

服务

生活便利无难

农村公共服务均等化的中国邮政方案

□本报记者 李珣

民生无小事,枝叶总关情。

美丽乡村宜居宜业的新画卷里,均等化的城乡基本公共服务是最基本的民生需求,牵扯着人民群众的“急难愁盼”问题。政务服务、社会保障、医疗卫生、公共设施、交通通信等都是与农村居民息息相关的基本公共服务。而在广大农村,基本公共服务资源有限,又没有被集中利用,极大地影响了基本公共服务的质量。

优化配置城乡公共服务资源、实现城乡基本公共服务均等化发展,不仅是加快城乡融合的重要路径,更是助推乡村振兴的必然要求。

2021年,中国邮政致力于提升城乡基本公共服务均等化水平,推动公共服务向农村延伸,打造线上线下相结合的综合服务平台,培育开放共享、叠加赋能的网点服务生态,传承和发展乡村优秀传统文化,更好地满足农民精神文化生活需求,进一步提升乡村基本公共服务,织密了一张公共服务的“保障网”。

延伸基本公共服务触点

2021年8月27日,山东省德州市行政审批服务局,一场全市政邮合作“居家办”签约仪式正在举行。此时,德州市临邑县洛源街道东街村村民高玉凤一直苦于照顾瘫痪在床的婆婆,无法去县城办理残疾人证。

签约达成,高玉凤拨打了市民服务热线,话务员一次性告知她所需申请材料后,立即将订单分配给邮政服务专员。邮政服务专员5分钟内响应,30分钟内上门进行材料初审和收件,随后,将受理材料送到政务服务中心窗口,残疾人证直接免费邮寄到高玉凤家中。

“不用跑去城里,在家里就能办成事,真是为我们村里人办实事呀!”在广大乡村,高玉凤和众多村民一起体验到了在家门口就可以享受基本公共服务的便利。

“居家办”项目的成功落地,让农民专业合作社登记、城乡居民养老保险、残疾人证等82项高频审批事项和便民服务项目实现上门办理。德州邮政分公司利用下辖11个分公司、238处支局网点,每天近3000名揽件员和750辆邮运车穿梭城乡的优势,让邮递员变身邮政服务专员,并对邮政网点进行升级,赋予政务服务帮办点功能,切实打通了服务农村居民的“最后一米”。

2021年,中国邮政以保障国家公共服务均等化的制度性安排为主责,承接政府“放管服”改革事项,利用邮政网点的优势,叠加政务便民业务,深入推进邮邮合作、警医邮合作、社保合作等11个政务服务事项,让“邮政多跑腿,群众少走路”,有力推动了基本公共服务触点向乡村延伸。

截至11月底,全国累计叠加警邮服务网点11919个,叠加警医邮服务网点3142个,叠加税邮服务网点19549个,叠加电动车上牌业务的网点6071个,叠加政府公共服务的网点3619个,叠加社保服务的网点7556个,叠加医保服务的网点6153个。

辽宁省邮政分公司100%进驻全省131个政务服务中心;山东省邮政分公司100%派驻全省政务大厅,税邮合作网点达2127个,警邮合作网点有500个,提供4大类23项便民警邮服务;贵州省邮政分公司在全省110个政务服务大厅均设立邮政服务窗口,累计寄递量67万件,并与贵州省最高人民法院推出线上线下一体化立案辅助方案,建立法院立案邮政便民服务平台,目前,全省1683个网点均叠加了法邮项目;江苏省邮政分公司累计寄递社会保障卡30万张,送达法律文书300余万份,邮寄土地确权证60万张;广西区邮政分公司建成政务信息宣传栏、LED电子宣传大屏2.5万个;湖南省邮政分公司在全省1665个网点叠加了社保医保代收业务,代收城乡居民社保和灵活就业人员社保医保26.7万笔;重庆市邮政分公司开办警邮服务的网点有504个,建成邮政代办税务网点1680个,500个税邮网点安装了人像识别仪,226个网点实现实名制办税,累计开具普通发票超80万笔……

依托100%的农村乡镇网点覆盖率,中国邮政不断促进公共资源着力向基层延伸,向农村覆盖、向边远地区和生活困难群众倾斜,推进基本公共服务均等化,让全体人民有更多、更直接、更实在的获得感、幸福感、安全感。

打造多样公共服务生态

“以创新驱动提高邮政普遍服务供给质量,丰富邮政普遍服务内涵,提升邮政普遍服务便利化、均等化、数字化和智能化水平。”2021年7月,一份历经反复酝酿、经过九轮意见征求的重磅文件——《邮政普遍服务管理办法(试行)》终于面世。

“这还是我认识的邮政支局吗?”广西贵港市邮政分公司覃塘支局的员工常常听到这样的感慨。不同于以往只能提供传统的邮政服务,覃塘支局在网点叠加了税邮、代收代缴、简易保险销售、烟草销售等多种多样的便民业务。在线下,支局定期走访家庭农场及农民专业合作社,深入开展惠农合作项目,联合开展特色农产品销售活动;在线上,通过开通的邮乐小店进行宣传销售推广。同时,支局积极与当地政府、村委会、派出所等共同组织乡村振兴文艺晚会、少儿才艺大赛,开展“党旗领航 阅读进校园”等乡村公益活动。

乡镇网点的生态在进化,邮政为乡村提供公共服务的质量也在提高。过去那个人流稀少、无事可做的覃塘支局,如今变成有特色、有生态、有活力的标杆网点,这也是全国25000余个乡镇转型网点的生动缩影。

2021年,在确保基本公共服务沿着普惠性、保基本、均等化、可持续方向提供有效供给的基础上,中国邮政重点推进公共服务提供方式创新,围绕“开放共享、叠加赋能、建立生态”的理念,以多业务叠加为主线,建立“网点+站点”的服务生态,打造普惠+“普惠金融”+“农村电商”+“邮快合作”+“政务便民”+“惠农合作”的“普惠+5”转型模式,推动各板块协同打造综合服务平台,实现乡镇网点转型升级。

河南省邮政分公司推动“网点+站点”管理模式全面落实,全省1938个乡镇网点全部完成与辖区便民服务站点的绑定管理,共辐射带动4.18万个站点叠加邮政业务,在便民服务站上线运行金融业务、寄递业务、电商业务等15种业务,基本实现了支局和站点之间的双向引流,扩大了便民服务的“同心圆”。

陕西省汉中市中邮政分公司依托普惠网点建成农村电商服务中心22处,开展农村电商仓储配送、农产品网上销售等活动,共销售农产品108.76万件,带动产

值2183万元。标杆网点崔家山邮政支局在网点设置分销商品展示“优惠购”功能分区,工作人员利用拼多多、微信等平台,推广销售本地农产品和优质土特产,销售初级农产品2.44万件,店铺单日最高销售农产品500余件。

四川省雅安市汉源县清溪邮政代办所利用直达农产品源头的优势,以惠农项目为契机,叠加农资农肥销售、农产品进城寄递业务及代收交通违法行为、电费、话费便民缴费业务和转介业务,作为邮政服务“桥头堡”,解决了农民合作社“销售难”和“寄递难”问题,提升了村民用邮体验。

河北省秦皇岛市卢龙县双望邮政支局对接当地黄桃种植专业合作社,为社员提供邮政储蓄、保险服务,上门销售配送化肥20吨;衡水市阜城县府前路邮政支局为14个村庄1350户村民提供办理燃气险服务。

普遍服务的功能和内涵持续延伸拓展,邮政网点的服务品质、客户体验、可持续发展能力得到显著提升,中国邮政在公共服务提供方式多样化、满足人民多层次需求上迈开了新的步伐。

满足优质公共文化需求

方寸之间,一幅金灿灿的乡村图景映入眼帘:田地里的农民品尝着丰收的喜悦,无人机在空中“辛勤”地播撒,十八洞村、闽宁镇、悬崖村散发着生机勃勃的乡村新气象,一辆绿色的邮车正驶向充满希望的未来……

这是中国邮政于2021年7月1日发行的《中国共产党成立一百周年》纪念邮票所展示的图景之一。近年来,中国邮政发行过多枚展现乡村美好生活的邮票,让崭新的乡村面貌登上“国家名片”,让乡村文化走进公众视野。

乡村振兴,既要塑形,也要铸魂。优质的公共文化供给是提高农村居民生活质量和精神文明的一个重要保障,为巩固脱贫成果、建设幸福美好的新农村提供了强大的精神动力,为乡村振兴提供了良好的人文环境。

中国邮政以邮为媒,创新发展集邮、文创等业务,通过发行邮资票品、合理布局建设主题邮局、提供集邮产品和旅游纪念品销售服务等,赋予乡村文化新的表

现形式,让精神文化产品在乡村遍地开花。

在“红军长征第一村”——福建省长汀县中复村,中国邮政于2021年10月22日打造了长征出发地主题邮局。主题邮局深入挖掘长汀的红色文化资源,展示中央苏区革命历史,开发《成功从这里开始——龙岩》邮票珍藏册、长征出发地主题邮局开业纪念封、共和国邮政展览馆开馆纪念封等集邮产品,传承苏区红色精神,让“红军长征第一村”在新时代焕发出崭新的文化生机。

安徽黄山黟县宏村有着“中国最美画里乡村”的美誉,徜徉在徽州的山水画墨中,宏村主题邮局将邮政文化与徽州文化、旅游文化、情感文化有机融合,形成了“邮政服务+文创体验+休闲文旅”的特色服务,研发了多款立足徽州文化的特色文创产品,成为宏村的网红打卡景点,为全国各地前来宏村旅游的游客搭建了一个传承发展徽州文化的平台。

利用网络优势,中国邮政深入做好政务图书发行和报刊订订工作,将优质的精神文化产品送到村民手

中,满足村民的精神文化生活需求。

在今年的党史学习教育中,中国邮政突出做好县及县以下地区的党史学习教育图书发行工作,扩大面向基层农村党员的发行覆盖率,并广泛深入走访,主动上门征订、配送,提供优质、暖心服务。浙江、广东、江苏、辽宁、上海、山东、河南、北京等8省(市)邮政发行量在100万册以上;河北、安徽、山西、江西、湖南、湖北、黑龙江等7省邮政发行量超50万册;部分市场规模小的省份,如新疆、内蒙古、广西等少数民族地区邮政,销售量也达到40多万册。

未来的美丽乡村,均等化的基本公共服务是农民高品质生活的保障,也是乡村高质量发展的基础。中国邮政将坚持“政”字为先、普服为根,做乡村公共服务的重要参与者,坚守“人民邮政为人民”的初心使命,让人民群众足不出户、在家门口就能享受到便捷周到的邮政服务,努力实现邮政普遍服务更高质量的均等化,不断满足新时代人民群众美好生活用邮需求,为实现乡村振兴、共同富裕作出更大贡献。



2021成绩单

	3142 个 警医邮服务网点
	11919 个 警邮服务网点
	19549 个 税邮服务网点
	3619 个 政府公共服务的网点
	6071 个 电动车上牌业务的网点
	7556 个 服务社保的网点
	6153 个 医保服务的网点

