

跑零次是常态,跑一次是例外

我县领跑“最多跑一次”改革

记者 吴可嘉 江琪

自2017年浙江省“最多跑一次”改革工作实施以来,我县以政务服务事项“零跑腿”为“最多跑一次”改革重点,以“跑零次是常态,跑一次是例外”为目标,着眼事前咨询、互联网申报领域,致力打造“零跑腿县”。目前我县“零跑腿”事项涵盖21个部门357项(其中民生事项162项),已覆盖全县2017年实际在办政务服务事项的58%,在全市率先实现50%以上事项“零跑腿”改革目标。

硬件升级 推进“无差别受理”

6月8日一早,县行政服务中心大厅休息座椅上已经坐满了前来办事的群众,他们都耐心地等待着,对我县良好的办事环境及服务态度表示满意。记者看到,经过改造升级的大厅已经焕然一新。大厅内设有群众休闲区、咨询导服一键取号区、自助申报区、综合事务全科受理区、不动产全科受理区等。办事窗口上方的电子显示屏上清楚地标明“无差别受理A1、A2、A3、A4”等字样的窗口,与以往每个窗口前“队伍长度不同”相比,现在大厅的每个窗口都井然有序。

县行政服务中心升级了取号系统,设立了“一键取号”,前来办事的市民只需要点击“取号”,并输入手机号,就可拿到办事号码,窗口人员叫号时会有短信提醒自动发送到办事市民的手机上,市民即可直接前往叫号窗口办理业务。如遇到没有手机的市民,前台引导员也会帮助取号。“现在真是太方便了,想不到办事取号还可以用短信提醒,就不用一直在这儿等着了,而且在哪个窗口都可以办,不用排队,从取号到业务办理完毕才用了十几分钟,省时又省心,太赞了!”“环境好,服务到位,坐在这里等着事情办好的感觉真好!”……前来办理业务的市民坐在等待区里纷纷对这一系列变化表示赞叹。

“无差别受理”,是我县正在推进“最多跑一次”改革的一项新举措,县行政服务中心在前期梳理事项清单、大厅升级改造的基础上,通过将窗口工作人员划分为咨询服务人员、前台受理人员、后台审批人员三种类型,并进行业务培训,实现受理人员从“专科受理”向“全科受理”转变,后台审批人员从“单部门办理”向“多部门协同办理”转变,构建“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务新模式,大大节约办事群众的时间。

“最大的变化是各部门之间忙闲不均的情况得到了改善。”县行政服务中心业务科副科长谢黎丽介绍,目前,县行政服务中心已进驻综合事务、不动产、投资项目、税务、公积金、公安、社保等7大业务,进驻事项总数为1386项,已建成188个乡镇(街



宽敞明亮的办事大厅



市民办理业务



“最多跑一次”办事大厅秩序井然

道)和村级便民服务中心“无差别受理”板块,涉及32个部门841项政务服务事项实现“无差别受理”。

“互联网+政务服务” 数据跑代替群众跑

“互联网+”是提速助跑的重要手段,我县开通浙江政务网移动办事功能,推广基层“慢城百事通”,开办钉钉视频办件,78项事项实现了移动端办理。

让“最多跑一次”越跑越顺,就要以百姓办事方便为出发点,以问题为导向,优化服务模式。县社会保险事业管理局工作人员过丽君特别忙碌,记者一问才知,她正忙着将一份《常山县灵活就业人员社保保险参保申请表》制作成电子版并上传至省政务服务网平台。原来,针对我县外出经商务工人员多,回乡办理社保业务多有不便等现状,县社保局探索了“掌上”经办服务新模式。

“你好,我是常山人,现在在外务工,想在常山缴纳社保,我能参加吗?要如何办理呢?”“我们推出了微信办理社保业务,您可以先添加‘常山县社会保险事业管理科’微信号,通过微信,确认参保险种及缴费标准后并上传身份证件,即可办理参保手续。”5月28日,在外务工的胡女士通过浙江省政务服务网咨询社会保险职工参保登记办理事项,过丽君在审批平台预受理后主动联系了胡女士,并为她解答了相关疑问。

“5月份开始,我们在全市首推钉钉、微信经办业务,实行灵活就业人员办理社会保险参保‘零跑次’。”过丽君介绍说,由于省政务服务网平台上的模块与表格等数据还未完善,她们正将申请单电子版上传至系统,方便务工人员网上填写。接下来,还将加大“掌上”办理宣传力度,进一步服务更多的外出务工人员,共享“最多跑一次”改革成果。

“我结婚证忘记带了,还能不能办理?”在一受理窗口,傅先生有些着急地询问着工作人员。“别着急,没带证,不用跑回去拿、不用您自己跑民政查,我们也能办。您稍等,我们马上填写单子帮你查询相关信息。”窗口工作人员一边回复一边开启钉钉进行操作。五分钟后,傅先生的婚姻信息被反馈到工作人员的钉钉上。在信息壁垒尚未打通的情况下,如此快速查询、快速反馈是如何做到的?这应归功于行政服务中心五楼的县基层治理综合信息指挥中心。“中心内设有大数据交换、综合指挥等功能,刚刚的快速查询与反馈就是通过这里的大数据交换实现。目前,国地税、卫计局、公安局、民政局等全县10个高频事项单位已经

派出业务骨干进驻指挥中心,承担全县‘最多跑一次’改革中部分职能部门相关系统未能打通时的数据交互共享工作。”县基层治理综合信息指挥中心工作人员说,综合信息指挥中心是全县信息交互中心,事项办理(交办)中心,数据汇聚中心,各成员部门工作人员、全县所有部门数据、审批事项等均在此汇聚办理,打破部门信息壁垒,实现数据汇聚共享功能。

为统筹推进“最多跑一次”改革和基层治理工作,实现两项工作有机结合、深度融合,我县全面开展信息整合归并、数据融合共享、指挥统一高效等方面的改革创新,结合县行政服务中心扩容提升,在五楼创新建成了县基层治理综合信息指挥中心,全面打造以一个窗口全办理、一个窗口全办理、一个平台全管理、一条热线全整合、一套机制全统筹、一支队伍全联动、一个体系全贯通为核心的“七个一”体系,以此实现了数据汇聚地、综合智能库、应急指挥室、民意晴雨表、便民服务台、办事直通车、党群连心桥等七大功能,推动了“最多跑一次”改革、基层治理和最优营商环境建设的互促互进。

服务延伸 打通“最多跑一次”最后一公里

过去老百姓办事要跑村里、跑乡里、跑县里,有时候跑几趟却办不好一件事的现象十分普遍。为切实解决服务群众“最后一公里”的难题,我县持续探索,在全市率先开展“一窗受理”云平台向村级延伸培训会,培训共1800余人次,同时在188个行政村(社区)均开通政务外网,并梳理出涉及9个部门62项高频民生事项下放村级便民服务中心办理。村务员依托“一窗受理”云平台将申报资料网上流转,经乡镇、部门审批办理完结后,相关证照通过快递免费送达,通过“网上申报、网上审批,网上办结、快递送达”,实现群众办事“不出村”“零跑腿”。

“我申请了自来水补助、用电补助、医疗保险补助、养老保险补助四项政策,原本以为要花上一天的时间,没想到半个小时就全部办成了!”6月5日,球川镇黄泥坂村村民李水木来到在便民服务中心申请完各项优待政策后欣喜地说。

以往,低保对象经民政部门审批后,还需到人社、教育、残联、供电、广电和水务等6个单位,分别申请养老保险补助、用电用水优惠等配套政策,给群众带来诸多不便。今年5月,我县整合民政、人社、教育、残联等七个部门职能,创新低保政策“一站式服务”,将申请环节下放村级

便民服务中心,建立由村级便民服务中心代为受理,乡镇(街道)把关,县级部门审批的“三级联动”体系,确保申请过程“最多跑一次”,跑也不出村,解决了群众到各单位“分头跑”的问题。

农民建房审批一直是“最多跑一次”改革的重点,也是改革的难点。如何最大限度地下放审批权限,缩短审批时间,变“村初审、乡审核、县审批”为“村初审、乡审批”,做好“减法”,又做足监管责任的“加法”?县领导与规则设计、国土等相关部门多次前往试点乡镇调研,探索建立农民建房管控新体系、新机制。功夫不负有心人,经过努力,我县的农民建房审批从原来的10步骤压缩为5步骤,审批时限从45天缩短为7天。

短评

“最多跑一次” 改革不能止步

百姓到政府部门办事难、办事时间长是个老大难问题。如何破解难题?简政放权,优化服务已经成为民之所望,施政所向。去年,浙江省再次迈出新步,出台了《加快推进“最多跑一次”改革实施方案》后,我县积极响应,纷纷梳理办理清单、优化办理流程。自“最多跑一次”改革实施以来,多次从服务、政策、制度、环境、内容等方面优化政府供给,做足监管责任的“加法”,做细政府权力的“减法”,做好客户体验的“乘法”,做对市场和社会成本的“除法”,充分运用“四则运算”,不断将“最多跑一次”改革向纵深推进,努力领跑全市。

改革惟其艰难。“最多跑一次”改革从“跑一次”到50%以上事项“零跑腿”,从破题向纵深、从倒逼到主动、从量变到质变转变,老百姓办事逐渐便利,其背后折射出的是政府部门从管理型政府向服务型政府理念的转变,是政府从民生实际出发的体现,是政府不断自我加压努力而成的结果。

改革永不止步。目前,“最多跑一次”改革还存在不足之处,比如一些部门的信息系统还未打通,需要通过人员进驻解决;有些事项还可以再梳理、再优化;“容缺受理”还有待加强……想要解决这些问题,需要各部门以更大的政治勇气和智慧,进一步突破思想固化的藩篱,攻克体制机制上的顽瘴痼疾,将“群众满意”作为衡量改革效果的重要标准,由内而外生成持续推进改革的不竭动力。