

# 民事不出村 服务入家门

## 遂昌打造平安乡村“升级版”



本报记者 金霖萍 通讯员 叶凌宵

钱瓯之源,江南绿海。作为浙江西南部的林业大县,遂昌拥有许多“金名片”,比如“中国竹炭之乡”“中国菊米之乡”等。而更令当地人自豪的,是遂昌县近年来在基层社会治理创新实践中形成的“遂昌模式”,这块“金字招牌”实实在在地提升了老百姓的生活品质。

“遂昌已连续11年被评为平安县,和谐稳定的农村环境是平安遂昌的重要加分项。这与我们积极探索新型城乡社区(村)社会管理综合治理的工作方法、创新农村便民服务模式等工作密不可分。”遂昌县委政法委副书记杨全俊介绍,近年来,遂昌县将“以农为本”理念贯穿平安农村建设全过程,奏出“民事村了促和谐、公益互助促文明、政企社共建促服务”的“三部曲”,全力打造平安乡村“升级版”,走出了一条新形势下农村社会治理的新路子。

### 全县推广“民事村了”工作法

“民事村了”,是一套针对新型城乡社区(村)社会管理综合治理的工作方法,起源于遂昌县应村乡应村,被誉为“乡村版的枫桥经验”。

这套工作法有5大内涵,包括“矛盾纠纷上门了”“便民服务坐堂了”“项目建设包干了”“村务民意上墙了”“群众困难帮扶了”。通过“民事村了”工作法,应村已经连续18年未发生刑事案件,24年未发生房屋火灾,99%的矛盾纠纷被消除在萌芽状态。

一枝独秀不是春。2014年以来,应村“民事村了”工作法在遂昌县全面推广,各地结合村情民情实际情况,不断总结经验,创新工作方法,完善工作机制,释放群众自我管理、自我教育、自我服务的内生动力,全力打通联系服务群众的“最后一公里”。

“综治版民情地图”,是龙洋乡打造的“民事村了”工作法“升级版”。龙洋乡是个典型的山多地少、地广人稀的林区乡,村与村、户与户之间相距很远,因此,绘好社会治理的“民情地图”尤为重要。在这份手绘的“民情地图”上,低保户、残疾群众、空巢老人等各类重点人员的具体信息,都通过不同的颜色和符号标注在地图上,图文结合、一目了然。

今年5月以来,龙洋乡针对地质灾害点、老旧房屋安



综治干部利用“民情地图”巡逻老旧房屋安全隐患

全隐患等问题进行重点巡访排查。在埠头洋村,巡查队伍排查发现5户困难群众的住房破损老旧严重,存在安全隐患。工作人员立即把这些问题记录在“民事村了”工作簿上,并更加直观地在“民情地图”上做了相应标记。很快,这些安全隐患都得到了妥善处理。

每个月的15号,是金竹镇早坞村的党员固定活动日,也是群众“说事日”。这一天,村两委干部集体坐堂,听取村民的各项诉求。今年7月15日上午,村民善某前来投诉称,邻居私自搭建的自行车棚影响了他家的采光。善某的邻居是村里的困难户,村干部一边上门说服他家拆除车棚,一边安排对他家进行困难帮扶。当天下午,车棚就被顺利拆除,一对邻里握手言和。

“村干部每个月都向村民汇报工作,每年还定期晒出村里的账目和重大事项,村民有意见有诉求可以及时反映,很多问题当场就能得到解决。”金竹镇党委副书记张海锋说,这是早坞村对“民事村了”工作法的创新应用,为“干群沟通无障碍”打下了良好基础。

截至目前,遂昌县210个村(社区)已实现“民事村了”工作法全覆盖,有效提升了群众的安全感和满意率,探索出了一条欠发达山区经济社会协调发展的平安之路。



早坞村举行“晒廉会”

### “三步走”打造农村社会治理新模式

举淤口村,是一个名不见经传的偏僻小山村,却连续3年“走”上中国乡村文明发展论坛,去年还被评为“中国十一个乡村文明传承发展之村”之一。而在8年前,它还是一个“落后村”,村里鸡鸭乱跑、脏乱不堪,矛盾时有发生。短短几年,举淤口村是如何从丑小鸭变成白天鹅的?

“我们以社会管理创新为突破口,着眼于改造新村容、树立新风尚、繁荣新文化,通过‘三步走’,实现村庄面貌焕然一新、村民之间文明礼让、所有纠纷化解在村内。”村党支部书记杨昌兴这样总结。

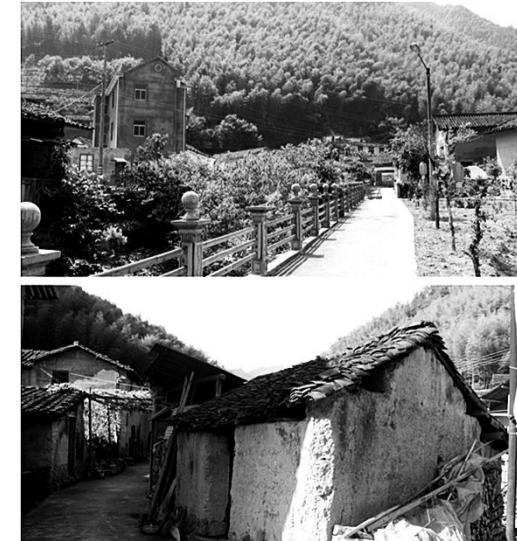
杨昌兴所说的“三步走”,第一步是培养村民文明和谐的素质。2009年开始,遂昌县提出了“微笑遂昌、洁净乡村”的新农村建设目标,举淤口村两委抓住村庄整治的契机,把“村民文明素质养成”当成头等大事,村干部带头拿着簸箕扫把上路,每天清扫街头巷尾。面对一些村民的冷嘲热讽,村两委坚持每月召开村民代表会,每季度召开户主会,鼓励村民为村庄建设出谋划策,并把教育引导和村民素质提升贯穿其中。渐渐地,村民们从冷眼旁观到积极行动,文明之风吹进了小山村。

第二步是推进村民之间互相帮助、互相监督。2011年开始,村里推行“微笑洁净、亲近自然、共创和谐”三联互动网格化管理模式,村两委每月定期为村民文明素质评星,并给予相应奖励。评上先进和优秀的农户,村两委年底上门来悬挂红灯笼、发放文明户牌;表现一般的农户,村两委上门指出不足,给予鼓励;表现差的农户,要受到广播点名批评,严重者当年不安排相关政府扶持、不享受村级扶持政策。这套评创机制效果显著,村里打架、不赡养老人等不文明行为逐渐消失,村民之间形成了比学赶超的文明氛围。

第三步是探索农村基层社会管理创新。2014年,村里探索成立了“乡村文明促进会”,下设生态环境组、矛盾化

解组等9个小组,村民根据自身特长选择加入,参与到各项公益活动中。有村民免费为乡邻理发上百次,还有村民常年为孤寡老人和留守儿童洗衣做饭,广受好评。目前,“乡村文明促进会”已化解纠纷22起,开展文明宣讲、技能培训等各项公益服务40多次。

如今,像举淤口村这样华丽蜕变的小山村,在遂昌县越来越多。各村纷纷结合自身实际,探索农村基层社会治理的新模式,实现“小事不出组、大事不出村、矛盾不上交”,为山区新农村建设社会治理提供了实践样本。



举淤口村今昔对比

### “互联网+”便民服务走进大山

“小谢,我的医保卡找不到了,能补办一下吗?”昨天,60多岁的刘大妈走进大柘镇大田村便民服务中心,询问这里的专职代办员谢金婉。谢金婉是村里的大忙人,每天都要帮村民们代办各种服务事项,不仅包括办证、落户、低保、建房等行政服务,还包括慈善捐助、纠纷调处等社会服务,还有交电费、充话费、代购团购、预订车票机票、销售农特产品等五花八门的市场服务。在她的记事本里,写满了村民的各项服务需求。

由于遂昌山区地处偏远,群众办事不便,2014年开始,遂昌县尝试政府购买服务,引进合作企业,以村级便民服务中心为基础,按照有场所、有人员、有设备、有宽带、有网页、有持续运营能力的要求,打造标准化的益农信息社。合作企业在农村招募像谢金婉这样的专职代办员,实行“全天候无假日”和“坐班上门相结合”工作方式,解决了以往村级便民服务中心普遍关门的现象。在政府牵头下,电信运营商、供电局等企事业单位也入驻益农信息社,提供更多便民服务。

在这里,村民可以直达县级网上政务大厅,很方便地咨询或者直接委托办理各类事项,包括25个政府部门138项行政服务事项、31家企业52项商业服务,实现了“进一家门办百样事”。目前,全县共建成益农信息社150个,这个平台还得到了投资公司的资金注入。

“这种将政府有形之手、市场无形之手、社会治理之手协同起来服务群众的模式,我们称之为‘政企社共建’便民服务模式。它可以有效激发社会创业创新的热情,优化社会治理的资源配置,为农民赢得实惠、为企业赢得市场、为政府赢得民心、为社会赢得和谐。”遂昌县民政局副局长华利颖介绍,“政企社共建”便民服务模式曾荣获“2014中国十大社会治理创新奖”,被专家誉为“全国基层社会治理的为民服务的样本”“提升农村群众幸福指数最有效的办法”。

同时,遂昌县还积极打造网上供销社,让“互联网+”便民服务深入大山。

高坪乡湖莲村的罗志金经营着村里的一家小卖部,2013年,略懂电脑操作的他被邀请成为“赶街网”驻湖莲村服务站的对接人。从此,村民们只要有购物需求,都会到“赶街”服务站请他帮忙网购。他不仅免费为村民在赶街网代购产品、充值话费、缴纳水电费等,还在网上帮农民代卖农产品。原本只能靠人力在邻近地区销售的笋干、茶叶等土特产,现在借助电商平台走向了全国。



村民们在“赶街”服务站下单

如今,这样的村级服务站已经覆盖了遂昌县所有行政村,“赶街模式”突破了农村宽带网络基础设施、电子商务操作和物流配送等农村电商发展瓶颈,从而实现“消费品下乡”和“农产品进城”,让农村居民在村内实现购物、售物、缴费等一站式办理。截至目前,“赶街”代购服务为农民节省购物资金740余万元,农民收入连续8年增长12%以上。这一模式,也被称为中国首个以服务平台为驱动的农产品电子商务模式。