

“最多跑一次”改革 简 报

第 79 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 10 月 日

编者按：

为推进“最多跑一次”改革纵深发展，江干区以老年人、残疾人、特困人群等弱势群体为突破口，推动实现老年人优待证、残疾人证、困难家庭救助证“立等可取”和“送证上门”，努力将“最多跑一次”改革红利惠及需要被关怀的弱势群体。日前，徐立毅市长专门作出批示。现将有关情况予以刊载，供各地各部门参考学习。

江干区以“最多跑一次”改革 提升服务弱势群体工作水平

江干区现有 60 周岁以上老年人 92825 人,占全区总人口 22.04%;持证残疾人 9643 人,占全区总人口 2.28%;特困人员 3221 人,占全区总人口 0.76%。今年以来,该区以深化民生事项办理制度改革为统领,以老年人、残疾人、特困人群等弱势群体为突破口,推动实现老年人优待证、残疾人证、困难家庭救助证“立等可取”和“送证上门”,努力将“最多跑一次”改革红利惠及最需要被关怀的弱势群体。目前,已惠及全区 8 个街道 143 个社区 7000 余名老年人、820 余名残疾人、3000 余名特困人员。

一、主要做法

(一)下沉服务,让弱势群体就近办。一是街道办理。推动民生服务事项办理下沉,在全区各街道统一放置办证设备,将老年人优待证等办理权限下放至各街道,方便老年人群体在属地街道现场办理老年人优待证,实现“即办即领”。二是社区办理。发挥社区服务中心受理平台作用,将困难家庭救助证下沉到所有社区,在社区即可实现低保救助证材料受理。实施老年人优待证不限户籍办理跨区域申办,老年人可到就近社区、村提交资料或办证网点直接办理。三是上门办理。对“孤寡病残”弱势人群,由社区或残联

工作人员主动上门收取材料,办理完成后送证上门,实现居民办事“一次都不跑”。如今年8月21日,采荷街道派出所2名警员为辖区1位渐冻人上门服务,完成身份证更换手续。

(二)延伸服务,让弱势群体随时办。一是**一证办理**。认真落实凭身份证或市民卡即可办证要求,只需提供身份信息复印材料和困难人员照片等必备材料即可领取老年人优待证、残疾人证、困难家庭救助证。二是**放宽时间**。在区行政服务中心实行便民服务事项“双休日”开放基础上,丁兰街道试点24小时自助服务模式,提升基层便民服务点覆盖面。闸弄口街道在设置午间值班岗、延时服务基础上,9月2日起实行街道综合服务中心、社区办事窗口双休日“不打烊”。三是**集成服务**。将“前台受理、后台办理、送件上门”服务模式延伸到社区,居民在综合受理窗口递交资料,后台流转办理,办理完成后由网格社工走访送件上门。如该区濮家联合社区公共服务站累计提供送件上门服务270余次。

(三)优化服务,让弱势群体网上办。一是**电子认证**。依托“互联网+政务服务”模式,强化线上线下整合互补,在全市首推收入审批电子章认证,开辟困难群众“求助有门、受助及时”绿色通道,实现社会救助一站式审批服务全覆盖。二是**网上办证**。通过“江干审管”微信公众号、浙江政务服务网江干平台等渠道受理办证资料,办理后直接邮寄到家或者由社区直接送证上门。如闸弄口街道蓝天社区依托社区微信公众号,提供事项办理在线咨询、网上申请、网上预审,由网格社工上门取件和送件上门,试点1个月以来已办理事项20件。三是**智能客服**。研发“江干小智”智能客

服并集成于“江干审管”微信平台上,为办事群众和企业提供全天候、个性化交互服务,咨询范围覆盖 26 个部门 481 个审批服务事项,以及 680 个浙江政务服务网江干平台在办事项。上线 5 个月,“江干小智”已与群众开展 2 万次咨询互动,后台问答数据高达 11 万条,平均答复准确率超过 86%。

二、下步计划

该区坚持以“高效率、高品质、高标准的政府服务”为目标,让群众多受益、长受益、更满意为目标导向,不以简单机械追求只跑一次为出发点,努力打造“智慧政务”示范城区。**一是**推动“最多跑一次”与四个平台中的便民服务平台进一步融合,深化“网格化管理、组团式服务”工作模式,加强信息化与政务服务、社会管理相互融合;**二是**拓宽重点群体的服务范围,运用“互联网+”手段,优化医疗、康复、健康体检、养老等各项服务;**三是**探索群众评议机制,将弱势群体“最多跑一次”改革体验感、满意度,与社区、社工考核激励相结合,不断提升群众获得感;**四是**加强宣传,充分利用各种宣传载体,主动公开办证流程以及重点照顾群体可享受的各种优待服务项目。

(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
