

“最多跑一次”改革 简报

第 6 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 5 月 5 日

重心下沉 窗口前移

拱宸桥街道积极试点深化“最多跑一次”改革

群众到行政审批服务中心办事,出行距离远、交通不方便,有时候地址还搞不清楚,办事等待时间长,服务大厅环境嘈杂,事情办好了,但人也累得精疲力尽,部门和单位尽管做了大量工作,但群众的获得感和满意度并没有得到多少提升。如何解决这些难题?今年以来,杭州市拱墅区拱宸桥街道以社区治理体系创新试

点工作为主抓手,大力推进重心下沉、窗口前移,扎实推进资源大整合、流程大优化、服务零距离,稳步探索深化“最多跑一次”改革。

一、整合资源,重组社区治理新架构

拱宸桥街道坚持从与群众距离最近的社区治理体系入手,探索社会治理组织架构重组,创新社区治理体制机制新模式,着力强化“最多跑一次”改革体制机制保障。

1. 整合社区公共服务中心,优化资源配置。立足城市社区临近度高、集聚性强特点,积极改变“一社区一服务中心”模式,整合临近社区服务中心,组建辐射半径合理的公共服务中心。通过机构整合,该街道将衢州路、文澜、登云路3个临近社区服务中心整合组建桥西片区公共服务中心,从3个社区抽调业务精干的工作人员组建相对固定的集约型、精准化服务团队,改变了原来多窗多岗、全员坐班局面。据统计,过去,该街道社区服务中心工作人员人均年办理事项数量为156件,日均仅0.6件,人力资源存在较大浪费,同时因社区事务性工作比较繁杂,工作人员业务不精,队伍不稳定等问题也比较突出。经过整合,社区服务人员政策更熟悉、业务更精通、队伍更稳定,进一步改善和提升了服务效能,有效改变了人浮于事、业务不精等现象。同时,将整合优化出的其他社区工作人员,调整充实到居民服务中,进一步增强直接服务社区的一线工作力量。

2. 梳理社区公共服务事项,厘清层级管理。该街道结合各级

政府部门权责清单和公共服务事项清理编制,立足社区实际,加大社区公共服务事项的梳理编制。建成后的公共事务服务中心,将设置 8—10 个服务窗口,承担各社区 65% 的事务性工作,包括即办件、承办件、交办件、代办件、政策咨询等五大类服务事项,集约化提供社会事务类、计划生育类、人力与社会保障类、城市管理类、安全生产类、党群团服务类、便民服务类等 7 大类 98 个小项行政服务,进一步延展公共事务服务中心的服务功能。同时,在试点基础上,该街道还将汇编形成社区公共事务类工作指导手册,厘清社区 13 类 147 项服务职责,进一步规范社区服务职能,为深化“最多跑一次”改革、优化社区办理事项服务提供了基础保障。

3. 做好“简”和“减”两篇文章。该街道着眼于“简”,在编制社区服务清单时,同步梳理明确社区党务工作和社区自治工作,合理界定党务、自治与公共服务边界,并对确定的公共服务事项强化流程、申报条件等的梳理精简,助推“最多跑一次”。同时,更强调“减”的文章。该街道把社会组织培育孵化作为理清政府与市场关系、减少审批服务事项的重要内容。目前,拱宸桥街道“宸益阁”社会组织孵化中心已有各类社会组织 185 家,为政府职能转移奠定了较好的基础。此外,街道还积极建立社区与物业公司、共建单位、中介组织、社区居民等多元参与的联动机制,促进信息互通共享,及时了解掌握居民服务要求,强化社区主动上门服务、让办事群众少跑趟次。

二、压实一线,推进社区服务零距离

拱宸桥街道坚持工作向一线辐射、服务向一线倾斜,积极发挥社区直面群众优势,把工作做在先、把服务做到家,多措并举强化“最多跑一次”改革。

1. 打造“全能型”社工。在“最多跑一次改革”中,拱宸桥街道注重社工的素质能力提升,努力提高服务居民的质量和水平。紧紧围绕“社工要当好办理事项政策宣传员、办事申报条件解答员、办事服务代办员”要求,强化培训,积极打造全能社工队伍。组织编制了《全能社工培训手册》,明确全能社工服务内容,细化居民服务事项办理条件;出台社工培训学习积分管理办法,强化社工培训学习,提升服务能力,努力做到居民有要求、社工及时有答复。

2. 实现“零距离”服务。在强化办理事项线上审批服务的同时,拱宸桥街道积极优化事前服务,对涉及群众办事事项,及时做好政策咨询、事项代办等服务,让群众在跑窗口之前就掌握办事条件,同时,针对不同服务群体个性化需求,探索优化“代办服务”、“上门服务”等社区服务套餐,以实现“一站式”、多功能、全链条的服务综合体建设目标。同时,通过社区公共服务中心整合,集聚办理事项,做大办件数量规模,积极吸纳引进市民卡、交通违章等群众办件量较大的事项进驻社区服务大厅,进一步打通群众办事“最后一纳米”。

3. 构建“一网通”体系。该街道紧紧抓住构建五级便民服务

体系契机,将浙江政务服务网积极向社区延伸,将审批服务事项着力向浙江政务服务网集聚,着力加大“网上办理、一网通办”建设力度,积极健全完善“社区进件、分级办理、社区取件”模式,并通过开发微信公众号等方式,让群众在家门口就能办成事,实现群众少跑趟次、不跑趟次。

拱宸桥街道强化社区治理体系建设,深化“最多跑一次”改革的探索与实践,为提升群众办事效率、优化服务提供了有益经验。在积极梳理优化审批服务流程环节、推进“一窗受理、集成服务”模式基础上,将点多面广、群众办理较大的事项向一线辐射、向社区铺开,对深化我市“最多跑一次”改革、提升群众获得感满意度产生积极作用,其产生的积极效果值得学习和借鉴。

报：省“最多跑一次”改革专题组办公室，赵一德书记，徐立毅市长，张仲灿部长，许明秘书长，戴建平常务副市长

发：市直各单位，各区、县（市）“最多跑一次”改革专题组办公室
