

“最多跑一次”改革 简报

第 27 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 6 月 28 日

上城区加快推进“就近办” 跑出改革“别样精彩”

2018 年,上城区根据杭州市政府提出的“深化‘最多跑一次’改革,打造移动办事之城”的总体部署,结合区情实际,提出了“建设移动办事先行区和智能服务示范区”的目标要求,并在去年作为全市公民个人办事事项“简化办、网上办、就近办”试点城区的基础上,进一步加快推进“移动可办”和“就近可办”,让群众在家

门口“15分钟生活圈”内办成事。

一、顶层设计,强力推进,完善“中心-街道-社区”三级便民服务体系

“就近办”作为上城区“最多跑一次”改革中的一项亮点工作,全区各级高度重视,统筹推进。一是以“中心”为推动,加快“就近办”事项梳理。经统计,上城区公民个人事项合计346项,其中政府职能部门165项,共梳理公安、人社、卫计、民政等部门的可延伸至街道、社区办理的公民个人办事事项101项,将于6月底前实现下放。二是加快“一窗受理”平台对接进度。上城区目前已经成功对接公民个人办事事项110项,其中街道、社区已对接“一窗受理”平台的公民个人办事事项14项并已开始使用。三是加快便民服务中心建设。2018年,各街道便民服务中心进一步优化空间布局,并通过完善社区便民服务“百通岗”,形成“区行政服务中心-7个街道便民服务中心-54个社区便民服务‘百通岗’”三级便民服务体系。同时,指导街道、社区便民服务中心建设,设立综合窗口,对全区各街道、社区便民服务中心按照“七个统一”,即“统一标识标牌、统一窗口设置、统一人员培训、统一信息系统、统一开放时间、统一运行管理、统一绩效考核”的工作要求进行建设与管理。

二、深化“四办”,敢为天下先,让老百姓“就近办”办得更顺心舒心

一是“简化办”,让更多的办事事项可在街道、社区实现办理。继续深化“一证通办”,除国企事项,上城区各行政职能部门需实

现“一证通办”(凭居民身份证或营业执照办理)的事项共计 163 项(两批事项清单由市编办提供),经过精减材料,目前已经全部实现了“一证通办”。优化和整合业务流程,在全市率先推进犬类免疫社会化服务,将试点的犬疫苗注射、养犬许可一条龙服务的 1 家宠物医院,扩展到辖区所有符合条件的宠物诊疗机构,并实行免费服务。二是“网上办”,让老百姓办事足不出户。截止目前,上城区梳理的 467 个事项已全部开通了网上申请渠道,同时申请材料、办理结果实现“双向快递”送达。三是“就近办”,积极推进 24 小时办事服务综合自助机的布点和使用。在全市统一部署下,上城区率先上线运行 24 小时办事服务综合自助机,首批自助机的数量为 7 台,分别布局在区行政服务中心和 6 个街道的便民服务中心自助服务区,其中紫阳街道劳动保障服务站门口安装的自助服务机为杭州市第一台在街道级正式上线的 24 小时办事服务综合自助机。首批上线的事项共计 124 项,涉及社保、公积金、华数、城投、国土等多个部门事项,包含自助打印、查询、缴费、办理等功能。四是“移动办”,积极开展杭州办事 APP 的宣传下载工作。今年 5 月 31 日,杭州办事 APP 正式上线运行,上城区已在全区各职能部门、街道的微信公众号等渠道进行宣传、推介,为广大市民下载使用“杭州办事 APP”营造良好环境。

三、以人民为中心,结合“四个最”,推出一系列的利民便民服务举措

在“最多跑一次”改革,上城区始终坚持以人民为中心的发展

思想,以“四个最”,即“最智慧平台、最规范流程、最快捷效率、最温馨服务”为目标,打造公民个人办事“15分钟办事圈”城区,让更多的事情能够实现“就近可办”。一是深入开展“送证上门”服务。去年8月1日起,上城区在全市率先推出“老年优待证”送证上门服务,目前正逐步扩大送证上门的事项和受惠群众范围。二是深化社区服务站点工作。为老年人、残疾人、孕妇等行动不便人员开通“绿色通道”,让群众不出社区即可办理公共服务事项。三是开展办事“上门服务”。制订了上门服务制度,为应由本人到现场办理但个人不方便(主要因身体原因)到现场办理的老弱病残等特殊人群提供服务。目前,区本级服务中心已针对老弱病残孕等行动不便的特殊群体,开展上门服务达30余次。四是开展区、街道、社区三级办事网点电子地图编制。目前,上城区共梳理出区级便民服务网点30个,街道级34个,社区级54个,群众可在浙江政务服务网上查询办事网点地址和关联的事项,方便了群众和企业查询办事网点的地理信息、可办事项、需提交的材料、公交信息等,切实解决了“咨询难”问题。

(上城区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,周江勇书记,徐立毅市长,于跃敏主任,潘家玮主席,张仲灿副书记,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
