

遂昌推行政企共建农村公共服务新模式——山村来了“全职管家”

记者 周咏南 朱海兵 毛传来
县委报道组 林庆雄

在这里,你可以享受委托代办或咨询办证、落户、低保、建房等130多项与农村百姓生产生活密切相关的行政服务;

在这里,你可以得到招聘应聘、产床预约、环保回收,甚至紧急救援、慈善捐助、纠纷调处等50多种贴心周到的社会服务;

在这里,你可以获得取款、交电费、充话费,或代购团购、预订车票机票、销售农产品等五花八门的市場服务。

……
村民需要什么,就提供什么服务。如今在遂昌,已有27个村便民服务中心通过全面的机构与功能重组,转型升级为“进一个门,办样样事”的全职管家式公共服务平台。到今年底,将有150个村实现这种集行政服务、社会服务、市场服务于一身的组团式全方位公共服务。预计到明年上半年,全县203个村便民服务中心全部打造为“升级版”。

有关专家认为,遂昌的这一新探索,对推进全国农村尤其是欠发达地区农村公共服务,实现城乡服务均等化,具有重要借鉴意义。

为民办事的窗口——贴心周到好管家

一条清澈见底的河流穿村而过,青翠竹林掩映着沿溪而居的人家,走进三仁畚族乡排前村,看到的仿佛是一幅纯净秀美的乡村山水画。

不过,更为800多位村民津津乐道的,却是村便民服务中心。因为他们在这里可以“像城里人一样享受到了各种便捷的服务”。

排前村便民服务中心由小学旧校舍改建而成,两层的砖瓦房显得有些简陋,但整洁而温馨。“盛君飞,网购智能手机;雷桂明,代充话费50元;钟天真,助农取款500元;朱金洪,网上登记卖土鸡信息……”记者翻开专职代办员叶宗霞记录的这本厚厚的登记簿,里面的内容虽然简单,但几乎每一条记录的背后,都有一个生动的故事。

53岁的村民朱金洪家里养了20多只土鸡,虽然不多,销售却成了他最头疼的问题。于是,他来到便民服务中心求助。令朱金洪倍感意外的是,叶宗霞把这一信息登记到“便民中心网上商城”后没几天,就接到上海、宁波等地买家的来电,有一位杭州的买家还特地跑到他家,与他约定长期采购。“原先我只卖30多元一斤,现在75元一斤,还供不应求。”朱金洪竖起大拇指乐呵呵地说,“便民服务中心真好!”

叶宗霞还有一个厚本子,每张纸的背面都贴满了一张张取款凭条。“代村民取款,是中心最受群众欢迎的服务之一。”叶宗霞告诉记者,仅今年以来,她就已为村民取款10多万元。

“我就是这里的常客。”正好前来取钱的王方强老人说,以前他取几百元钱,都要跑一趟乡里,费时不说,光是来回路费就要5元钱。“现在,我遇到什么事都不用再往乡里跑,只要找小叶就可以了。最让我们这些老人开心的是,买东西也不用到处跑了。前几天我还叫小叶帮忙上网买了一台唱戏机,比县城店里还要便宜200多元呢。”

现在的排前村便民服务中心,是“省级十佳村级便民服务中心”,还被村民形象地称为“少数民族之家”、“老人之家”。“村民尤其是老人攒几元钱特别不容易。他们能这样信任小叶,是因为中心给他们带来了许多实惠和便利。现在,有些村民连家里摆喜酒买食材也找她代购。”村党支部书记王东豪说,“不仅村民离不开便民服务中心,村两委也离不开叶宗霞了,已把小叶聘为村报账员。大家都希望她能长期留在这里为村民服务。”

从2012年6月入职,到如今被评为“省级十佳代办员”,性格直爽的叶宗霞坦言:“我们便民服务中心有句口号是,待人如待家人,办事如办家事。虽然专职代办员的报酬不高,每月只有1000多元,但能为村民提供那么多的服务,村民也越来越信任我,甚至视我家人一样。我觉得自己每天都过得很有意义。”



大田村便民服务中心代办员谢金婉(右一)在给村民提供咨询服务。



便民服务中心工作人员上门慰问孤寡老人。

面向未来的路径——乡村治理新坦途

柘岱口乡五星村开车到县城需两个半小时,前段时间,村民周志生骑电瓶车摔倒,伤情严重,乡便民服务站及时将他送到县城医院,争取了宝贵的抢救时间;在偏僻落后的应村乡东源村高山自然村,17岁的高中生应晓健被查出双肾衰竭晚期后,县便民服务中心运营总部全力帮助筹集爱心款50万元,使原本打算放弃治疗的他,看到了重回校园的希望;在遭遇特大洪灾的遂昌西部地区,便民服务中心全面动员救灾、赈灾,仅用了三四天就送去价值近20万元的救灾物资……

政企共建试点两年多来,公益性是便民服务中心的一大亮点。这体现在便民服务中心包括代写文书、复印打印、代购配送等所有服务项目都不向村民收费,还有常态开展的“善行乡村、和谐乡村、幸福乡村”主题活动,也体现在专职代办员“只要您来找我们,其他的事情我们帮您办”的服务理念上。

“我们要求每名专职代办员都要时刻牢记‘待人如待家人,办事如办家事’的服务标准。”遂昌县便民服务中心运营总部负责人叶伟军对记者说,便民服务中心的公益性,是其存在的根本目的。一旦脱离这一点,政企共建就不可能有生命力。“试点一开始,我们就设置‘不准损害群众利益,不准损坏政府公信力,不增加加盟企业负担’这‘三不’高压线,确保政企共建真正成为服务于民、便利于民的民生民心工程。”

打造便民服务中心升级版,标准化建设是重中之重。遂昌明确规定政企共建必须严格按照“群众有需求、村两委有意愿、乡镇政府有规划、主管部门有许可”的流程,签订《入驻协议》。同时,不仅运营机构有准入制度,提供服务的企业也要严格执行服务事项准入制度,先后经专家组成的工作指导团、县领导主持和政府有关部门参加的联席会议审查通过方可进驻。

从设置、服务,到评价和监督,如今的遂昌便民服务中心已实现全程标准化,仅各种规范就有20多项。目前,遂昌参与社区便民服务中心服务规范、农村综合改革标

准化的国家标准,以及《浙江省乡镇(村)便民服务中心标准化》的起草制订,受到国家标准化委员会专家和省有关部门的充分肯定,同时还被列为全国农村深化改革“美丽乡村”标准化项目试点。

今年1月至10月底,试点的27个村便民服务中心共接待、走访群众10万多人次,代办各类事项5.76万件,代购等服务促成交易额1000多万元,帮助村民销售各类农产品近10万斤,为群众增收20多万元、节支50多万元,募集各类慈善公益款100多万元;代办行政事项同比试点前增长近10倍,办结率达98%,群众满意度达99%。

农业部相关负责人到遂昌实地考察后认为,遂昌这一做法,有效破解了山区农村公共服务投入不足、力量薄弱、服务单一等问题,使政府有效提升了服务效率,服务企业拓展了农村市场,更重要的是还提升了百姓幸福指数。

不过,作为基层治理的一次全新尝试,遂昌政企共建便民服务中心模式虽已取得一定成效,但还面临诸多发展瓶颈:如何推动行政服务更有效向下延伸,如何打破传统利益链条束缚,如何有效监管等问题。

“仅从运营机构自身来说,目前也存在一定程度的生存危机。”叶伟军说,便民服务中心的人员管理、运作及费用支出由运营总部承担。运营总部的资金来源,靠的是很有限的政府购买服务项目,以及为群众生产生活提供商业类服务的参与企业提供的业务佣金。

“便民服务中心的运营目标是‘以中心养中心’。民生普惠越广,中心发展空间越大。当前虽然存在不少困难,但我们始终相信,只要一直秉持‘服务为本、公益为先’的原则,坚持‘先服务、后业务’,不断拓展服务领域、提升服务能力,就一定能取得农村群众的信赖,实现健康运营和可持续发展,为实现城乡公共服务均等化作贡献。”说起政企共建模式的未来发展,叶伟军显得信心满满,“今后一旦实现盈利,将抽出一部分盈利收入作为助学、助困、助老的‘公益关爱基金’。”

专家点评

省委党校教授王国勋、陈旭峰、刘力锐:政企共建农村公共服务体系的遂昌模式,在农村公共服务发展进程中具有里程碑的意义。它按照国家治理现代化的要求,重塑政府、市场和社会三者之间的关系,构建政府主导、企业参与、社会运营的“三位一体”的现代治理结构,充分发挥了政府在农村公共服务政策制定、监督管理等作用,以公共权力促进农村公共服务的有效供给;充分发挥了市场在资源配置中的决定地位,使企业能够通过提供组团式服务积极参与到农村公共服务当中来;充分发挥了各类社会组织在社会治理中的主体地位,使社会组织成为提供农村公共服务的主要载体。

百姓便捷的大门——政企共建强活力

如果不是一年前应聘成为石练镇新新村便民服务中心专职代办员,江巧燕现在恐怕还是个一心扑在家务上的家庭主妇。

景新村是一个2009年才安置结束的移民村,290多户村民分别来自景宁县的6个乡镇38个村。“大多数村民本来就互不熟悉,再加上搬到另一个县,这些客观存在的‘隔阂’,使大家都有点无所适从。”江巧燕怎么也想不到,她去年那次有些冲动的应聘,竟使自己成为上千村民融入当地的见证者和助推者。

景新村便民服务中心就设在村口最显眼的地方,三面敞开,一进门就是一台液晶彩电,对面摆放着一条长椅子。“今天有点冷,没什么人来。要是平时,这里可热闹了,村里的老老小小都喜欢聚在这里办事,聊天,看惠农政策宣传片。”江巧燕告诉记者,刚开始,不少村民担心自己初来“异乡”,办事可能会遭刁难,“他们和我一样都没想到,日常生活中经常遇到的各

种事情,几乎都可以通过便民服务中心轻松地代办或解决,甚至还可以拿到来料加工等业务,很顺利地适应了新的生活环境。在中心看到网上购物这么方便,很多村民还纷纷添置电脑,成为网购族。”

填补城乡公共服务存在的各种鸿沟,实现农村惠民服务由“最后一公里”向“零距离”、“均等化”突破,正是遂昌从2012年开始探索政企共建农村公共服务新体系的初衷所在。这个新体系,就是在当地党委、政府领导下,依托各级便民服务中心,引入市场化机制,形成以非盈利组织为运营主体,以提高农村公共服务水平为目标,以“平台共建、资源共享、渠道共用”为特征的融合型服务网络。

用遂昌县委负责人的话说,当地之所以率先探索这一做法,也是被现实所逼。遂昌是一个典型的山区县,全县90%是山地,农村人口居住较为分散,最远的乡距离县城有120多公里,都是崎岖山路,坐车要3个多小时,办事很不方便,服务严重缺乏。尽管3年前设立村级便民服务中心,基本解决了部分村民的政务服务需求,但受制于村级集体经济整体薄弱,村干部待遇普遍偏低、撤村并村遗留问题突出等因素,大多数村级便民服务中心不能按照要求开门服务,且服务内容单一,没有充分发挥应有作用。

与此相对,农村居民对改善生活质量的需求越来越急迫,除了传统的行政事务和民生需求外,还希

望得到信息、市场等服务;而金融、通讯、保险等服务型企业也急于拓展农村市场,却受独立运作成本过高所困,举步维艰。

“民心所向,政府所需,企业所求。”遂昌县委书记杜兴林对记者说,政企共建模式,旨在从问题、民生、发展的视角出发,对村级便民服务中心进行全面的机构与功能重组、升级,取市场运作之长,补行政行为之短,将政务服务、社会服务与市场服务紧密结合在一起,不仅使“村里人与城里人享受同等服务”,还能充分发挥民事公开、民情收集、民怨化解等作用,从而有效解决公共服务“最后一公里”问题、企业服务农村“供给碎片化”问题、农村公共服务“信息空白化”问题,并有效提升农村民主自治能力,推动形成农村良好的社会秩序和人文风尚。

为此,遂昌在2012年成立县便民服务中心运营总部作为第三方机构,具体负责整合政府、企业和社会组织的资源,对原有的便民服务中心进行试点改造、升级,以“专+专业”的新方式为村民提供各种服务。

升级后的便民服务中心,叫好的不仅是村民,还有村干部。“在我们村,专职代办员列席村两委会议已成惯例。”石练镇姚埠村党支部书记黄桂兰直言,偏远山区村干部待遇不高,平时也要忙于生计,能提供的服务很有限。便民服务中心升级后,不仅有村干部轮流值班,更有专职代办员天天坐班,从上午9时到晚上21时都在岗,不在岗时也能随时随到,“等于村里有了一个‘全职管家’,啥事都有人照料。”

望得到信息、市场等服务;而金融、通讯、保险等服务型企业也急于拓展农村市场,却受独立运作成本过高所困,举步维艰。

“民心所向,政府所需,企业所求。”遂昌县委书记杜兴林对记者说,政企共建模式,旨在从问题、民生、发展的视角出发,对村级便民服务中心进行全面的机构与功能重组、升级,取市场运作之长,补行政行为之短,将政务服务、社会服务与市场服务紧密结合在一起,不仅使“村里人与城里人享受同等服务”,还能充分发挥民事公开、民情收集、民怨化解等作用,从而有效解决公共服务“最后一公里”问题、企业服务农村“供给碎片化”问题、农村公共服务“信息空白化”问题,并有效提升农村民主自治能力,推动形成农村良好的社会秩序和人文风尚。

为此,遂昌在2012年成立县便民服务中心运营总部作为第三方机构,具体负责整合政府、企业和社会组织的资源,对原有的便民服务中心进行试点改造、升级,以“专+专业”的新方式为村民提供各种服务。

升级后的便民服务中心,叫好的不仅是村民,还有村干部。“在我们村,专职代办员列席村两委会议已成惯例。”石练镇姚埠村党支部书记黄桂兰直言,偏远山区村干部待遇不高,平时也要忙于生计,能提供的服务很有限。便民服务中心升级后,不仅有村干部轮流值班,更有专职代办员天天坐班,从上午9时到晚上21时都在岗,不在岗时也能随时随到,“等于村里有了一个‘全职管家’,啥事都有人照料。”

望得到信息、市场等服务;而金融、通讯、保险等服务型企业也急于拓展农村市场,却受独立运作成本过高所困,举步维艰。