

让群众好办事 为群众办好事

淮阳:乡镇群众服务中心服务群众“最后一公里”

□记者 侯俊豫 通讯员 刘泽 劳振强 整理



省委副书记邓凯到淮阳调研群众服务中心运行情况



市委书记徐光到淮阳调研群众服务中心运行情况



省委组织部副巡视员周斌到淮阳调研群众服务中心运行情况

编者按:

群众办事“门难进、脸难看、事难办”，成为不少地方着力诊治的行政“顽疾”。淮阳县经实地调研和广泛征求意见，努力打造乡镇群众服务中心，实行“涉农站所全入驻，服务内容全公开，受理事项全程办，工作过程全监督”，在转变干部作风和加强基层基础建设方面作出了新探索，有效解决了联系服务群众“最后一公里”问题。市委书记徐光，市委副书记、纪委书记杨正超，市委

委、组织部长李明方先后前来给予工作指导。5月25日，《周口日报》头条报道了淮阳乡镇群众服务中心的做法。6月11日，省委副书记邓凯到淮阳县调研时，对其建设乡镇群众服务中心的做法给予充分肯定。9月

2日，河南卫视播出“群众路线大讲坛”淮阳篇，专题探讨了乡镇群众服务中心如何让群众好办事，为群众办好事。

本期聚焦——淮阳：乡镇群众服务中心服务群众“最后一公里”

如何转变作风，做好新形势下服务群众工作，是淮阳县着力思考解决的问题。特别是党的群众路线教育实践活动启动后，淮阳县主要负责人身体力行，带头践行党的群众路线，深入基层，走进群众，倾听群众呼声，真实掌握群众意愿。

事由

2005年乡镇机构改革后，虽然乡镇成立了“三办四中心”，但没有改变办公场所分散的状况。有的职能站所离乡镇政府远，群众不好找。工作缺乏监督，群众办事找人难，甚至找不到人，办一件事甚至需要跑许多趟。有的职能部门上下垂直管理，乡镇政府对其只有监督权，没有领导权。群众办事“门难进、脸难看、事难办”的现象时有发生。

2013年10月，县委书记杨立志到白楼镇调研工作时，见到该镇沙沃村村民刘继荣夫妇到该镇民政所为其儿子马艳辉办理大病救助手续(马艳辉患尿毒症，合作医疗报销后花费11873元)。由于路不熟，结果去了派出所，跑了不少冤枉路，刘继荣夫妇既怨气又自责：“一到乡里，门那么多，也不知道该进哪个门，找哪个部门办事，谁知道是哪啊。”

杨立志见此情况后，随即安排一同调研的镇党委、镇政府领导，尽快帮助办理。“为官一方，要造福一方百姓。没想到我们的群众办事这么不容易。”这件事深深刺痛了杨立志的心。当时，他坚定地说，我们一定要从群众的所思、所盼、所忧、所急出发，切实解决联系服务群众“最后一公里”问题，加快乡镇群众服务中心建设，方便群众办事。

经过进一步的深入调查和广泛征求意见，县委联席会议决定，由淮阳县纪委牵头推进乡镇群众服务中心建设。县委本着因地制宜、勤俭节约的原则，决定在乡镇便民服务中心的基础上，县里以奖代补并整合乡镇基层站所建设项目资金，能改建的改建，能扩建的扩建，不具备改扩建条件的新建，在全县18个乡镇建起面积在500平方米以上现代便捷的群众服务中心，作为转变工作作风、创新社会管理、解决服务群众“最后一公里”问题的有效载体，实行涉农站所全入驻、服务内容全公开、受理事项全程办、工作过程全监督，让群众零距离享受便捷、高效、优质的公共服务。

做法



河南卫视“群众路线大讲坛”淮阳篇在白楼镇录制

现场

前不久，记者来到坐落于淮阳县白楼镇行政大街北侧的群众服务中心，只见群众服务中心大厅正门上方

12个鲜红的大字“像爱自己父母那样爱老百姓”格外醒目。在1000多平方米的现代化大厅内，群众服务中心管理办公室和信访接待室分居左右两侧，民政、劳保、计生、农业、国土、城建等10多个服务柜台，在大厅中央一字排开，服务柜台上方摆放有办事指南、矛盾调处、法律援助、政策咨询等工作，着力搭建起“六个平台”：一是行政审批平台。坚持所有行政审批项目统一在窗口集中办理。二是信访接待平台。每天有一名乡镇党政主要领导或副书记带班，主要负责信访接待，把问题解决在基层。三是矛盾调处平台。及时调解纠纷，避免矛盾扩大、激化、上交。四是“三农”服务平台。所有涉农事项，均在中心设立窗口，为群众提供全方位多层次服务。五是信息公开平台。设立群众服务中心网站乡镇分站，凡涉及国家政策、收费标准、办事流程等内容，全部在中心及网站公开，接受群众监督。六是绩效监督平台。乡镇纪委书记、监察室主任在大厅驻点办公，监督窗口人员的工作作风和成效，规范行政行为。同时，群众服务中心把多项服务职能集中在一起办公，需要多个部门协商解决的事，不出大厅就能协调好，避免了相互扯皮推诿。

群众服务中心不仅方便了群众办事，而且转变了干部作风。截至8月底，全县18个乡镇群众服务中心已提供行政审批、政策咨询、信访接待等服务25万余人次，群众满意率90%以上。

“放心，一定去。”隔壁农业服务柜台前两个人的谈话引起了记者的注意。喊老吕的叫孙涛，是附近村的一个养鸡户。他今天是来领防疫疫苗的，因家里养的鸡出现了异常情况，顺便邀请镇畜牧专家吕谦去诊断一下。“这里的工作人员就像我‘娘家人’，只要有事我就来找他们。我的养鸡场正是在他们的关心下才越办越大的。”孙涛这样评价服务大厅的工作人员。

淮阳县朱集乡群众服务中心设在乡政府西南侧，和白楼镇的一样大气、现代。该乡负责人称，不仅是朱集，其他乡的也一样建得这么好。2014年7月14日，朱集乡陈庄村民陈纪学来乡群众服务中心，给乡里送来了感谢信，陈纪学说：“原来我来乡里办事，找不着门，问不到人，有时跑几趟还办不好哩。前天，我来为儿子办计划生育流动证明，第一次来服务大厅，看到大厅里干干净净，乡里所有跟俺老百姓有关的部门都在里面。我来到计划生育窗口，工作人员服务态度很好，问了情况，就直接办了，原想需要跑几趟，没想到来回一趟就都办好了。这个大厅建得好，我看这一届的政府是个好政府，领导是个干事的。”

“办事方便了，难事有人管了，服务态度也好了。”记者走访刘振屯、王店等乡镇的群众服务中心时，当地群众都表达了和白楼镇的孙涛、朱集乡的陈纪学等相同的看法。

影响

群众服务中心的建成运行，极大



郑集乡群众在乡镇群众服务中心办理事情



市委副书记、纪委书记杨正超到淮阳指导群众服务中心建设工作



市委常委、组织部长李明方到淮阳调研群众服务中心运行情况



市委常委、常务副市长刘保仓到淮阳调研群众服务中心运行情况



市委常委、政法委书记谢海洋到淮阳调研群众服务中心运行情况