



13个偏远小岛村有了便民服务站(点) 让海岛百姓享受政务服务“共富惠民”

□记者 虞仁珂 通讯员 张健薇

【共富故事】

养老大事5分钟搞定

“昨天下午打个电话，今天工作人员就现场帮忙办理，态度还这么好，交关方便嘞！”7月15日下午，金塘大鵬岛便民服务站内，居民沈爱红看着工作人员平板电脑上显示的“已完成信息采集”的提示，开心得不拢嘴。大鵬岛是金塘镇下辖的一个悬水小岛，目前常住居民有400人左右，且大都是上了年纪的老人。60岁的沈爱红是土生土长的大鵬人，今年到了可以享受城乡居民养老保险的年龄。但在领取前，先要完成个人信息采集，通过后再到指定银行缴纳一笔一次性的费用，以后就能每月领取养老金。

“以往看个病、交个水电费什么的，总要乘船到金塘本岛。”沈爱红告诉记者，听说这次办理先要到有关部门的窗口完成信息采集，搞不清该进“哪扇门”的她一下就把难。听村干部说大鵬岛有了便民服务站，工作人员可以帮忙办理，于是她抱着试试看的心态拨通了预约电话。工作人员电话里嘱咐她带上自己的身份证，第二天下午3点到岛上的便民服务站现场办理。“其实像沈阿姨这类的需求，只要材料齐全，很快能办好的。”负责办理的服务点工作人员金磊告诉记者，他们梳理过，老人的需求主要集中在社保、医保、水电煤气、市民卡、残疾证等几大类，为此便民点特意购置了一台平板电脑，遇到行动不便的，还可以上门服务。打开系统，输入有关数据、扫描身份证、刷脸……在金磊熟练的操作下，5分钟后系统便提示信息采集完成。根据流程，待后台审核通过后，沈阿姨就可以到银行缴费，之后就可以按月领取养老金了。

像这样的便民服务，大鵬岛上的居民还能享受很多。走进位于岛上外港口的“大鵬便民服务站”，装修一新的服务环境让人耳目一新。里面设置了办公区、休息区等，各类服务事项均实现了“上墙”公示。服务点负责人告诉记者，考虑到岛上老人的办事需求，2017年在这里设立了便民服务站，并在近几年逐步完善和优化服务。目前，这个便民服务站服务面积已扩大到260平方米，居民办理生育登记、户籍证明、流动人口居住登记、城乡居民养老保险参保登记、基本医疗保险关系转移、优待证办理、缴纳水电费等72项服务事项，目前日均服务次数在30人次以上。

“网红”小岛有了便民服务站(点)

东岬岛位于定海南部诸岛中心，距定海港3海里，岛屿面积3.42平方公里，拥有观海、观岛、观港、观城等多重景观优势，故有“千岛绝佳处，还在东岬顶”的美誉。今年，随着我市启动“小岛你好”海岛共同富裕行动，沉寂已久的东岬岛逐渐走进了大家的视野。尤其是“见山海”海岛露营基地的打造为游客提供自助或半自助服务的露营体验，也为东岬岛的旅游发展注入了新动力，东岬岛也逐渐成为游客们喜爱的旅游岛。

7月15日上午，从定海港乘船15分钟后，记者踏上了东岬岛。码头旁矗立着一幢二层的建筑，其中二楼便是岛上的便民服务站。办公室内，有两名工作人员负责接待有需求的群众。

“针对小岛交通不便、留守老人较多等现状，今年5月我们特别设立了东岬岛便民服务站，配备专职工作人员及日常办公设备，打通便民服务“最后一公里”。东岬岛所属的定海区环南街道五联村负责人表示，基础设施日趋完善的同时，便民服务也在与时俱进。今年，环南街道五联村优化组织机构，村委会迁回东岬岛驻岛办公，在岛上设立了便民服务站，由村工作人员开展驻点服务，为岛上村民提供各项便民服务项目。同时，村委会还积极征集群众需求，开展“送苗上岛”“送医上岛”“送戏上岛”等服务，方便岛上村民生活。

记者在采访中了解到，岛上目前有87名常住老人，服务点可提供老年人优待证办理、残疾人生活补贴申请、城乡居民参保登记、基本医疗保险关系转移、水电费缴纳等82项服务。除周一至周五外，双休日服务点也有工作人员值守，确保满足岛上群众的需求。

该负责人介绍，针对水电费缴纳等高频事项，便民服务站推行上门代办服务。涉及劳动保障、民政残联等与群众关联度较高的事项，实行多轨办理，岛上群众可以根据自身需要选择去本岛的村便民服务中心，也可以在岛上便民服务站办理。

【共富实践】

“一岛一策” 因地制宜促“共富”

“不能简单地以人口集聚程度和提供服务的经济效益，作为衡量的依据。”市政务服务办有关负责人表示，在“共同富裕”的道路上，政务服务要体现“共富”“均等”，不能让一个群众掉队。

坚持“因地制宜、分类设立、优化完善”原则，精准调研是工作开展的基础。早在今年3月，市政务服务办便印发《关于制定基层便民服务站(点)“一村一策”实施方案的通知》，进一步明确整改时限、整改责任和具体标准。市政务服务办党组明确分工，专人负责，压实工作责任。

为了实地摸清各小岛的真实情况，市政务服务办组织市、县(区)、功能区政务服务管理机构相关人员赴各村(岛)展开实地调研，摸清底数，通过实地查看、多方面听取意见和建议等方式，结合当地村情、岛情、民情实际，对在村便民服务站(点)建设提出了建设性和指导性意见。

只有走进群众，才能听到真实心声。市政务服务办完成对定海、普陀、岱山、嵊泗13个小岛村的逐个调研，走访村民60余人(户)，与所在乡镇(街道)村干部座谈15次。通过建立推进工作联络群，及时互通进展情况，实时反馈问题难点，确保整改工作扎实稳妥推进。

截至目前，13个小岛村中，葫芦村、悬水村完成了便民服务站的改造；大猫村、五联村、司前村改造完善了代办点；大观村、大蛟山村、官山村、壁下村、绿华村、滩浒村、东极村、白沙港村完成了规范提升。

“五有要求” 个性需求显“共富”

按便民服务站(点)建设有专(兼)职办事人员、有办事场所、有办理事项、有办事设备、有服务机制的“五有”要求，市政务服务办紧密联系各村的客观条件，因地制宜，实事求是指出整改主要方向和着力点。

“针对小岛迁、大岛建所带来的相当部分村民分散居住、干部异地办公等现象，根据人口密集程度和人口结构情况，分类精准设置便民服务站(点)。”市政务服务办有关负责人表示，为满足村民办事便利，各服务站(点)设置了综合受理窗口和代办窗口，配备1至2名村干部或代办员代办帮办服务。对所有便民服务站(点)的标牌标识、场所设置、人员固定、事项配置、服务机制和制度建设进行一一核实指导。

各便民服务站(点)还完善设置了办事电脑、打印机、扫描仪、移动PAD等。同时，各站(点)健全服务机制，通过线下窗口综合办理、帮办代办、上门办等方式，妥善解决因个体文化水平、年龄结构差异等形成的服务鸿沟，有效满足群众个性化办事需求。

今年以来，先后有窗口人员、银行专员、代办员等人员上岛上门办200余次，服务近500人次，办事3000余件，为村民节省费用6万余元，其中专程上门为老年人、残疾人等重点对象服务90余次。

“数字跑”同步推进。以数字化改革为引领，延伸审批终端，将政务服务2.0延伸至各便民服务站(点)，让数据多跑腿。同时，统筹结合“云上大厅”建设，依托政银服务一体化，逐步完善便民服务站(点)的综合办事服务功能。

“三个精准” 站点结合拓“共富”

服务群众，最关键的在精准。按村情民意、办事习惯、办事环境等因素，合理设置便民服务“一站一点”或“一站多点”，形成集中(设站)、分散(驻点)、兜底(代办点)的“点站结合”服务格局。

“通过线下窗口综合办理、帮办代办等主要方式，妥善解决因个体文化水平、年龄结构差异等形成的服务鸿沟，有效满足群众个性化办事需求。”市政务服务办有关负责人介绍，按照“十五分钟办事服务圈”的要求，充分利用政务服务“政银合作”和“帮办代办”，拓展办事服务圈的广度和深度，确保村民有事能找得到人、办得了事，形成政务服务“岛岛有站点、人人享服务”新局面，实现“服务零距离”办事便利。

精准梳理服务事项，市、县(区)、乡镇(街道)政务服务管理机构联动逐个摸清岛情、村情以及便民服务实情，重点整改提升办事事项的实用性。围绕日常办事、乡村治理、村民村务、产业经济等主题领域，梳理更新居家养老、社会救助、卫生健康、社会保障、土地建房、村务报备等政务服务事项，梳理出一批普惠类高频、急盼事项清单，分类配置于各偏远站点PC端、移动端、自助服务终端，主要通过政务服务2.0向基层延伸应用和“政银合作”方式再延伸、再下沉。

截至目前，各站点配置、调整、更新、扩容政务服务办理事项已达82项，“政银合作”服务项目因村情、岛情、民情而异实行“26+X”差异化配置，同步标明每一个事项、每一种方式的办事路径或导图，达到群众办事不出岛(村)，办得了事，有事可办、能办、好办。



本版图片由舟山市政务服务办提供

【共富回音】

服务驻岛 小岛才好

政务服务资源有限，在小岛上设站点开窗口，很难！但小岛上的老人出岛办事有奔波之苦，上网办事有“数字鸿沟”，更难！市政务服务办迎难而上逐岛解难，让13个偏远小岛村有了便民服务站(点)。从此，老人脸上多了笑容，少了愁容。服务驻岛，小岛才好。小岛上的便民服务站(点)满足着群众的诉求，展示着政府的形象，也诠释着以人民为中心的发展思想。