

# 组建梯级式便民平台 创建服务型基层组织

■ 王艾琼

2008年以来,湖北省天门市从健全服务网络、拓展服务内容、完善服务制度、规范服务行为入手,积极探索农村公益性服务“以钱养事”新机制,着力打造服务型乡镇政府及村级组织,取得了明显成效。

## 搭建便民服务平台

坚持以乡镇、村(社区)、服务队为平台,通过三级联动的方式,构筑为民服务的网络。一是在乡镇设立“阳光便民服务中心”。将乡镇原“七站八所”转制后成立的各类服务中心和具有行政审批职能的市直延伸单位进行有效整合,成立乡镇阳光便民服务中心,统一集中办公,实行一站式办理、一条龙服务。二是依托村级阵地建立“阳光便民服务站”。将村级组织办公活动场所作为服务党员群众的最前哨,依托村级阵地建立乡镇阳光便民服务站。同时,将卫生室、警务室、农家书屋、农家小超市、供销综合服务社等农村基础设施集中规划,统一建设,发挥了村级组织办公活动场所便民服务的综合功能。三是以自然湾、组为依托组建阳光便民服务队。广泛发动和组织村组老干部、农村无职党员、入党积极分子、科技示范户及农民专业合作社理事等组成“阳光便民服务队”,采取结对服务、上门服务、代理服务等形式,帮助群众解决生产生活中的各种困难和问题,把群众需要的服务送到家门口。目前,全市已建立了27个乡镇阳光便民服务中心,787个行政村全部设立了阳光便民服务站,已组建4558支阳光便民服务队,共有36800名服务队员。

## 打造便民服务品牌

随着广大群众对服务需求项目越来越

越广,服务的质量要求越来越高,天门市着力在服务的领域、服务的效率、服务的质量上实现新的突破,坚持公共服务保障化,运作流程精细化,服务管理规范化,努力打造阳光便民服务的品牌。

一是服务需求保障化。全市三级便民服务平台按照以人为本的要求,不断满足群众的公众需求、个体需求和特殊需求。利用乡镇阳光便民服务中心,建立公共服务平台,组建应急服务队,形成点面结合、上下畅通、快速高效的社情民意反映和矛盾纠纷排查处置格局,维护良好的公共秩序。定期收集并提供国家产业政策、市场供求信息及劳动力资源信息,为广大农民群众提供生产服务。根据群众需求和意愿,把代办证件等一些审批事项扩大到扶贫帮困、矛盾调解等与群众生活密切相关的事项上,提供生活方面的便利服务,做到“有求必应,保障服务”。

二是服务程序精细化。天门市为了让群众“好找人不空跑,办事快不多跑”,制定了科学合理的工作流程。首先是窗口受理,热情接待。对群众委托服务队或直接申请办理的事项,工作人员一次性告知所有应当注意的事项,符合要求的及时受理;不属于代办范围的,告知办理事项的正常途径。其次是全程代办,有序承办。对群众申请的事项,坚持做到属于各自权限范围内的事项,即时或限时办结;属于市级审批的,由乡镇服务中心人员负责到市行政服务中心跟踪办理;对需要到现场进行服务的事项,乡镇服务中心协调有关窗口单位派专人随同群众到现场解决问题。再次是分级负责,及时服务。对即时办结的申办事项,服务中心或服务站当场落实;对限时办结的申办事项,在法定或约定时间内办结后及时上门告知代办结果和跟踪服务跟踪问效,确保群众申请事项件件有

解答,事事有着落。

三是服务管理制度化。为了使阳光便民服务活动规范化、常态化,建立了领导带班制,乡镇服务中心由各乡镇党委成员轮流进驻服务中心带班,村级服务站每天至少有一名村“两委”成员值班。建立首问负责制,对属于首问责任人职责范围内的,要直接服务,负责到底;对不属于首问责任人范围内的事项,要向群众说明办事途径并做好有关协调服务工作。建立限时服务制,对可当场办理的简易申请事项即受即办,当场或当天服务;对需要现场勘查、上级审批或其他不能当场办理的申请事项,按相关要求限时服务。建立服务公示制,将服务人员个人信息和便民服务项目、办理程序以及工作制度和纪律等汇编成册,上墙公布,实行“阳光”作业,接受社会各界监督。

为保障阳光便民服务活动的正常开展,市财政有效整合涉农资金,加大投入力度,对乡镇阳光便民服务中心建设达标的,实行“以奖代补”的办法,给予适当经费补贴;对有新建村级组织办公活动场所的,必须将阳光便民服务站统筹进行建设,在硬件上做到有明显的标牌指示、有必要的办公设备、有健全的工作制度、有清楚的便民服务卡。有条件的地方适当提高了建设标准,配置了电子显示屏,开通了热线电话,大大提高了服务档次。

天门市通过开展乡镇阳光便民服务活动以来,加快了乡镇和村级等基层组织职能的转变,增强了干部的服务意识,融洽了党群干群关系,提升了基层组织的形象,促进了农村和谐社会的建设,乡镇政府和村委会被广大群众誉为真正的“服务型”基层组织。

(作者单位:湖北省天门市财政局)

责任编辑 冉鹏