

“最多跑一次”改革 简报

第 84 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 11 月 29 日

编者按：

下城区潮鸣街道作为试点街道，在数据融合、网上办证、流程再造等方面积极探索、先行先试，打造“最多跑一次”基层服务平台，在改革中取得了明显进展和成效。为此，戴建平常务副市长作出了专门批示。现将情况予以印发，以供各地各单位学习参考。

强数据融合 重网上流转 创管理新标

打造潮鸣“最多跑一次”基层政务服务平台

今年,浙江省政府工作报告将加快推进“最多跑一次”改革列为深化政府自身改革第一项重点改革任务。下城区潮鸣街道作为我市试点街道,目前由智慧潮鸣公共服务一体化经办平台对“一窗受理”进行有力支撑,在数据融合、网上办证、流程再造等方面积极探索、先行先试,在“最多跑一次”改革中取得了明显进展和成效。

一、大数据融合,一窗式受理

(一)打通数据壁垒。实现“最多跑一次”改革的背后,其实是政府内部数据一次融合的过程。该街道按照“全域全网、零窗零跑、就近就便”的总体要求,引入基层政务平台,通过技术支撑、资源共享,打通原有的民生、综治、经济、城管、党群等数据壁垒,整合原有 50 多个数据平台为一个综合数据平台进行业务办理。

(二)共享数据资源。在此基础上,街道通过收集各类基础数据、主题数据共 39 个分类信息近 800 多个字段和 1 个证照库,存储到基层政务平台“云端”,成为服务“最多跑一次”的“最强大脑”,实现末端数据的相对融合,即“数据一次采集,资源多方共享”,有效发挥数据协同效应,既能为窗口、后台人员提供数据支

撑,减少工作人员多屏切换和网络重复打开,又能在居民办事过程中不断沉淀证照数据,为“凭一张身份证即可办证”做好准备。

(三)优化窗口设置。改革街道行政服务中心窗口设置,由过往单一条线窗口变为一窗式受理、前后台分离的服务模式。一窗式受理,即窗口服务人员直接登录基层政务平台,即可办理已经梳理完毕的 102 项业务,免去群众“取号要问、办事要等”。前后台分离,是对于即办事项,窗口人员直接办理完结,对于代办事项,则转由后台进行流转,待完结后通过快递等方式寄送居民手中,真正让群众实现最多跑一次。目前,街道已梳理 102 项办事业务流程、表单等内容,共梳理前台办理事项 31 项,后台办理事项 43 项,前台加后台办理事项 28 项。

二、数据网上跑,群众不用跑

(一)改变为民服务理念。以前工作人员等群众上门办事,现在通过改革,把群众需求想到前面,把为民服务做到前面。对群众而言,来中心办事只需前台交件,剩下的工作都交给工作人员、交给大数据。该街道把公共职业介绍所搬到网上,专门开设微信公众号,辖区企业有招聘信息,或老百姓想求职,都可以在微信平台上发布信息。有些年轻人早上起不来,还有职业介绍红娘高大姐的 Morning Call 叫早服务。目前,该微信号有会员 800 多名,其中辖区企业有 300 多家,每月登录求职平台约 30 人,就业推荐成功率达到 40% 左右。

(二)改变为民服务方式。以前到实体大厅窗口办、排队办、

白天办,现在通过“互联网+人社”,开设下城区“最多跑一次”网上政务大厅,按照“全域全网、零窗零跑、就近就便”理念,把办事的选择权和评价权还给群众,既可以窗口办、也可以网上办,对网络操作不熟练的居民还可以就近选择任何一个“最多跑一次”基层服务站来办,有专门的工作人员提供指导。例如:以前办理一张老年卡,老年人需要在满六十周岁前半年分别向社区和街道申请,再由区民政局统一上报到省民政厅才能办理,前后需费时三个月。现在到街道服务中心窗口,只需带一张红底一寸照和身份证,工作人员通过扫描机将老人一寸照制作成电子照片,将身份证信息、照片、老年卡编号录入模版,再到机器上放入制作模卡,全程只需三分钟即可办理完结。中心还制作工作指导书,工作人员通过学习能快速掌握窗口业务知识,及时有效地受理前台业务。9月以来窗口受理各类居民办事事项总数约300件,三季度窗口受理总量约千余件。

(三)改变为民服务手段。街道联合技术公司合作开发针对办事居民用的微信公众号,主要包括“看一看”“聊一聊”和“帮一帮”三个板块。“看一看”主要是告知类信息,包括社区简介、新闻动态、通知公告、社会组织等内容;“聊一聊”主要是互动类信息,包括社区活动、社区投票、热点话题、生活服务等内容;“帮一帮”主要是办事类信息,主要包括办事指南、办证窗口、公共联系、逃生训练和养生练习等内容。居民可以通过扫码关注,在家通过手机端即可查询办理相关证件所需资料,继而通过手机上传,流转到街

道服务平台进行办理,最终通过快递证件或社工送上门等方式,完成在线办理相关证件,真正实现“最多跑一次”。截至目前,街道已经梳理 74 项网上办证事项,其中民政 41 项,人社 26 项,计生 6 项,城管 1 项,该街道乃至下城居民全都可通过手机直接在线办理,拓展政务服务时空性,网上受理实现 7 * 24 小时全天候办理,努力打造成为服务居民群众的网上“市民之家”。

三、服务越标准 群众越满意

(一)强化现场管理。为配合“最多跑一次”改革,完善“一窗式”受理模式,街道对行政服务中心的办事大厅进行改革,引入现代企业管理制度中较为流行的 5S(整理、整顿、清扫、清洁、素养)标准化管理,要求办事大厅、办公桌定期清理,并对物品进行整顿,将常用和不常用的物品分门别类、摆放整齐,窗口人员提高文明素养,做到规范用语接待。

(二)强化标准管理。为方便窗口人员准确、快速地办理 102 项业务,该街道将基层知识信息化形成作业指导书,提高办事标准化水平和办事效率,减少因个体差异、离岗离职等特殊情况而导致的工作卡壳。

(三)强化痕迹管理。街道对办事流程实施“过程监管”和痕迹管理,给每个办证事项进行装袋、贴二维码,不论是办事居民还是工作人员,都可以在微信公众号上查询进度,办证已经流转到哪步,现在哪个部门哪位同志手中办理,还需几个工作日可以完成等,信息一目了然,既加速办件的流程,又实现过程的社会化监管。

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,赵一德书记,徐立毅市长,于跃敏主任,
潘家玮主席,张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长,冯伟副
秘书长,各区、县(市)党政主要领导

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
