、机动车（自行车）管理、生活垃圾处理等领域应用。加强社区数据安全管理和保障，重点加强对小区物业服务企业数据管理使用情况的监管，依照相关法律法规稳妥慎重使用人脸识别等技术实现门禁及各类业务 APP 的实人认证服务，推广“居民码”社区应用，依法保护居民个人信息和隐私。（责任单位：市委政法委、市公安局、市住房城乡建设局、市城管局、市商务局、市行政审批服务局、市大数据局、市邮政管理局等）

12. 精简归并社区数据录入。推动县级以上数据向基层返还赋能，完善街道（乡镇）与部门政务数据资源共享交换机制，根据服务群众需要向街道（乡镇）和社区开放数据资源，实现数据资源在区市、街道（乡镇）、社区的多级联动和融合应用。优化精简部署在街道（乡镇）和社区的业务应用系统，整合功能相对单一、相近或重复的办公类、管理类、学习类等 APP，整治“指尖上的形式主义”。（责任单位：市大数据局等）

#### 四、优化社区治理机制

13. 推行“定岗网格”机制。原则上每个社区只保留保障日常办公的必要工作人员，其余社区工作者全部常态下沉网格开展服务。推进基层群众自治与网格化服务有效衔接，居民小组长、居

民代表、楼栋长担任网格助理员，配合社区工作者和网格员开展相关工作。每个网格要组建一支由网格内双报到党员、转复军人、机关干部、志愿者等力量组成的网格应急预备队，在应急状态下由社区“两委”统一调配开展相关工作。（责任单位：市委组织部、市委政法委、市民政局）

14. 建立延时服务机制。区市全面建立社区工作者弹性工时制度，实行错时上下班、全日值班、节假日轮值机制，方便居民利用工休时间办理事务。在满足居民服务需求和保证社区工作者每周工作时间不少于40小时的前提下，根据实际情况，确定相对灵活的上下班时间和各班次的工作人数，安排好社区工作者工休时间和节假日工作值班，实现社区服务不打烊。（责任单位：市民政局）

15. 落实项目承诺机制。社区每年围绕居民需求，联合双报到单位、社会组织、驻社区单位等多方主体，采取“线上+线下”的方式，公开承诺一批为民服务项目，公示服务内容、责任主体、践诺时限等信息，接受居民监督。每半年组织开展一次民主评议活动，社区工作者围绕为民服务项目承诺事项进行述职，将社区工作者的民主评议结果作为个人年度考核重要内容，与报酬发放、评先树优、选拔任用挂钩。（责任单位：市委组织部、市直机关工委、市民政局）

16. 健全联动服务机制。以居民群众需求为导向，建立完善由社区“两委”统筹、社会组织承接、社会工作者和志愿者参与、社会公益慈善资源支持的社区联动服务机制。鼓励通过慈善配捐、

设立社区基金（会）等方式，引导社会资金投入社区治理领域。规范楼栋长队伍建设，发挥其搜集社情民意、组织微自治活动、协助社区开展工作等作用。街道社区要建立“两代表一委员”见面日和居民代表、楼栋长定期入户等机制，并通过开通公众号、公开邮箱电话、设立楼栋意见箱等多种方式，及时听取居民意见建议。成立社区“两委”“两代表一委员”、党员、居民代表、楼栋长、社区民警、驻社区企业代表等群体组成的议事组织，推行“阳光17议”协商机制，每月定期（原则上每月17日）开展说事议事活动，共同协商解决社区治理存在的难点问题。（责任单位：市委组织部、市民政局）

## 五、夯实基层基础保障

17. 强化社区党群服务中心建设。按照总面积不低于600平方米且每百户居民不低于30平方米的标准，加强社区党群服务中心建设。现有场所未达标或不能满足工作需要的，区市要根据当地实际，采取单建、配建、扩建、改建、购买、调整等方式解决。按照方便居民办事和开展活动的原则，根据居民需求完善社区党群服务中心功能，避免建成单纯宣示性、展示性场所，倡导资源整合、一室多用，提高服务设施和场地的使用效益，其中用于直接服务群众的面积不低于70%。健全中心运行管理制度，通过居民群众协商管理、委托社会组织运营等方式，提高社区党群服务中心利用率。落实社区服务设施用电、用水、用气、用热价格以及有线电视基本收费维护费执行居民价格。（责任单位：市委组织部

部、市发展改革委、市民政局、市财政局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局)

18. 深化社区减负工作。严格落实社区工作事项准入制度，凡未列入社区工作事项准入清单的事项，各级各部门一律不准交由基层群众性自治组织落实，如确需在社区开展的，可通过向基层群众性自治组织购买服务的方式委托其办理。规范社区挂牌工作，各级各部门不得以是否挂牌作为考核社区的依据，建立健全长效监管机制，实现“牌子减下去、服务提上来”。开展“社区万能章”整治专项行动，落实基层群众性自治组织出具证明清单制度，相关部门要规范出具证明的样式及流程，加快推动实现“无证明办事”。区市建立统一的综合考评社区机制，各部门不得随意单独对社区进行考核评价，统筹规范面向基层的“一票否决”事项，注重将居民的评价意见作为重要考评标准，建立区市职能部门、街道（乡镇）和社区履职履约双向评价机制。（责任单位：市委组织部、市民政局、市司法局等）

19. 配齐配强社区工作者。区市健全社区工作者总量管理和备案制度，按照每万城镇常住人口配备 18 人且每个社区不少于 10 人的标准核定社区工作者总量，加快配备社区工作者，完善落实社区工作者职业等级序列和薪酬体系。拓宽社区工作者职业发展渠道，连续任职满两届、表现优秀的社区党组织书记，可按规定程序解决事业人员身份，特别优秀的可通过择优调任、换届选举等选拔进街道（乡镇）班子。积极把优秀社区工作者培养发展

成为党员，推荐符合条件的优秀社区工作者担任各级党代会代表、人大代表和政协委员，在评选劳动模范等荣誉时，向社区工作者群体给予一定倾斜。（责任单位：市委组织部、市民政局、市财政局、市人力资源社会保障局、市总工会）

20. 提升社区工作者治理能力。实施“全面成长计划”，建立市级示范、区级重点、街道兜底的社区工作者队伍全覆盖培训体系，依托党校、社区实训基地、社区书记工作室等资源，采取实体培训班、网络课堂、实践教学、案例分析、特色讲坛等方式，加强社区活动策划、社会组织培育、人际关系协调、突发事件应对等方面的技能培训。实施“续航计划”，区市从当地离任社区工作者中确定一批有意愿、有经验、有能力的优秀人才作为社区导师，指导协助社区开展工作规划、破解治理难题、链接社会资源等工作。实施“素质提升计划”，区市建立社会工作职业资格证书、全科能力证“双通关”认证体系，采取落实职业津贴、免费考前培训、发放考试补贴、给予一次性奖励等方式，鼓励社区工作者参加社会工作职业资格考试，到2025年底取得职业资格证书比例达到40%以上；围绕社区服务办事指南内容，加强“全岗通”业务知识培训，每年组织社区工作者进行一次“全岗通”职业能力测试，确保90%以上社区工作者成为“全岗通”。（责任单位：市委组织部、市民政局）

## 六、保障措施

（一）加强组织领导。各级要把加强城市社区治理体系和治

理能力现代化建设纳入党委、政府工作议事日程和为民办实事项目，采取有力措施加以推进。市级将其纳入区市高质量发展综合绩效考核，并列入政府督查体系内容，定期对各区市推进情况进行督导；区市要充分发挥城乡社区治理工作领导小组机制作用，抓好统筹指导、组织协调和督促检查工作，确保各项重点任务落实落地。

（二）强化资金支持。各级要加大社区治理资金投入力度，按规定落实相关服务设施建设维护、社区工作者报酬、工作经费、信息化建设等各类经费保障。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，支持基层群众性自治组织、社会组织承接政府购买服务事项。鼓励通过政府购买服务、居民自愿筹资、设立社区基金会等方式，健全政府财政投入、社会力量扶持、居民自筹等多元投入机制。

（三）营造良好氛围。各级要围绕制约城市社区治理体系和治理能力建设瓶颈问题攻坚克难，探索形成一批可复制可推广的创新成果，带动全市城市社区全面发展和整体提升。要及时总结、培育一批城市社区治理先进经验和工作典型，通过各类媒体广泛宣传，在全社会营造关注、参与、支持社区治理的浓厚氛围，打响烟台社区治理品牌。

---

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，有关人民团体，中央、省属驻烟有关单位。

---

烟台市人民政府办公室

2023年2月8日印发

---