

“最多跑一次”改革 简报

第 93 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 3 月 8 日

务实 精细 高效

临安区太阳镇“四个一”打造便民服务新模式

“最多跑一次”改革是一项民生工程,推动改革不断向基层延伸是基层所盼、发展所需、民心所向。临安区太阳镇面对地域东西狭长,部分群众办事较为不便的现状,按照“因地制宜、分类设立、统筹推进、优化完善”的原则,以“就近办、方便办、上门办”为突破口,探索出了一条乡村版“最多跑一次”改革新路子。

一、建好“一个中心”，打造最优便民服务平台。着力打造高标准基层服务平台。一是**优化硬件，改善政务环境。**统一老旧门头、背景标语、上墙制度，在醒目位置摆放办事流程、办理事项、办事指南，科学设置五大办事窗口，合理增设等待区、自助服务区、事项查询区等功能区块，群众在何处查询、何处办事都一目了然。二是**强化软件，提高服务质量。**加强工作力量配备，明确窗口职责，建立起与医疗卫生、文化广电、法律服务、农经农技及家政、养老、志愿者等社会组织的协作联动机制，畅通信息渠道，第一时间了解事项动态情况，为群众办事提供审批服务、政务服务和生活服务便利。三是**明确事项，推行“一窗受理”。**确定 109 项事项进入镇便民服务中心，采取“一窗受理、内部流转、集成服务”的工作流程，群众只需到窗口一次，就能当场完成事项办理。

二、出台“一套代办制”，实现全程保姆式服务。一是**夯实代办基础。**在太阳镇各村抽调人员，建立起了一支 84 人的村级“代办员”队伍。除了零上门事项和必须本人办理的事项外，其他事项均可以由“代办员”进行代办。二是**注重培训实效。**通过集中教学、现场模拟、问卷测试等培训形式，进一步提高“代办员”的综合业务素质和服务能力，促使代办员迅速掌握所办事项的标准和要求，确保代办员队伍拉得出来，用得起来。三是**实现全程代办。**目前，进中心的 109 项办理事项中已 79 项事项实现全程代办。自“代办员”制度推出以来，各村代办员平均每月代办事项超过 300

件,切实方便了群众。

三、开发“一个小程序”,提供“一站式”网上服务。联合杭州小雅科技有限公司开发“智汇太阳”小程序,无需下载软件,只需微信简单“扫一扫”,即能直接点击进入进行事项办理。以村为单位按办事内容将村级代办员姓名、联系方式公开,群众通过小程序,就可以实现一键查询、咨询、申请事项代办。此外,小程序还特别设置了各服务单位的地址、联系方式,群众可以进行电话联系、路线导航,真正满足了各类群体办事需求。

四、开通一条“热线”,保证事项咨询“不跑腿”。开通58688045红太阳热线电话,并将热线电话号码在服务窗口和村委办公楼等醒目处张贴。同时安排专人负责接听,专门受理群众电话咨询,通过让信息多跑,群众少跑,真正架起政府和群众之间的连心桥。除咨询功能外,凡是70岁以上老人或是残疾人有办事需求,只要家人通过热线电话登记办理事项、时间、地点及联系方式,中心便在规定时间内安排人员上门办事,真正做到了“一个电话、服务到家”。目前,太阳镇已梳理出各类“不出户”事项11项、“不出村”事项32项,这43项事项均可实现上门服务。

1月31日,临安区在太阳镇召开了全区镇街“最多跑一次”改革工作现场推进会,会议明确要坚持以群众需求为导向,以太阳经验为工作参考,按照“六统一”的工作标准(统一功能定位、统一机构设置、统一名称标识、统一网络平台、统一运行模式、统一事项标

准),不断推动改革向基层延伸,在6月底前全面完成全区各镇(街道)、村(社区)便民服务中心标准化建设。

(临安区供稿)

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
