



便民事项就近办。



把服务“窗口”送到群众“家门口”。



“掌上办”助力服务提速增效。



调研问需,促渔业产业发展。



了解村居情况,推进服务下沉。



一张“明白纸”,政策入渔家。



用心服务残疾人,入户鉴定“心贴心”。



禁渔期即将结束,问需求强服务。



渔民办事无忧,全力开展生产。



随着政务服务事项的下沉,渔企渔民办事出岛奔波、缺项补齐难度大、时间成本高等问题得到有效解决。

■本报记者 杨国庆 摄影报道

5月25日,在微山县两城镇独山村便民服务站里,工作人员正在为村民办理独生子女补助,“原来我们办这个事情要到镇上,远近不说,总觉得专门跑一趟挺麻烦。还是便民服务站办事更方便快捷,出门聊个天的功夫就办成了,这真算得上服务送到门了。”村民向记者说道。这仅仅是济宁政务服务推行“办事不出岛”基层便民服务新模式的一个场景。

今年以来,济宁市行政审批服务局以“就近能办、多点可办、少跑快办”为目标,全面优化升级基层政务服务能力,推行“办事不出岛”基层便民服务新模式,把政务服务从“窗口”送到群众和企业“家门口”,不断提升群众办事的体验感、获得感和满意度。

独山村隶属于微山县两城镇,位于独山湖北部距岸一公里的独山岛上,地理位置特殊。市县两级依据村民、船民办事需求,梳理完成了64项服务事项,涵盖社保、医疗、教育、就业创业、户籍、婚育、住房等方面,制定了服务指南,不仅张贴在便民服务站公示,还印发了宣传手册,供村民咨询取用,实现高频事项的“办事不出岛”,让群众在“家门口”就能办成事。这种“办事不出岛”高效办事模式也在微山县微山岛、南阳岛推广使用,让基层村民、船民、渔民享受到更便利的服务。

“用手机也能查医保缴费了……”村民赵大妈拿着手机笑着说。为做到让数据多跑腿、让群众少跑腿,实现政务服务“少跑快办”,济宁市行政审批服务局以“掌上办不出岛”为目标,持续在基层站点推广“爱山东”APP,应用好“济宁人办事”高效快捷的一站式掌上平台。据济宁市行政审批服务局政务服务科朱珊珊介绍,围绕高频服务事项的“网上办、掌上办”,济宁市行政审批服务局不断更新梳理服务流程,加大基层帮办代办员信息化、数字化业务培训力度,开发打造的

济宁“e政务”,实现一台电脑、一个高拍仪+打印机就实现流动可办公的“政务服务小站”,让帮办代办员服务渠道更高效便捷,村民办事更快捷。

5月25日下午,独山村便民服务站人员来到村民周明启家中。“周明启的摔伤可能会致残,我们了解到这个情况后,就给他和他的家人介绍了‘助残一件事’的办理流程。”工作人员告诉记者,这次是与县残联、医院医生一同过来的,一方面现场演示评残申请流程,另一方面医生查看伤者的伤残情况。

据了解,除了为村内行动不便、高龄老人、残疾人提供贴心、暖心的上门帮办代办服务外,基层服务站还推行了周末预约服务。“就算赶上周末来,服务站点外就有帮办代办员的公示栏,咱所有帮办代办人员都有联系方式及服务范围等内容,找到人、办成事是村级便民站的服务常态。”独山村便民服务站主任刘磊说。

记者从济宁市行政审批服务局了解到,目前依据全市镇街、村(社区)便民服务中心(站)的承接办理能力,梳理明确了192项政务服务事项指导目录和52项村(社区)便民服务事项指导目录,并依据指导目录制定了服务指南模板,实现同一事项在我市不同地区和不同层级同标准、无差别办理,优化服务流程推进基层事项下沉。与此同时,还精细化梳理了85项“一件事一次”,并制定了统一服务指南,特别是针对老年人、残疾人、困难群众等特殊群体提供扶残助困、扶老一件事联办服务,让特殊群体切实享受“一件事一次办”红利。截至目前,全市共办理涉及扶老、助残、扶困“一件事”达28961件(次)。

基层的政务服务是群众感知服务质量和效果的“神经末梢”。下一步,济宁市行政审批服务局将继续拓展“办事不出岛”的服务范围,实现让群众多点办、就近办、一次办,让基层政务服务既有“速度”也有“温度”。