

“最多跑一次”改革 简报

第 91 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 1 月 26 日

- 市公安交管局推出邮政网点代办车驾管业务服务
- 创新指南方式,让群众方便跑、便捷办——拱墅区推出常办事项二维码折页指南实现“三增三减”

借助社会资源 深化“就近办”改革

市公安局推出邮政网点代办 车驾管业务服务

为使群众更加方便快捷地办理交通管理车驾管业务,市公安局在现有车管窗口和 45 个社区交管服务站基础上,与市邮政部门实施“警邮合作”,以社会单位代办的方式,深化“就近办”改革。1 月 16 日,全市范围内 23 个邮政网点正式开通代办 13 项车驾管业务服务,群众到邮政网点提出申请(含周六、日),邮政窗口审核受理后将相关数据、图像通过网络传送到全市统一的交警“网办中心”进行办理,办理成功后直接通过邮政快递给申请人。实现了邮政网点申请、中心办理、邮寄全覆盖的服务模式,使服务触角进一步延伸。

一、开拓思路,拓展改革路径

随着“最多跑一次”改革不断深入,在警力有限的情况下,通过自身挖潜来推进“就近办”服务仍存在较大难度。为此,市公安局结合上级公安机关部署要求,瞄准邮政部门业务契合性高、网点多、业务量大的优势,以社会单位代办的形式,借力拓展改革路径。该局通过与市邮政部门沟通协调,得到积极回应。双方研

究明确了合作方案,建立工作对接机制及配套管理制度,明确分工和职责,合理布设服务网点,有效补充现有交管服务网点的不足。同时,充分调研论证系统数据传递、体检信息确认等关键环节,测试系统运行稳定性、安全性和实用性,并统一规范建设业务办理中心和代办网点的外观标识、岗位设置、硬件配备、网络布设等设施。

二、落实监管,确保业务规范

业务规范是社会单位代办的生命线。该局与邮政部门在建立工作对接机制的基础上,从业务培训、过程管理 2 个方面入手,加强监管,确保业务规范统一。“警邮合作”启动前,该局组织 1 个中心、23 个代办网点邮政工作人员在车管窗口进行跟班学习,实地学习掌握业务办理步骤和规定要求,确保后期业务平稳有序开展。同时,会同邮政部门统一规范邮政网点代办业务程序,制定业务巡查、数据分析、抽查档案、现场检查、电话回访及举报投诉等制度,实现全流程监管,保障服务质量。

三、广泛宣传,提高群众知晓度

该局会同市邮政公司专门举行“警邮合作”开办仪式,邀请杭州日报、法制日报等 10 余家媒体,通过广播电视、报纸、网络、微博、微信等多种途径,宣传、解读邮政网点代办业务的意义和具体措施,公布代办业务邮政网点地址、代办业务范围、代办业务流程和要求,扩大群众知晓率,引导群众到邮政网点就近办理车管业务,最大限度实现便民利民。

(市公安局供稿)

创新指南方式,让群众方便跑、便捷办

——拱墅区推出常办事项二维码折页指南实现“三增三减”

如何解决办事指南反复印刷,信息更新不及时的问题?有没有不过期的办事指南?近日,拱墅区在听取人大、政协等调研组意见及征集群众意见基础上,认真研究让群众方便跑、便捷办的举措,将办件量大、办事需求多的事项,制成了社保医保、市民卡、出入境、不动产、法律援助、交警等 15 个类目 100 件常办事项二维码办事指南。目前,拱墅区行政服务中心大厅以及 10 个街道、百余个社区便民服务中心已全面提供常办事项二维码折页指南。

一是增强指南实用性,减少群众跑腿数。原先办事群众如果要清楚了解某个事项该如何办理,需要直接到窗口询问、电话咨询或上网查询,现在只需在“拱墅区百件常办事折页指南”上对应事项的二维码扫一下,即可进入浙江政务网拱墅平台,查看该事项的受理条件、所需材料、办事流程、政策法规依据、办理时限、受理部门等信息。这种群众“码”上知道的方式,有效解决了办事过程中出现的材料告知不够准确详尽、咨询告知不够便捷、办事群众因记不清,材料不全而往返跑的问题。同时,三角折页的二维码指南外观为台历样式,在方便群众办事的基础上增添了功能性。

二是增强信息同步性,减少纸质调整。“拱墅区百件常办事

折页指南”的推广,避免了办事指南定期印制问题,有效节约了社会资源。同时,通过二维码事项信息与浙江政务服务网事项信息同步对接,确保事项标准化调整后信息得到同步实时更新,实现线上线下办事指南数据一致性,避免出现错误指引,时刻确保群众手上的二维码折页信息永久有效,真正实现“一页在手、百事不愁”。

三是提高群众知晓度,减少咨询时间。随着机关、街道、社区干部走村入户工作的开展,“拱墅区百件常办事折页指南”已发放到基层群众手中,大大提升了“最多跑一次”改革工作在群众中的知晓度。事项“二维码”普及后,群众来窗口咨询或电话询问办事信息的比例有所下降,有效减少了工作人员的解答时间,更有利于工作人员集中受理事项,提高效率。

(拱墅区供稿)

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
