

“以前要跑到5公里外的镇上才能把事情办好，现在不用出村，5分钟就能搞定。”6月17日，宁海县西店镇岭口村村民林双因在岭口村村务厅办事窗口办好父亲的高龄补贴后，连说“蛮好，蛮好”。

“过去村民办事都要往镇里跑，现在有了‘村务厅’，不出村就能办好事。”西店镇便民服务中心主任王颖燕说，社保参保登记、兵役登记、各类证明开具等能一次性办结的，现场当面办理完毕。而像康复服务申请、慈善救助、独生子女证申领等需要相关部门核实或批准的，由“村务厅”帮跑或领办。

为全面推进“最多跑一次”改革向农村延伸。去年以来，西店镇探索建立村级联络站，全面承接镇级下放的便民服务职能，通过服务窗口前移，推动“最多跑一次”向“最近跑一次”转变，实现村民办事只进一个门、只找一个人、就近最多只跑一次腿。

“我们在全镇22个村都设立了‘村务厅’，畅通‘分级受理、全程代理、按时办结、优质服务’的便民通道，破解村民有事不会办、办不了来回跑的难题。”宁海县委常委、西店镇党委书记张伟标如是说。

记者 孙吉晶 宁海县委报道组 徐铭烽 通讯员 葛雪峰 文/摄

整合资源，下放审批事项

日前，笔者走进岭口村村务厅，整洁的大厅内各类标识醒目，办理区、等候区、填表区区块分明，常用便民服务事项清单一应俱全。岭口村村务厅负责人胡浓娣告诉笔者，“村务厅”“麻雀虽小，五脏俱全”，除了有专职的工作人员，村里还结合党员联户活动提供党员代跑、帮跑服务。

推进“最多跑一次”改革向基层延伸，这是西店镇打造“村务厅”的初衷。随着“最多跑一次”改革的深入，企业为群众虽然不用跑多个部门科室，但还是要跑镇便民服务中心，尤其是涉及民生的事项，量多面广，而服务中心辐射面有限，对于一些居住在偏远村庄尤其是年老体弱的村民来说，办事还是很不方便。

西店是“最多跑一次”改革向村级延伸市县级试点单位。去年，该镇以镇便民服务中心为依托，选

择离镇域最远的岭口、凫溪、洪家3个村，启动“村务厅”建设试点，让老百姓在家门口就可以办好各项“小事”，实现便民服务城乡全覆盖。

“村务厅”运行背后是审批权限的下放。西店镇结合实际，梳理所有涉及群众办事的业务事项，集中筛选出能够下放到村级办理的事项，并对下放事项进行认定。根据筛选出的可以向村级延伸的事项，编制政务服务目录清单，明确哪些事项由村级办结，哪些事项由村级代办，并根据机构职能变化适时调整，及时公布。目前，该镇已梳理出第一批下放事项61项，涉及民政、人社、卫健、公安、市场监管、财税、综治、武装、城建、不动产登记和住建等11个部门，其中直接可办结的有20项，真正实现村级审批事项、管理事项、便民服务事项“一厅通办”。



工作人员上门为高龄老人送补贴。

有了『村务厅』，村民办事不出村



村务厅办事窗口一角。

打造10分钟服务圈

“这里不仅能办社保，丢失的户口本也能补办，而且工作人员主动上门办理，太方便了。”吴山村村民李成富握着吴山村“村务厅”工作人员刘毓鏐的手，连连道谢。

李成富年过九旬，腿脚不便。“以前办事坐公交车，没个半天回不来。有时候事情办得晚了，赶不上公交车回家，中饭就只能在外头应付了。”李成富说。现在，工作人员主动上门帮他收集相关资料，代办业务，他不用出门了。

“干部跑，网络跑”代替“群众跑”，西店镇按照“网格+窗口”服务模式，打造10分钟政务服务圈，真正实现“家门办理、全镇通办”。同时，推广“在线咨询，网上申请，快递送达”办理模式，在村级配备自助机、一体机等，打造“24小时不打烊”政务窗口。他们还以群众办事需求为切入点，每个村根据当地办事情况，梳理出一批高频办事事项，成熟一项推出一项，逐步推进事项进驻村便民服务中心。目

前，已梳理出一批“一证通办”或“简易办事”事项，实现了网上自助办理。

“远在西店以外的群众，通过手机也能轻松办理业务。”王颖燕告诉笔者，村民可通过“政务钉钉”的“宁海村民e点通”平台，将所要办件的需求在“民情反馈”模块中在线提交，网格员收到办件需求后，可通过上门或电话、视频通话等方式与群众做好需求对接工作，将资料收齐后提供代办服务，实现群众“足不出户”办审批。

打造便民服务“全科医生”

农村的事说大不大、说小不小，一旦处理不好，就会降低村民的信任度，甚至还可能引起争议。在最近召开的“最多跑一次”业务培训会上，西店各个建制村“村务厅”工作人员抓紧时间学习最新的政策和办事流程。王颖燕告诉笔者，村民办事常常会询问办事的流程和所需要携带的资料等，工作人员懂政策、懂技术，才能更好地为民解忧。

西店镇强化对村级事务的指导，建立健全村级便民服务队伍，

疏通“最多跑一次”向村级延伸的毛细血管，全面提升村级服务站点的“软件”职能。

该镇培养一批“最多跑一次”的“村级全科医生”，实现镇村便民服务有效联动。每个村配备1名以上办事人员，主要由村务工作者和村文书担任相应职责。同时，便民服务网格员实行走访式排查办公，而联村干部则做好政策衔接、任务沟通、落实工作，两者对困难群众实现上门或走访代办服务。该镇每月定期召开业务培

训会，强化便民服务队伍业务能力，把服务团队打造成一支业务精良、服务高效的全科办理队伍，并实行弹性坐班制，以群众的办事时间作为工作时间，及时对村民反映的事项进行梳理，并提供引导、代办及送达服务。此外，通过“政务钉钉”平台，配以电视机、电脑、摄像头等硬件，落实专职工作人员，建立县级部门、镇以及村工作人员内部沟通平台，打造“县乡村三级联动视频工作站”模式。

改善困难老年人家家庭居住条件 镇海启动居家适老化改造项目

记者 何峰 通讯员 童肖雁

盼了多年，独居老人李友昌终于盼来了这一天，他的老房子要进行适老化改造了。

日前，施工人员来到镇海九龙湖镇汶溪村民主方李自然村李友昌的家。“为了减少施工对住户生活造成的不便，之前我们做了很细致的计划，经过前两天的紧张施工，争取在今天完成项目。”工程负责人詹文华对记者说。

李友昌的房子位于竹山脚下，是两间面积30平方米左右的平房。笔者在现场看到，因为年久失修，老屋略显破败，屋内的设施也极为简陋，加之采光不好，从门外看进去黑乎乎一片。

李友昌听力不好，他选了一个阴凉处坐在板凳上，看着施工人员在忙碌，眼神中充满期待。“居家适老化改造聚焦老年人安全、健康等功能性需求，选择适配性产品，主要对地面、墙体、居室、厨房间、卫生间等进行改造。”詹文华介绍，“今天的工程，主要对如厕洗澡安全、室内行走便利、居家环境改善、智能监测跟进、辅助器具适配等方面进行提升，提高老年人的居家生

活品质。”

当天傍晚，李友昌的老屋实现了“脱胎换骨”的变化。走进改造后的老人家中，随处可见贴心温暖的改造细节：从地面到墙面粉刷一新，屋子顿时亮堂了许多；从门口到卧室的墙上，安装了扶手，保障了行走的安全性；卫生间内有了定制的立柱台盆，地面铺上了防滑垫；凌乱线路已被整理好，床也换成全新的了……

“太好了，他做梦都没想过能住这么好的房子。”李友昌老人的亲眷鲍阿姨惊喜地说。笔者看到，改造后最大的变化是屋内增加了卫生间，加装了洗手台、抽水马桶和电热水器。“特别安装了坐式洗澡架，老人坐在上面就能洗澡，兼顾了安全性和舒适性。”詹文华说。

“改得真贴心。你看，这里还能洗热水澡，上厕所起身有扶手，方便又安全。”鲍阿姨带着李友昌老人参观他的“新家”。詹文华则细致地讲解新增设备的功能。“这个是一键呼叫装置，如果遇到紧急情况，你只要摁一下这里，装在你兄弟家的报警装置就会响起来。”鲍阿姨家就在李友昌老人房子的前面，她说，“这个装置太好了，他如果遇到什么事情，就能第一时间

呼叫我们。这样，我们也放心了不少。”李友昌仔细打量着自己的新家，抚摸每一个设备，脸上露出幸福的笑容。

据了解，镇海是我市老龄化程度较高的地区。截至去年年底，镇海区60周岁以上的户籍老年人口为62201人，占户籍总人口的24.01%。为解决老年人常遇到的居家养老“痛点”，镇海区以九龙湖镇为试点推进适老化改造项目，并列入2020年区养老服务重点工作。

“这是今年我市首个居家适老化改造项目。适老化改造既能改善老年人的居住条件，又能降低老人在家发生意外的风险，是推进老年家庭宜居环境建设、提升老年人生活品质的重要手段。”镇海区民政局养老服务指导中心负责人说。“地面太滑容易跌倒、如厕后起身困难、站立洗澡时间过长易累、记忆力衰退忘记关火”等，使得老年人在居家过程中存在较多安全隐患。而居家适老化改造，是减少隐患、提升老年群体生活品质的必要保障。她说，“镇海今年计划实施困难老年人适老化改造41户，其中困难老年人家庭38户，享受定期抚恤补助的老年低保优抚对象3户，并将每

户的改造资金标准提高到1.2万元。”

目前，镇海区已制订《困难老年家庭适老化改造项目实施方案》，各镇（街道）正在梳理明确改造对象。其中，最低生活保障对象中享受定期抚恤补助优抚的老年人家庭和最低生活保障对象中失能老年家庭这两类群体优先改造，确保全覆盖，同时适当考虑部分失能的老年人和80周岁以上的自理老年人。

“经第三方评估公司评估后，主要针对低保失能老年家庭进行改造，现在前期排摸工作已结束，接下来，在对象排摸的基础上，施工单位会对每户家庭进行一户一策的方案评估，根据老年人的家庭情况进行改造，以此来改善老年人的居住条件，提高生活质量。”镇海区民政局养老服务指导中心负责人说，预计今年的41户改造任务会在10月底前完成。



图为改造后的屋内。



图为改造后的卫生间。

（何峰 摄）