

深圳市城乡社区服务体系建设 “十四五”规划

2022 年 12 月

目 录

第一章 发展环境	1
第一节 “十三五”主要成效	1
第二节 “十四五”发展形势	3
第二章 总体要求	5
第一节 指导思想	5
第二节 基本原则	6
第三节 发展目标	7
第三章 完善社区服务格局	8
第一节 健全基层党组织领导社区服务机制	8
第二节 完善多方参与格局	8
第四章 增强社区服务供给	9
第一节 深化为民服务功能	9
第二节 优化便民服务供给	14
第三节 强化安民服务保障	16
第五章 提升社区服务效能	17
第一节 完善社区服务设施	17
第二节 创新社区服务机制	19
第三节 加强社区人才队伍建设	20

第六章 深化社区服务数字赋能 21

 第一节 完善智慧社区基础支撑体系 21

 第二节 拓展美好数字服务应用场景 22

第七章 保障措施24

 第一节 强化组织保障 24

 第二节 保障经费投入 24

 第三节 完善配套政策 25

 第四节 健全监督机制 25

附 表26

城乡社区（以下简称社区）服务体系，是指党委统一领导、政府依法履责、社会多方参与，以社区（村）为基本单元，以社区（村）居民、驻区单位为对象，以各类社区服务设施为依托，以满足社区（村）居民生活需求、提高生活品质为目标，以公共服务、互助和志愿公益服务、便民利民服务为主要内容的服务网络和运行机制。为加强社区服务设施建设，健全社区服务体系，根据国务院办公厅《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》及《广东省城乡社区服务体系建设“十四五”规划》《深圳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》，结合本市实际，编制本规划。

第一章 发展环境

第一节 “十三五”主要成效

“十三五”期间，全市各级各有关部门认真实施民政部《城乡社区服务体系建设规划（2016-2020年）》《广东省城乡社区服务体系建设“十三五”规划》，着力夯实城乡基层基础，社区治理和服务创新有力推进，社区基础设施和服务内容更加完善，社区工作者队伍建设全面加强，为“十四五”工作奠定了良好基础。

党建引领不断深化。全面推进社区党建标准化建设，从组织建设、党员管理、治理结构、服务群众、工作职责、运作保障等六个方面明确标准，做实干部待遇、活动阵地、服务经费“三大保障”，增强社区党委政治功能和组织力，社区党委成为社区服务的“主心骨”。落实社区党委书记“一肩挑”和班

子成员交叉任职,社区“一肩挑”和交叉任职比例分别达到 98.6% 和 87.8%。

服务设施不断完善。全市建成社区党群服务中心(站点) 1800 余个,社区综合服务设施 100%全覆盖。建有社区警务室 718 个、社康机构 738 家、社区老年人日间照料中心 112 家、儿童之家 722 家、综合性文化服务中心 662 个、社会体育指导员服务点 661 个。此外还建有社区公园 992 个、各类体育场地 3 万多个。以社区党群服务中心为支撑、各类专项服务设施相配套、其他便民利民服务网点为补充的社区服务设施网络基本形成。

服务效能不断提升。全面推进“一窗式”综合受理,社会救助、劳动就业、社会保障、健康卫生、文体教育、治安防范、法律援助等公共服务全部覆盖到社区。创新推出“民生微实事”项目,推动社区服务由“政府点菜”向“居民点菜”转变,针对重点群体的“一老一小”服务、残疾人服务、困难群体服务更加精准化、精细化。“十三五”期间累计投入 60 多亿元,实施民生微实项目 6 万余件。积极推进信息化与社区服务深度融合,网上政务、电子商务惠及千家万户,社区服务更加方便快捷。

服务队伍不断壮大。出台社区专职工作者管理办法,建立完整的社区专职工作者职业体系,从源头解决社区工作者身份、待遇、发展等问题。全市配备社区民警 3886 名,社区民警总数占派出所总警力的 40.46%。公共法律服务体系持续完善,“一社区一法律顾问”实现全覆盖。社区服务队伍社会化、专业化、职业化进程不断提速,全市配备社康机构卫生技术人员 1.3 万

名,社会体育指导员 38172 人,全市社区社会工作从业人员 9732 人,家政服务业从业人员 30 万人,物业服务企业从业人员 21.94 万人。社区邻里互助、志愿服务等活动蓬勃开展,“十三五”期末全市共有社区社会组织 4824 家,社区志愿者组织 399 家,社区志愿者 2.2 万人。

第二节 “十四五”发展形势

“十三五”时期我市社区服务体系建设得到进一步巩固、提升和发展,但仍然存在一些不足。一是**社区服务机制不顺畅**。对社区服务的统筹布局不足,各部门之间协调联动不够。居民自我服务机制不健全,居民参与社区事务动力不足、热情不够,多方参与格局有待完善。二是**社区服务供需不平衡**。随着人口的快速流入和人口结构的不断变化,居民对社区服务的需求也呈现不断增长和多样化的态势。原特区内与原特区外,以及超大社区与较小社区之间差异较大,而在服务资源投入上缺少科学可行的按需分配机制。三是**社区综合服务设施有待提升**。部分服务设施功能不够完善、利用率不高,不同类型服务设施在功能差异互补、内容衔接配套上还有较大提升空间。四是**社区服务业发展有待提升**。政府规划引领不足,规模化企业带动缺乏,社区服务业存在布局零散、规模较小、形态低端、利润微薄等问题。五是**社区信息化水平有待提升**。社区缺乏统一的信息化平台,大数据、物联网、人工智能等信息技术在社区服务领域应用不足,在社区服务信息系统、社区信息资源库、居民需求对接、便民利民服务、主动服务等方面信息化程度不高、

整合力度不够。“十四五”时期是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后，开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的第一个五年，同时也是深圳全力推进建设中国特色社会主义先行示范区的关键时期。面向新形势新阶段，面对经济社会的快速发展、人口结构的深度调整，数字化带来的深层变革，以及人民群众日益增长的多样化服务需求，深圳社区服务体系建设机遇与挑战并存。

新发展阶段呼唤新发展格局。进入新发展阶段，深圳迎来了“双区”驱动、“双区”叠加的黄金发展期和“双改”示范的重大战略机遇，构建与高质量发展格局相适应的城乡现代社区服务体系，以高起点高标准探索先行示范区的社区服务路径，是新时代赋予深圳的定位和职责。2018年10月，习近平总书记视察深圳龙华北站社区时强调，要把更多资源、服务、管理放到社区，为居民提供精准化、精细化服务。这为做好新时代社区服务工作提供了根本遵循。深圳需要以“先行示范”的战略思维，统筹谋划、系统安排新发展阶段社区服务体系建设，创新打造共建共治共享的社区服务新格局。

新时代亟需回应人民群众新期待。新时代的社区是面向全龄人口的美好生活共同体，社区居民的需求理应被重视、被满足。“十四五”时期，深圳奋力打造民生幸福标杆城市，社区服务要提质增速，社区居民享有的基本公共服务水平要更高、更公平。既要做实做好底线民生保障，也要推进普惠性公共服务，让高质量发展成果惠及所有城乡居民。

新形势给社区服务带来新挑战。一方面，随着人口老龄化

的加速、全面三孩政策的实施，社区养老、托幼、儿童青少年服务等需求快速增加，社区教育、养老、医疗健康、家庭服务等面临机遇与挑战，亟需构建以社区、家庭为基础的社区服务业。另一方面，信息化、数字化改变了社区生活环境和人民群众生活方式，将引发城乡现代社区服务体系的深刻变革。如何统筹运用数字化技术、数字化思维，充分发挥信息化、数字化的引领、撬动、赋能作用，推动社区服务更加精准精细、更加便捷可及、更加普惠共享，是新形势下构建社区服务体系亟需解决的问题。

新治理要求提升社区服务新效能。党中央、国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的决策部署，为高质量推进社区服务体系建设指明了方向。随着各类资源下沉和基层资源开发，社区聚集了较为丰富的资源，迫切要求基层党组织进一步整合资源、统筹协调，引导多方主体积极参与社区服务供给，加大力度补齐服务设施、生活性服务业短板，提升社区服务整体水平。

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，深入学习贯彻党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记对广东、深圳系列重要讲话和重要指示批示精神，以满足人民群众对美好生活的向往为出发点和落脚点，加快完善全市社区服务体系，强化社区为民、便民、安民功能，将社区建设成为面向全龄人口的

美好生活共同体，为深圳建设中国特色社会主义先行示范区，创建社会主义现代化强国的城市范例，率先实现社会主义现代化做出新的更大贡献。

第二节 基本原则

——坚持党的全面领导。坚持将党的领导贯穿于社区服务体系建设的全过程各方面，充分发挥社区党委领导核心作用，以社区党建引领社区服务，有效统筹整合社区人、财、物等各要素，以社区服务为抓手温暖群众、凝聚人心，厚植党的执政基础。

——坚持以人民为中心。坚持人民主体地位，瞄准社会主义先行示范区民生幸福标杆战略定位，聚焦社区居民最迫切、最关心、最需要的社区服务需求，强化服务供给，拓宽服务内容，提升服务质量，不断满足社区居民对美好生活的期待，提升社区居民获得感、幸福感、安全感。

——坚持改革创新驱动。贯彻新发展理念，坚持改革创新双轮驱动，永葆“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风，积极转变社区服务的理念和方法，聚焦社区服务的结构性、根本性问题，坚决破除制约社区服务发展、影响人民生活品质提升的体制机制障碍，促进社区服务业新业态新模式健康发展。

——坚持共建共治共享。发挥政府在规划引导、政策支持、资金投入、设施建设、监督管理等方面的主导作用，充分调动居民、社会组织、企事业单位参与社区服务体系建设的主动性和积极性，努力构建多方参与格局，让全体人民共享发展成果。

第三节 发展目标

到 2025 年末，基本建成与中国特色社会主义先行示范区相匹配的社区服务体系，党建引领社区服务机制更加健全，社区服务系统化、科学化、法治化、智能化水平全面提升，基本公共服务均等化水平明显提高，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，社区吸纳就业承载能力不断增强，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，社区成为全体居民最放心、最安心、最暖心的幸福港湾。

专栏 1 深圳市“十四五”城乡社区服务体系建设主要指标				
序号	主要指标	2020 年	2025 年	属性
1	社区综合服务设施覆盖率	100%	100%	约束性
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	每百户居民拥有社区综合服务设施面积	/	≥ 32 m ²	预期性
4	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%	预期性
5	城市社区政务通用自助服务覆盖率	/	100%	预期性
6	每万城镇常住人口拥有社区工作者	5.54 人	18 人	预期性
7	每千人口拥有 3 岁以下婴幼儿托位数	0.9	4.5 个	预期性
8	街道范围具备综合功能的养老服务机构(街道长者服务中心)覆盖率	/	100%	预期性
9	人均体育场地面积	1.88 m ²	2.0 m ²	预期性
10	志愿服务站点在社区综合服务设施中的覆盖率	100%	100%	预期性
11	社区长者服务站(日间照料中心)老龄化社区覆盖率	/	100%	预期性
12	全市使用“深圳智慧养老”服务平台的老年人占老年人口总数比例	/	50%	预期性
13	儿童主任覆盖率	/	100%	预期性
14	居(村)民委员会下设相关委员会覆盖率	/	100%	预期性

第三章 完善社区服务格局

第一节 健全基层党组织领导社区服务机制

压实街道党工委（镇党委）、社区（村）党组织责任，加强党对社区服务体系建设的全面领导，由基层党组织主导整合资源为群众服务，开展精准化、差异化、专业化服务。落实党领导下的社区协商制度，围绕群众关心的服务事项广泛开展议事协商。完善党组织党员密切联系服务群众工作机制，深入开展干部常态化下沉、党员到社区（村）报到工作，固定联系一定数量的居民群众，倾听群众呼声、主动为民服务。推进“支部建在小区上”，健全社区党委领导下的小区党组织、业主委员会、物业服务企业协调运行机制。建立社区党组织与社区社会组织联系制度，健全党建引领社区社会组织工作机制，加强党对社区社会组织参与社区服务的领导。

第二节 完善多方参与格局

强化政府在本基本公共服务供给保障中的主体地位，优化社区服务功能布局，促进服务资源高效配置和有效辐射。发挥社区党组织、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。健全党建引领社会力量参与社区服务激励政策，组织实施社区服务共同体建设行动，推动社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社区公益慈善资源联动开展服务，推动共建共治共享。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。

专栏2 社区服务共同体建设行动

1. 社区居委会下属委员会建设行动。健全居民委员会下属的人民调解、治安保卫、公共卫生、环境和物业管理、社会服务等委员会，由社区“两委”班子成员按照业务相近原则兼任下属委员会主任，完善相关工作制度和议事程序。到2025年，实现居民委员会下属的人民调解、治安保卫、公共卫生、环境和物业管理、社会服务委员会100%全覆盖。市、区相关部门按照业务对口原则对下属委员会进行政策指导，开展业务培训；街道建立健全政策、资金、技术保障机制。

2. 社区社会组织培育行动。鼓励区民政部门、街道办事处等建立公益创投、初创支持、活动资助等社区社会组织运营经费支持政策。鼓励街道成立社区社会组织联合会或社区社会组织服务中心等枢纽型社会组织。规范社区社会组织备案程序，支持居民委员会下属委员会“一对一”发起成立社区社会组织，支持党组织健全、管理规范、社区社会组织优先承接政府转移职能和相关项目。

3. 社区社会工作服务行动。鼓励社会工作服务机构和专业社会工作服务人才在社区设立服务站点、开设个人工作室，开展市场化社会工作服务；鼓励专业社会工作服务人才在社区培育发展社区社会组织和志愿服务队伍，担任社区社会组织负责人。

4. 社区慈善事业发展行动。大力培育社区基金会（社区基金），大力发展社区慈善，支持开展“微公益”“微改造”“微心愿”等社区公益慈善活动；引导支持各区（新区）慈善会在社区广泛设立慈善捐赠接收点；支持各类慈善主体发展，重点培育服务社区特殊困难群体、服务社区发展、应对灾难和公共卫生事件等领域的慈善组织。

5. 社区志愿服务提升行动。深化“社工+志愿者”运作模式，鼓励社会工作服务机构将双工联动模式引入项目管理和实施中，完善社区小区志愿服务组织建设，培育社区小区志愿服务骨干力量。到2025年，每万人注册志愿者人数达2500人。广泛设立志愿服务站点，搭建志愿服务组织（者）、服务对象和服务项目对接平台。到2025年，全市志愿服务站点达到1000个。

6. 社区共建共治共享行动。全面落实社区协商制度，构建线上线下相结合的议事协商机制，推进开放式决策、开放式协商。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。

第四章 增强社区服务供给

第一节 深化为民服务功能

聚焦幼有善育、学有优教、劳有厚得、病有良医、老有颐养、住有宜居、弱有众扶，优军和文体服务有保障，发挥政府主导作用，加大财政投入力度，推动基本公共服务资源向社区下沉。

强化基本民生兜底保障。落实兜底民生服务社会工作“双百工程”，发挥社会工作专业优势，加强基层兜底民生经办能

力和社会工作服务能力建设，打造具有深圳特色的困难群众和特殊群体兜底民生服务体系。建立完善困难群众主动发现机制，通过“政府找+找政府”“线上+线下”“网络+网格”，及时全面掌握和受理困难群众救助需求。完善救助服务方式，统筹运用发放实物、现金和提供服务等方式，提供精准救助帮扶。完善和落实支持社会力量参与社会救助的政策措施，加大政府购买社会救助服务力度。

优化“一老一小”服务供给。大力发展成本可负担、方便可及的普惠性养老托育服务，支持在社区综合服务设施开辟空间用于“一老一小”服务。完善社区养老服务设施布局规划，强化新建居住区养老服务配套设施建设，推动已建成居住区养老服务配套设施达标，加强社区闲置房产资源改造利用，整合社区为老服务设施。健全社区养老服务网络，加强街道长者服务中心、社区长者服务站、小区长者服务点建设，创新社区养老服务设施建设与运营管理模式，提升社区为老服务能力。创新居家社区养老服务发展模式，推动“物业+”“家政+”养老服务融合发展，支持物业服务企业利用现有服务场所建设居家社区养老服务站点，开展小区公共区域无障碍和家庭适老化改造。推动家政与养老服务融合发展，引导品牌家政企业建立专业化养老服务家政队伍。建立完善养老服务“时间银行”制度规范和运营管理机制，推进社区养老志愿服务建设。加大对社会力量开展3岁以下婴幼儿托育服务的支持力度，探索2岁以下、2-3岁分层照护托育模式，拓展婴幼儿照护服务设施供应渠道，降低服务机构运营成本，基本形成管理规范、主体多元、

布局合理、服务优质的婴幼儿照护服务体系。实施未成年人保护体系建设工程，建立健全发现报告和家庭监护监督制度，加强社区未成年人保护工作。推进街道未成年人保护工作站、儿童友好社区建设，推动建立、培育和发展社区未成年人保护志愿组织，开展未成年人保护志愿服务。

增强公共就业服务能力。加强基层公共就业服务，重点为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、残疾人等群体提供服务。完善社区公共就业服务平台，全方位开展公共就业服务，提供就业创业信息和政策咨询，大规模多层次开展职业技能培训，建立健全终身职业技能培训制度，大力推进“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程。支持和规范发展新就业形态，着力壮大新增长点、形成发展新动能。加大对“互联网+”、平台经济等支持力度，支持发展共享用工。完善促进创业带动就业、多渠道灵活就业保障制度。加强公共就业创业服务，鼓励各类劳动者创新创业，在有条件的社区设立就业创业空间。组织动员各类人民团体、群众团体参与提供公共就业服务，支持社会组织提供公益性就业服务。

完善社区健康服务体系。健全基层公共卫生服务体系，加快实施社区健康服务扩容提质工程，推进社区医院、社康中心、社康站多层次、多元化、便民化、特色化发展。健全居民健康管理制度、体检制度和电子健康档案管理制度，大力发展家庭病床、个性化家庭医生签约服务，提升居民全生命周期健康水平。加强重点人群健康管理，做好传染病、慢性病防控和儿童保健等工作。建设全方位和全覆盖型社会心理服务体系，完善

街道、社区心理健康服务网络，推进精神障碍社区康复服务，开展焦虑症、抑郁症等常见精神障碍诊疗和防治工作，加强精神卫生与心理健康服务。完善社区工作者、社康医务人员和社区警务室“三位一体”的社区小区联防联控机制，健全突发公共卫生事件信息发布制度。推进健康社区建设，大力开展社区爱国卫生运动，全面普及健康生活方式。

扩大社区教育资源供给。办好深圳长青老龄大学、深圳老年大学，扩大社区老年教育资源供给。鼓励各级各类学校向社区开放场地、设施、课程资源、师资和教学实训设备，提高公共设施面向社区居民的开放水平。发展社区学校，实现“一个社区一所社区学校”。加强终身教育平台建设，强化家长教育，推动开展学习型社区、学习型家庭等各类学习型组织创建活动，助力构建终身学习体系。推行“互联网+社区教育”模式，推进终身教育资源库共建共享，支持建设一批未来课堂、移动APP等网络学习平台，创造人人皆学、处处能学、时时可学的学习环境。实施基层科普行动计划，加强基层科普设施建设，在社区党群服务中心、社区图书馆等平台拓展科普服务功能。加大流动科技馆、科普大篷车进社区服务力度。

促进文化体育服务发展。加强基层公共文化阵地建设，扩展基层文化场馆功能，开放更多公共设施成为文化活动场所，实现街道、社区等基层综合公共文化设施全覆盖。加强社区图书场地建设，优化社区藏书类别，增加“一老一小”等各类书刊，组织开展各类读书活动，激活社区居民读书热情。健全支持开展群众性文化活动机制，引导各类文化服务向社区倾斜，

拓展群众文化参与程度。落实公共体育场馆免费或优惠向社会开放，加强体育设施开放共享，推动学校体育场馆社会化运营试点，建设体育场地设施智能化预订平台，提高场地设施使用率。完善全民健身公共服务体系，充分利用城市空间建设健身场地和设施，稳步推进室外智能健身房建设试点工作。加强全民健身科技创新平台和社会体育指导员服务站建设，培养一批社区社会体育指导员，全面推进科学健身指导服务进社区。

专栏3 社区美好生活共同体建设行动

1. 民生兜底服务行动。推进“双百工程”社会工作服务站（点）建设，健全困难群体和特殊人群发现、报告、服务和转介机制，统筹实施覆盖低保对象、特困人员、残疾人、困境和留守儿童、流浪乞讨人员、困难复退军人等重点群体的兜底性社会服务。实现全市街道社会工作服务站（点）100%覆盖、困难群众和特殊群体社会工作服务100%覆盖。

2. 社区养老服务行动。探索“物业+养老”“家政+养老”服务模式，增加居家社区养老服务有效供给，探索提供全日托、半日托、计时托、临时托等老年人照料服务。支持养老机构将养老服务延伸到家庭，推动居家、社区、机构融合发展，帮助老年人实现“原居安老”。

3. 社区托育服务行动。鼓励和引导社会力量依托社区提供婴幼儿照护服务，发展集中管理运营的托育网络；鼓励幼儿园（幼儿中心）开设托班，建立托幼服务一体化模式。到2022年底，每个街道至少建成1家具有示范效应的普惠性托育机构，至少1家幼儿园（幼儿中心）开设托班；到2025年，每个社区均有提供全日托、半日托、计时托、临时托等婴幼儿托育服务的机构，全市托幼服务一体化的幼儿园（幼儿中心）达200家以上。

4. 社区就业服务行动。加强公共就业创业服务，鼓励将社区综合服务设施闲置空间、非必要办公空间、住宅楼底层商业用房等房屋场所改造为经营场地，重点为辖区失业人员、就业困难人员、高校毕业生、退役军人、农村转移劳动力、残疾人等群体提供就业服务。

5. 社区健康服务行动。推进社区医院、社康中心、社康站多层次、多元化、便民化、特色化发展，在常住人口超过10万人且辖区内无区属综合医院的街道规划建设1家4500平方米以上的政府办社区医院，全市规划布局28家社区医院。常住人口超过2万人的社区至少建设1家1400平方米以上的社康中心，其他社区原则上至少有1家社康站。到2025年，全市社康机构达1000家以上，每万常住人口全科医生达5人以上，每个社康中心至少配备1名公共卫生医师及1名经过专业培训的流行病学调查员。在每个街道至少选择1家社康中心开设心理咨询室，社区全面提供心理咨询、筛查和转介等工作。

6. 社区教育服务行动。加强社区家长学校、家庭教育指导服务站点建设，鼓励社区开展家庭教育指导服务，协同开展课后服务、暑期托管、研学实践、志愿服务

等综合实践教育，推动社区学校成为提供准家长教育、儿童心理援助等多项服务的综合性教育中心。

7. 社区文体服务行动。实施文化惠民工程，加大国有文艺院团公益演出惠民力度，推出一批群众喜闻乐见的文化惠民新项目。推进文化设施错时开放、延时开放，鼓励开展夜间服务。完善品牌赛事活动体系，推动市民广泛参与线上运动月、智力运动月、全民健身月等系列活动，打造“深圳杯”足球、乒乓球、羽毛球、篮球、棒球等项目精品赛事，大力发展以围棋、象棋、国际象棋为重点的智力运动，办好深圳市运动会、智力运动会等综合性运动会，支持社会力量举办全市性单项赛事，实现“周周有活动、月月有赛事”。

8. 邻里互助关爱行动。健全“爱心银行”“时间银行”等志愿服务回馈制度，鼓励以居（村）民小组、小区、网格、楼院等单位，开展公共区域维护管理和邻里互助活动。广泛开展社区邻里节等互动交流互动，引导居民走出家门、融入社区，推进与邻为善、以邻为伴、守望相助，打造新时代“熟人社区”和彰显人本价值、特区观念、深圳精神的新时代人文社区。

第二节 优化便民服务供给

牢牢把握扩大内需战略基点，完善支持社区服务业发展政策，探索通过政府购买服务、公建民营、民办公助的方式，与国际、国内有实力、有影响的大企业联营，跨地区、跨行业经营的方式，推动社区生活性服务业补短板上水平。

发展社区商业新模式。加快社区商业网点统一规划布局，支持市场主体兴办社区便民服务和公用事业单位驻点社区，支持有实力的企业运用连锁经营的方式在社区设立便民利民网点，满足不同类型和层次的消费群体需求。建设“互联网+生活性服务业”创新试验区，推动形成家政、餐饮、维修等生活服务行业应用先进科技技术，率先在体验服务、智慧服务、定制服务等形态上实现与特色优势领域融合创新。完善社区末端物流配送系统，服务城市物流配送的“最后一公里”。依托深汕特别合作区党群服务中心等综合服务设施、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。

开启家政服务新标准。实施“南粤家政”工程，加强家政

企业品牌建设，支持员工制家政服务企业发展，推动我市家政行业提质扩容。大力推进家政服务进社区，为居民提供更加便捷更加专业的服务。引入菲律宾家政服务评价标准、培训课程，支持职业（技工）院校开设高端家政服务专业，制定对标菲佣的家政类职业技能等级认定评价规范和考核大纲，引导家政培训机构、家政企业开展标准化、专业化培训。依托家政服务培训示范基地开展“回炉”培训，高质量建设“南粤家政”综合服务示范基地。完善从业人员保障体系，定期举办家政服务专场招聘，健全灵活就业家政服务员社会保障制度，进一步保障家政服务员合法权益。完善家政服务业信用体系，扩大家政服务业信用信息推广应用，创建家政服务诚信企业，引导消费者优先选用诚实守信的家政服务企业和家政服务员。

打造物业服务新生态。推进智慧物业建设，完善市物业管理信息平台，健全微信投票、信息公开等功能。开展业主对物业服务企业、业主委员会满意度评价工作，促进物业服务企业和业主委员会增强服务意识、提高服务水平。加强对物业服务企业和物业管理项目负责人实施物业服务活动的评价管理，按年度产生物业服务企业和项目负责人的“激励名单”与“风险名单”，对不同信用等级的物业服务企业采取差异化监管措施。推动“物业城市”建设，探索通过政府购买服务的方式，将垃圾减量分类、安全巡查等公共管理和公共服务事项有偿委托给物业服务企业，提升城中村、老旧小区等重点区域的环境卫生与居家安全治理成效。暂未成立业主委员会的小区，探索实行居民委员会代行住宅区业主委员会职责，维护业主合法权益。

探索“物业服务+生活服务”模式，鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、快递收发等领域延伸，实现多元化发展。

第三节 强化安民服务保障

推进民主法治示范社区建设。深入实施“法律明白人”培养工程，重点从社区（村）干部、驻社区（村）法律顾问、“五老”人员等各类人才，以及其他热心公益事业的居（村）民中培育“法律明白人”，实现每个社区至少有1名“法律明白人”，引导居民通过法律途径解决纠纷、维护权益。深化一社区（村）一法律顾问工作，创新服务形式，积极开展团队化服务模式。提升社区（村）法律顾问履职能力，提升法律服务质量。深化社区公共法律服务工作室标准化建设，通过政府购买、志愿服务、资源共享等方式，增强服务力量，优化服务形式、丰富服务内容，为居民提供更为优质便捷的法律服务。

提升社区整体安全水平。以“平安深圳”社会治理智能化平台（深平安）建设为统领，推进平安社区信息系统一体化运行。推行社区网格“多网合一”，完善以信息化为支撑、互联互通、及时响应的社区网格管理服务平台，构建突发性、公共性事件“发现问题、智慧分拨、处置督办、研判预警、协调联动”的全流程专业化、数字化、智能化工作模式。深入推进社区“雪亮工程”，开展社区安全防卫设施设备的智能化升级改造，强化社区治安技防能力。推进智慧新警务与社区安全防范能力提升对口接轨，加快推动智感安防小区建设，智能采集信息、自动预警提示、提前防范处置，提高辖区群众社会治安满

意度。打造新时代群防群治队伍，指导帮助群防群治组织健全落实运作制度规范，促进社区治保会、楼（栋）长等群防群治力量健康发展。加强社区禁毒禁赌、反邪教宣传教育、反诈骗宣传防范。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。

提升社区应急服务水平。加强联防联控、群防群治机制建设，健全社区常态化服务与应急服务动态衔接的机制。指导社区制定完善应急预案，在应急状态下由社区（村）“两委”统筹调配辖区各类资源和力量，有序组织开展应急服务。加强对社区工作者、群防群治队伍、志愿服务应急队伍的培训，对重大事件、公共安全突发事件等进行制度化演练。加强社区人员密集场所安全管理，做好用气、用电、用火以及自然灾害防灾减灾监测、预警发布、应急避险安全防护和应急事件事后心理辅导等工作。改造完善社区应急避难场所，强化应急物资储备保障，健全应急广播体系，拓展突发事件预警信息发布渠道，指导开展应急避险知识宣传和应急避难演练活动。

第五章 提升社区服务效能

第一节 完善社区服务设施

优化社区服务设施布局。将社区综合服务设施建设纳入国民经济和社会发展规划、城市建设、土地利用等规划计划。优化以社区党群服务中心为基本阵地的社区综合服务设施布局，新建社区综合服务用房与建设项目同步规划、同步建设、同步验收、同步投入使用。实施社区党群服务中心“扩面拓能”行动，优

化社区党群服务中心体系布局和功能建设，建立服务资源清单和标准化服务流程，推广延时错时服务、首问接待、全岗通办，构建 15 分钟综合惠民服务圈。按照“服务面积最大化、办公面积最小化”原则优化社区党群服务中心内部功能空间，合理划分政务服务、党群活动、协商议事、文体康养等功能区域，避免建成单纯宣示性、展示性场所。对于养老、托育等服务需求较大的社区，可探索“以场地换服务”，优惠租赁等方式，吸纳更多社会力量和市场主体参与社区党群服务中心服务。加快补齐老旧小区、城市化小区社区综合服务设施建设短板，盘活改造现有场所设施，带动群众共同打造公共活动空间，合理规划建设农村群众举办议事协商、红白喜事等活动的公共场所。按照老年人、未成年人、残疾人优先原则，有序推进社区设施适老化、适儿化改造和无障碍建设。

提升社区人居环境。大力推进完整居住社区建设，到 2025 年，力争 80%的商品住房和公共住房社区实现 15 分钟服务圈全覆盖，90%达到绿色（宜居）社区标准，公园绿地服务半径覆盖率达到 80%。按照“基础类应改尽改、完善类宜改即改、提升类能改则改”的总体思路，科学编制老旧小区改造规划和年度改造计划。高标准推进深汕特别合作区规划建设，统筹推进合作区基础设施同城化与公共服务均等化发展，实施好乡村振兴战略，推动城乡融合发展，促进乡村宜居宜业宜游。

专栏 4 社区综合服务设施提档升级工程

1. 实施社区党群服务中心“扩面拓能”行动。制定出台优化社区党群服务中心布局和功能建设的若干措施，推动在人员密集、公共服务薄弱的区域增设党群服务站点，建立服务资源清单和标准化服务流程，推广延时错时服务、首问接待、全岗通办，构建 15 分钟综合惠民服务圈。

2. 实施社区闲置房产资源改造利用。以城市更新等为契机，积极推进闲置房产资源开发利用，盘活社区及周边的存量土地、存量物业、存量设施，解决社区养老、托育、助残、未成年人保护、医疗等专业化服务的空间需求。社区闲置设施具备改造为养老、托育等社区专业服务设施的，有关部门应简化办事程序，及时办理相关手续，并加强监督管理。

3. 实施老旧社区公共活动空间微改造。因地制宜对社区小广场、边角废弃地带等社区公共空间开展微改造活化利用，拓展老旧小区公共活动空间，打造有特色、聚人气的社区活动点。

第二节 创新社区服务机制

完善统筹联动机制。以区为单位统筹用好上级部门支持社区的政策，以及面向社区的服务资金、资源、项目等。以社区党组织为主渠道落实加强对社区服务各类资金资源的统筹，实现服务人才由基层党组织领导，惠民政策由基层党组织落实，惠民服务由基层党组织统筹。

健全自我服务机制。坚持和维护居（村）民委员会作为基层群众性自治组织的法律定位，依法厘清街道办事处与基层群众性自治组织的权责边界。加强居（村）民委员会规范化、体系化、专业化建设，健全完善社区民主决策、民主协商机制，切实增强居（村）民委员会组织民主协商、服务居民群众、动员社会参与的能力。

完善即时响应机制。在社区党群服务中心统一开设民生诉求服务窗口，专人专岗服务，常态化面对面受理群众诉求，纳入民生诉求服务统一平台。构建苗头性、风险性诉求“弱信号”预警防范机制，强化民生敏感舆情、诉求数据动态监测和分析研判，实行未诉先办、提前介入、主动化解。

优化服务供给机制。加快政府简政放权和职能转变，不断加大社区服务提供机制和方式的改革创新力度，建立健全市场

化、多元化、社会化供给模式，满足群众日益增长的多样化需求。构建区街统筹与“居民点菜”相结合的新型民生微实项目产生方式，以社区服务设施建设、基本民生兜底保障等发展为重点，扩大民生微实事惠民覆盖面。加强政府购买服务预算审核，着力推进与政府公共服务提供方式转变相适应的财政预算管理模式和监督检查、绩效评价新机制，不断提高政府购买服务的规范化管理水平和财政资金的使用效益。

深化评价激励机制。健全群众满意度调查评估制度，实现组织开展社区服务满意度调查覆盖所有社区。推广社区服务“好差评”评价激励制度，普遍建立精准匹配社区居民需求的评价机制。

第三节 加强社区人才队伍建设

牢固树立“人才是第一资源”理念，深化社区服务人才体制机制改革，优化社区服务人才发展环境，着力构建一支与城市经济社会发展水平相适应、满足社区服务需要，忠诚可靠、数量充足、结构优化、素质优良的人才队伍。

加强社区专职工作者专业化职业化建设。实施基层党组织“头雁”工程，加强社区“两委”班子建设，选优配强社区工作者队伍。加强社区专职工作者职业体系建设，将社区专职工作者队伍建设纳入各级人才发展规划，构建一支结构合理、素质优良、能力突出、群众满意的社区专职工作者队伍，稳步推进将综合网格员纳入社区专职工作者管理体系。完善社区专职工作者职业发展通道，建立科学合理的人才储备、薪酬待遇保

障和激励机制。加强对社区专职工作者队伍的统筹管理，完善分类分档岗位管理体系、能上能下的岗位动态管理机制以及分类考核制度。鼓励社区专职工作者学习掌握社会工作专业技能，参加全国社会工作者职业资格评价。

强化社区服务相关人才队伍支撑。加强法律、心理咨询、家政、养老、托育、社会工作、社区教育等服务领域人才队伍建设。健全社区服务从业人员教育培训机制，支持职业院校加强家政、托育、护理、养老、社工等紧缺专业建设。加强社会心理服务人才队伍建设，建立社会心理服务人才库，建立健全心理咨询师和相关从业人员专业督导、继续教育、能力培训等制度。

第六章 深化社区服务数字赋能

把握全市“1+4”数字政府和智慧城市体系建设的重要契机，通过对社区基础要素数据的有效汇聚、治理和利用，深化物联网、大数据、云计算和人工智能等信息技术在社区服务领域的应用，让数字化、网络化、智能化更好地赋能社区服务。

第一节 完善智慧社区基础支撑体系

建设智慧社区平台。在市数字政府和智慧城市“十四五”规划总体框架下，规划建设智慧社区平台。聚焦社区“两委”赋能减负和居民需求，推动各层级、各部门部署在社区的工作系统与智慧社区平台衔接、集成，打造“一站式”解决社区服务资源查找、社区资讯获取、政务服务办理、生活服务享受、议事活动参与、问题诉求反馈等需求的数字服务平台，推进智

慧社区平台与“深治慧”平台、“深平安”平台、民生诉求一体化平台、智慧物业管理平台、社区商业平台等互联互通和融合应用，为社区各类主体提供集约化、全方位的信息化支撑。

建设社区服务块数据库。按照数字政府和智慧城市“十四五”规划的总体架构，依托全市一体化信息基础设施体系，基于全市人口、法人、房屋、自然资源与空间地理、电子证照、公共信用等基础数据库，科学建设社区服务块数据库。健全数据制度和标准体系，实现数据采集、流转、加工、使用全生命周期管理，推动社区服务数据下沉基层、共享各职能部门，依法依规向全社会、各行业开放共享。完善数据安全支撑体系，加强数据安全管理能力，避免重要数据泄露和被滥用等安全隐患。

完善智慧基础设施。加快自助便民服务设施规划部署，推动政务通用自助服务一体机、无人便利店、智慧停车场等设施建设，优化智慧水、电、气网络布局，扩大智能设备和技术在群防群治、消防安全、垃圾处理等领域装配使用。强化社区智慧基础设施整合，作为全市基础设施的社区边缘节点，并与全市数字政府和智慧城市数字底座有效衔接。

第二节 拓展美好数字服务应用场景

建设便民惠民智慧服务圈。依托智慧社区平台，开发社区协商议事、政务服务办理、养老、家政、卫生、托育等网上服务项目应用，扩大多层次便利化社会服务供给，推动“互联网+”与社区服务的深度融合。加强社区信息无障碍建设，充分考虑老、幼、妇、残等群体的基本需求和使用习惯，强化数字技能

教育培训服务，为困弱群体使用智能化产品和服务应用提供便利，逐步消除“数字鸿沟”。鼓励社会力量参与智慧社区建设，支持互联网企业基于技术优势搭建社会化服务平台。通过各类社会化平台有效整合社会多方资源和社区零散资源，加强社区服务产业链条延展和各类主体协作，丰富服务内容，提升服务能力。

实现政务服务办理的便捷高效。推进服务事项下沉，加强基层服务汇聚，推动就业、社保、特殊群体服务等高频服务事项“一站式”办理，为市民提供高品质“就近办”服务。拓宽服务渠道，提升基层服务触达能力，打造以线上服务为主、线下服务为补充的基层服务渠道体系。依托“i 深圳”平台，接入智慧社区对外服务功能，汇聚各类线上服务资源，打造“i 社区”服务品牌，为市民群众提供智慧便捷的高效服务。依托社区党群服务中心，丰富政务服务内容，提升线下服务能力，充分发挥各类基层服务组织作用，推行上门服务、帮办代办导办等服务模式，加强政务自助服务一体机推广，实现自助服务广覆盖。完善推广政务服务全城通办，进一步推进政务服务事项、服务平台和社区党群服务中心标准化建设，加强社区党群服务中心服务队伍培训管理，推进政务服务跨区域、跨层级无差别收件、全市域通办。

推进民生诉求综合服务改革。依托全市 BIM/CIM 数字孪生智慧城市基座和全市“一网统管”平台架构，建设全市民生诉求服务一体化平台，构建线上线下民生诉求全渠道受理体系，开发全市民生诉求统一分拨调度系统，加强诉求收集、办理、监

督、反馈、评价全流程闭环管理。编制清晰完备的民生诉求服务职责清单，完善清单动态调整和争议调处机制。建立全市统一的诉求受理、处置流程、完成时限、督查督办、考核评价等标准规范，健全首接负责、协同办理、跨层级向区级部门和街镇直派等工作机制。建立以接诉响应率、问题解决率、群众满意率为主要衡量标准的考核评价体系，提升办理服务效率。

第七章 保障措施

为顺利完成“十四五”时期全市社区服务体系建设目标任务和重点工程，必须从组织保障、经费投入、政策配套、评估监督等方面予以保障。

第一节 强化组织保障

健全社区服务统筹协调机制，坚持在各级党委和政府领导下，民政、发展改革部门牵头，相关部门各负其责、密切配合，压实各区（新区、合作区，以下简称“各区”）主体责任，街道直接责任，共同推进社区服务体系建设。各级民政、发展改革部门牵头制定规划实施任务清单和工作台账，跟踪和督促各项任务落实。各区要制定具体规划实施方案，逐级分解落实规划目标任务，细化政策措施，推进规划落实。市、区分别建立社区服务体系建设工作联席机制，各相关单位要明确 1 名负责同志作为联系人，负责具体工作的联系和协调。

第二节 保障经费投入

各区要将社区服务体系建设经费纳入地方财政预算，区、

街道要做好资金统筹，避免多头投入、重复建设，造成财政资金浪费。创新社区公共服务提供方式，强化政企（社）合作，鼓励通过慈善捐赠、购买服务、低偿或有偿服务等方式，引导社会资本进入社区服务领域，参与社区服务设施建设、社区服务人才培训和社区服务供给。

第三节 完善配套政策

将社区服务体系建设纳入地方经济和社会发展规划。完善落实社区服务设施建设在用地、用房等方面的政策，优先保障社区养老、托育、助残、未成年人保护、医疗等社区服务设施建设用地、用房需求。落实社区服务税收、公用事业收费、用工保险等优惠政策。社区服务网点的水、电、气执行居民生活类价格。完善社区公共服务目录及准入制度，全面规范、清理居（村）民委员会出具证明事项，推动为社区减负增效，让社区工作者有更多时间服务群众。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。鼓励各区积极开展社区服务标准化建设。鼓励科研机构 and 高校积极参与社区服务政策理论研究和标准制修工作，协助开展社区服务工作。加强社区服务档案建设，提高档案管理信息化水平。

第四节 健全监督机制

本规划实施情况纳入各区目标责任考核内容，作为改进政府工作的重要依据。强化市相关职能部门指导和监管责任、各区主体责任、街道直接责任。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。

贯彻落实《深圳市城乡社区服务体系建设“十四五”规划》的任务分工表

重点章节	工作举措	责任单位
第三章 完善社区服务格局	第一节 健全基层党组织领导社区服务机制	牵头单位：市委组织部 责任单位：市民政局、市住房城乡建设局
	第二节 完善多方参与格局	牵头单位：市委组织部、市民政局、市住房城乡建设局、市机关事务管理局、团市委 责任单位：市民政局、市教育局、市卫生健康委、市退役军人局、市医保局、市总工会、团市委、市妇联、市残联 牵头单位：市民政局 责任单位：市住房城乡建设局、市商务局
第四章 增强社区服务供给	第一节 深化为民服务功能	牵头单位：市民政局 责任单位：市教育局、市妇联、市残联 牵头单位：市卫生健康委 责任单位：市教育局、市妇联 牵头单位：市民政局 责任单位：市教育局、团市委、市妇联、市残联 牵头单位：市人力资源社会保障局 责任单位：市教育局、市民政局、市住房城乡建设局、市退役军人局、市残联 牵头单位：市卫生健康委 责任单位：市卫生健康委、市卫生健康委 牵头单位：市教育局 责任单位：市市委组织部、市委老干部局、团市委、市妇联
	第二节 优化便民服务供给	牵头单位：市文化广电旅游体育局 责任单位：市文化广电旅游体育局、市教育局 牵头单位：市文化广电旅游体育局 责任单位：市文化广电旅游体育局、市教育局、市商务局、市交通运输局、市邮政管理局

重点章节	工作举措	责任单位:	责任部门
第二节 强化安民服务保障	14. 开居家政服务新标准。实施“南粤家政”工程，加强居家企业品牌建设。大力推进家政服务进社区、为居民提供更加便捷专业的服务。引入菲律宾家政服务员培训项目（技工）课程，支持职业（技工）综合示范基地建设。完善家政服务专业信用体系，扩大家政服务业信用信息推广应用，引导消费者优先选用诚实守信的家政服务企业和服务人员。	市商务局、市人力资源和社会保障局、市教育局	市商务局、市人力资源和社会保障局、市教育局
	15. 打造物业服务新业态。完善物业管理信息平台，健全诚信投票、信息公示等功能，开展业主对物业服务企业进行满意度评价工作。加强对物业服务企业和物业项目经理和公共管理等行业从业人员的培训和考核，探索“物业服务+生活服务”模式，鼓励有条件的物业公司向养老、托幼、家政、快递收发等领域延伸。	市住建局、市城管和综合执法局	市住建局、市城管和综合执法局
	16. 推进民主法治示范社区建设。深入实施“法律明白人”培养工程，实现每个社区至少有1名“法律明白人”，引导居民通过法律途径解决纠纷、维护权益。深化一社区（村）一法律顾问工作机制，积极开展团队化服务模式，深化社区公共法律服务工作室标准化建设，通过政府购买、志愿服务等方式，为居民提供更为优质的法律服务。	市司法局	市司法局
	17. 提升社区整体安全水平。推行社区网格“多网合一”，完善以信息化为支撑、互联互通的社区网络化管理服务平台。构建突发性、公共安全事件“智慧分拨、处置督办、研判预警、协调联动”的全流程专业化、数字化、智能化工作模式。深入推进社区“雪亮工程”，推进智慧新警务与社区安全防范提升对接融合，加快推进智慧安防小区建设。指导帮助群防群治组织健全落实巡防制度规范，促进社区治安防控（堵）长效群防群治力量健康发展。加强社区禁毒禁赌、反邪教宣传教育、反诈骗宣传防范。强化社区矫正、社区矫正、刑满释放人员帮扶和精神障碍社区康复服务。	市委政法委、市公安局、市民政局、市应急管理局、市司法局	市委政法委、市公安局、市民政局、市应急管理局、市司法局
	18. 提升社区应急服务水平。健全社区常态化服务与应急响应机制，指导社区制定完善应急预案，有序组织开展应急演练。加强社区工作者、群防群治队伍、志愿队等队伍建设，开展突发事件应急处置演练活动。	市应急管理局	市应急管理局
	19. 优化社区服务设施布局。将社区综合服务设施建设纳入国民经济和社会发展规划、土地利用总体规划、同步规划、同步建设、同步验收、同步投入使用。	市委政法委、市发展改革委、市规划和自然资源局、市住房和城乡建设局、各区人民政府、大鹏新区、深汕特别合作区管委会	市委政法委、市发展改革委、市规划和自然资源局、市住房和城乡建设局、各区人民政府、大鹏新区、深汕特别合作区管委会
	20. 优化社区服务设施布局。实施社区党群服务中心“扩容拓能”行动，优化党群服务中心体系布局和规划建设，建立服务资源清单和标准化服务流程，推广延时错时服务、首问接待、会商通办，构建15分钟综合惠民服务体系。按照服务面积最大化、办公面积最小化原则优化社区党群服务中心内部功能空间。对于养老、托育等服务需求较大的社区，可探索“以地换服务”、优惠租赁等方式，吸纳更多社会力量参与社区党群服务中心服务。	市委组织部、市民政局、市卫生健康委员会	市委组织部、市民政局、市卫生健康委员会
	21. 优化社区服务设施布局。加快补齐老旧小区、城中村小片区、城市老旧社区综合服务设施短板，盘活改造现有场所设施，因地制宜对社区小广场、边角废弃地带等社区公共空间开展微改造活化利用，带动群众共同打造公共活动空间，合理规划建设农村群众举办议事协商、红白喜事等活动的公共场所。	市住房和城乡建设局、市规划和自然资源局、市民政局、市发展和改革委员会	市住房和城乡建设局、市规划和自然资源局、市民政局、市发展和改革委员会
	22. 提升社区人居环境。大力推进完整居住社区建设，到2025年，力争80%的商品住房和公共住房社区实现15分钟服务圈全覆盖。90%达到绿色（宜居）社区标准，公园绿地服务半径覆盖率达到80%。按照“基础类应改尽改、完善类宜改即改、提升类能改则改”的总体思路，科学编制老旧小区改造规划和年度改造计划。	市规划和自然资源局、市生态环境局、市商务局、市城管和综合执法局	市规划和自然资源局、市生态环境局、市商务局、市城管和综合执法局
	23. 提升社区人居环境。高标准推进深圳特别合作区规划建设，统筹推进合作区基础设施同城化与公共服务均等化发展，实施好乡村振兴战略，推动城乡融合发展，促进乡村宜居宜业宜游。	市发展和改革委员会、市规划和自然资源局、市生态环境局、市农业农村局、市水务局、市交通运输局、市邮政管理局、市市场监管局、市卫生健康委、市应急管理局、市消防救援支队	市发展和改革委员会、市规划和自然资源局、市生态环境局、市农业农村局、市水务局、市交通运输局、市邮政管理局、市市场监管局、市卫生健康委、市应急管理局、市消防救援支队
第五章 提升社区服务效能	24. 完善统筹协调机制。以区为单位统筹用好上级部门支持社区的政策，以及面向社区的服务资金、资源、项目等。由区委组织部牵头，会同各街道党工委、镇街党（工）委，研究制定《龙岗区基层党建引领基层治理三年行动计划》，明确目标任务、重点任务、保障措施，确保各项任务落到实处。	市委组织部、区委组织部、各街道党工委、镇街党（工）委	市委组织部、区委组织部、各街道党工委、镇街党（工）委
	25. 健全自我服务机制。坚持和完善村（居）民委员会作为基层群众性自治组织的法定地位，依法厘清街道办事处与基层群众性自治组织的权责边界。加强居（村）民委员会规范化、体系化、专业化建设，健全完善社区居民代表大会、居民小组长会议、楼栋长会议、单元长会议等运行机制，充分发挥其在联系服务群众、反映社情民意、化解矛盾纠纷等方面的重要作用。	市民政局、市社会组织管理局、市社会工作协会	市民政局、市社会组织管理局、市社会工作协会
	26. 完善即时响应机制。在社区党群服务中心统一开设民生诉求服务窗口，专人负责受理，常态化开展民情民意调查，及时回应群众诉求，纳入民生诉求服务系统平台。构建苗头性、风险性诉求“弱信号”预警防范机制，实行未诉先办、提前介入、主动化解。	市委组织部、市信访局、市政政务服务数据管理局	市委组织部、市信访局、市政政务服务数据管理局
	27. 优化服务保障机制。加快政府简政放权和职能转变，不断加大社区服务提供机制和方式的改革创新力度，构建区街统筹与“居民点菜”相结合的新型民生微实事项目产生方式，以社区服务设施建设、基本民生兜底保障等发展为重点，扩大民生微实事惠民覆盖面。	市政府、市民政局、市财政局、市人力资源社会保障局、市卫生健康局、市应急管理局、市消防救援支队	市政府、市民政局、市财政局、市人力资源社会保障局、市卫生健康局、市应急管理局、市消防救援支队
第三节 加强社区人才队伍建设	28. 强化评价激励机制。健全群众满意度调查评估制度，实现组织开展社区服务满意度调查全覆盖。推广社区“好差评”评价激励制度，普遍建立精准匹配社区居民需求的评价机制。	市委组织部、市人力资源和社会保障局、市统计局、市信息中心	市委组织部、市人力资源和社会保障局、市统计局、市信息中心
	29. 加强社区专职工作者专业化队伍建设。实施基层党员组织“头雁”工程，加强社区“两委”班子建设，选优配强社区工作者队伍。加强社区专职工作者队伍建设和培训，将社区专职工作者队伍发展纳入各级人才发展规划，稳步推进社区网格员队伍建设和培训，提高网格员队伍素质。	市委组织部、市人力资源和社会保障局、市总工会、市妇联、团市委	市委组织部、市人力资源和社会保障局、市总工会、市妇联、团市委

重点章节	工作举措	责任部门
第六章 深化社区服务数字赋能	30. 强化社区服务相关人才队伍支撑。加强法律、心理咨询、家政、养老、托育、社会工作、社区教育等服务领域专业人才队伍建设。健全社区服务从业人员教育培训机制，支持职业院校加强家政、托育、护理、养老、社工等紧缺专业建设。 31. 建设智慧社区平台。在市数字政府和智慧城市“十四五”规划总体框架下，规划建设智慧社区平台，聚焦社区“两委”赋能减负和居民需求，推动各层级、各部门部署在社区的工作系统与智慧社区平台衔接、集成，打造“一站式”解决社区服务资源查找、社区资讯获取、政务服务办理、生活服务享受、议事活动参与、问题诉求反馈等需求的数字服务平台。	责任单位：市人力资源社会保障局、市司法局、市民政局、市教育局、市文化广电旅游体育局、市商务局、市卫生健康委 牵头单位：市民政局 责任单位：市委组织部、市委政法委、市住房建设局、市商务局、市卫生健康委、市政务服务数据管理局
	32. 建设社区服务数据底座。基于全市人口、法人、房屋、自然资源与空间地理、电子证照、公共信用等基础数据库，科学建设社区服务数据底座，推动社区服务数据下沉基层、共享各职能部门，依法依规向社会、各行业开放共享。	牵头单位：市民政局 责任单位：市委组织部、市委政法委、市住房建设局、市商务局、市卫生健康委、市政务服务数据管理局
	33. 完善智慧基础设施。加快自助便民设施设施部署，推动政务通用自助服务一体机、无人便利店、智慧停车场等设施建设，优化智慧水、电、气网络布局，扩大智能设备和技术在群防群治、消防安全、垃圾处理等领域装备使用。	责任单位：市政务服务数据管理局、市民政局、市交通运输局、市供电局、水务集团、燃气集团
	34. 建设便民惠民智慧服务圈。依托智慧社区平台，开发社区协商议事、政务服务办理、养老、家政、托育等网上服务项目应用。加强社区信息无障碍建设，充分考虑老、幼、妇、残等群体的基本需求和使用习惯，逐步消除“数字鸿沟”。鼓励社会力量参与智慧社区建设，支持互联网企业基于技术优势搭建社会化服务平台。	牵头单位：市民政局、市发展改革委 责任单位：市教育局、市住房建设局、市商务局、市卫生健康委、市残联
	35. 实现政务服务办理的便捷高效。依托“i深圳”平台，接入智慧社区对外服务功能，汇聚各类线上政务服务资源，打造“i社区”服务品牌，为市民群众提供智慧便捷的高效服务。依托社区党群服务中心，丰富政务服务内容，充分发挥各类基层服务组织作用，推行上门服务、帮办代办等服务模式，加强政务服务一体机推广，实现自助服务全覆盖。完善推广政务服务全城通办，推进政务服务跨区域、跨层级无差别收件、全市域通办。	牵头单位：市政务服务数据管理局、市民政局 责任单位：市委组织部
第七章 保障措施	36. 推进民生诉求综合服务平台建设。依托全市BIM/CIM数字底座和智慧城市建设，构建全市“一网统管”平台架构，建设全市民生诉求服务一体化平台。开发全市民生诉求统一分拨调度系统，加强诉求收集、办理、监督、评价全流程闭环管理，编制清晰完备的民生诉求服务职责清单，完善清单动态调整和争议调处机制。建立全市统一的事件受理、处置流程，完成时限、督查督办、考核评价等标准规范，健全首接负责、协同办理、跨层级向区级部门和街镇直派等工作机制。	牵头单位：市委组织部 责任单位：市委政法委、市委编办、市政务服务数据管理局
	37. 各级民政、发展改革部门牵头制定规划实施任务清单和工作台账，跟踪和督促各项任务落实。各区（新区、合作区）要制定具体规划实施方案，逐级分解落实规划目标任务，细化政策举措，推进规划落地。市、区分别建立社区服务体系建设工作联席会议制度，各相关单位要明确1名负责同志作为联系人，负责具体工作的联系和协调。	牵头单位：市民政局、市发展改革委 责任单位：市各相关单位、各区政府、大鹏新区、深汕特别合作区管委会
	38. 将社区服务体系纳入地方经济和社会发展规划。完善落实社区服务设施建设用地、用房等方面的政策，落实社区服务税收、公用事业收费、工伤保险等优惠政策。社区服务网点的水、电、气执行居民生活类价格。完善社区公共服务业目录及准入制度，全面规范、清理居（村）民委员会出具证明事项，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。	责任单位：市发展改革委、市税务局、市民政局、市住房建设局、市规划和自然资源局、市住房建设局、市卫生健康委、市住房建设局、水务集团、燃气集团
	39. 本规划实施情况纳入各区目标责任考核内容，作为改进政府工作的重要依据。强化市相关部门部门指导和监管责任，全区、全区三任、街道直接责任。	责任单位：市各相关单位、各区政府、大鹏新区、深汕特别合作区管委会