

“最多跑一次”改革 简报

第 75 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 10 月 日

江干区各街道实现个人事项 100%“最多跑一次”

今年以来,江干区聚焦“街道”这一政务服务的基础单位,以“简化办、网上办、就近办”为目标,通过服务、技术、管理“三下沉”,全面推进街道便民服务平台建设,加速“最多跑一次”改革成果落地生根。目前,该区各街道累计受理办事量超 2 万件,“最多跑一次”事项实现率超过 95%,其中,个人事项实现 100% 全覆盖。

一、服务下沉接地气,深化“简化办”

(一)服务事项“一单式”。围绕老百姓眼中的“一件事”,对审批事项进行关联度整合,重点清理重复审、交叉审、串联审的个人事项,以“一单式”服务标准,实现“三个一”,即一般情况下,一个事项只明确一个主体条线进行一级审批,如各街道均将生育情况核实、生育服务卡发放等事项统一整合为“育龄夫妇生育服务登记”。

(二)服务受理“一窗式”。该区8个街道行政服务中心统一标识导引,推行“一窗受理、集成服务”。各街道均能一窗通办个人经济状况证明、个人养犬申请、个人出租房税收征收、教师资格申请证明、业主委员会备案等多个事项。其中,丁兰街道率先打破涵盖人力社保、帮扶救助、残联、计生4个单位,6个条线约80个事项的业务壁垒,将原本单一的10个专线窗口升级为“综合窗口”开展服务。

(三)服务代办“一站式”。将社区网格化管理与“最多跑一次”改革紧密结合,推行“社区受理-中心审核-社区发放”“中心受理-社区发放”等办事模式,充分发挥网格长、网格员、网格党员和楼道长、全能社工服务能力,将办事事项的“最后一公里”消化在网格内。目前,该区8个街道都根据辖区实际设立不同类型的代办服务点,形成各自特色亮点。如四季青街道针对高龄老人、残疾失业人员等特殊人群推行星级代办服务;凯旋街道推行犬证办理和年审代办服务;闸弄口街道积极推行“前台受理、后台办理、

送件上门”政务服务新模式。

二、技术下沉提效率,深化“网上办”

(一)普及“在线服务”。依托浙江政务服务网江干平台,实现全区8个街道网上服务站上线运行,并设立社区(村)网上服务点。截至目前,共向8个街道、144个社区投放易拉宝、宣传折页2万份,推介“江干小智”智能客服,为办事群众提供全天候、个性化交互服务。群众可通过移动端、PC端等多种形式查询到街道、社区的公共服务信息共4927项,2500余个事项已实现网上申请办理。

(二)推广“掌上政务”。根据群众使用习惯和关注重点,将浙江政务服务网、区级智慧管理系统和街道社区移动服务端三网融合,搭建基层“掌上服务”平台,方便群众办事。试点单位彭埠街道自主研发办事材料微信预审系统,可借助微信对生育登记、失业登记等51个事项进行预审,且所有办件2个工作日内告知预审结果。

(三)试行“自助服务”。该区在远离主城区和区级政务平台的丁兰街道试点推行24小时自助服务区,引入市民卡、公积金、税务、社保查询、港澳通签注、房产档案查询等15台自助设备,可查询办理40余项事项,为周边居民提供全天候不间断的便民服务。

三、管理下沉重规范,深化“就近办”

(一)管理体制标准化。理顺区、街道、社区三级便民服务平台逐级指导的管理体制,全区8个街道均成立便民服务平台协调

组。出台街道便民服务平台考评办法,明确工作目标,细化职责分工;加强区街两级联动,建立互动互学走访机制,加大部门专业指导力度和学习交流深度,确保群众就近办事有人办、有能力办。

(二)事项梳理标准化。参考浙江省关于街道“最多跑一次”事项目录(征求意见稿),结合撤镇建街和老城区街道的实际情况,全面梳理各街道权力事项和公共服务事项,明确各街道办事指南,并在政务服务网上公开。经统计,全区街道事项平均为 60 项,其中,个人事项 52 项,重点集中在劳动保障、帮扶救助、计生服务等与群众日常息息相关的服务领域,为群众就近办事提供了范本清单。

(三)平台建设标准化。该区 8 个街道均以行政服务中心为基础设置办事大厅,按照功能不同划分为前台受理区、后台审批区、现场等候区、档案室四个区域,配备了服务评价、视频监控系统等设施设备,以 OSM 标准化管理系统理念进行空间、人力、设备的有效整合,使服务平台更加有序、顺畅。

(江干区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

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
