

# 基层社区公共服务及提升策略研究

## ——以布尔津县为例

李佳棋, 宋昕宇, 艾加尼, 齐娜尔, 阿尔祖古丽, 高鹏程<sup>\*</sup>  
新疆农业大学公共管理学院(法学院), 新疆 乌鲁木齐 830052  
DOI:10.61369/SE.2026020008

**摘 要 :** 《新疆维吾尔自治区国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》明确提出要提升基本公共服务均等化水平, 加强和创新社会治理。在这一政策背景下, 本文以阿勒泰地区布尔津县为研究对象, 对基层社区公共服务, 即教育与文化、医疗卫生与社会保障、就业与基础设施等的公共服务供给状况进行深入剖析。通过研究发现, 现阶段布尔津县基层社区公共服务存在个性化服务欠缺、基础设施建设滞后、存在公共服务“文化盲区”等问题。基于此, 文章针对性地提出优化资源配置、加强文化融入、推进多元主体参与等改进建议, 致力于推动基层社区公共服务更好发展, 切实满足社区居民的生活需求。

**关 键 词 :** 基层社区; 公共服务; 满意度

### A Study on Public Service Satisfaction of Grassroots Communities and its Improvement Strategies — A Case Study of Bultyn County

Li Jiaqi, Song Xinyu, Aijiani, Qinaer, Alzuguli, Gao Pengcheng<sup>\*</sup>  
School of Public Administration (School of Law), Xinjiang Agricultural University, Urumqi, Xinjiang 830052

**Abstract :** The "14th Five-Year Plan for Economic and Social Development of Xinjiang Uygur Autonomous Region and the Long-Term Goals for 2035" clearly states that it is necessary to enhance the level of equalization of basic public services and strengthen and innovate social governance. Against this policy backdrop, this paper takes Bultyn County, Altay Prefecture as the research object, conducting an in-depth analysis of the supply status of public services in grassroots communities, namely education and culture, medical and social security, employment and infrastructure. Through the research, it was found that at present, there are problems such as the lack of personalized services, lagging infrastructure construction, "cultural blind spots" in the grassroots community public services in Bultyn County. Based on this, the article proposes targeted improvement suggestions such as optimizing resource allocation, strengthening cultural integration, and promoting participation of multiple entities, with the aim of promoting the better development of grassroots community public services and effectively meeting the living needs of community residents.

**Keywords :** grassroots communities; public services; satisfaction

## 引言

《新疆维吾尔自治区国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》明确提出提升基本公共服务均等化水平, 加强和创新社会治理。布尔津县作为多民族聚居的边疆县域, 兼具牧区、农区与城区多元地域特征, 汉族、哈萨克族、维吾尔族等各民族在生产生活、文化习俗、服务需求上存在显著差异, 其基层社区公共服务供给既面临着全国基层治理共性的资源配置、人才建设问题, 也存在边疆民族地区特有的文化适配、双语服务、城乡服务均衡等特殊挑战。在此背景下, 以布尔津县为研究对象, 系统探究基层社区公共服务供给现状, 精准识别供给过程中存在的问题与短板, 不仅能够为布尔津县优化公共服务供给模式、提升治理效能提供实践参考, 更能为新疆乃至全国边疆多民族地区基层社区公共服务高质量发展、推动基本公共服务均等化提供典型案例与经验借鉴。

## 一、社区公共服务供给现状

1. 教育与文化服务供给现状。布尔津县各社区依托新时代

文明实践站, 实现寒暑假红领巾小课堂全覆盖, 由返乡大学生与支教志愿者授课, 兼顾课后辅导、非遗体验与科技实践。社区党群服务中心均设有阅读区, 与县文化馆联动开展图书借阅、冬不

基金项目: 新疆农业大学大学生创新课题《新疆基层社区公共服务满意度调查及提升策略研究——以布尔津县为例》, 课题编号: dxscx2025156。

通讯作者: 高鹏程。

拉、舞蹈等公益培训，覆盖全年龄段居民。社区常态化开设免费国家通用语言文字课堂，服务少数民族群众与务工人员。全县年均开展文化进万家、非遗展演等活动百余场，配套书画社、舞蹈室等阵地，居民精神文化生活持续丰富。

2. 医疗卫生与社会保障服务供给现状。当地构建“1+3+7+60”紧密型医共体，实现分级诊疗、双向转诊与远程会诊，年远程会诊超千例。全县组建66支家庭医生团队，重点人群签约率超95%，乡镇卫生院中医馆全覆盖，流动医院车定期下乡服务。养老方面，建成日间照料中心6个、助餐点65个，覆盖八千余名老人，“敲门行动”精准守护独居老人。医保参保率达98.6%，207个便民站点形成15分钟医保服务圈，各类救助资金与政策为困难群众筑牢保障底线。

3. 就业与基础设施服务供给现状。当地依托冰雪经济带动就业，民宿、滑雪场等岗位本地员工占比超九成，年均开展多场招聘会与技能培训，帮助数千名群众实现就近就业。县城完成29个小区改造，新建口袋公园、文化广场与停车位，社区健身、文娱空间不断完善，农村饮水工程有效解决冬季冻管难题。社区便民服务站实现事项全下沉，推行网上办、就近办，办事效率与群众满意度均保持较高水平。

## 二、基层社区公共服务存在的问题

第一，服务供给同质化，不能精准满足不同民族、不同层次的需求。布尔津县是个多民族聚居的地方，哈萨克族、汉族、图瓦人这些群体在语言习惯、生活方式和文化诉求上的差别大。但现在社区的公共服务还是“一刀切”的模式，服务内容同质化，没针对不同民族、年龄和收入群体设计个性化的服务。比如养老这块，对哈萨克族老人的民族特色照顾就没怎么考虑；文化服务方面，对图瓦人等少数民族的传统节日、非遗传承这些需求也没充分回应，服务和居民的真实需求对不上号<sup>[1]</sup>。

第二，基础设施不均衡，城乡间、社区间差距大。受地理环境和经济发展限制，布尔津县城乡之间、不同社区之间的公共服务设施配置差别明显。县城核心区的社区服务中心、卫生站、文化活动场所的设施还算完善，但偏远农牧区和城郊社区普遍存在设施老旧、数量不够、功能单一的问题。有些社区的养老设施、儿童活动空间、无障碍通道等建设都无法满足需求，这也导致社区公共服务的“数字鸿沟”和“空间鸿沟”更严重<sup>[2][3]</sup>。

第三，公共服务存在“文化盲区”，双语服务覆盖不够，跨文化沟通效率低。在社区政务服务、医疗服务、教育服务这些关键领域，双语服务的覆盖范围和质量仍需提高。有些社区窗口工作人员只会说汉语，对哈萨克语、图瓦语这些少数民族语言掌握得不好，导致少数民族居民办事时沟通很费劲。而且服务流程和宣传材料大多只有汉语，没有少数民族语言版本，政策信息传不

到位，影响了服务的公平性和可及性<sup>[4]</sup>。

## 三、布尔津县基层社区公共服务提升策略

结合布尔津县有多民族聚居特点的地域实际，基层公共服务中存在的各类问题，以及居民满意度的具体调查结果，从资源配置、文化融入、治理机制等不同方面着手拟定一些符合当地实际情况的调整策略，促进公共服务朝精准化、包容性的方向转变，同时兼顾协同性，让居民的服务体验和满意度都能得到比较明显的改善。

第一，优化资源配置，推动服务供给精准化。结合布尔津县城乡发展不均、不同群体需求差别明显的实际情况，根据不同民族、年龄层和收入水平群体的需求特点，整理出教育、医疗、文体、社保等领域的资源缺口，灵活调整服务设施的布局和资源配置的先后顺序，把资源重点投向偏远区域、低收入群体和特殊人群，补上养老设施、儿童活动空间、无障碍通道这些硬件方面的不足。同时，扩展“流动服务车”“上门服务站”这类灵活的服务方式，把医疗问诊、社保办理、政策解读这些群众常用的服务，送到农牧区和偏远社区，打通公共服务的“最后一公里”堵点，在一定程度上缩小服务的“空间鸿沟”和“数字鸿沟”，让住在不同区域的居民，都能享受到均等的基础公共服务<sup>[5]</sup>。

第二，加强文化融入，提升服务内涵包容性。对于多民族聚居的地区，结合当地的实际特点，把民族文化的不同元素揉进公共服务的各个环节，搭建起兼顾公平与包容的服务框架，在一定程度上解决公共服务中存在的“文化盲区”和“文化脱嵌”问题。同时在政务、医疗、教育这些和民生紧密相关的服务领域，做双语服务的大范围推广工作，还要针对哈萨克语、图瓦语等少数民族语言，对应的服务流程指引和宣传资料做补充完善。

第三，完善治理机制，激发多元主体协同参与。着手搭建以政府牵头、社会力量加入、居民共同参与为核心的基层公共服务治理框架，提升服务队伍的专业能力，让提供的服务更贴合居民的实际需求。同时，快速收集与及时反馈居民意见，建立公共服务满意度的预警与响应机制，对居民评价偏低的服务领域及时整改，形成一条从需求收集到服务供给，再到评价反馈、优化调整的完整管理闭环。

## 四、结语

本研究充分考虑新疆地区的民族文化差异，为布尔津县优化基层公共服务供给、提升居民生活品质提供了直接实践参考，也为新疆乃至全国边疆多民族地区破解基层治理难题、推动基本公共服务均等化提供了可复制的案例范式，对铸牢中华民族共同体意识具有重要现实意义，为新疆社会治理体系和治理能力现代化奠定坚实基础。

## 参考文献

- [1] 曹姗姗. 基于结构方程模型的城市社区服务居民满意度研究——以乌鲁木齐为例[J]. 新疆财经大学学报, 2025(01): 45-52.
- [2] 李建群, 王芳. 乡村振兴背景下新疆城乡公共服务均等化发展路径研究[J]. 新疆社会科学, 2023(02): 132-139.
- [3] 张梅. 资源共建共享视角下城市民族事务治理现代化路径[J]. 西昌学院学报(社会科学版), 2025(02): 56-60.
- [4] 陈丽. 社区公共服务居民参与机制与效能提升研究[J]. 社区治理, 2024(07): 51-56.
- [5] 马凤强, 张雪. 铸牢中华民族共同体意识的基层实践路径——基于新疆民族互嵌式社区的调查[J]. 中南民族大学学报(人文社会科学版), 2024(05): 36-42.