

引子

王福祥现任四川省雅安市名山区新店镇新星村党委书记、村委会主任，也是村里的代办员——村级便民服务全程代办员。为破解基层群众“办事远、跑腿累”的难题，2018年6月起，名山区以党建为引领，创新实施村级便民服务全程代办制度，在全区设立104个村级便民服务代办站，覆盖所有行政村，400多名村两委成员担任代办员。

治理体系的重要阵地建设好，完善充实服务事项，提高为民服务水平，增强为民服务的精准性和实效性。2021年4月，中共中央、国务院印发《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》，其中提出“增强乡镇(街道)为民服务能力”“优化村(社区)服务格局”“市、县级政府要规范村(社区)公共服务和代办政务服务事项”。

能，探索以公共服务改善促进乡村治理的有效路径。截至目前，名山区为群众代办帮办各类服务事项16.8万件，上门为老弱病残等特殊群体服务近1.1万人次；同2017年相比，全区群众办理事项平均时限压缩60%以上，代办服务效率提升80%以上，办事所需材料减少75%以上。2020年12月，农业农村部、国家发展和改革委员会发布第二批23个全国农村公共服务典型案例，“四川名山：‘全程代办’实现农村公共服务‘零距离’”入选。

“现在，我们有7名村干部担任代办员，能帮群众代办8类46个事项。”王福祥说，村级便民服务全程代办制度的实施，推动实现了“一站服务不出村、下沉服务零距离、贴心服务转作风、暖心服务促发展”。近日，记者来到新店镇新星村，驻村四日，跟着王福祥体验村代办员怎样为群众提供代办帮办服务，怎样增强为民服务精准性、有效性，怎样增强基层公共服务效能、打通基层公共服务“最后一公里”。

人民眼·基层治理探索③

推行村级便民服务全程代办制度近4年，四川省雅安市名山区为群众代办各类服务事项16.8万件

“全程代办”暖心贴心受欢迎

本报记者 王永战

足不出村能办事

建设村级便民服务代办站，村干部兼任代办员，提供清单化、菜单式服务，努力实现让村民办事“最多跑一次”

4月9日，星期六，记者随王福祥一早来到新星村便民服务代办站。“昨天接到好几位村民电话，乡亲们的事不能拖。”王福祥说。

走进屋内，几个办公工位面对面设置，电脑、打印机摆放整齐。10多平方米的房间正中，放着一张木质小圆桌和几把黑色软皮椅。“村民来办事，我们坐在这里说说话，一些事情就办了。”王福祥说。

推行村级便民服务全程代办制度以来，依托各村已有党群服务中心的建设基础，名山区整合财政资金设立了104个村级便民服务代办站，完善代办站硬件设施，实现有标识标牌、有服务承诺、有代办制度、有办理台账的“四有”规范建设目标。

“现在能来办证吗？”打来电话的是66岁的村民陶德全。最近，他听说村里能帮着办老年人优待证。

不大一会儿，一个粗嗓音传进了门：“王书记，王书记！”来人正是陶德全，一进门，他径直坐上软皮椅，和王福祥攀谈起来。

“您的老年人优待证早该办了，怎么这才想起来办？”王福祥问。

“这不是一直在外面打工，才知道村里也能办嘛。”陶德全笑着说，“以前办个证要到镇上，还要准备不少材料，麻烦。”

“您常年在外，不熟悉情况。村里搞代办服务有3年多了，以后您办事可方便了。”说话间，王福祥拿出空白优待证，为陶德全填写相关信息，同时按照村代办服务的规范程序，做好代办事项登记等。

为确保持续代办工作有序开展，名山区规范“接待记录—代办情况—代办去向—办结反馈”办理流程，细化“受理、承办、传递、反馈”等代办服务主要环节，强化全程跟踪管理。

填信息，贴照片，捧着老年人优待证的红本本，陶德全露出欣喜的笑容。“下周一，我去镇便民服务中心办理审核盖章，您安心在家等着拿证。”王福祥说。

见如今办事这么方便，陶德全颇为感慨：“以前不少事情要到镇上、区里办，路上费时不说，有时候因为不清楚要准备哪些材料、走哪些流程，还跑冤枉路。”

陶德全回忆，早些年他去区里办理社保卡激活，花了小半天赶到办事点，结果被办事人员告知“缺户口本，办不了”，只能“往返跑”。“从那以后，我是能不办证就不办。”

“身份证、户口本、结婚证，都准备好了。”在一旁听到陶德全说起往事，来办理生育服务证的村民马静一边把证件递给王福祥，一边接话道：“现在办事，要带哪些材料，‘代办服务一卡通’里写得清清楚楚，昨晚王书记又专门打电话提醒我。”

2018年8月，名山区印发《村级为民服务全程代办一卡(本、册)通(试行版)》，坚持“能够现场办理的当场办、不具备现场办理的全程代办”原则，按照村民“最多跑一次”的服务要求，公布首批涉及农业林业、卫生健康、社保医保、民政救助等6类20个代办事项，明确细化政策标准、所需资料、代办服务、联系方式、结果反馈等5项内容。2020年10月，名山区深化村级便民服务全程代办制度，将村级代办事项增加到8类46个。

“代办服务一卡通”提供了清单化、菜单式的服务指南，村级代办实行预约服务，我们还会提前打电话提醒村民备齐材料。”王福祥介绍。

代办也不是简单的填信息、帮跑腿。临近中午，村民陈凯来到代办站，前段时间，他流转了50亩村集体经济林地，打算申办家庭农场，发展林下中药材种植。

身份证、户口本、林地承包经营合同……王福祥一边翻看材料，一边给陈凯讲政策：“流转村集体林地发展林下中药材种植，先要经村两委讨论，通过后再到镇上办。镇上鼓励村里发展中药材种植，如果符合政策还可以申请惠农贷、农机购置补贴……”

在名山区，像王福祥这样的村代办员已有400多名，均由村两委成员兼任，经培训后为村民开展代办服务。“在村级党组织领导下，有效发挥村干部懂政策、熟悉村情民意和群众需求的优势，增强为民服务的精准性和实效性。”王福祥说。

主动上门送服务

推行“1+X”联户包事代办制，围绕辖区企业、群众生产生活难题提供服务，对老弱病残等特殊群体主动帮办

4月10日上午，春光明媚，村里随处可见的一片片茶园绿意盎然，生机勃勃。茶企有什么需求？王福祥来到位于村里



图①：四川省雅安市名山区新店镇新星村党委书记、村委会主任王福祥(左)与鑫鑫茶厂负责人宋雄伟交流茶叶生产情况。

本报记者 王永战 摄

图②：新星村茶园绿意盎然。

高恺 摄

图③：王福祥(右)登记新星村村民陶德全申办老年人优待证事项。

高恺 摄

图④：新星村党委副书记黄光雄在梳理登记近期代办事项。

本报记者 王永战 摄

的蒙顶山茶中部(新店)加工园区。

园区企业鑫鑫茶厂春节前正式投产，要处理的事情多，少不了村里帮忙，王福祥多次上门服务。

“王书记来啦，正有事要找您！”看见王福祥，企业负责人宋雄伟老远便打招呼。

“每次遇到棘手问题，王书记都帮我们想办法。”宋雄伟告诉记者，去年9月企业入驻园区，刚开始装修就遇上麻烦事。厂房面积大，请了多家装修队，其中一家装修队的施工效果达不到公司要求，宋雄伟要求对方整改，几番交涉却无果。

王福祥获悉情况后，主动出面帮宋雄伟做装修队的工作：你们都是行家里手，问题肯定看得出来，你们装修的质量明显赶上其他几家，没达到合同约定的装修要求，如果不整改，村里会帮着公司走法律程序。

既晓之以理，又动之以情，王福祥做沟通工作后，装修队同意整改。

推行村级便民服务全程代办制度以来，名山区发挥村代办员熟悉群众的优势，在各村成立由村代办员牵头的村民调解小组，开展调解服务。截至目前，全区已成功调解各类纠纷6200余起，实现98%以上的矛盾纠纷在村里解决。

“给企业服务都是应该的，最近有什么难事？”王福祥问。

“企业打算变更名称，想请村里帮忙办理。”宋雄伟说，“又要给您添麻烦了！”

10多年前，宋雄伟办起鑫鑫茶厂，生意越做越好。去年入驻加工园区，茶厂规模扩大了3倍，厂房面积达到近2500平方米，增加了茶叶揉捻、分筛的机器设备。

企业规模大了，宋雄伟打算将鑫鑫茶厂改名为鑫鑫茶业有限公司，但工商变更登记手续，他头一次办，心里没谱。

“先提出申请，提交企业经营许可证复印件等材料，村里出具场地使用证明，我们帮着到镇、区代办。”王福祥一边讲流程，一边提醒道，“等工商变更登记完成后，还要做好公司章程、财务章、银行信贷账户名称等同步变更。”

茶产业是名山区的特色产业，茶园遍布当地山丘的角角落落，全区茶叶种植面积已达45.2万亩。全程代办如何更好惠民利企？2019年以来，名山区推行“1+X”联户包事代办制，每名村代办员包片联系若干村民小组，围绕辖区企业、群众生产生活难题，为其提供新型经营主体工商注册、项目申报、水电气供应保障等代办帮办服务。

“发展茶产业是促进群众增收致富的重要渠道，我们一定要做好服务，让企业少跑腿、少操心。”辞别宋雄伟，王福祥又往村民王安其家里赶。



公里，可一路走下来，身体也难吃得消。

老弱病残等特殊群体出行不便，新冠肺炎疫情防控期间一些村民需要居家健康监测，如何满足他们的办事需求？

“按照村级便民服务全程代办制度工作要求，对老弱病残等特殊群体我们要主动帮办、上门服务，争取让他们办事‘一次也不跑’。”王福祥说。

“去年就是王书记上门，帮我完成线上人脸识别，缴纳了全年的医保费。”王安其给王福祥递上一杯热茶。

下放事权促代办

行政服务事项下沉镇、村，深化便民服务标准化、规范化、便利化改革，实行“一个窗口受理”“一枚印章管审批”

4月11日，星期一，天气晴好，王福祥开着私家车来到新店镇便民服务中心。综合服务窗口工作人员沈开鑫笑脸相迎，他到窗口工作已一年多，是王福祥的老熟人。

遇上村民代办事项的各种材料，王福祥与沈开鑫一项一项办理：陶德全、王安其的老年人优待证，相关信息录入电子文档，加盖镇便民服务中心审批服务专用章即可生效；马静申办的生育服务证，登录区卫生健康委专用系统，填写信息，打印证件，盖章生效；宋雄伟的企业名称变更申请，由镇便民服务中心先收集、审核代办材料，再到区政务服务中心代办……

说起跟镇便民服务中心打交道，王福祥感慨不少：“刚开始为群众代办时，不少事项的审批权限在区里，我们要到出具场地使用证明，到镇里办事，服务中心各类窗口不少，很多时候摸不准要找谁。一些事项在服务中心办结了，还要到镇政府加盖印章，楼上楼下地跑。”

推行村级便民服务全程代办制度以来，名山区持续推动农林、民政、社保等群众经常办理的政务服务事项下沉乡镇(街道)、村(社区)，让“镇村代办”变成“镇村能办”：2018年6月，首批121项政务服务事项下沉至各镇街；2020年10月，下沉到镇街的政务服务事项增至173项，同时深化镇街便民服务中心标准化、规范化、便利化改革，各乡镇、街道便民服务中心改分散窗口为综合窗口，实行“一个窗口受理”“一枚印章管审批”，统一启用镇街“审批服务专用章”。

“改革后，像老年人优待证、生育服务证等事项在乡镇就可以办结。办理流程也更加优化、便捷，只需要进一个窗口、盖一枚印章。”王福祥说。



在综合服务窗口工作一年多，沈开鑫如今叫得出大多数村代办员的姓名。“镇里能办的事情多了，和他们打交道的机会也多了。村里能办成的不用到镇里，镇里能办成的我们及时办。对企业工商变更登记等少数审批权限在区里的，我们实行区、乡镇(街道)、村(社区)三级联办。”沈开鑫说，“对宋雄伟提出的申请，我们会尽快到区里办理。”

沈开鑫介绍，名山区推行村级便民服务全程代办制度，实施首问责任制、限时办结制、一次性告知制和有效反馈制，“坚持谁接待、谁负责，代办员提前一次性告知当事人事项办理流程、所需材料，接办事项全程记录，在规定时间内跟踪办结。”

办理完相关手续，王福祥赶紧往陶德全、王安其、马静家里跑，“把老年人优待证、生育服务证交到他们手里，完成有效反馈这一步，才算代办完成。”

监督考核常态化

定期开展评议监督，促进全程代办规范运行，实现村代办站“门常开、人常在、事常办”

“前几天，陈凯来申办家庭农场，我已经受理了，请大家讨论。”4月12日，星期二，村便民服务代办站内，面对到齐了的村两委成员，王福祥开门见山。

“利用村集体林地发展林下中药材种植，政策鼓励，还能带动群众致富，我支持。”新星村党委副书记黄光雄表态。

“发展林下中药材种植，要注意做好林地管护，我们将持续监督。”列席会议的村务监督委员会主任周天华说。

7位村两委成员表态后，进入表决环节，大家齐刷刷举手，王福祥宣布：“通过！”

室内讨论热烈，室外活动热闹。支上桌椅，铺开展板，发放宣传页……村代办站前，中国农业银行雅安名山支行副行长陈蒙娟和同事们为村民介绍新推出的“惠农贷”产品。“不等村民上门，通过‘周二集中服务日’活动，我们定期到村里送政策、送服务。”陈蒙娟说。

王福祥介绍，每周二，村两委成员都会到村便民服务代办站集中坐班，议一议需要研究的代办服务事项，同时开展“周二集中服务日”活动，“邀请农技专家、种植能手和企业、金融机构相关负责人等，为村民提供政务服务、农技指导、贷款政策咨询等综合服务。”

综合服务，让不少村民深入了解了政策、学到了技能。通过参加周二集中服务日活动，村民柏照麟跟着蒙山茶传统制作技艺非物质文化遗产传承人向世全学习了制茶技术，“靠制茶卖茶，每年家里增收5000多元。”柏照麟说。

“3月29日的周二集中服务日，我们邀请向世全来代办站展示、传授茶叶炒制技术，吸引许多村民前来参观学习。”王福祥说，“这些年，我们村多位制茶能手都是他带出来的。”

全程代办，也是协同联动。出现在会议现场的还有新店镇副镇长杜宇露。名山区建立区镇村三级联动代办服务机制，明确村党组织书记和一名结对联系的镇街领导为责任人。每周二上午，除非镇上班工作走不开，定点联系新星村的杜宇露都会来村代办站参加会议，“和村干部一起研究需要讨论的代办事项，开展集中服务日活动，处理其他村级事务，有需要镇、区协调办理的事项我会及时上报。”

全程代办规范运行，离不开监督考核机制。杜宇露介绍，近年来，镇相关部门定期开展督查检查、评议考核，查阅代办服务事项记录、电话、上门听取群众反馈，将代办服务评议监督情况纳入村两委工作年度考核。

“在去年镇里组织的村级便民服务全程代办制度评议考核中，我们村获得了优秀等次；在面向村民开展的村两委工作满意度民主测评中，我们村又拿到了‘非常满意’的群众评价。”王福祥说。

坚持严督实考，代办服务更加规范。“根据村级便民服务全程代办制度服务要求，我们实施‘AB岗工作制’，每周二全员上岗，其他工作日我和黄光雄各带几名村干部轮流坐班，受理群众代办事项。”王福祥介绍。

“早些年，有的村干部常年在外，有时办事找不到人。现在村代办站‘门常开、人常在、事常办’，而且主动送服务，我们办事方便多了！”刚在现场填写完“惠农贷”申请，村民王祥满面笑容，有感而发。