

“最多跑一次”改革 督查通报

2019年第14期

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室编

2019年10月21日

民生事项“就近办”工作是2019年度区政府民生实事工程之一。围绕“90%的民生事项就近可办”的工作目标，各镇街通过提升镇街公共服务中心办事能力和“杭州办事”综合自助机村社区全覆盖两方面工作稳步推进“就近办”。根据前期部署，要求10月底前分批完成21个镇街公共服务中心落地和“杭州办事”综合自助机村社区全覆盖工作。截止目前，第一批、第二批共15个镇街完成公共服务中心落地工作，第三批6个镇街（新塘街道、北干街道、宁围街道、衙前镇、义桥镇、进化镇）按计划将于10月底前完成公共服务中心落地工作；17个镇街完成“杭州办事”自助机全覆

盖工作。现将具体情况通报如下：

一、镇街公共服务中心提升工作

1. 大厅硬件建设

要求：各镇街“做好事项下沉办件量增加后的设施配套建设”，设置六大功能区：窗口服务区、导台服务区、自助网办区、自助机服务区、休息等候区、填表区，满足承接 108 项区级下沉事项和至少 36 项镇街本级事项的需求。

存在问题：义桥镇公共服务中心当前仍在装修中，但由于当前场地面积小（60 平米），存在区级部门下沉事项承接难度大，六大功能区设置困难、群众办事体验感较差的情况。

2. 人员队伍

要求：各镇街明确专职中层干部和在编人员负责公共服务中心日常管理，新增四名临聘人员编制负责窗口服务工作。

存在问题：北干街道、宁围街道未明确专职中层干部负责公共服务中心。

3. 业务培训

要求：各镇街根据批次参加各部门组织业务实操培训和课程培训，确保镇街公共服务中心窗口工作人员业务精通、熟练。

存在问题：北干街道至今未完成社保、医保、市民卡实操培训工作。新街街道、党湾镇、闻堰街道虽已完成培训，但迟于规定时间。

4. 事项承接

要求：各镇街公共服务中心承接 108 项区级下沉事项和至少 36 项镇街本级事项。

存在问题：义桥镇、北干街道尚未完成镇街本级事项梳理。

二、“杭州办事”自助终端村社区全覆盖

要求：10 月底前完成 21 个镇街 503 个村社区“杭州办事”自助终端全覆盖工作。

存在问题：已完成 492 个村社区安装工作，仍有 11 个村社区（涉及四个镇街、部队农场）未完成安装。分别是：瓜沥镇东社村、党湾红界村、红山农场同德社区、新塘街道井头王社区、新塘街道半片街社区、新塘街道曾家桥社区、新塘街道董家埭社区、新塘街道郎家浜社区、新塘街道广泽社区、新塘街道王有史社区、新塘街道下畈朱社区。

三、下一步工作要求

1. 完成问题整改工作。要求各镇街对照以上问题攻坚克难，十月底前落实整改工作，确保我区民生实事——“就近办”工作按时完成。

2. 提升群众办事体验。各镇街在升级公共服务中心大厅硬件的同时，也要做好大厅的软性服务。要注重窗口办事能力，确保下沉事项接得住、办的好；要注重窗口服务质量，提升办事群众满意度。

3. 提高下沉业务办件量。各镇街要注重宣传引导工作，提升办事服务“就近可办”的知晓度，切实提升基层大厅窗口办件量；要牵头各村社区做好“杭州办事”自助终端引导、

推广工作，要结合村社区的服务与需求，提高自助机使用效率，增强基层群众的办事获得感。

4. 挖掘镇街特色亮点。要求各镇街积极发挥自身能动性，对标省市跑改工作最新方向和要求，在“一件事”基层落地、代办代跑服务、“最多跑一次”改革向公共领域延伸等多个方面探索基层服务新亮点、新方向。