

“最多跑一次”改革 简 报

第 37 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 10 日

名胜区创设民生保障事项通办专窗

今年以来,西湖风景名胜区充分发挥一站式大社保公共服务体系优势,通过创新窗口合并、创实流程合规、创优事项合进等多项改革举措,实现了民生保障窗口服务“一窗通办”,跑出了景区“最多跑一次”改革的加速度。

一、创新窗口合并,找准改革着力点。通过创新窗口合并,切实找准改革着力点,打通各窗口之间业务壁垒和系统壁垒,将原有

民生保障窗口统一设置成无差别受理的“综合进件”窗口,改变各进驻窗口各自为政、业务量分布不均等问题,扭转办事群众多次取号排队的低效服务现状。同步强化窗口人员队伍建设,发挥午间微课堂、窗口带班等载体优势,组织“业务能力提升服务月”培训,切实将窗口人员由“专岗专才”培养成“多岗通才”,推出“三岗四人”的运转模式,设立柜面组组长,有效解决窗口人员因同时休假、参加会议、外出培训等影响窗口服务问题,以更厚的“板凳深度”来展现更佳的“服务温度”。

二、创实流程合规,认准改革着重点。梳理完善就业、社保(医保)、民政等民生保障“最多跑一次”事项清单 48 项、其他进驻窗口事项清单 22 项,按照“一事一流程”规范要求,推动各事项内(外)部办事操作和内控流程优化再造,实现窗口与后场的前后道之间业务高效顺畅流转和全过程受控,分类分层次编制并公布标准化办事指南和内部控制业务规范 21 项。今年上半年,通过“一窗通办”服务模式,先后办理民生保障服务事项 2.7 万余件,使广大办事群众真正享受改革红利,有效提升获得感和满意度。

三、创优事项合进,瞄准改革着眼点。持续发力“两集中、两到位”改革,倒排时间节点,推进部门协同和上下联动,按照“成熟一项、承接一项”原则,下大力气抓好民生保障部门未进驻事项的归口集中进驻,不断夯实和提升民生保障“一窗通办”服务内涵。同时,充分发挥名胜区“一区一街”优势,调动人力社保、帮扶救助“两站”人员参与改革的积极性和主动性,通过上门走访服务群众

等多种方式,积极宣传改革举措和改革成效,广泛取得辖区群众对改革事业的共识,奋力实现民生保障“最多跑一次”改革在景区生根发芽,开花结果。

(名胜区供稿)

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,许明秘书长,戴建平常务副市长,高国飞副秘书长,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
