

# 厚桥为万户村民建民生档案

## 近一年来解决了老百姓和企业的实际困难905个

位于无锡锡山区的厚桥街道下辖8个行政村、1个社区,拥有本地户籍1.03万户,2.8万人,企业220多家。如何更好地为辖区内的企业和居民服务?近年来,厚桥街道开展了“进万家、明万情、帮万需、凝万心”的“四万”活动,具体包括“网格化”分片包干、民生档案登记、逐户走访、村情民意分级办理、全程代理服务、重点事项办结反馈等6项便民制度,为百姓服务、解决实际问题。

六项服务百姓的制度实施一年来,成绩喜人。昨日记者从厚桥街道了解到,截止到今年11月,厚桥街道通过6项制度为辖区万余户村民建立了民生档案,解决了老百姓和企业反映的实际困难905个。

□唐奕

## A 为万余户村民建民生档案

“父亲65岁,独居,身体均健康但有高血压的老毛病。”今年5月初,家住厚桥街道新联村的村民陈女士在村委驻村联户干部上门走访时,在村委的民生档案记录本上写下了自己的家庭成员情况。3个月后,陈女士收到了一部手机,村委会的干部告诉陈女士,这部手机是他们向民政部门申请后,民政部门下发给60岁以上的独居老人的,手机里已经预先充好了200元话费。陈女士的父亲一旦遇到在家中滑倒、或者有其他帮忙请求,可以及时按下手机的求助键。如果情况紧急,10分钟内就会有专门的工作人员前往老人家中帮忙。

受惠于民生档案的村民远不止陈女士一户,据厚桥街道党工委组织委员汪苏湘介绍,目前他们已经在厚桥街道8村1社区建立了万余户民生档案,覆盖街道内所有居民,为街道联系群众、服务群众提供了基础材料。

民生档案具体有哪些内容?汪苏湘说,为了密切联系群众,真正走到群众中去,厚桥街道从今年年初就

建立起了“网格化”分片包干制度。街道里将辖区内的退休老师、机关干部、党员、社区民警、社区医生、人大代表、政协委员等576人组成了一个特别的工作小组。这个工作小组根据各村(社区)的地理分布和常住人口统计,将辖区分为若干网格,然后每2-3名成员管理一个网格。

划分好网格后,工作小组的成员就会利用下班后的时间和双休日前往自己网格内的居民用户和企业中探访,建立民生档案。这些档案包括村情档案、户情档案、代理服务档案、重点事项办结档案在内的民生档案等。其中村情档案分村基本情况、固定资产、历年村大事记、村干部年度实事承诺内容、村党员及村民组长情况、所获荣誉、其他情况等内容。

户情档案则按照“一户一档”要求建立,档案包括居民的家庭人口数、居住面积、联系方式、家庭成员构成,以及每个家庭成员的学历、特长、就业情况、实际遇到的困难和需求等。而辖区内的企业和个体工商户则通过登记基本信息,建立起每家企业的代理服务档案。

## B 启动全程代理服务制度

有了民生档案还不够,如果想真正服务好老百姓,还是要解决他们的实际困难。为此,厚桥街道还建立了逐户走访制度。特别工作小组内的街村干部通过“驻街、蹲村、联户”制度,按照“一户一档”的要求,组织街村干部进村入户开展村情民情调查,做好村情、户情的基础信息采集工作。

街道要求各个驻村联户工作小组,每年对本组包干区域内家庭走访不少于1次,民生档案每年更新不少于1次。“我们要求每个走访的村干部及时掌握走访对象存在的实际困难及原因,村民也可以将自己的实际困难写在民生档案上,通过走访的工作人员反馈到村里和街道。”汪苏湘说,而从反馈的民生档案来看,村民遇到实际困难五花八门,有想找工作的,有反映家门口路灯等公共设施不到位的,有希望新建村道的,甚至还有希望上门调解家庭矛盾的。针对这些问题,街道按照事情的轻重缓急建立了分级办理制度,建立街、村两级村情民意分级机制。

根据街、村和上级部门各自对应的职能,将民意分为村级办理事项、街道办理事项和对上反映事项

等三个层级。如果村民在民生档案上反映的困难能在村里解决的,村里将在5个工作日内给出处理结果或办理意见。如果村里解决不了就向街道反映,街道如果能办理,同样将在5个工作日内给出处理意见和结果。如果村民反映的问题超出街道职责范围,街道会在5个工作日内将情况报送区职能部门,并加强跟踪,及时反馈事项进展情况。

此外,工作组还会不定期地对辖区内的企业进行走访。一旦企业存在实际困难,工作组将在其权限范围内帮助企业解决实际困难。

更有亮点的是,街道还启动了全程代理服务制度。即居民在民生档案上提出的需求只要在全程代理服务制度的项目之内,街道和村委的相关工作人员就会主动上门,帮助居民办理。而全程代理服务制度涉及到的内容包括:困难党员救助、低保、暂住证、生育服务证、人保参保、医疗救助、居住证、二胎证、就业证、重残补助、户口迁移、独生子女证、老年卡等相关内容。



工作人员向村民发放联系卡



倾听村民意见



新联村一角



推进生态文明建设 共享优美人居环境



## 已解决905个实际困难

“六项服务制度,最重要就是帮老百姓解决实际困难。”厚桥街道参加“四万”活动的80后村官曾芳举例称,今年3月份,家住厚桥街道大诚苑的村民陈女士在自己的民生档案上写下了自己遇到的实际困难:“儿子中专毕业一年,至今都没有找到工作。”1个星期后,陈女士接到了居委会工作人员的电话,称村里的一家企业招聘技术工人,陈女士儿子的条件正好符合岗位要求,建议其前往企业应聘。

此外,通过驻村入户活动,工作组人员还了解到居住在小区内的纯老人家庭、独居老人、孤寡老人的情况。村委联合街道“七彩阳光·快乐使者”以及小区内组建的“青春伴夕阳”志愿服务队,定期关心这些老人,几乎每周都与他们有互动活动。例如,我们组织医生进社区,为这些老年人进行血压的测量;组织这些老年人前往农博园免费观看花展;聘请中医院的医生到小区为老年人进行健康讲座等等。

受惠于六项服务制度的不止是普通的老百姓,位于锡山区厚桥街道厚谢路旁原“五七干校”内有8家小型的民营企业,由于企业规模较小,地处偏远,交通闭塞,自来水管一直没有接到各家企业。多年来,这里的老板们都是每天从家里带着自来水上上班,大大小小十多个雪碧瓶满满地装着老板和企业职工每天的饮水。也有老板咨询过自来水公司安装自来水的费用,但是由于地处偏远,企业又少,平均安装费用都要高达2万多,这无疑成为了老板们的心头病。

2012年6月,通过驻村联户走访活动,“四万”活动工作组走访人员发现了这个问题。“企业遇到的困难,在我们能力范围内的,我们要解决。”在民情分析会上,走访的工作人员积极开展讨论,商讨解决方法。

最终,经过新联村委与邻村中东村委多次沟通,通过与附近已安装自来水的大企业协调,干校内的企业以平均每户4000元的接水费用从大企业接上自来水管,这样不仅解决了喝水难的问题,也为企业节约了成本。200多名职工终于喝上了放心水。

“6项服务制度,究竟好不好,还是老百姓说了算。”厚桥街道的相关负责人告诉记者,今年6项服务制度实施以来他们已经走访了10344户村民,221家企业,获知企业和个人的实际困难962个,实际解决905个,其余尚未解决的也已经向上级部门进行了反映,或向村民进行了政策解释。

大成苑安置小区  
本版均为资料图片

