

“最多跑一次”改革 简报

第 17 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 5 月 日

编者按：

为发挥领导干部在“最多跑一次”改革中的带头作用，强化部门在改革中的主体意识，日前，市“最多跑一次”改革专题组办公室启动了“最多跑一次”改革“领导坐班”活动，组织市和区、县（市）两级部门领导以一线办事人员的身份，每月到一线窗口“坐班”服务半天以上，面对面与办事群众和企业交流，掌握群众和企业现实需求和意见建议，及时发现问题并加以研究和改进。现将有关情况印发，以供参考。

- 杭州市公安局党委副书记、常务副局长金捷到办事窗口开展坐班活动
- 杭州市人力社保局开展“领导坐班”纵深推进“最多跑一次”改革
- 零距离交流 面对面服务 建德“局长坐班”助力“跑一次”改革

杭市公安局党委副书记、常务副局长金捷 到办事窗口开展坐班活动

4月26日下午,杭州市公安局党委副书记、常务副局长金捷到市局户籍服务大厅窗口坐班,现场为群众办理业务,与群众进行深入交流,听取群众的意见建议。

坐班过程中,金捷共接待群众3名,办理业务3笔。在办理人才居住证业务中,金捷发现群众目前办理该项业务还需要跑2个窗口,先跑人力社保局窗口再跑公安窗口,且办理人才居住证后有些群众为了办理居住证还要跑派出所窗口,导致办理一项事情需要跑3次,给群众带来不便,不符合当前“最多跑一次”改革精神。金捷详细了解了人才居住证的相关政策,得知相关部门已在积极着手相关政策的修订及流程对接工作,他要求一定要及时向市法制办报告,从方便群众的角度出发,抓紧修改相关政策文件,理顺人才居住证和居住证之间的关系,做好顶层设计和流程再造。同时,加强与人力社保部门的沟通协调,通过信息化手段实现人才类

居住证的联审联办,力争做到群众只跑一个窗口。

通过半天的坐班,金捷表示,窗口工作确实不易,既要有较高的综合素质,又要有无私的奉献精神。特别是当前窗口要求双休日开门,工作压力大、工作任务重。他指出要做好窗口工作人员的保障工作,确保他们全身心投入到“最多跑一次”改革中去。

从5月份开始,市公安局领导将结合各自分工,每月到服务窗口开展坐班活动,及时掌握改革进展情况,了解群众需求,进一步解决改革中存在的困难和问题。

(市公安局供稿)

杭州市人力社保局开展“领导坐班” 纵深推进“最多跑一次”改革

为纵深推进“最多跑一次”改革,掌握改革现状,了解群众需求,根据市“最多跑一次”改革办公室的工作部署,杭州市人力社保局下发了《市人力社保局关于开展“最多跑一次”改革“领导坐班”活动的通知》,在全局范围内开展“领导坐班”活动。《通知》明确从4月起,市人力社保局相关领导每月到窗口一线“坐班”或“带班”2次,每次半天以上。在此基础上,市人力社保局立足本局实际,同步推出“党员陪跑”活动,在每位局领导“坐班”时安排两名党员干部(处长)一同“陪跑”,进一步深化“领导坐班”活动。

4月24日下午,市人力社保局副巡视员柳胜伟来到市民之家

社保医保综合窗口一线实地坐班，市社保局副局长李勇、市医保局副局长胡红梅、蔡呈曦随同“陪跑”。

柳胜伟现场为群众办理了换发病历本、打印社保证明、生育保险待遇领取、医保账户共济等业务。在办理的过程中，柳胜伟耐心地与办事群众面对面交流，记录了办事群众和企业反映的问题。同时，也详细地向窗口工作人员了解了“最多跑一次”改革实施后社保医保业务的经办情况，就存在的问题作了认真记录。对办理的过程中发现的电子章尺寸不统一、办事指南二维码不全等问题，要求及时整改到位。

坐班结束后，柳胜伟一行还视察了市民之家自助服务区的社保、医保自助服务一体机，对保障自助服务一体机平稳高效运行提出了要求。

下一步，市人力社保局将持续推进“领导坐班”活动，在坐班中重点做好问题的查摆和解决，让广大群众和企业体会到更多获得感。

(市人力社保局供稿)

零距离交流 面对面服务

建德“局长坐班”助力“跑一次”改革

为充分激发全市各部门单位群策群力、通力协作，高效推进“最多跑一次”改革的积极性，营造高效、优质的改革氛围，建德市

自去年8月起就建立了“最多跑一次”改革“局长坐班”工作制度，发动全市部门主要领导到窗口坐班服务群众，截止今年3月，领导坐班共计586次，接待企业和群众868家(人)次，受理事项666件，解决审批疑难问题358件，取得了良好成效，受到了群众和企业的肯定。

一、零距离交流，解决问题更到位。建德市“局长坐班”制要求，凡有办事窗口的单位主要领导每月至少到窗口坐班1次，分管领导每月至少到窗口坐班2次。通过亲临窗口一线坐班，与服务对象零距离交流，及时发现审批服务中的薄弱环节，破解群众办事中的堵点、难点问题，提出具有建设性和操作性的改革建议。如，市交通运输局主要负责人在坐班期间，当场决策，及时解决了交通运输企业开业及新增运力涉及安全状况审核的环节简化事宜，提出由安全状况审核人员进驻中心直接办理安全审核，由“办事群众跑”变为“工作人员跑”。

二、面对面服务，窗口服务更贴心。建德市推出的“局长坐班”制，以文件形式明确要求，各部门单位主要领导和分管领导在坐班期间，要以临窗坐班形式，在一线接待服务对象，为服务对象提供更加专业、高效、贴心的审批服务。坐班结束后，坐班领导要围绕群众关注的热点、难点问题，填写《领导坐班情况登记表》，反馈坐班期间帮助群众解决问题的情况。如，人力社保局作为民生部门，相关政策法规比较复杂，老百姓关注度高。该部门主要领导坐班期间，详细了解窗口社保类服务事项办理情况和 workflows，热

情接待来窗口办事的服务对象,现场为群众办事把脉问诊、答疑解惑,向服务对象详细解释有关政策法规和办理要件,有效提升了服务对象办事体验度。

三、高频率指导,窗口工作更顺畅。建德市的“局长坐班”制明确了领导坐班的6项工作职责,要求领导在坐班期间,除一线服务群众外,还要同步做好检查和指导窗口业务工作,了解窗口运作情况,让窗口工作更顺畅,服务更优质。如,住建局主要领导在坐班期间,针对“多测合一”审改工作,召集住建局各业务线分管领导在行政服务中心召开现场办公会,专题研究和部署“多测合一”工作。会议推进了2000国家大地坐标系的全市统一应用,实现了国土部门西安80坐标系和住建部门北京54坐标系自由转换,测绘成果在市地理信息数据库中实时更新,实现测绘成果共建共享。

四、严考核管理,局长坐班更务实。为防止局长坐班制流于形式,在局长每次坐班时要求先登记并领取领导坐班工作牌签。坐班时,必须在一线窗口,放置坐班工作牌签,以亮明身份,直接接受办事企业和群众的咨询沟通。局长坐班情况直接纳入对窗口单位的日常管理考核,并通过专报形式向市领导每月通报局长坐班情况,以保证坐班制不折不扣落实到位。到目前为止,所有窗口单位主要领导与分管领导无一漏班,不少窗口单位领导窗口坐班实际次数超过规定的最低限度,形成了一道独特的景象。同时,通过局长坐班,对窗口工作人员有了更多的了解和关心,大大提高了窗口工作人员工作的积极性和主动性,促进窗口工作形成了良性的互

动机制。

今年4月,根据杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室印发的《关于开展“最多跑一次”改革“领导坐班”活动的通知》要求,建德市对原“局长坐班”工作制度进行了再优化、再升级,仅4月,领导坐班高达81次,接待企业和群众285家(人)次,受理事项228件,解决疑难审批问题165件,形成了领导带头助力改革的良好氛围。

(建德市供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,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
