

# 宁波市人民政府办公厅文件

甬政办发〔2022〕53号

---

## 宁波市人民政府办公厅关于印发宁波市城乡 现代社区服务体系建设“十四五”规划的通知

各区（县、市）人民政府，市直及部省属驻甬各单位：

经市政府同意，现将《宁波市城乡现代社区服务体系建设“十四五”规划》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



（此件公开发布）

# 宁波市城乡现代社区服务体系建设 “十四五”规划

根据《浙江省城乡现代社区服务体系建设“十四五”规划》《宁波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》等要求，结合我市实际，编制本规划。

## 一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，健全完善党委统一领导、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城乡社区服务网络和运行机制，着力提升城乡社区服务社会化、法治化、智能化、专业化和组织化水平，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。

（二）主要目标。到2025年，高质量建成“均衡普惠、优质共享、平战结合、智慧便捷”的城乡现代社区服务体系；实现城乡社区5G网络全覆盖，智慧社区建设试点区（县、市）全覆盖；全市城乡社区专职工作者中持有社会工作职业资格水平证书的比例达到30%以上，其中城市社区保持在70%以上；社区社会组织平均活跃度达到75%以上；城乡社区有志愿服务时间记录的志愿者人

数占注册志愿者总人数比例达到60%以上；培育社区发展基金会10个，创建省级未来社区240个、未来乡村100个。

——服务供给“人本化”。聚焦城乡居民所思所盼所求，探索“服务跟着居民走”，有效破解“人户分离”“新老居民融合难”等问题，推动服务供给主体更加多元、服务内容更加丰富、供需对接更加精准。探索以“一老一小”为重点的全生命周期公共服务普惠共享，实现全龄友好的公共服务优质均衡，高质量满足人民群众美好生活需求。

——生活服务圈“品质化”。探索建立家庭服务云平台，分类探索物业服务模式，促进家政服务品质化提升。发展一批高品质品牌连锁门店，培育一批业态创新品牌企业，壮大一批知名社区商业运营主体，推动形成城市社区“15分钟生活服务圈”、农村社区“20分钟生活服务圈”，争创国家级家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市。

——服务内容“协同化”。推动社会组织、社会工作者、志愿者和社会慈善资源等社会力量有序协同，联动开展公益服务。推动社区基金会有序发展，社会企业创新发展，搭建“有场所、有人员、有项目、有管理”的社区志愿服务平台，完善“社工+志愿”联动机制，提升志愿服务制度化、规范化水平。

——服务手段“智慧化”。整合城乡社区数据资源，完善数据资源共享交换机制，开展未来社区智慧化协同发展试点。拓展数字化应用场景，扩大数字平台在社区便民服务、居民生活服务、

公共事务参与、邻里交流互动中的应用，高效匹配服务供需，提高社区服务精准度。

——服务队伍“专业化”。健全城乡社区工作人员队伍培养体系，打造一支专业化、职业化、现代化的城乡社区工作者队伍，常态化保持每万常住人口配备城乡社区工作者不少于18人。

——服务机制“系统化”。健全政府购买服务机制、平战转换机制，创新“民呼我为”机制，推进服务集成，形成“群众提出需求、社区组织开发设计项目、社会组织承接项目、专业团队执行”的精准服务模式。

“十四五”时期宁波市城乡现代社区服务体系建设主要发展指标				
序号	主要指标	2020年 实际值	2025年 目标值	指标属性
1	全市老年助餐日均服务老人数（人）	24000	50000	预期性
2	每千人拥有3岁以下婴幼儿照护设施托位（张）	1.93	4.55	约束性
3	体育公园（个）	69	119	预期性
4	重点人群家庭医生签约率（%）	79.8	≥80	预期性
5	城乡最低生活保障标准（元）	>10000	>16000	预期性
6	无疫村（社区）创建率（%）	/	90	预期性
7	社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积的比例（%）	/	12	预期性
8	每百户居民拥有的城市社区配套用房面积（平方米）	40	≥40	约束性
9	每百户居民拥有居家养老服务用房面积（平方米）	20	≥20	约束性
10	人均体育场地面积（平方米）	2.4	≥3.0	预期性
11	年经营性收入50万元及以上行政村占比（%）	50.7	70	预期性
12	业委会党组织覆盖率（%）	/	100	约束性
13	物业服务企业党组织覆盖率（%）	/	100	约束性
14	社会组织党群服务中心标准率（%）	30	80	预期性
15	区（县、市）级社会组织示范园建设比例（%）	20	50	预期性
16	镇乡（街道）社会工作站建成率（%）	29	100	约束性
17	村（社区）慈善工作站覆盖率（%）	/	100	预期性
18	社区志愿服务站点覆盖率（%）	/	100	预期性

19	社区发展基金会（个）	1	10	预期性
20	镇乡（街道）便民服务中心标准化率（%）	/	90	约束性
21	村（社区）便民服务站标准化率（%）	/	≥50	约束性
22	省级未来社区创建数（个）	/	240	预期性
23	省级未来乡村创建数（个）	/	100	预期性
24	智慧社区建设试点覆盖率（%）	/	100	预期性
25	城乡社区“宁波办事”综合自助终端覆盖率（%）	11	≥30	预期性
26	每万常住人口配备城乡社区工作者数（人）	/	≥18	约束性
27	城乡社区专职工作者持证率（%）	25	≥30	预期性
28	社区社会组织平均活跃度（%）	/	75	预期性
29	每万人持证社会工作专业人才数（人）	11	20	预期性
30	每万老年人口拥有持证养老护理员数（人）	16.1	32	预期性
31	每万人全科医生数（人）	5	≥5	预期性
32	新时代美丽乡村达标创建率（%）	56.3	100	预期性
33	省级引领型农村社区（个）	137	≥235	预期性
34	省级无障碍社区（个）	55	75	预期性
35	省级卫生村建设率（%）	64.8	90	预期性
36	城镇老旧小区改造个数（个）	129	430	预期性
37	社区服务综合体（个）	10	100	约束性

## 二、构建城乡现代社区服务格局

### （一）建立党建统领的城乡现代社区服务体系

坚持党对城乡社区服务体系的全面领导，大力推动党的基层组织向下延伸，完善党代表、人大代表、政协委员及党员干部联系服务群众机制。将城乡社区党群服务中心打造成为优质社区服务供给的枢纽平台，统筹协调社区服务各类资金、资源，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抓总。在基层党组织的统领下，有序开展社区服务项目设计、协商决策、执行实施和评价问效等工作。

### （二）分类推进城乡现代社区服务体系建设

1. 强化城市社区品质服务。突出社区空间的功能复合、品质服务，强化社区服务体制机制创新对空间形态塑造、服务品质提升、特色场景营造的作用。立足人的全生命周期需求，提供公平可及的基本公共服务、精准精细的便民生活服务，探索复合型、全龄化的服务体系。以数字化改革为契机，以新零售、新业态为突破口，推动拆迁安置型、村改居型、商品房型、混合型等不同类型社区传统商业改造升级。

2. 凸显农村社区共富服务。迭代升级“基本服务+N项特色”服务清单，构建面向共同富裕的未来乡村服务场景。重点围绕城镇化村的人居环境优化和人文环境提升，补齐硬服务短板，做优软服务。持续发展壮大农村集体经济，完善集体经济收益分配制度。构建以特色农业和田园文化为核心，农商文旅体融合发展的产业服务模式，以共享经济促进共同富裕。

3. 推进产业型社区“融合服务”。分类打造工业型社区、楼宇型社区，引入城市社区服务居民理念方法，为辖区企业及职工提供经济人才、社会公益、共享文化、社会管理等服务。突出产城一体融合，实现产业空间、生活空间和交往空间在楼宇内、厂区内的水平融合、垂直叠加。建设集产业服务、公共服务、生活服务于一体的社区服务综合体，营造“一站消费、集成服务”的新社区场景。

### 三、提升城乡现代社区服务效能

#### （一）强化城乡现代社区服务供给

1. 健全“一老一小”服务。按照“机构跟着老人走”的要求，建设一批集全托护理、日间照料、上门服务和区域示范指导等功能于一体的老年护理照料中心。提升镇乡（街道）居家养老服务中心和村（社区）居家养老服务站服务功能，加快发展医康养结合型养老服务机构。创新家庭养老支持政策，推进示范型老年友好社区建设。支持托育设施与社区养老设施毗邻而设，共享老年食堂等服务资源。推动“家门口”入托放心工程，加快推进托育服务全覆盖。合理布局托育服务点，鼓励相邻社区共建共享托育设施。鼓励社会力量以公建民营、民办公助等形式参与，探索发展家庭托育点、“物业+托育”等多种模式，提供多样化普惠托育服务。引入“1米高度看城市”理念，加快推进公共服务和场地适儿化改造，建设儿童友好型社区。推进镇乡（街道）未成年人保护工作站和妇女儿童综合服务驿站建设。

2. 提升医疗健康服务。完善街道社区卫生服务中心（社区卫生服务站）、镇乡卫生院（村卫生室）建设，持续提升基层保健、疫情防控等水平，完善“15分钟医疗服务圈”建设。提升较大基层医疗机构床位供给和住院服务能力，强化未来社区医疗服务标准化提档建设。推进“全专联合”家庭医生团队组合式服务，推广“互联网+家庭医生”签约服务，实现重点人群家庭医生签约率达到80%以上。开展优生优育指导、计生特殊家庭帮扶、家庭健康促进等工作，实施青少年“明眸皓齿”工程，完善精神卫生和心理健康服务体系建设。合理布局多类型体育健身设施，高质量实

现所有行政村体育设施配置全覆盖，完善全民健身赛事活动体系。

3. 夯实公共安全服务。推动村（社区）应急管理 with 公共卫生服务体系建设，完善村（社区）突发公共事件预警机制，健全市县乡村四级应急广播制度。深入推进平安社区建设，广泛开展“无疫村（社区）”创建。加强对城乡社区工作者、网格员、灾害信息员和志愿服务应急队伍、群防群治队伍的培训。完善村（社区）“多案合一”综合应急处置预案，建立村（社区）微型消防站，深化实施“雪亮工程”，推广“智安小区”“智安社区”建设。深入推广城区“一区一警两辅”和农村“一村一辅警”模式，打造“一村（社区）一法律顾问”制度 2.0 版，推进“民主法治示范村（社区）”创建。

4. 创新救助帮扶服务。完善城乡低收入群体精准识别机制和重点群体定期探访慰问制度，实施智慧救助先行计划，打造线上线下一体化的“助共体”。加强残疾人康复托养服务设施和服务机构建设，支持残疾人家庭无障碍改造，完善特殊困难残疾人入户访视制度。深化退役军人全周期管理服务改革，促进高校毕业生、退役军人、农村转移劳动力和残疾人等重点群体在社区就业创业，提升社区就业创业服务平台功能，推进高质量就业村（社区）建设。

5. 完善精神文化服务。落实《浙江省居民住宅区公共文化设施配套建设标准》，新（改）建居民住宅区按不少于 0.12 平方米/套且不小于 50 平方米的标准配建公共文化设施，实现同步规划、同



步建设、同步使用。打响“在宁波，悦享美好生活”品牌，推进优质公共文化资源向农村和偏远地区下沉，全面建成城乡一体的“15分钟品质文化生活圈”。引导和支持在甬高校、中小学校和社会力量开展社区教育，推动区（县、市）社区学院和镇乡（街道）成人学校转型，打造“全融”式未来社区教育立体场景。创新社区科普馆流动运营项目试点，加大流动科技馆、科普大篷车进城乡社区服务。

专栏 1: 城乡现代社区服务供给“人本化”行动

1. “一老一小”服务行动。到 2025 年，全市每个镇乡（街道）至少建有 1 个老年人托养照护机构，建成标准化老年食堂 200 个以上，建设家庭养老照护床位 2000 张以上。每万名老年人拥有持证养老护理员数达 32 人。每千人口拥有 3 岁以下婴幼儿托位数 4.55 个，每个区（县、市）至少建有 1 个实体化运行的未成年人救助保护中心，婴幼儿家长科学育儿知识普及率达到 90%以上。

2. 医疗健康服务行动。到 2025 年，规范化村卫生室（社区服务站）建设率达到 90%以上，村卫生室（社区服务站）公有化建设率达到 60%以上，基层医疗卫生机构门急诊服务量比例达到 65%以上。创建省体育现代化县（市、区）5 个以上，打造城市社区“10 分钟健身圈”、农村社区“15 分钟健身圈”。

3. 公共安全服务行动。到 2025 年，无疫村（社区）创建率达到 90%，完成 60 个镇乡（街道）级、906 个村（社区）级应急物资储库标准化建设，力争应急志愿者占全市常住人口比例达到 1%以上，避灾安置场所规范化建设率达到 90%以上。创建全国和省级综合减灾示范社区 30 个，受灾群众基本生活得到有效救助时间小于 10 小时。

4. 救助帮扶服务行动。实现救助“一件事”惠民联办率 100%，救助家庭探访关爱率 100%，幸福清单送达率 100%。到 2025 年，每个镇乡（街道）建成 1 个规范化残疾人之家，力争全市 1/3 以上的村（社区）达到高质量就业村（社区）标准。

5. 精神文化服务行动。到 2025 年，建设“15 分钟品质文化生活圈”点位 2000 个，打响“15 分钟精神富有服务圈”品牌。

## （二）提升城乡现代社区生活服务圈品质

1. 加大便民服务供给。整合社区便民服务和商业服务，探索建设社区商业邻里中心、生活体验馆等综合服务设施。引导社区便民利民服务集聚集群发展，集成全生活链、场景式服务。支持

公用事业服务、物流配送、资源回收服务覆盖所有城乡社区。打造诚信服务体系，推出一批“信用+生活服务”应用场景。鼓励发展社区微利业态，大力发展“夜光”经济，鼓励引入24小时营业的药店、餐饮店、便利店等业态。支持物业服务企业大力发展线上线下社区便民服务业。

2. 深化家庭服务品牌发展。以社区为依托，因地制宜发展家庭教育、保健护理、病患照护、理财管理、涉外家政等家庭服务，构建方便、快捷的家庭服务圈。推动家政企业共享社区服务场地在社区设立服务网点，强化家政从业人员培训，建立信用档案，完善标准服务体系，推行“居民上门服务证”和“安心码”。擦亮“81890”家庭服务金名片，探索建立家庭服务云平台。构建家政社区示范性消费场景，推动家政与电商、物业、洗涤（干洗）、酒店业等融合发展，建立“家政服务超市”。畅通多元主体参与农村社区建设渠道，切实推进农村家庭服务发展。

3. 强化社区物业共治服务。完善“物居业”三方共治服务模式，提高业委会和物业服务企业从业人员中的党员比例，实现党的组织在业委会和物业服务企业全覆盖，探索组建物业领域矛盾纠纷人民调解组织。开展无物业管理住宅小区清零行动，健全物业服务企业监督和退出机制，推进物业服务行业信用体系建设。大力推广“物业进村”“物业托管”，推动物业管理向农村社区延伸。

### 专栏 2: 城乡现代社区生活服务“品质化”行动

1. 打造社区“生活服务圈”行动。发展便民服务品牌连锁店、改造提升农贸市场,提升社区商业能级。到 2025 年,打造城市社区“15 分钟生活服务圈”、农村社区“20 分钟生活服务圈”。

2. 实施“家政服务领跑”行动。培育品质化家庭服务企业,推进城市社区、国际化社区探索构建家政社区示范性消费场景。到 2025 年,增设“81890”小区便民服务网点 500 个。

3. 深化“物业服务提质”行动。深化党建统领下的“物居业”协同运行机制,培育一批有影响力的物业服务企业。到 2025 年,实现住宅小区物业管理覆盖率基本达到 100%。

### (三) 促进城乡现代社区服务优质共享

1. 提升社会组织服务能力。发挥社会组织在疫情防控、乡村振兴、市域治理现代化等方面的积极作用。实施社区社会组织培优计划,鼓励社区社会组织承接和实施社区服务项目。积极发展农村社区社会组织与志愿服务组织,为村民提供农业技术推广、生产经营服务及关爱服务。探索建立促进社会企业发展制度。

2. 开展社区志愿服务。推进城乡社区志愿服务站和新时代文明实践站融合发展,探索社区志愿服务网格化管理。完善社区志愿组织“注册登记+备案”制度,创新“老帮新”“城帮乡”机制。完善“社工+志愿”联动机制,开展“随手志愿”服务,倡导“微志愿”服务活动。开展“邻里守望”志愿服务活动,打造特色品牌项目。

3. 激活社区慈善服务。提升慈善基地服务能力,支持慈善总会系统建设以村(社区)慈善工作站为核心的基层四大工程,链接社区公益慈善资源。鼓励社区基金会等社区公益慈善类组织运用社会工作理念和方法,提供专业化社区服务。鼓励公益慈善资

金以购买服务、设立专项基金、公益创投、项目大赛等形式，丰富城乡社区服务资源。

4. 倡导居民自助互助服务。开展“邻里之家”系列活动，举办和睦邻里节，激发居民参与邻里互助服务。探索设立邻里贡献积分制，建立邻里交流、互助、帮扶积分内容清单，畅通服务换积分、积分换服务渠道，实现积分兑换社区商业联盟服务、社区定制化服务、共享资源优先服务。

专栏 3: 城乡现代社区服务“协同化”行动

1. 社区社会组织培育行动。培育发展社区服务类和居民互助类社区社会组织。农村社区重点培育养老照护、农村生产技术的社区社会组织。到 2025 年，社区社会组织平均活跃度达到 75% 以上。

2. 创新“五社联动”行动。健全“五社联动”机制。到 2025 年，实现村（社区）慈善工作站覆盖率 100%，设立 10 个社区发展基金会。

#### （四）推进城乡现代社区服务手段智慧协同

1. 推进数字基础设施建设。加快未来社区、未来乡村建设，大力发展“未来社区+乡村服务”的数字化应用，迭代建设邻里、低碳、交通、治理等未来场景。升级迭代市级网关功能，梳理编制连接到社区的应用清单、任务清单，推动重大应用的任务流转化成城乡社区可操作、可执行的事件流。加快基层智能感知体系建设，推进光纤网格、5G 网络、物联网等深度覆盖，加快智能充电桩、智慧停车、智能配送、智慧安防等基础设施建设。搭建全市智能感知基础平台，加快部署城乡社区窄带物联网。

2. 迭代升级数字服务平台。加快物联网、人工智能等技术在社区治理中的应用，打造现代社区服务“数字孪生空间”。加快

推进“宁波办事”综合自助终端城市社区全覆盖，完善村（社区）政务自助便民服务网络部署。推广应用“甬农码”，推进数字“三农”协同应用平台建设，提升全市农业农村数字化管理与服务能力。建立广覆盖、便捷化的村级信息服务体系，推动涉农服务事项一窗办理、一站式服务。打造“法律服务进村为民工程”2.0版，加快“公证E通”在农村社区试点。

3. 丰富数字多跨应用场景。加强基础数据综合采集，推动入格事项统合和数字应用统合，推进公共数据分层分级回流应用。梳理形成一批群众所盼、基层所需的跨部门跨领域跨层级“一件事”改革清单，加快编制“一件事”办事指南和 workflows，持续开发并迭代升级“一件事”应用场景。加大民生微应用开发推广力度，加快推进托育、养老、教育、就业、健康、救助、居住等优质公共服务应用落地。深化智慧社区试点，探索居民自治、社区减负、社区工作者管理、“五社联动”、智慧党建、社区服务等场景应用开发。

专栏 4：城乡现代社区服务“智慧化”行动

1. 未来社区建设行动。强化分类指导机制，将未来社区创建分为城镇老旧小区改造更新项目、存量安置房及商品房整合提升项目、以轨道交通为主的创建项目、土地收储出让地块项目及全域类创建项目。到 2025 年，建成省级未来社区 240 个。

2. 数字乡村建设行动。加快数字乡村“新基建”，扩大数字技术推广应用，打造一批引领数字生活体验、呈现现代元素、彰显宁波韵味的数字乡村。到 2025 年，5G 基站基本覆盖所有行政村，全市建设数字乡村示范村 30 个。

3. 智慧社区覆盖行动。到 2025 年底，实现“宁波办事”综合自助终端城市社区、未来乡村、数字乡村覆盖率 100%，智慧社区建设试点覆盖所有区（县、市）。

### （五）加强城乡社区服务队伍建设

1. 提升社区工作者服务能力。突出“领头雁”队伍建设，健

全“一肩挑”人员、副书记副主任和其他两委成员“1+2+X”领导体制。规范村（居）民委员会换届选举，全面落实村（社区）“两委”成员资格联审机制。健全完善城市社区专职工作者职业发展体系，拓宽职业发展通道，注重从优秀城乡社区党组织书记中招录（招聘）镇乡（街道）公务员、事业编制人员，推动连续任职满两届、表现优秀的城市社区党组织书记，按规定程序解决事业人员身份。制定分层分级培训计划，深化“导师帮带制”，推行异地交流锻炼。完善城乡社区工作者参加全国社会工作者职业资格评价激励机制。

2. 加强社区服务专业队伍建设。开展高层次社会工作人才培养，引领带动基层各领域社会工作服务。加强驻村（社区）法律顾问、心理咨询师、社会工作者、人民调解员、社区教育人员、家政服务人员、家庭健康指导员等专业技术人才队伍建设。健全心理咨询师和相关从业人员资质认证、注册审核、专业督导、继续教育、能力培训等制度。支持普通高校、职业院校开设社区服务相关专业，加大社区服务人才培养力度。引导家政服务企业开展就业服务和职业技能培训，壮大家政服务队伍。

3. 强化志愿服务人才队伍素质。推动机关企事业单位干部职工、青少年等参与社区帮扶志愿服务活动。支持老年志愿服务组织和志愿服务团队发展，倡导老年人开展自助、互助等志愿服务活动。推行志愿者星级认定和激励制度，推广积分超市、“时间银行”等激励方式，加强志愿服务组织身份标识和队伍管理，规

范社区志愿者招募，推动社区志愿服务队伍可持续发展。建立健全社会工作者引领志愿者机制，提升社区志愿者运用社会工作价值理念开展服务活动的意识与能力。

4. 加快社区慈善人才培养。加强慈善组织规范化建设，依托高等院校、科研机构 and 大型慈善组织，加大社区慈善事业高质量发展理论研究、资金劝募、专业服务等慈善专业人才培养力度。鼓励慈善从业人员参加全国社会工作者职业水平评价，培养“慈善+社工+志愿”复合型人才。深化开展“中华慈善日”“慈善一日捐”等宣传活动，培育全民慈善理念，促进社区慈善服务建设。

专栏 5: 城乡现代社区服务人才“专业化”行动
<p>1. 社区工作者能力提升行动。分层分级组织实施初任培训、岗位培训、专业技能培训，确保社区正职、其他专职社区工作者每人每年培训时间分别不少于 56 学时、40 学时。到 2025 年，培育“金牌导师”100 名、市级以上社区工作领军人才 250 名。</p> <p>2. 社区服务人才队伍建设行动。对城乡社区、公益服务类事业单位、公益慈善类社会组织等直接从事社会服务的从业人员，有计划、分层次开展社会工作培训。到 2025 年，持有全国社会工作者职业资格证书或具有同等能力素质的人才达到 2.5 万人。</p> <p>3. 社区志愿服务人才队伍建设行动。依托“WE 志愿”平台，加强志愿服务者注册登记、信息查询、项目发布、供需对接、服务记录、数据管理等服务。到 2025 年，实现社区志愿服务站点覆盖率 100%，城乡社区有志愿服务时间记录的志愿者人数占注册志愿者总人数达到 60% 以上。</p> <p>4. 社区慈善人才队伍建设行动。培育发展慈善组织，培养慈善专业人才，打造一支复合型慈善服务人才队伍。</p>

## （六）健全完善城乡现代社区服务机制

1. 推行集成服务机制。加快推进社区服务设施集成化改造，打造集政务办理、便民服务、文体休闲、智能体验等功能于一体的社区服务综合体。支持市场主体、社会力量、社区居民共同参与基础服务设施运营。确保新建社区商业和综合服务实施面积不低于社区总建筑面积的 12%，社区配套用房每百户不低于 40 平方

米，其中为居民服务场所面积不少于500平方米。新建社区综合服务用房配建与项目实行规划、建设、验收、交付“四同步”。鼓励采取换购、划拨、租借等方式，加强老旧社区综合服务设施更新改造，补齐农村社区服务设施建设短板。

2. 规范项目化服务机制。依托社区公共服务综合信息平台，创新项目运行机制，激活社区社会组织资源，动员社区志愿服务资源，吸纳社区公益资源，引导社会工作机构专业资源，促成多方主体联动，因地制宜开展特色化项目服务。整合城乡社区综合服务中心、镇乡（街道）社会工作服务站服务项目，探索政府购买、慈善捐赠、志愿服务项目落地机制。

3. 健全平战转换机制。完善平战转换组织体系，规范突发事件发现报告机制，推进各职能部门平台信息共建共享，实现各类突发事件应急处置统一指挥、协同联动。有效衔接平战转换程序，建立“报警吹哨+力量集结+合署办公+定时例会”工作机制。健全“平时组团服务、急时组团作战”制度，提高村（社区）对不同类型突发事件的应急救援能力。广泛动员社会组织、机关干部、党建联盟单位、社会志愿者等群体参与应急志愿服务，明确参与“战时”志愿服务的流程、项目以及相关保障工作。

4. 创新“民呼我为”机制。建立健全群众提出需求、社区组织开发设计项目、社会组织承接项目、专业团队执行的精准服务模式，健全社区服务群众满意度调查评估制度。完善“民呼我为”应用平台，建立快速响应、高效办理、及时反馈的闭环响应工作



机制。运用“村（居）民说事”“民情恳谈”“民生圆桌会”等议事平台，充分了解居民需求，引导居民开展自助互助服务。

5. 完善城乡融合机制。优化市域统筹机制，促进公共资源在城乡间均衡配置。发挥市域空间治理和资源要素保障的支撑作用，鼓励专业服务组织、人才、项目、技术向农村社区辐射延伸。构建城乡融合服务新格局，因地制宜、科学合理设置基本公共服务半径，着力增强偏远农村、山区、海岛服务能力。

6. 优化购买服务机制。进一步完善政府购买公共服务的定价、招投标、评估机制，规范购买服务内容、服务要求、服务流程等，优先购买 3A 以上等级社会组织的专业化服务。完善公建民营、民办公助、委托代理等多样化服务供给方式。加快理顺公共服务价格，引导非基本公共服务供给主体提供普惠性非基本公共服务。鼓励动员公益慈善资金通过购买服务、设立专项基金、公益创投、公益沙龙、项目大赛等形式，扩大现代社区服务供给。

专栏 6: 城乡现代社区服务机制“系统化”行动
1. 城市社区服务综合体建设行动。分层分类打造“基本公共服务+便民惠民服务”社区服务综合体，到 2025 年，建成社区服务综合体 100 个。
2. 老旧小区更新改造行动。加强老旧小区服务设施的更新改造，全面推进城镇老旧小区改造。到 2025 年，实施改造项目 430 个左右、改造面积 2000 万平方米左右。
3. 农村社区综合服务设施提升行动。加快补齐村级综合服务设施短板，到 2025 年，农村社区综合服务设施覆盖率达到 100%。

## 四、保障措施

（一）加强组织领导。全面加强党的领导，推动本规划主要任务指标落实工作，纳入党委、政府工作议事日程和绩效考核内容。成立城乡现代社区建设指导委员会，加强现代社区治理和服

务统筹协调。做好资金统筹、推进实施等工作，认真研究推进城乡现代社区服务体系建设的办法措施，分解落实规划目标任务，加大资金、项目开发、基础设施建设等方面支持力度。强化属地责任，提高执行能力，构建党领导的多方协同服务供给体制机制。

（二）强化政策支撑。将城乡现代服务社区体系建设纳入城乡建设整体规划和地方经济社会发展规划，强化政策支持。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，鼓励制定行业服务规范体系。发挥财政在城乡社区服务体系建设的保障作用，加大福彩公益金对社区服务项目和社区服务设施建设的资助支持力度，提高资金使用效益。鼓励企事业单位、社会资本等投资兴办社区服务业，引导其参与城乡社区服务设施建设、社区服务供给、服务人才培养等。加强资金使用管理，有序引导居民群众参与确定资金使用方向和服务项目，全过程监督服务项目实施和资金使用。

（三）规范考核评估。建立健全由民政、发改部门牵头的规划实施监测机制，跟踪督促各项任务落实。相关部门要制定具体实施方案，逐级分解落实规划目标任务，加强对规划组织实施和实施成效的监督评估。强化示范带动、试点引路，分区域、分类别打造特色亮点，形成一批可复制可推广的典型经验，带动城乡现代社区服务体系和服务能力整体提升。

---

抄送：市委各部门，市人大办、政协办，宁波军分区，市中级人民法院、  
检察院，各人民团体、民主党派、新闻单位，各区（县、市）  
卫星城市试点镇。

---

宁波市人民政府办公厅

2022年10月27日印发

---