

松江区探索“好邻居”服务体系

加快提升农村公共服务水平

松江区供稿

为弥补农村地区公共服务的短板，满足农村村民日益增长的民生需求，近年来，松江区积极探索集社会价值体系、服务空间体系、社区服务体系、多元参与体系、考核激励体系于五位一体的“好邻居”松江特色社区服务品牌，力争打通服务农村群众的“最后一公里”。松江区的这一做法入围 2020 年度全国农村公共服务典型案例。

一、打造“好邻居”三级阵地，实现服务资源均衡覆盖

立足城乡社区服务还不够平衡、农村基础服务设施建设相对滞后的实际，推动“一心一站一点”建设，促进基本公共服务设施向农村社区延伸。

（一）积极整合资源，试点推进镇级社区服务中心

通过品牌化设计、标准化建设、规范化运营、专业化支撑和社会化发展，松江区在今年推进了首批 3 个镇级“好邻居”示范社区服务中心建设。例如，车墩镇流动人口和老龄化比例较高，镇政府将部分属于商业租赁的空间进行收回改造，整合各方资源，打造了集老年助餐、科普教育、健康体验、农村养老等功能综合设置的祥东“好邻居”社区服务中心，总面积达 5177.31m²。中心充分考虑周边村民婚丧喜事的需求，在二楼辟出一半区域作为村民会所，使周边 5 个居村的村民最多只需要步行 15 分钟就能走到中心，构建了“十五分钟社区生活圈”，受到了村民的一致好评。

（二）优化功能布局，全面提升村级社区服务站

为优化“好邻居”社区服务站功能，松江积极打造“1+5+X”空间体系模式，全区 84 个村实现从原有风格不一的村委会办公场地到“好邻居”社区服务站翻牌的升级转变。“1”即一个受理服务“厅”，办公场所统一设置敞开式办公，前台以窗口形式接待村民，代理代办相关基本公共服务项目，提供便民利民服务、公益慈善服务咨询等。“5”即五间基础服务“室”，分别为联勤联动室、议事协商室、党群服务室、文体活动室、卫生服务室，每间服务室功能清晰、定位明确，从空间上进一步明晰社区服务站功能划分，提升空间利用实效。“X”即 X 项特色服务“点”，由各村在“1+5”基础上，结合自身实际，因地制宜地布局设置特色服务项目点，做到家门口的“一站式”服务。

（三）坚持需求导向，积极培育农村睦邻点

为弥补农村村域面积大、资源配置不合理的短板，松江区按照村民自主发起、村民自愿参加、活动自己设计、政府引导指导的“三自一引”原则，积极培育农村睦邻点，激发基层自治活力，增强村民凝聚力。例如，新浜镇胡家村的 68 岁村民徐亚根，主动腾出自家房子申报村里睦邻点，按照一位负责人、一个固定活动场所、一个明确的活动主题、一本活动记录台账“四个一”的建设标准，区民政局、村委会给予资金、资源支持，配齐完善睦邻点设施设备，为周边村民提供丰富的活动内容和场所，和睦邻里关系，培育文明乡风。目前，全区已有 400 多个农村睦邻点，其中示范老年人睦邻点有 190 个。

二、提升“好邻居”服务能级，增强群众的幸福感、满意度

“好邻居”服务体系积极在“实”字上下功夫，通过做好资源集聚的“加法”、科技赋能的“乘法”，不断提升公共服务的质量和水平。

（一）抓实“三份清单”

社区事务受理中心的 190 余项政务服务清单已全部向村级延伸，更多事项在“好邻居”社区服务站实现了一次性办结；积极整合面向社区的各类生活服务清单，目前已开通为村民提供水电煤缴纳、公积金账户查询等内容；依托党员“双报到”“双报告”等制度的志愿服务清单不断拓展，身边的能人达人、热心公益志愿者等社区力量进一步被挖掘，多层次、广覆盖、常态化的社区公益志愿服务网络雏形初显。

（二）完善一批制度

明确错时工作制度，进一步规范了村委会错时工作、延时工作、晚间值班、双休日和节假日值班，并通过微信公众号、村务公开栏等方式向社会公示具体情况，提高村民的知晓率，确保村民“找得到人、办的了事”。制定接待群众制度，全面推广“全岗通”、“首问负责制”和工作日志、民情手册等做法，梳理完善“首问接待一限时办结一办结告知”的办事流程，及时回应村民诉求。完善绩效考核制度，加大群众评价在考核中的权重，强化以群众满意度为导向的绩效考核管理，对不能胜任的村干部执行退出机制，做到“能上能下、能进能出”。

（三）创新科技手段

积极推进社区治理信息化平台——“社区云”建设试点工作。在社区治理端，为居村依法协助行政、依法开展自治、日常办公管理提供多维度支撑；在居民参与端，设置信息公开、社区通知、在线服务、自治议事等“居社互动”功能，推动“好邻居”社区服务延伸到手机屏幕，提升年轻村民、上班族等群体的参与度。在此基础上，加快推进松江区个性化“好邻居”社区信息服务平台建设，努力打造松江社区治理智能化的品牌。

三、优化“好邻居”服务模式，激发多元共治活力

“好邻居”社区服务体系积极推动“三个转变”，加快实现以“有形有限空间”发挥“更好更优功能”的工作目标。

（一）推动基层治理由“简单粗放”向“精准对接”转变

积极收集民意，精准对接需求，持续多点发力。针对农村老人不愿离家养老，叶榭镇探索推广全市首个“幸福老人村”；针对农村地区文化资源不足，区文旅局推出农家书屋“百姓书声”文化惠民项目；针对村民收入低、看病难，区卫健委每年向农村输送乡村医生，推广 1+1+1 签约服务，开展免费体检、健康状况评估、优先转诊等服务。

（二）推动社区服务由“单兵作战”向“协同作战”转变

改变过去社区单一服务的短板，依托党建带动、服务支撑、活动联线等资源，实现群策群力、各司其职又互为补充的“集群作战”效应。例如，车墩镇依托社会组织服务中心平台，通过购买服务形式引入社会组织，打造“大海公益”等一批深受社区群众欢迎的服务项目品牌，实现了服务水平和服务质量的“双提升”。

（三）推动村干部由“减负”向“增能”转变

坚持“办公面积最小化，服务空间最大化”的原则，要求村居干部走出“单间”办公室，“下楼”到社区服务站等集中办公，为群众提供一站式、全方位服务。目前，全区各村已因地制宜完成村级办公场所改造，实现了村“两委”成员开放式办公，在提升村干部工作能力的同时也实现了“村干部”为“勤务员”的转变，拉近了与村民的距离，疏通了服务群众的“神经末梢”。