

打造为民服务“绿色通道”

定安县乡镇便民服务中心实现全覆盖

■ 黄荣海



“在镇便民服务中心办手续方便多了，不用再坐车跑到县里，真是好！”在翰林镇便民服务中心，前来申请一孩准生证的沐塘村村民李治良当天就拿到了准生证，一脸笑容——这是翰林镇实施政务公开集中办公后给群众带来的便利。截至目前，定安县10个镇的便民服务中心均已建成并投入使用，通过县镇政务体系建设，将政务服务功能前置，更好的为民众提供服务，为全县群众打开了一条畅通无阻的“绿色通道”。

便民服务初显效

随着经济持续快速发展、新型城镇化建设步伐加快，定安群众对民生服务保障也提出了新的要求。2013年，在党的群众路线教育实践活动如火如荼开展的大环境下，在定安吹起一股便民惠民的和煦之风，定安县政务部门绘制出了一个便民惠民愿景图，那就是通过乡镇便民服务中心（点）的建设，构建覆盖全县的互联互通的便民服务网络，打造县、镇、村（居）委会三级政务服务平台，进一步深化行政审批制度改革，推进服务型、效益型、透明型政府的建设。

为着手建设便民服务中心，定安先后组织人员到澄迈、屯昌、万宁等市县学习先进经验，并在全县10个乡镇调研多次后，选取了翰林镇、雷鸣镇作为试点。

试点服务中心推行大厅式集中办



政务服务中心第一时间为群众提供咨询、引导和代办等服务。黄荣海 摄

公模式，设立办事服务大厅，将与群众生产生活息息相关的涉农部门及相关服务项目全部纳入其中，计生、民政、工商、农业、土地等部门均设置服务窗口，集中办理乡镇和上级政府部门授权的行政审批服务事项，并提供无偿代办、政策咨询等便民服务。这两个乡镇建立便民服务中心后，每月有200多人到便民服务中心咨询和办事，平均每月接待群众达500余人次。

试点成功后，定安便在全县各镇开始了便民服务中心建设，在各乡镇原有场地进行就地改造、装修，在醒目的地方统一悬挂“便民服务中心”牌子。从各镇熟悉业务人员挑选精干组成窗口服务人员，配证上岗。并配备电脑等办公设施，统一标识牌，制作便民联系卡，并标明服务机构、服务范围、服务事项、联系电话等。

便民服务“零距离”

走进翰林镇便民服务中心，办事大厅宽敞明亮，社保、民政、计生等服务

窗口一目了然，窗口前陆续有群众前来办事，工作人员耐心细致地为他们讲解并办理相关业务，整个流程效率高、用时短。

方便、快捷、透明，这是记者在定安各乡镇便民服务中心采访时的感受。

各乡镇便民服务中心自运行以来，紧紧围绕转变职能、优化服务、方便群众、提高效率的目标，建立健全制度，强化落实责任。中心为方便前来办事的群众，打开便民服务的“口子”，各乡镇便民服务中心均设立了社保、民政、计生、财政等窗口，开展医保、社保、社会救助、计生、惠农补贴等服务工作，工作人员还会主动询问前来办事的群众办理什么业务，告知办理业务需要的材料和程序。

据了解，除了受理现场群众申请的事务外，乡镇便民服务中心还根据企业和群众的需要实行预约服务、延时服务、无偿代办服务、上门服务等特色服务，并对办件及时反馈。

此外，便民服务中心全年对外开放，周一到周五上班，周末值班，群众

可全年到中心询问和办事。中心还实行全程代理制，并实行一个窗口受理、一次性告知、“一条龙”服务、“一站式”服务、“一次性收费”。让群众真正感受到便民、高效的服务。

便民服务再升级

乡镇便民服务中心建设，最大的受益者就是群众。县政务中心的有关负责人告诉记者，过去，老百姓到政府机关办事，常常会遭遇门难进，脸难看，事难办。而现在，有了便民服务中心，原来需要往返几次、花费十天半月才能办完的事，现在只需十几分钟就完成了。

为人民服务无止境。为了从根本上打通联系服务群众“最后一公里”，解决群众办事难、办事远、办事不方便的问题，县政务中心还制定了《定安县村级便民服务站建设方案》，并报经县政府同意，计划在今年底完成30%村一级便民服务站建设。通过便民服务中心（点）建设，政务中心拟定的17项下放乡镇受理的政务服务事项将可以在群众家门口就近办理。

据了解，建设村级便民服务站，就是要让群众足不出村就享受到了规范、便捷、高效的政务服务。在村级便民服务站，不仅可以开展各种代理代办服务，针对村情民意进行调研，聆听最真实的心声，还能依法调解各类矛盾纠纷，创建和谐新农村，同时，还可以宣传党的方针政策，让群众了解政府，配合抓好基层组织建设，加强民主制度监督。



定安县举办镇、村两级政务服务培训班

为了进一步提升定安镇村政务服务窗口工作人员素质、业务能力，使镇村政务服务窗口工作人员尽快熟悉便民服务事项的办理流程，近日，定安举办了镇、村便民服务平台工作人员专题培训班。

此次专题培训班的内容主要有：海南省政务服务系统基本操作技能、镇、村两级便民服务事项办理流程和审批系统流转操作；“直通定安”网络平台基本操作；村邮系统基本操作；政务服务工作人员和村代办员基本素质与政务礼仪等。通过采用多媒体教室授课和上机操作的培训方式，让每名工作人员都能学会实际操作和应用系统、平台，从而提高为民服务整体水平，使镇村政务服务便民服务站真正发挥出“便民、高效”的作用。

县委组织部常务副部长王廷太出席开班仪式并作重要讲话，各镇分管便民服务中心工作领导、镇便民中心负责人、业务骨干以及村级便民服务政府雇员等160余人参加培训。

(郑丹)