# 松阳县“三延伸” 破解偏远山区群众办事“最后一公里”难题

2018年以来，松阳县立足全县各村村落分散、留守老人多等实际，积极推进网点布局、代办服务、效能评议向基层延伸，实现便民事项由“县里办”向“村里办”转变，便民服务由“村民跑”向“干部跑”转变，办事效果由“部门评”向“群众评”转变，此举有效破解了偏远山区群众办事不便难题，打通了“最多跑一次”改革“最后一公里”。截至2019年4月底，全县已累计为偏远山区群众代办事项2400余件。该创新案例被《人民日报》《浙江日报》等主流媒体相继报道。

一、推进网点布局向基层延伸，变“县里办”为“村里办”

积极推进便民服务中心向乡镇（街道）、村延伸，并设置“村前台综合受理，县、乡后台分类办理”的服务流程，构建纵横贯通的县乡村三级政务服务体系，实现覆盖全县域的“一窗受理，集成服务”物理整合。

一是推进乡镇（街道）网点全覆盖。制定《松阳县乡镇（街道）便民服务中心“最多跑一次”改革规范化建设标准》，并按照“事项受理一窗化、事项梳理规范化、大厅建设规范化、事项办理电子化、内部管理制度化、代办服务全程化”要求，全面升级乡镇（街道）便民服务网点，构建集审批服务、政务服务、生活服务等功能于一体的便民服务网络。截至今年4月底，全县便民服务中心已实现19个乡镇（街道）全覆盖，开设综合窗口59个，配备综合窗口工作人员63名。

二是推进村级网点全覆盖。制定《村级便民中心“规范引领、分层建设、代办托底”实施方案》，分阶段、分类别推进全县401个村便民服务中心规范化建设工作，打造兼具市场交易、游客接待、农产品展销、矛盾化解等功能“一站式服务”村级综合便民服务中心。目前，全县已建成首批村级代办示范村15个。今年拟建重点村38个、一般村363个，其中首批创建的31个村重点村已配备电脑、高拍仪等硬件设施，落实固定代办员32个、流动代办员45个。

三是推动流动网点全覆盖。创新“1+N”代办模式，即以1个村级便民中心为固定代办点，将村便民服务中心代办员，“四个平台”网格员，各村干部等整合到代办员队伍，形成N个流动代办点，构建全域代办服务网点。截至今年4月底，全县已建立流动代办点703个。

二、推进代办服务向基层延伸，变“村民跑”为“干部跑”

以“群众少跑、短跑、不跑”为目标，通过村两委推荐、资格审查、业务培训、选拔考试等方式，聘用一支“站着能说、坐下会写、熟练软件操作”的高素质代办员队伍，并积极推进“预约代办”“上门代办”“网上代办”等模式，由代办员免费“代跑”“最后一公里”，实现群众办事由“最多跑一次”到“一次都不用跑”转变。

一是推进“预约代办”。推进“365预约”“24小时预约”代办模式，在各村便民服务中心公示栏张贴代办员联系方式，村民可随时拨打代办员电话开展“预约代办”服务。代办员接到预约办事事项后，一次性告知村民办理该事项所需的相关材料，再前往群众家中领取材料，为其代办。截至今年4月底，各村代办员共受理电话预约件618件。

二是推进“上门代办”。结合全国“民情地图”促服务试点，深化“民情地图”大走访机制，要求各住村干部每周至少下村一次为村民提供“上门代办”服务。同时，创新“最多跑一次”流动审批代办机制，组建专门审批和服务力量，以定期驻点和不定期流动相结合方式，深入偏远山区开展“上门代办”，通过“最少送一次”将部分“最多跑一次”项目变成“一次也不用跑”。2018年以来，全县共开展“上门代办”1000余件，20个高频事项实现“一次都不用跑”。

三是推进“网上代办”。建立“村民办事服务群”，针对部分业务可通过互联网申报且不需要提供原件的事项，办事群众只需将材料上传至“村民办事服务群”，由乡镇便民窗口工作人员提取领办，办好的证照再由代办员领件送达或邮寄送达即可。截至今年4月底，全县共建立“村民办事服务群”208个，通过“网上代办”完成代办事项720余件。

三、推进效能评议向基层延伸，变“部门评”为“群众评”

坚持问题导向，及时收集社会各界对代办服务的意见建议，并通过代办员述职、“两代表一委员”评议、电话跟踪回访、“阳光监督”等机制，将办事满意度测评交给群众，将群众满意度评议列入代办员年度考核，倒逼代办员切实提升服务能力。

一是创新代办员述职机制。每季度开展代办员述职评议，由代办员向村两委成员、办理过事项的村民代表等进行述职，由村两委成员和村民代表对各代办员服务能力进行综合评价，让代办员在评议中找准自身不足。2018年，该县共有267名代办员进行了述职，收集村两委员成员及群众代表建议意见46个。

二是创新“两代表一委员”评议机制。邀请市、县党代表、县人大代表、政协委员担任代办员“评议官”，由“评议官”向各村办事群众发放服务对象评议表，开展代办员群众满意度评价。如该县大东坝镇邀请5名市、县党代表与4名县人大代表、政协委员对全镇70余名代办员展开评议，发现并整改问题22个，有效提升了代办工作。

三是创新电话跟踪回访机制。每季度对各个乡镇（街道）及村上报的代办事项进行随机抽取复核，由代办中心对办事群众进行电话回访，并将回访结果及时通报。今年一季度，企业群众对信访部门满意率96.30%，对责任部门满意率95.10%。

丽水市行政审批服务管理办公室2019-5-16