

新昌城南乡“乡理乡亲”服务集市 助力乡村治理现代化

梁军锋

持续解决乡村社会治理中面临的突出问题和基本民生需求,是推动乡村社会治理现代化的关键。今年以来城南乡持续创新党建引领基层社会治理的实践形式,高质量推进“三驻三服务”“周三下村”等工作,广泛凝聚新乡贤力量,探索打造“乡理乡亲”服务集市,精准满足乡村老人等群体的民生需求,以小切口解决民生大问题,为党建引领乡村治理现代化贡献了城南元素。自6月17日“乡理乡亲”工作室运行以来,累计为3000余人(次)乡村老人提供了理发、家电维修、健康咨询等服务,进一步创新和丰富了新时代群众路线的载体和内容,密切了党群干群关系,赢得了基层干部群众的普遍赞誉。

一、创设“乡理乡亲”服务集市的背景及意义

1. 经济社会转型迫切需要探索拓展新时代群众路线的载体和内容。伴随我国经济社会发展进入新常态,经济成分、社会结构、思想观念、利益关系持续发生深刻变化,传统治理载体和治理方式也需要转型升级。如何创新为民服务的载体和内容,推动新时代群众路线走深走实,是党建引领基层社会治理现代化和乡村振兴必须回答好的时代命题。也正因为如此,全省“三服务”和全市“三驻三服务”活动常态化把机关干部选派到服务企业、服务群众、服务基层的第一线。“乡理乡亲”服务集市正是城南乡贯彻落实新时代群众路线的具体实践,通过为乡村老人理发等贴心服务,把我们全心全意为人民服务的宗旨意识转变为看得见摸得着的“连心桥”,丰富党建引领乡村社会治理现代化的载体和内容。

2. 边远地区乡村留守群体面临着理发、购物、看病等基本民生难题。中国特色社会主义进入新时代之后,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分之间的矛盾。这种不平衡不充分的发展不仅表现在东南沿海发达地区和广大中西部欠发达地区之间,而且在发达地区、较发达地区内部也较为明显。以城南乡为例,下辖17个行政村59个自然村,属于典型的偏远乡村地区,村民分散居住,离乡政府较远的村落有20多公里,而且青壮年劳动力基本外出务工,农村以留守老人、妇女、儿童为主,其中60岁以上的乡村留守老人达到4600人,接近总户籍人口的20%(常住人口比例更高)。走访发现,这些乡村地区留守群体在解决理发、购物、看病等基本民生需求上面临难题。全乡只有4个村有简陋的理发室,其他村的老人如需理发,则要乘车到乡政府驻地或县城,不仅费时费力费钱,还造成了较大的安全隐患。

3. 解决人民群众急难愁盼的事情是推动乡村治理现代化的基本要求。党的十九届四中、五中全会把治理体系现代化和治理能力现代化作为推进治理现代化的重要着力点,持续推进基层乡村社会治理制度建设。在此基础上,需要始终坚持以人民为中心的理念,持续解决人民群众急难愁盼的小事,推动新时代群众路线走深走实。在以农业为主的县区乡村,年轻人基本外出,老人、妇女、儿童大多留守村庄,村里开展矛盾调解、公益宣传(如政策法规、垃圾分类、反电信网络诈骗、禁毒、反邪教等)等治理工作时,集中村民的难度很大,造成群众对县、乡、村重点工作的知晓率、参与度不高,基层治理现代化任重道远。与此同时,机关主题党日、志愿活动等党员活动,普遍以学习理论、打扫卫生为主,方式单一,服务群众效果不明显。城南乡敏锐地捕捉到基层治理短板,以服务群众急难愁盼的小事为切入点,把乡村群众重新带到乡村治理的大舞台之中。

二、“乡理乡亲”服务集市的主要做法

针对影响乡村治理现代化的突出问题,城南乡召开特殊民情分析会,以便民理发为最初的服务抓手,深度融合群众最关心最需要的各项服务,着力打造以“乡理乡亲”工作室为主要载体的乡村服务集市,逐步实现从“政府配菜”到“百姓点单”的服务供给,把以人民为中心的治理理念转化为为民服务的具体行动,推进乡村治理现代化持续提升。

1. 标准化建设“乡理乡亲”工作室。城南乡根据行政村和人口规模规划建设了20个固定工作室。其中,4个由私人理发室改造而来,剩余16个固定工作室则利用村党群服务中心、文化礼堂或租赁闲置农房、祠堂等群众方便集中且具有标识度的场所装修而成。乡政府和各村统一为固定工作室配备镜台、美发椅、热水器、理发套装等标准化的理发设施。工作室外墙统一悬挂“城南·乡理乡亲工作室(XX村)”,内挂乡村治理相关标识标语,一部分工作室还配备播放宣传视频的电视机。同时,以自然村为基础建设流动理发点38个,最大程度方便群众。着力把“乡理乡亲”工作室打造成党建引领乡村治理现代化的前沿阵地。目前,城南乡正以工作室为基础,逐步铺开“乡理乡亲”服务集市,把乡村为民服务向家电维修、传统修补、健康服务、日用品配送等领域延伸。

2. 多元化渠道筹集工作室运行资金。城南乡采取“政府投一点、乡贤助一点、群众出一点”的多元化资金保障模式,为“乡理乡亲”服务集市提供充足资金保障。“政府投一点”,即把以“乡理



乡亲”工作室为基础的服务集市的基本建设资金列入乡、村资金预算,由乡级财政兜底保障。“乡贤助一点”,即由新乡贤赞助承担村民理发消费大部分或全部费用,60周岁以上老人、农村退役军人凭优惠券可享受5元/次的优惠,烈士家属、部队立功受奖人员、1-2级残疾人、低保户凭免费券免费享受理发服务。“群众出一点”,即群众需享受额外代购代办等服务时,需要支付一部分费用。

3. 制度化建设夯实基层治理基础。一是构建“3+X”捆绑运行机制。按照“党建引领做好三服务、乡贤支持建好理发点、清风护航引导好风尚”的要求,各工作室站因地制宜增设健康服务、家电维修、传统修补以及人大代表联络站、拥军优属、志愿服务、公益宣传(含垃圾分类、农业生产、红十字救护、反家暴、禁毒、反电信网络诈骗、扫黑除恶)、矛盾纠纷调处化解中心等与乡村治理、群众生产生活息息相关的民生保障和基层治理功能。二是建立奖励激励制度。城南乡试点建设工作室理发补助费用与垃圾分类情况挂钩的奖励激励制度。按照每周、每月、每季、年度评选垃圾分类星级家庭,并赋予每个星级10分、5分、3分、1分不等的积分,群众凭25个积分兑换一张理发优惠券。截至目前,已通过垃圾分类奖励积分1000多分。三是建立集市服务日制度。在充分考虑村民习惯的基础上,统筹安排传统农历年份各“乡理乡亲”服务集市的开市日期,既让方便群众记住,又节约服务成本。

4. 定向化搭建起联系服务群众桥梁。城南乡充分利用“乡理乡亲”为主阵地的服务集市服务群众、联系群众、凝聚群众功能。一是发挥民情收集功能。挑选片区人大代表担任工作室民情收集员,在服务日深入工作室,了解该村近期大事小事,掌握群众实际

需求。同时,在工作室设立民情意见箱,方便群众随时向村、乡提出意见建议。“乡理乡亲”服务集市运行以来,已通过民情分析员、民情意见箱收集民情民意216条,解决反映问题16个,办结率100%。二是发挥定向宣传功能。乡政府围绕法律法规政策宣传、乡风文明建设、孝德文化、防诈骗、防邪教等重点,在工作室配套播放宣传视频、发放宣传手册,让群众在排队空隙观看,收到良好效果。三是拓展服务功能。以工作室为主阵地,积极发动义工组织、志愿者队伍、新乡贤等社会力量及有关部门等共同提供个性化升级版服务。如乡卫生院统筹整合基层医疗资源,为群众提供免费测量血压、健康咨询等服务,并开发便携式付款设备,让群众在家门口就可以购买一些常用药品。

三、成效评价及提升推广建议

经过几个月的试点运行,城南乡的“乡理乡亲”服务集市运行已逐渐步入正轨,受到基层干部群众的普遍欢迎。一是搭建了新乡贤回归反哺的平台。当前,新乡贤在农村基层社会治理中的作用越加明显,成为推进乡村振兴的重要力量。“乡理乡亲”服务集市为新乡贤回归乡村治理、反哺家乡发展搭建了平台。目前,新昌宁波商会赞助资金8万元已投入使用,许多热心企业家已认领丁龙、下洲、琅珂、任家自然村等工作室运行费用。二是补齐了乡村治理现代化的短板。服务集市打造了群众“最多跑一地”的前沿阵地,把原本分散居住的村民定期有序地组织起来,方便开展政策宣传、矛盾调解等乡村治理工作,有力促进社会和谐稳定。截至目前,“乡理乡亲”累计发放宣传资料5000余份,调解各类矛盾纠纷16起。三是密切了党群干群关系。“乡理乡亲”工作室成功地把基层党委、政府

触角延伸到农村最末梢,把党的关怀送到较弱势群体中,较好地解决了乡村留守群体的一件件小事,满足了他们对美好生活的向往。

许多乡村地区以及广大的中西部地区普遍面临城南乡类似的治理情境,所以城南乡“乡理乡亲”服务集市具有普遍推广价值。对此,提出如下建议:

1. 完善“乡理乡亲”服务集市运行制度。以“3+X”(健康服务、家电维修、传统修补)运行机制为基础。根据村民需求逐步丰富“乡理乡亲”服务集市内容,优化服务集市布点,分类建设服务集市和供销商品集市,把乡村群众最需要的服务内容逐步纳入其中,逐步把农村慢慢消失的“赶集”传统“找回来”。同时,引入市场机制,在城南乡试点,开发“乡理乡亲”APP,尝试提供供销商品市场化精准配送服务,全方位满足乡村群众的基本生产生活需求。

2. 强化“乡理乡亲”服务集市资金保障。统计表明,城南乡19个工作室硬件投入21万元左右,年度运行成本15万元左右。因此,建议采取两方面措施健全资金筹集制度:一是从县级面对民政、退役军人、残联等专项服务资金进行整合,增强固定资金保障,有条件的地方可以单独列支部分财政资金支持;二是加大社会组织培育和发展,整合社会组织资源和志愿服务力量,降低集市运行成本。

3. 逐步扩大“乡理乡亲”服务集市推广范围。“乡理乡亲”服务集市较好地将以人民为中心的发展理念转化为服务群众的具体行动,符合新时代群众路线的基本特征和乡村振兴的时代需求,在全市、全省乃至广大中西部地区具有普遍推广价值。因此,建议逐步扩大“乡理乡亲”服务集市推广范围。

(作者系城南乡党委书记)