

“最多跑一次”改革 简报

第 89 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 1 月 日

编者按：

自公民个人办事事项“简化办、网上办、就近办”改革以来，西湖区文新街道骆家庄便民服务中心作为“就近办”试点，积极探索、主动作为，依托“一窗受理”平台，实行“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”，实现社保、卫计、残联、公安等 25 项公民个人事项一站式办理并辐射周边 6 个社区居民。12 月 28 日，戴建平常务副市长专门作出批示。现将有关情况予以刊载，供各地各部门参考学习。

“最多跑一次”改革再深化再提速

西湖区骆家庄“就近办”便民服务 实现“15分钟生活圈”

根据我市开展公民个人事项“就近办”的工作部署,西湖区文新街道骆家庄便民服务中心列入我市公民个人事项“就近办”工作试点。该中心依托“一窗受理”平台,实行“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”,一站式办理社保、卫计、残联、公安等25项公民个人事项,辐射周边6个社区的居民,特别是让骆家庄城中村中2万多流动人口同步享受这一便利,努力打造“15分钟生活圈”。自试点以来,骆家庄便民服务中心累计办理业务1927件。

一、主要做法

(一)“二级”齐管,建立最优工作体系。一是高标准成立区级试点专组。第一时间成立“就近办”试点工作专组,由区领导担任组长,相关职能部门一把手担任组员,为“就近办”试点工作顺利开展提供强有力的组织配备。二是实体化组建部门试点小组。明确工作专组下设综合协调、事项梳理、系统开发、业务指导、下放承接5个工作组,抽调20名工作人员集中办公。

(二)“三办”齐发,打造最优服务质量。一是优化事项“规范办”。按照“凡是直接面向基层、量大面广、与群众生产生活关系联系紧密的,一律下放到社区受理、办理”的要求,第一批共梳理出医保、社保、计生、民政、残联、公安等 25 项可延伸到村社办理的公民个人办事事项,其中新下放 14 项,下放率为 56%。统一规范办理流程,对取消的个人办事事项证明材料清单中涉及 9 个部门 18 个办事事项 20 种个人办事事项所需证明材料进行删除。对照“适用范围、受理机构、决定机构、申请材料目录、办结时限、收费依据及标准”六大要素,对 25 个事项制定办事指南,放置窗口,方便群众办事及时查看。二是完善功能“一窗办”。打通骆家庄社区便民服务中心原有的单条线 5 大业务窗口统一整合成综合窗口,实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”,实现一站式服务。进一步优化大厅布局,设置服务台、取号区、填单区、休息区、自助查询区等功能区。新增叫号系统、办事指南触屏查询机、高拍仪、医保本专用打印机、老年卡制卡机等设备,办事群众只要“点一点”办事指南触摸屏,提交什么材料、几个工作日办结等信息都一目了然。三是数据共享“网上办”。25 个事项全部纳入“一窗受理”系统,该系统联通人口、法人、电子证照、社会信息等基础信息库和业务信息库,打通人社、卫计、民政、残联等部门间的数据壁垒,通过“一条数据、一个系统”实现“减流程、减材料、减时间”,实现省市系统和“一窗受理”系统的数据对接和互通共享。

(三)“四制”共促,践行最优制度保障。一是现场调研制度,

了解群众需求。在试点初期,工作专组先后 10 余次到骆家庄社区便民服务中心和居民群众中进行现场调研,深入了解服务场所、硬件设施、服务资源、服务人员等基础条件,努力倾听群众对“就近办”的需求。二是多元培训制度,打造服务多面手。制定社区综合窗口人员培训计划,分部门、分批次对综合窗口人员开展医保、社保、计生、民政、残联等各类业务培训。通过现场模拟、问卷测试等形式,进一步提高综合业务素质和服务能力,使窗口工作人员由“专科医生”向“全科医生”转变。三是立体宣传制度,提高服务知晓率。积极利用西湖报、微信、微博,同时融合社工上门服务、社区文化活动等形式进行“就近办”宣传,形成线上线下立体化宣传体系,全方位提高民众知晓度。四是智慧网络制度,确保沟通无断档。建立微信群,各单位的业务分管领导、具体经办人员与 AI 技术水平领先企业——科大讯飞软件开发人员实时沟通对接,破解技术壁垒,打通数据连通,做到问题不隔夜、处理不隔天,夯实立等立办的基础条件。

二、主要成效

(一)实现服务效率化。通过“就近办”,将原社区代收材料、街道正式受理、区级部门审批三级流程,简化为社区直接受理、办结。简化环节 8 个,即办件由 3 项增加到 12 项,即办率由 27% 提升到 48%,即办事项办件量占总办件量的 98%。

(二)推动服务便捷化。积极依托“一窗受理”平台,实现数据共享,优化流程,简化环节,实现生育登记、老年人优待证办理等 5

个事项凭身份证就可以直接办理,其中生育登记办理事项提交材料从原来的3份精简到1份。同时,结合“四个平台”建设,积极推行社工代办服务,主动上门为“老、弱、病、残、困”等特殊人员收集相关办事材料,实现“零次跑”。

(三)促进服务满意化。将骆家庄便民服务中心“就近办”服务范围辐射到骆家庄周边6个社区,形成北部服务片区,与同步启用的文新街道行政服务中心相呼应,实现“最多跑一次”全覆盖,使该街道61个小区近12万居民可在家门口享受“就近办”福利。

(西湖区供稿)

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
