

对xx镇推广设立村级便民服务处的调查与思考 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/242/2021_2022__E5_AF_B9x_x_E9_95_87_E6_8E_c25_242333.htm

村级便民服务处是县、镇两级（行政审批中心）便民服务中心的延伸与拓展，也是村级便民服务的窗口。2003年6月，xx镇xx村在全市首家成立村级便民服务处，对村民委托事项进行全程代理。经过一年多的运作实践，今年上半年，该镇在总结经验的基础上将其做法在全镇予以推广。目前，全镇22个村均成立便民服务处，初步构建起了“知民情、解民忧、方民便”的新型便民服务机构，开创了为民服务工作的新局面。

一、工作动因

1. 经济社会发展的需要。随着我国社会主义市场经济体制的不断健全和完善，尤其是加入WTO以后，政府管理从行政命令型逐步向公共服务型转变。xx是xx县经济发达乡镇，市场经济起步较早，改革发展的任务很重，客观上迫切要求政府转变职能，改进服务，为经济发展和社会全面进步创造良好的环境。试行村级便民服务处做法，能有效节省群众办事时间与精力，提高办事效率，进而也改善了区域性投资环境，促进了经济的发展和进步。
2. 行政村调整的需要。xx镇原有行政44村，2003年，经调整后为22个行政村。调整后的行政村村庄规模和村民数量都有了较大的扩张。如xx村，由原先的4个村合并，合并后，全村总面积4平方公里，村民总数为1678人。由于单位行政村内村民数量的激增，村民委托办理的事项也相应增多，再加上有不少村与集镇、县城距离较远，村民到集镇、县城办事较为不便，这些都为村级便民服务处的设立提供了客观条件。
3. 改善党群干群关系的需要。

随着效能建设的逐步深入，政府机关的工作作风，工作效能虽较之以往有了很大改善，但在一定程度上还存在办事拖拉，责任心不强，工作效率低，服务质量差的现象，群众对此存在一定看法。另一方面由于老百姓对办事部门不熟，办事程序不清楚，往往要跑好几趟才能办好事情，费工费力，增加开支，心有怨气，影响了老百姓对政府部门的满意程度。村级便民服务处的设立，在老百姓与政府部门之间架起了一座连心桥，有效地改善了党群、干群之间的关系。

二、主要做法

1.构建服务载体。

在镇一级深化了便民服务窗口,在村一级建立健全便民服务站,专门设立服务热线,要求做到人员、场地、设施三到位。服务站人员由村干部和驻村指导员共同组成，具体操作一般以村文书为主，像xx村专门有两位原小村退下来的文书专职从事服务站工作。办公场地原则上要求单独设立，并挂有醒目的牌子。同时配备相应办公设施，汇编相关政策法规、办事指南、申报表格等工作资料。目前，全镇22个均按照“有房子、有牌子、有人员、有制度、有记录、有考核”的要求建立了村级便民服务站。

2.明确服务内容。

便民服务站按照一切方便群众的原则，把各类与群众日常生活、生产密切相关的民政、计生、公安、土管等项目和社会矛盾调处、社会保障服务等都纳入服务范围，努力实现手续审批、矛盾调处、帮扶救助三位一体。具体来讲，主要涉及五项内容：一是证照代办服务。主要包括建房审批、计划生育审批、居民身份证办理及补办、电话安装申请、户口迁移审批等；二是咨询指南服务。主要包括法律、政策、农技知识、市场信息、外出就业等方面的信息咨询；三是公益事业服务。主要包括殡葬事宜代办联系，计生、扶贫帮困、

环境卫生、代写文书契约服务，通讯和水、电、路、厕等村级基础设施的建设维修等；四是民事调解服务。主要包括抚（赡）养、继承、债务、房屋宅基地、交通事故等方面的纠纷；五是村民致富服务。主要包括农业种养殖结构调整、优良品种引进、生产技术指导、农副产品促销和个私企业兴办中涉及用地用电的审批、产品开发、贷款协调等的服务。

3. 规范服务程序。全程代理按照受理、承办、回复三个程序，规范化办理。服务处对群众反映的涉事项全部予以受理，一一登记。像xx、xx等村都专门设有记录本，把每次服务的时间、对象、内容、解决途径及办理结果详细记录，并整理存档。对能够实行代办的事项，在向群众说明必要的办理要求和程序基础上，承诺工作期限，实行全程代办，承办事项办结后，及时将办理结果通知委托人，并请委托人在承办单上签字，凡是涉及费用代收的，一律出具书面收据，办结后与农户按实结算；对不能办理的，按照政策规定进行必要的解释，争取群众理解；对超越代办范围的，指导群众到相关机构进行办理。

4. 健全相关制度。实行首问责任制，首问责任人认真记录群众申请委托事项，出具承办单，并负责申请委托事项的全程办理或及时移交给有关承办人，对群众提出的服务事项做到“一册登记、一人负责、一个答复”。实行服务承诺制，把代理事项、办理程序、工作职责以及受理人员名单等记录在册，按承诺时限进行办理。实行限时办结制，对可当场办理的申请委托事项，做到即收即办。对需现场勘查或其它不能即办的事项，视情况明确办结时限。对不能办理的事项，在承办单上写明原因并签名。实行镇村联合办公制度，由各村便民服务处牵头，有关办公室业务骨干参加，定期到村进行服务。实行

班子成员联系制度，每个便民服务处落实一名镇班子领导进行联系结对，并落实联系领导和服务处工作人员不定期交流沟通机制，认真听取工作汇报，对反映的困难和问题，及时进行协调处理。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com