

# “互联网+代办”实现服务群众零距离

张锋 胡振 喻敏

自2016年被国务院办公厅确定为全国唯一县级“互联网+政务服务”建设试点单位起，淮安市涟水县的政务服务经历了“一门式办理”→“最多跑一趟”→“网上办、不见面”→“零打扰办理”→“云代办”五步探索。在此基础上，为解决偏远村居交通不便、群众对政策程序知之甚少的问题，2019年起，涟水县全面开展党员干部“代办”服务，以孤寡、智障、残疾、烈属、年迈等行动不便人员，在外创业等往返不便人员，受文化程度限制、使用信息化政务服务有困难的人员以及其他有代办需求的人员等4类服务对象为重点，创新探索“智慧政务+代办”服务新模式。这一创新实践活动，坚持以便民惠民为宗旨，以党员干部为骨干，以科技创新为依托，实现了政务服务在基层“零距离”“无盲区”。

## 打造“代办”新模式

涟水县“互联网+代办”服务新模式，由村居党员干部担任代办员，帮助群众办理相关审批服务事项，变“被动受理”为“主动服务”，变“零散办”为“集中办”，变“群众跑”为“党员干部跑”，真正做到群众不跑腿、服务送到家。

构建三级联动的代办机制。县乡村三级联动，确保“代办”上下畅通。首先，明确承办载体。依托县乡村三级政务服务基础设施，在村居便民服务点统一悬挂“代办”标识，设置“代办”窗口，镇街为民服务中心张贴“代办”工作机制和代办人员基本情况及联系单，县行政审批局设置“代办”咨询点和接待处。其次，组建代办队伍。村居干部和热心公益事业、群众基础好、具备代办能力的党员或入党积极分子代表作为代办员。各镇街明确一名政务专员，牵头协调“代办”相关工作。代办事项涉及的县直部门选定1名县级代办员。再次，优化工作机制。在村居能办理或答复的事项，由村居代办员直接办理或答复；在村居不能办理的，代办员统一送到镇街为民服务中心代办窗口，由政务专员安排办理；需到县级办理的，镇街代办员统一送到县行政审批局，由县直部门代办员受理代办。

梳理一批紧贴民生的代办事项。制定“代办”常用事项目录，涉及社会保障、劳动就业、卫生健康、民政、农林、文体等几大领域，包含大病救助、农村危房改造、户口迁移、独生子女证等35条服务事项，并对每个事项的服务对象、所需材料、办理流程及时限进行明确。同时明确各村居可结合自身实际，以代办员所能、群众所需为原则，不断丰富代办内容，拓展代办事项，使代办机制最大限度地满足群众需求。

制定规范高效的代办流程。为促进代办标准化、规范化，制定“委托→受理→代办→回复→上报→回访”的工作流程。遵循便民、公开、依法、高效的原则，做到随时受理、迅速承办、按时答复、群众满意。将代办工作纳入考核，并不定期对“代办”服务站点开展巡查走访。

## “代办”成为党群联系强纽带

“代办”先在高沟、红窑两镇试点，后来逐渐在全县推广。目前，代办员队伍已发展到450余人，覆盖全部镇街、村居，代办事项4000余件，服务群众2000余人。

架设了党群干群“连心桥”。“代办”在解决群众的操心事、烦心事上做文章，努力做到群众的诉求

第一时间答复，群众的问题第一时间解决，群众的心愿第一时间实现，被服务群众的满意率达 100%，成为涟水党员干部联系服务群众的一条重要纽带。

按下了服务群众的“快捷键”。“代办”将便民服务供给过程的许多中间环节，转变成政府内部工作流程，免去了群众在时间、精力和经济上的投入，群众不跑腿就能办成事，大大提高了为民服务的便利性和效率。

创新出“零打扰”服务模式。“代办”坚持群众导向、结合群众需求，创新便民服务精准供给机制，找到便民服务与群众需求的最佳契合点。村居代办员对辖区内孤寡、残疾、年迈等重点服务对象建立信息底册，对到什么时候该办什么事了然于胸，不用群众申请，主动提醒或直接代办。

打造了“驿站”式的综合服务。村居代办点、镇街为民服务中心代办窗口、县行政审批局代办接待处不仅是群众办事、党员干部代办的场所，更是集咨询服务、政策宣传、矛盾调解等为一体的综合性服务平台。由于统一的红色标识，代办服务站点被群众和代办员亲切地称为“红色驿站”。

探索了“云代办”的全新路径。充分利用现代信息技术，在确保群众个人信息安全的前提下，探索“云代办”全新路径，为群众提供更精准服务。如针对中小学招生登记须提供房产证明一事，采取以网格定任务、以小区为单位批量申请、住建部门批量开具的方式，由考生所在小区的代办员主动对接相关单位，让人民群众告别了扎堆办理的历史，受到了教育部门、学校和学生家长的一致欢迎。



## 拓展“代办”内涵 实现功能优化

拓展代办内涵，打造“一站式”服务平台。目前“代办”主要集中在事务代办层面，鉴于基层党建任务较重、营商环境有待优化、服务群众事项多等特点，涟水县在拓展代办内涵、优化功能设置的基础上，正着力将代办点打造成集党务、政务、商务、事务“四务合一”的综合性、一站式服务平台。狠抓党务，强战斗力。探索将代办点与党群服务中心同步打造、深度融合，强化党的全面领导，充分发挥基层党组织统领各方的作用和党员模范带头作用。强化政务，提执行力。在继续推进县镇村三级政务服务一体化基础上，发挥“互联网+政务服务”平台作用，在“代办”中发现存在的梗阻，倒逼办事环节简化、服务流程优化，进一步提升基层政府的服务效率和执行力。聚焦商务，促生产力。把“代办”的服务范围从群众向企业拓展，为企业重大投资项目提供从立项到取得施工许可的全过程代办服务，优化基层营商环境，让代办服务转化成生产力。做优事务，出凝聚力。便民服务事项依然是“代办”的重中之重，坚持以方便群众、服务群众为宗旨，找准群众需求与服务供给的契合点，增强基层党组织和政府的凝聚力、号召力。

延伸代办范围，提供“一揽子”服务。在代办事项代办跟进到哪”为原则，覆盖群众生产生活的各个方面、企业注册到运营投产的各个环节。按照县镇村不同职责权限梳理代办事项，形成三级代办清单，并实行动态调整。在代办场所上，从大厅延伸到“大街小巷”。进一步推行主动服务、上门服务，特别是对于年迈老人、病残人员等特殊群体以及重点企业，多上门了解需求，送去政策和帮助。在代办时段上，推行错时工作制、预约服务制，在正常工作时间以外，县、镇安排 1~2 名代办员错时上班、轮流坐班。开通 24 小时联系热线，实现“周末假日不打烊，热线联系不断线”。

强化系统培训，培养“全科型”代办员。除代办事项涉及的业务培训外，组织开展系统性、全面性的培训，包括党务、法律、行政管理、公共服务基本理论与知识、电子政务技能以及最新政策解读等，培养全科型、复合型代办人才。当好事务代办员，代群众办理涉及惠农补贴、低保申请、养老医疗等便民服务事项，代企业办理工商注册登记、建设项目审批等便企事项，提高群众幸福感、企业获得感。当好政策宣传员，在代办事项的同时，及时向群众宣传各种惠农政策、便民措施以及“三农”方面的法律法规等，向企业宣传“放管服”改革、优化营商环境等方面最新政策及便企服务举措，为政策落实营造良好氛围。当好信息收集员，注意倾听群众心声、企业呼声，定期对收集到的社情民意进行梳理研判，既为精准服务群众、企业打好基础，又为基层防范化解风险提供第一手资料。当好矛盾调解员，当群众关系、干群关系、政企关系的“贴合剂”，主动参与化解矛盾纠纷，促进基层社会和谐稳定。