

# 政务服务下沉推进城乡公共服务均等化的实践与思考

俞梁

党的二十大报告强调,要健全基本公共服务体系,提高公共服务水平,增强均衡性和可及性。推动城乡基本公共服务均等化,是实现城乡协调发展的重要举措,也是实现经济社会协调发展的重要环节。近年来,县政务服务办紧扣山区群众实际需求,聚焦城乡公共服务资源不均衡、群众办事多头跑等突出问题,把增值服务理念深度融入便民服务体系之中,依托“乡理乡亲”服务集市,将政务服务窗口前移到边、下沉到底,推进城乡公共服务优质共享。

## 一、主要做法

(一)抓服务体系构建。一是创新服务模式。积极构建政务服务下沉“1435”工作体系,即组建一支镇村下沉小分队,梳理证明证照、登记申领、充值缴费、特色服务四类高频事项,开展现场办、上门办、预约办,全力打造5分钟政务服务圈。二是打造联动机制。建立县、乡、村三级联动服务机制,打造“一村设点、多村共享”的片区化联办机制,方便片区群众就近办事,重点推出“一照打印、公交卡就近办、身份证上门办、水电网联办、警医邮”等特色增值服务。目前已建成运行下岩贝-金山上、梅棠雅集、南明桃源、溪山云荷政务服务片区示范点4个。三是拓展服务链条。紧扣“便捷、高效、优质”目标,完善

受理、转办、承办、反馈服务链条,推动政务服务下沉从“单事项”向“一件事”、“某个点”向“整个面”、“便捷式”向“增值式”升级,因地制宜推出“网上代购、快递物流、农资配送”等特色服务。如农村建房水电网联办有效整合水务、供电、华数、电信等资源,多部门协同下沉服务,实现“多个事项、一次办成”。

(二)抓服务标准建设。一是统一事项清单。围绕“高频、惠民、优质”要求,通过“村村敲门行动”入户摸排,结合大数据分析和群众办事需求,梳理形成政务服务下沉高频事项清单。目前,共梳理社区可办事项56项,村级可办事项47项,均实现现场一次性办结。二是优化办事流程。出台《新昌县“乡理乡亲”服务集市政务服务下沉指导方案》,根据“一事项一指南、一村社一手册”的原则,统一编制下发图文版政务服务下沉高频事项操作手册,为办事群众和工作人员提供简约、清晰的办事操作指引,让所有下沉事项易办办好、一次办成。三是强化服务阵地。围绕集成服务的要求,依托村党群服务中心等阵地,打造“便民服务综合体”,分级建设“示范型”、“标准型”、“简朴型”村(社)便民服务站,配备服务台、多功能一体机、电脑等设备,全面运用线上2.0平台。

(三)抓服务能力提升。一是

配强工作力量。按照“县乡联动、分级服务”的原则,成立由公安、医保、人社等高频窗口的19名业务骨干组成的县级专家指导组,在各镇街组建便民服务中心人员、优秀村级代办员为主体的55人政务服务下沉小分队,组团式开展现场集中服务。二是强化培训指导。坚持“集中”与“常态”相结合,构建县乡一体常态化业务培训机制,县级专家指导组对镇村政务服务下沉小队开展一对一、手把手业务指导,重点抓好村级代办员的集中培训、上挂轮岗、技能晒比等工作,提高工作人员现场实操能力,实现移动服务、扩面服务、常态服务、兜底服务。三是开展技能晒比。组织开展村级代办员操作技能大比武活动,检验和提升代办员业务知识水平、服务规范以及应急处置等综合素质,进一步推动政务服务能力的提升,打造专业化、标准化的办事员队伍,并对表现突出的村级代办员给予一定的表彰奖励。

(四)抓服务方式优化。一是集中现场办。政务服务下沉小分队每月定期下沉服务点位开展现场集中服务,在村级事项常态化办理的基础上,根据群众需求做到集成事项集中办、现场办,切实解决农村群众“多头跑、重复跑”等问题。二是主动上门服务。聚焦困难群众和特殊群体,对部分行动不便

的村民和急需办理事项,落实村(社)书记为兜底代办员,打造“村社+窗口”联动模式,与政务服务下沉小分队通力协作,通过“云帮办”、上门服务等全程帮办代办,让群众“不用跑腿、事事办成”。三是提前预约办。全面推行延时办错时办服务机制,开通电话预约,有效整合部门资源及水电气、银行保险等社会化服务资源,开通“民呼我办”直通车,主动提供助学贷款等更广范围的额外衍生服务,将优质服务送到村民家门口。如绍兴通卡公司多次赴东茗、回山等偏远乡镇为老年村民现场办理城乡公交卡,受到了村民的一致好评。

## 二、存在问题

(一)宣传推广有盲区。从村干部、网格员走访情况看,一部分群众特别是老年人对哪些事项村级可办、到哪里办还不清楚,平时习惯跑到镇街便民服务中心办或让子女代办。由于农村大多以老年人为主,常住人口不多,再加上平时村级代办员也能办理一些简单事项,在集中服务日真正办理的事项并不多,主要集中在充值缴费、政策咨询等方面,还须进一步激发群众的服务需求。

(二)村级服务能力偏弱。部分镇街的村级代办员队伍不够稳定、更换频繁,还有些代办员年龄偏大,使用电子化设备水平低,存

在“不想办、不会办、办不好”等情况。政务服务不同于民生服务、市场服务,业务性、专业性较强,又涉及系统、账号、密码等问题,各乡镇(街道)一般都有多个集市点,按每月服务一次的比例,集市日镇村小分队下沉服务后,对镇街便民服务中心的窗口力量有一定影响。

(三)服务方式有待优化。由于部门下放权限有限,一些涉及跨部门、群众有现实需要的高频事项,如水电网报装等,还存在到县乡大厅多次跑腿、多头办理情况。村一级对乡理乡亲服务集市政务服务下沉事项的主动征集、预约登记、闭环办理等方面做得还不够到位,过分依赖于县、乡现场集中办理,特别是部分村主职干部主动服务群众意识不强。

## 三、工作对策和建议

(一)加大宣传力度,强化闭环落实。政务服务下沉,宣传要先行。要进一步加大“乡理乡亲”服务集市政务服务下沉的宣传力度,编印《老百姓身边的关键小事》十大典型服务案例,乡镇(街道)统一发放便民联系卡,开展形式多样、群众喜闻乐见的宣传推广活动,通过微信群推送、党员(村民代表)会议、文化礼堂宣传月活动等,加强对政务服务下沉事项的宣传发动,进一步提高群众知晓度、参与度。同时,进一步压实压紧乡镇

(街道)的主体责任,努力构建村级需求摸排—镇级研商分类—下沉服务解决的工作闭环,不断优化现场办、上门办、预约办等服务方式,以提高服务群众的精准性。

(二)强化业务能力,提升服务效能。村级代办员是政务服务下沉的重要依靠力量。因此,要坚持一手抓指导,一手抓提升,进一步深化县乡村三级联动的机制,优化县级专家组、镇级下沉小分队、村级代办员“三位一体”的服务队伍,组织业务骨干深入各村进行面对面手把手指导,持续加强对村级办事员的业务指导、系统培训。鼓励镇村选聘一批业务能力强、有责任心的办事员,每年开展一次村级代办员集中培训和办事技能晒比活动,确保所有下沉服务事项都能“接得了、办得好”。

(三)建强片区示范,实现服务共享。以未来乡村公共服务城市化专项行动为契机,进一步建强片区服务示范点,推动片区各村服务资源共享共用,真正做到“办事不出村、难事不出片”。因地制宜建立更多的示范片区村,挖掘企业群众需要的特色增值服务项目,围绕全县低收入家庭“挂单奔中”行动,为片区低收入群体提供政策推送、就业对接、农事“钟点工”等下沉服务。

(作者系县政务服务办公室党委副书记、主任)

# 以“千万工程”为引领推动和美乡村建设发展的实践与思考

陈彬

澄潭是古老的乡镇,年轻的街道,是全县园区发展、库区建设和景区提升的交汇地,城市西进的步伐不断驱动激发澄潭能级跃升之势。近年来,澄潭街道以“千万工程”为引领,立足于生态本色和产业发展,聚焦城乡融合、产业发展,加速推进特色产业集聚化、农业农村现代化,共同富裕之路不断走深走实,城乡建设之路不断出新出彩,获评新时代美丽城镇省级样板、省级高质量发展小城镇等重量级荣誉。

然而,在全面改革不断深化、转型升级不断深入、差异竞争不断激烈的背景下,产业特色不够明显、基础配套不够完善、发展后劲不够充足等问题逐渐显现,全面发展的压力逐渐增大。如何进一步整合各项现有资源,激发乡村发展活力;进一步扩大产业带动效应,促进群众致富增收;进一步改善城乡环境面貌,提升整体宜居程度,打造新昌最美西大门,成为了澄潭街道考虑的重要问题。

## 一、推进和美乡村建设的实践举措

一是做美乡村后花园。始终将“千万工程”作为“新昌最美西大门”建设的指引,不断强基础、补短板、亮底色。主动开启澄潭城市西进主战场的建设蓝图,累计完成5期拆改、1200余户、4家企业,总面积超27万平方米。抢抓镜岭水库移民安

置历史机遇,40天全面完成镜岭水库移民安置点3大地块、8个村居、834户1078亩土地征收工作。高水平推进“水墨山城”县城风貌样板区澄潭段建设,持续深化城乡风貌样板区建设成果,推动市场化护水护绿,常态化巡河巡湖,聘请200名农村保洁员专职保洁,农村生活污水处理设施覆盖率、出水达标率均超过95%,小城镇整治省级样板成果得到巩固提升,城乡建设实现格局越来越优和风貌越来越美。

二是做强产业主平台。紧抓千万工程迭代升级,首创“国企+乡村”等产业造血模式,实行重点村与国有企业合作联姻,相关做法被编入农业农村部“千万工程”精选案例,在全省的“千万工程”推进会上作经验分享,入选全市高质量发展建设共同富裕示范区最佳实践。加快打造“梅棠雅集”示范带,完成未来乡村农创园、双梅社区改造提升工程等澄潭江公共服务城市化项目。深化“旅+澄+愉快”乡旅品牌,围绕“两江两山六片”推深做实农文旅深度融合文章,“梅棠”组团获评全县唯一省金3A级景区村庄。谋划打造良“澄”“梅”景文旅品牌,推出“旅+澄+愉快”四季文旅活动,今年已成功举办春季“满”棠春,趣游园”、“镜岭水库”杯乒乓球邀请赛等文旅节庆活动32场次,累计游客突破130万人次,特色节庆活动被《中国文化报》头版点赞,休闲旅游

带动餐饮住宿和特色农产品销售额同比增长40%以上。

三是做优发展新空间。自撤镇并街以来,累计新建道路12条,提升改造18条,实现5分钟到高速口,并与东茗、镜岭等周边乡镇形成15分钟交通圈,与绍兴、杭州形成半小时交通圈,构建“内畅外联”的交通路网新格局。打造镇级便民服务中心示范样板,让原本花费1天时间、辗转县城3个部门的失土农民参保事项在澄潭实现“一窗办理”。棠村“课后四点半”“婴幼儿照护服务驿站”、梅屏村“一老一小一青”实现常态化运行,在梅渚村建成全县首个“现代文明生活馆”,优化升级乡理乡亲·移动医院,梅渚村卫生室成功创建全县唯一一家四星智慧化村卫生室。“虎哥”垃圾分类点、5G医疗站、24小时政务服务机等37项公共服务落地,已经形成了惠及2.3万人的“15分钟便民圈”。

四是做实治理大文章。坚持培育戏曲、剪纸、糟烧等省市非遗金名片,打造影像馆、工匠馆、天姥书房等文化场馆,实现农村文化礼堂100%全覆盖,连续12年与浙江在线合作举办“乡村春晚”,成为全省农村文化品牌活动,让群众通过文化凝聚到一起,找到共同的方向。成立“澄潭老街坊”志愿服务队、“微笑治理”品牌工作室,创建“枫桥式”司法所、退役军人服务站,街道“矛调中心”真正成为矛盾

化解的“终点站”,澄潭获评绍兴市2020年度“社会治理突出贡献奖”先进集体,2022年梅渚村获评全国乡村治理示范村,2023年澄潭街道创成省级金牌调解工作室,且均为全县唯一。

## 二、全面更新和美乡村建设的难点问题

一是配套设施不完善。部分村公共服务和基础设施建设滞后,乡村空间布局不合理,无法最大程度提高村民生活水平,如梅渚村和梅屏村,虽在双梅板块落地建成邻里中心等公共集成服务,但与新村建设尚存在割裂。从更高层次发展要求来看,服务配套水平尤其是商贸服务业态仍有进一步提升的空间,澄潭街道缺少规模的商场、酒店等消费娱乐场所,服务业层次不够高、业态不够丰富的现象比较明显。“澄潭人不在澄潭花钱、跑到新昌消费”的情况普遍存在,与“让农村群众享受城市生活”还存在一定差距。

二是特色产业质量低。个别乡村的基础条件较差,乡村产业的起步较慢、造血功能较弱。如左于村与横联村紧接十九峰景区,十九峰景区每年接待的游客人数超200万人,但旅游配套项目的承载能力已不能满足日益增长的游客数量及日益多样的旅游需求,缺少足够数量与规模的酒店、咖啡厅等场所,导致产生游客人来了立马就走,留不下、栓不住,吃住不在澄潭、消费不在澄

潭的现象比较普遍。

三是乡村人才缺口大。目前乡村人才队伍总体表现为数量不足,缺乏高素质、专业化、技能型人才。现有乡村人才队伍中,青壮年劳动力单向流失严重,年龄结构趋向老化;知识层次和基础学历偏低,观念、理念落后,对新兴技术、新生事物接受能力差,素质和能力提升难度大。如目前澄潭街道村主职干部队伍中,平均年龄54岁,大专及以上学历、高中及以下24人。

## 三、持续深化和美乡村建设的几点思考

一是加快推进乡村集群发展。在近年乡村推进过程中,尤其行政边界的存在,一定程度上阻碍了要素流通、产业融合和治理协同。前期,打响了“梅棠雅集”片区化品牌,对区域化乡村共建进行了一些探索实践。接下去的乡村建设中,抓住“产、城、人、文”四要素,从而实现人与自然、集镇的良性互动,进一步统筹推进乡村集群化发展,打破传统意义上的村与村、镇与镇之间的地域限制,注重协同推进,避免单打独斗,在考虑集镇区块发展的同时,也应当加强对园区、对景区的配套支持作用,共同打造公共空间,共同完善基础设施,共同整合文旅资源,进一步发挥乡村集聚优势、形成规模效应,实现园区、库区、景区“三区”的协调发展。

二是加速乡村人才外引内育。

高质量的乡村建设,关键要集聚一批有梦想的人。近年来,已累计激活闲置农房2万余平米,招商引资新乡贤回归项目50余个,打造“民俗文化一条街”“新的社会阶层人士创业基地”等,成功吸引入驻工匠、艺术家30余人,成立工作室10余个,为乡村建设注入了源源不断的动力。针对乡村人才缺乏的实际,集中打造一批能级高、辐射强的双创空间、小微创业园,加大政策支持,进一步完善针对乡村人才的创新创业激励机制,以人才回流为乡村产业发展引入更多的技术流和资金流。

三是加强乡村服务提档升级。“千万工程”的迭代升级,更需要在乡村建设中体现乡村服务的公平性、融合性,推进公共服务的有效覆盖,让农村群众享受到城里人的服务。将进一步保障、推进到医疗、养老、卫生、教育、文化等公共服务场景,满足人民群众特别是“一老一小一青”对美好生活的向往需求,让和美乡村成为提升县城承载能力的重要保障。同时充分利用好小镇客厅、邻里广场这些场所资源,通过招商选资着力引进一批效益好、产量高、带动能力强的商贸业态,尤其是丰富项目业态梯次,补上原先业态层次低的短板,让集镇群众更多的消费在澄潭。

(作者系澄潭街道党工委副书记、办事处主任)

