

打通服务群众 最后一公里 市政管办全力推进民生实事 办事不出村

我在手机上看到了帮办代办的宣传视频,就抱着试试看的想法补办老年证,没想到这么方便。日前,石柱镇四联村70多岁的村民傅振利开心地说,在四联村代办员梅丽珍的帮助下,他一次不用跑就把证办好了。

不断延伸政务服务触角 实现 办事不出村

今年以来,市政管办认真贯彻落实国务院、省、金华市推进政府职能转变和放管服改革工作要求,坚持以人民为中心的发展思想,深入推进简政放权、放管结合、优化服务,深化基层政务服务改革,全力推进民生实事,办事不出村,实现基层政务服务就近办,助力共同富裕示范先行。

这些年,网上办、帮办代办等办事方式已经被广大群众接受,但原有的村级可办事项清单与群众的需求还有一定差距。市政管办负责人说,为实现政务服务触角不断向基层延伸拓展,市政管办通过打造软硬件设施齐全、涉民事项均可办、代办员业务素质优良的村(社区)便民服务站,将窗口服务前置到群众需求一线,实现办事不出村,有效破解办事慢、办事难、办事烦等瓶颈问题。

为加强村(社区)便民服务站标准化建设,市政管办按照“五统一”标准(统一场所名称、统一场所设置、统一事项清单、统一服务规范、统一管理考核),指导



桥下南村新时代文明实践站

全市425个行政村(社区)开展便民服务站建设,在便民服务站配备电脑、打印机、高拍仪、政务服务专网等软硬件设施,开设便民服务综合专窗,落实专职代办员。截至目前,42个标杆型村(社区)便民服务站已打造完成,标准型村(社区)便民服务站实现全覆盖。

畅通村办渠道
全面提升代办员业务能力
为畅通村办渠道,市政管办会同

公安、人社、民政等14家部门(单位),全面梳理基层涉民社会事务类、劳动就业类、医保社保类以及用水、用电、有线网络等与群众生产生活密切相关的服务事项,统一纳入村(社区)便民服务站网办、掌办、代办范畴,先后分三批公布村(社区)高频政务服务事项131项。

为提升服务能力,市政管办组建了一支由村(社区)干部、各部门(单位)在村(社区)设置的各类联络员或其他热心公益服务的村民组成的村级代办员队伍,建立“定期培训+下沉指导+顶岗实

操”的常态化培训机制,通过组织法规讲解、案例分析、骨干答疑、顶岗实操等形式,全面提升代办员业务代办能力。

在去年全面培训的基础上,今年3月,市政管办联合人社、医保、民政、公安等部门,对全市14个镇(街道)共425个村(社区)的代办员开展分区域多批次业务培训。培训内容涵盖政务订单、医保社保、车管业务等13大类业务。7月,市政管办组织各镇(街道)对各村(社区)代办员信息摸底优化,共计更换71名村(社区)代办员,代办员平均年龄从48.1岁降低到45.6岁,并于8月对新上岗的代办员开展培训。在此基础上,市政管办要求各镇(街道)分批组织所辖村(社区)代办员到便民服务中心综合窗口进行为期一周的顶岗实操轮训。

建立健全双向监督机制 提高群众办事满意度获得感

与此同时,市政管办建立健全双向监督机制,内部监督和群众监督双向并举,设立便捷投诉渠道,成立专项小组,对政务服务窗口在信访举报、监督检查、网络舆情等渠道发现的问题进行综合分析,保持常态跟踪,努力将问题解决在萌芽状态,进一步提高群众的办事满意度和获得感。

截至目前,各村(社区)便民服务站共帮办代办业务21909件,达到“真办事、真管用、做到名副其实”的要求。

融媒记者 胡美樱子

文明健康 有你有我

保护好我们共同的家

To protect our common home

—— 浙江有礼 益满丽州 ——

