

增强基本公共服务的可及性

詹成付

党的二十大以来，习近平总书记和党中央、国务院把增强基本公共服务的可及性摆在与增强基本公共服务均衡性同等重要的位置，作出重要指示，提出明确要求。在党的二十大报告中，习近平总书记指出，要“健全基本公共服务体系，提高公共服务水平，增强均衡性和可及性，扎实推进共同富裕。”2024年6月，习近平总书记在青海考察时强调，要“统筹谋划基本公共服务设施布局，着力增强基本公共服务的均衡性可及性。”党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革推进中国式现代化的决定》提出，要“聚焦提高人民生活品质，完善收入分配和就业制度，健全社会保障体系，增强基本公共服务均衡性和可及性，推动人的全面发展、全体人民共同富裕取得更为明显的实质性进展。”2025年3月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步保障和改善民生 着力解决群众急难愁盼的意见》强调，要“推动民生建设更加公平、均衡、普惠、可及”，并对“提升多样化社会服务可及性”作出专门部署。党的二十届四中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》牢牢把握共同富裕的目标要求，围绕保障和改善民生，在促进高质量充分就业、完善收入分配制度、办好人民满意的教育、健全社会保障体系、推动房地产高质量发展、加快建设健康中国、促进人口高质量发展、稳步推进基本公共服务均等化等方面部署了一批均衡性可及性强的政策举措。上述内容有些已被收录在《习近平关

于民政工作论述摘编》中，我们要深刻学习领会习近平总书记的重要指示和党中央、国务院决策部署，采取有力措施，像抓基本公共服务均衡性那样抓好可及性建设，切实把增强基本公共服务可及性的要求落到实处。

基本公共服务是指根据经济社会发展阶段和总体水平，为维持经济社会的稳定、基本的社会正义和凝聚力，保护个人最基本的生存权和发展权，实现人的全面发展所需要的基本社会条件，涉及基本就业保障、基本养老服务保障、基本社会保障、基本教育和文化服务、基本健康保障等多方面内容。所谓基本公共服务的可及性，就是指人民群众获取、使用基本公共服务，并从中受益于某项服务乃至全部服务的容易程度和现实可能性。改革开放特别是党的十八大以来，我国各地区各部门在推动基本公共服务可及性上采取了许多改革举措，取得了可喜成绩。比如，有的推进社会保险缴纳事项集成办理，优化业务流程，提升系统对接整合和数据共享水平，减少办事环节、压缩办理时间；有的推行婚姻登记全国“一网通办”，残疾人两项补贴异地申办；有的推行服务事项就近办，将群众经常办理且基层能有效承接的服务事项下沉到社区或便民服务中心（站）办理；有的推行接诉即办，上门服务；有的运用大数据、人工智能等新技术，不断拓展各类应用场景，提升智慧化精准化个性化服务水平，等等。这些措施的综合运用，不断增强基本公共服务的可及性，有效助力了幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶等民生事项真正落地，人民群众的获得感、幸福感、安全感也在不断增强。

同时，我们也应看到，在增强基本公共服务可及性上还存在不少问题，还有许多工作没有做好。比如，有的政策出台时调查研究不够，了解群众所思、所盼、所忧、所急不够，缺乏操作性。有的政策信息透明度不够，宣传解读不够，群众知晓度不高。有的服务事项申请流程复杂难懂，不少群众望而生畏。有的服务场所设置偏远、交通不便、开放时间不合适、对行动不便者（如残疾人、高龄老人）缺乏照顾，从而使不少群众难以到达、难以体验到，等等。由于诸如此类问题的存在，影响了一些基本公共服务公平、便捷、有效触达目标群体，影响了这些基本公共服务应有社会价值或经济价值的发挥。

习近平总书记指出：“适应人民群众需求变化，努力办好各项民生事业，让老百姓的日子越过越好，是社会主义生产的根本目的。”

“要坚持问题导向，多谋民生之利、多解民生之忧，坚持尽力而为、量力而行，加快补齐短板弱项，扎实推动共同富裕，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。”基本公共服务的可及性，说到底就是要将新发展理念坚持到底、落到具体，用更实的举措解决好人民最关心最直接最现实的利益问题，不断满足人民日益增长的美好生活需要。因此，我们要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持问题导向和目标导向相统一，在已有工作基础上采取有力有效措施，审视并解决妨碍基本公共服务可及性落实的种种壁垒，最终实现基本公共服务人人可及的目标，推动人的全面发展、社会全面进步。当前和今后一个时期，应从以下五个方面下功夫、用力气来增强基本公共服务的可及性。

一是加强调查研究。习近平总书记指出，“要研究推出一批均衡性可及性强的民生政策举措，着力解决群众急难愁盼问题。”“走好新时代党的群众路线，注重从就业、增收、入学、就医、住房、办事、托幼养老以及生命财产安全等老百姓急难愁盼中找准改革的发力点和突破口，多推出一些民生所急、民心所向的改革举措，多办一些惠民生、暖民心、顺民意的实事”。要及时修订和完善与基本公共服务相关的法律法规，确保实际操作有法可依、有章可循。加强地方性法规政策的修订完善，加强基本公共服务各领域政策之间的系统集成，确保上下左右政策目标协同高效。

二是加强和改进宣传引导，提高社会对基本公共服务政策的认知度。各级政府及其部门在制修订基本公共服务政策时，要同步考虑和安排政策解读工作，对涉及面广、社会关注度高、实施难度大、专业性强的政策法规，综合运用多种方式，深入浅出地解读出台的背景、目标和要点，帮助群众准确把握政策精神，更好地理解政策、便捷享受政策。

三是优化服务供给体系，大力发展群众家门口的社区服务。要统筹谋划基本公共服务设施布局，科学设立服务半径，推动基本公共服务“更加注重向农村、基层、欠发达地区倾斜，向困难群众倾斜，促进社会公平正义，让发展成果更多更公平惠及全体人民。”鼓励和支持社会组织、企业和个人参与基本公共服务供给和监管，形成共建共享的良好氛围。要以社区为主场景主阵地，加强各类便民服务资源统

筹整合，推进服务设施复合利用，完善社区嵌入式服务设施，提供一站式便民服务。支持养老、托育、家政、助餐、助残等普惠社会服务进社区，允许提供社区群众急需服务的经营主体在确保安全规范的前提下租赁普通住宅设置服务网点。充分利用社会化资源，因地制宜发展老年助餐服务。要加强家庭教育社区支持，建设群众可感可及的社区公共文化空间，支持社区广泛开展邻里互助服务。

四是积极鼓励和支持科技创新在基本公共服务领域的应用，推动服务模式创新、管理创新和技术创新。以“高效办成一件事”为牵引，加快数字政府建设，完善覆盖全国的一体化在线政务服务平台，扎实推进跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的政务数据共享和业务协同工作，持续推动政务服务标准化、规范化、便利化，让更多“一件事”能够高效办成，为群众带来更好的体验。

五是不断提升基层干部服务群众的能力水平。要关心和爱护广大基层干部，为他们创造良好的工作和成长条件，提高发展经济能力、改革创新能力、依法办事能力、化解矛盾能力、服务群众能力。要教育基层干部树牢宗旨意识，时刻把群众冷暖安危放在心上，以造福人民为最大政绩，想群众之所想，急群众之所急，积极主动为群众做好事、办实事、解难事。要弘扬求真务实作风，推出的每一件事都要一抓到底，一件事情接着一件事情办，一年接着一年干，做到件件有着落、事事有回音，让群众看到变化、得到实惠，力戒形式主义、官僚主义。

民政工作关系民生、连着民心，是社会建设的兜底性、基础性工作。民政领域的城乡低保、临时救助、老龄工作、养老服务、儿童福利、残疾人福利、婚姻管理、殡葬服务、地名文化等，既是基本公共服务的重要组成部分，更是老百姓特别是困难群众维系基本生活、获得生活保障的迫切需求，在基本公共服务可及性建设上有着特殊的重要性。民政部门不仅拥有一支可观的干部队伍，还登记管理着近 90 万个社会组织、1.6 万余家慈善机构，在推动基本公共服务可及性建设上拥有独特的制度优势和组织资源。可以说，民政部门的作用发挥好了，不仅有利于民政领域基本公共服务的落实落地，让各类民政对象得实惠，还有利于劳动就业、社会保障、文化教育、医疗卫生等多领域基本公共服务的落实落地，让更多的人民群众得实惠，进一步彰显民政为民、民政爱民的本质属性。因此，各级民政部门应当在基本公共服务可及性建设中，围绕顶层设计与规划、政策制度体系、服务保障体系、监督管理体系、社会参与体系以及技术创新与应用等关键领域大胆探索，会同各方力量切实解决好群众的急难愁盼。让民政工作这一“菩萨”般的暖心事业，在新时代新征程上绽放出更加璀璨的人性光辉，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业贡献坚实力量。

（本文来源：《中国社会报》2025 年 12 月 3 日，作者系第十四届全国人大代表、全国人大社会建设委员会委员、中国社会福利基金会理事长兼法定代表人）