

# “全岗通”打通“最后一公里”

通讯员 / 戴诚锋 凌章涛 本刊记者 / 朱丽娜

“您好,城乡居民基本医疗保险参保缴费需要提供身份证和户口簿,请填个表格。”海宁市马桥街道桐溪社区干部夏伟澜坐在社区一站式服务窗口迎接居民办事;下午,他又走进网格,看望低保户徐利新,询问老人近况并做好记录。这是夏伟澜日常的一天。

这是马桥街道根据实际,制定的全岗通服务制度。同时,这也是海宁整合村(社区)党群服务中心内“一站式”便民服务中心各窗口职能,并对各信息平台使用权限进行重新分配的结果。

去年以来,海宁全面推行全岗通机制,要求全市村(社区)工作者打破条线壁垒,既要当岗位上的“全科医生”,又要做百姓身边的“贴心人”。

今年8月,海宁市发布了村(社区)全岗通服务规范地方标准。这是海宁创新基层治理,率先一步落实“社情民意大走访,‘八八战略’大宣讲,思想观念大解放”活动的重要抓手,也是海宁改革村社干部服务模式、率先一步实现“群众办事不出村社”的创新之举。

此次全岗通服务规范地方标准发布了服务设施、服务内容、服务行为、服务制度、服务评价与监督等多方面内容,并规范全岗通标识。随着规范的出台,各地的服务内容更加统一,联系群众更加紧密,服务质量得以提高。

走进桐溪社区党群服务中心便民服务中心,不仅有接待区,墙上还悬挂了服务清单、轮值安排的公告栏。在公告栏



桐溪社区接待大厅。

上,可以看到村(社区)专职工作者全岗通业务服务(代办)事项51项、政策咨询类事项18项,通知宣传类22项。

“现在我们将村社便民服务大厅服务(代办)事项全部纳入村社专职工作者日常工作职责,打破村社专职工作者分管条线的‘壁垒’。”海宁市委组织部负责人告诉记者。

海宁按“重心下移、力量下沉、服务前置、全科受理”要求,实行“一专多能、全岗都通”的服务模式,实现村(社区)专职工作者“出门一把抓、回来再分家”。在桐溪社区,原先社区服务大厅的窗口由8个减到2个,每天轮流安排两名全岗通工作人员值岗,其他社区干部则专心走家入户。结合村社专职工作者力量的下沉,依托全岗通将村社便民服务大厅主动搬到群众家门口,努力打造群众办事不用跑的工作机制。同时,积极发挥全市645个党员先锋站作用,落实市

级部门(单位)、镇(街道)机关干部联网格、党员联户等机制。

如今,海宁千余名村社工作人员每年都要有不少于180天的时间走访群众,帮老百姓解决实际问题。推行全岗通前,海宁很多村(社区)服务大厅里都有七八名工作者,每人各自负责一项或几项工作,其他的业务不太熟悉。一旦有人缺位,来办理相应业务的居民就得空跑一趟。“现在工作效率明显提高了,百姓得到了方便,是对我们的工作认可。”便民服务窗口相关服务人员说。

除此之外,海宁统一编印《全岗通工作业务手册一本通》,采用工作问答形式,整理250道全岗通业务问答题,发放给全市1300余名村社专职工作者。平时以业务辅导、系统操作、技能比武等方式,对村社全岗通专职工作者开展日常教育培训,不断提高联系群众的业务水平。