

“最多跑一次”改革 简 报

第 30 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 7 月 日

余杭区深化领导坐班 助推“最多跑一次”成效显著

为巩固和深化“最多跑一次”改革成效,有针对性地查找和解决群众反映强烈、需求迫切的问题,自 6 月起,余杭区在原业务分管领导到窗口一线坐班的基础上,增加领导班子(含退居二线)成员坐班窗口制度,组织各部门领导班子(含退居二线)成员每位一年至少 3 次,每次半天到“市民之家”服务窗口坐班,通过分别扮

演办事群众、工作人员和监督人员这三种角色,完成座谈交流、业务办理和电话回访这三个动作,填写坐班计划表、坐班反馈表和服务工作小结这三张表格,零距离服务办事群众和企业,实现了窗口业务问题和群众投诉的“双减少”,业务办理效率和群众满意度的“双提升”。截至目前,全区 30 多个部门领导深入窗口坐班,100% 覆盖“最多跑一次”改革所涉及的部门单位,累计服务时长近 180 小时,共接待服务办事群众 360 余人次,企业 200 余家,受理群众和企业办件 300 余件,解决问题 164 个,与群众、企业座谈 108 次,回访 110 余次,社会反映良好,成效显著。

一、扮演“三种角色”,履行三大职责

(一)体验办事,发现问题。要求部门领导以办事群众的身份体验“最多跑一次”改革成效,通过全流程的实际体验,寻痛点、找堵点、理难点,更直观了解本部门各环节中存在的问题。如区商务局领导陪同杭州明瑞贸易有限公司负责人共同来到窗口为企业办理“再生资源回收经营者备案登记”。通过走流程,区商务局领导发现该备案事项部门内部科室之间业务流程并未打通,还需企业跑多个职能科室,导致企业来回跑多次,无法当场领证。针对这一现象,区商务局立刻召集相关科室协调,办件模式转变为一窗受理,当场发证,方便企业办事。

(二)服务群众,解决问题。要求部门领导现场办公变身窗口工作人员,面对面与办事群众和企业交流,通过把脉问诊,及时解决服务过程中发现的问题。如区气象局领导在窗口“坐班”过程中,接到一份关于气球施放作业许可的审核项目。从业务填写申请表到窗口审查申报材料,时间比以往确实节省不少,但同时也发

现,提交材料多、审批专业度高,这些问题都阻碍办事效率的进一步提升。因此,该局正在研究减少重复提交的材料,计划下一步允许经常办事业主延用部分上次提交材料,切实减轻审批负担。

(三)查找短板,总结问题。要求部门领导作为监督人员,对审批全程进行跟踪,进一步掌握改革现状、了解群众需求,找到问题症结。如区市场监管局领导在坐班结束后,专门召开了会议畅谈坐班感受,在肯定窗口工作人员的同时,也着重要求窗口工作人员学会换位思考,要站在办事群众的立场,提高主动服务意识,优化服务态度,把矛盾和投诉化解在前。

二、完成“三个动作”,提升群众满意度

(一)座谈交流,直面矛盾。要求各部门领导每次在坐班期间至少与3名群众进行座谈交流,到群众中听取意见,对办事群众反映的问题,尤其是群众意见较为集中的高频率问题,不等不靠,直面矛盾,挖掘根源,用最直接的方式解决本部门“最多跑一次”改革中的矛盾集结点。如区文广新局领导在座谈时,群众普遍反映夏天泳池申请审批较慢,对于这种因季节性原因出现的共性问题,该局要求工作人员压缩审批时限,加快审批速度,不影响群众经营。

(二)办理业务,示范引领。要求各部门领导每次至少在窗口办理完成3项业务,在一线零距离服务群众,以实际行动充分发挥先锋模范作用。从思想上帮助、引领窗口工作人员深化对省市区相关政策文件的贯彻落实,增强为民服务意识;从业务上指导、督促窗口工作人员提升综合业务水平,加快向“全科医生”的转型升级;从精神上关心、勉励工作人员,进一步提振团队精气神和工作

积极性。

(三)电话回访,规范监督。要求各部门领导每次至少开展3次电话回访,了解事后办理事项的落实情况,杜绝“办而不结”,收集群众满意度。如区环保局领导在坐班期间对近期反映情况较多的餐饮事项问题,对5位餐饮业主进行回访,了解业主后续网上办理备案的情况及窗口满意度情况。

三、填写“三张表格”,推动改革纵深发展

(一)制定计划表,实现活动的常态化。各部门为领导班子成员制定坐班计划,填写全年领导坐班计划表,不定期组织部门领导参加,拓展活动形式,切实增强部门与办事群众之间的联系,加强改革举措的针对性,强化部门责任,确保活动实效。

(二)撰写坐班服务反馈表和坐班服务工作小结,实现改革思维的转变。各部门领导每次坐完班后,要填写坐班服务反馈表和坐班服务工作小结,通过“回头看”的方式,听到群众的呼声,看到改革的成果,认识到本部门的不足,突破旧有思想观念羁绊,以思维转变的方式换取行为方式的转变,推动“最多跑一次”改革向纵深发展,为群众带来更多的改革红利。

(余杭区供稿)

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
