

一网通办

锁定“更快、更高效办成一件事”

用心、贴心、走心,2020 年华阳这样做



街道党群服务中心“一网通办”延伸服务点

□记者 周晶 整理报道

找政府办事,能否像网购一样便利?近年来,上海用创新探索给出答案:可以!在全国率先实行政务服务“一网通办”后,上海把目标锁定“更好、更高效地办成一件事”。2020 年,在“一网通办”的政务服务中,华阳路街道社区事务受理服务中心以居民体验为导向,以“实战中管用、基层干部爱用、群众受用”为宗旨,通过流程再造,线上线下相融合,深化高效办成一件事。

以业务流程再造为切入点 提升岗位协同能力

建立优化“五项工作机制”:中心通

过分析业务量和人流量,结合窗口人员数量和业务能力,建立和优化“五项工作机制”。优化首问接待负责机制——安排专人进行首问接待,合理引导居民办理各项业务,并为居民提供业务咨询;建立值班长与机动窗口联动机制——通过值班长在机动窗口应急处置,化解窗口疑难复杂事项,减少其他办事居民的等待时间;建立大客流预警机制——将中心原先等待人数大于 30 人报红色预警调整到 20 人;建立业务骨干轮值机制——当中心办事居民超过预定数量时,安排轮值骨干到大厅窗口进行接待,缩短办事等候时间;建立“随申办”指导员机制——在现场指导办事居民在手机客户端进行操作,减少窗口服务压力。

赋能线上,推荐应用网办新政策:推

广网办亮证窗口,提高电子证照应用率和在线办理率。中心梳理首批“零材料”办理事务清单 62 项,电子亮证专窗可办业务 25 项。于大厅放置“一网通办”政策直通车展示架,用于发布各条线最新的业务在线办理信息与操作攻略,推荐并指导居民应用网办新政策。

上新试点,着力让办事流程“三减”:在长宁区房管局的牵头下,中心承接“廉租房申请一件事”的试点工作;此外,今年 8 月,中心在全市率先试点开展“退休一件事”线上办理工作,目标实现居民办事“减材料、减时间、减环节、减跑动”。

以业务水平提升为关键点 加强规范化精准化建设

着力推进线上办理:中心在服务大厅开设“一网通办”线上办理专区,引导群众网上办理、掌上办理政务服务事项。近一年以来,中心窗口办事量 85437 件,其中,一网通办 56737 件、专线 24220 件、自助终端机 4480 件。

深化拓展服务半径:街道目前已在“凝聚力工程”博物馆、联通大厦、多媒体广场“凝空间”、党群服务中心等点位,打造各具特色的“一网通办”延伸点。其中,“凝聚力工程”博物馆、联通大厦以自动办理为主,配备“一网通办”超级终端自助机;多媒体广场“凝空间”以

劳动人事关系调解为主,并开展行政事务应用指导和咨询;党群服务中心以现场办理为主,涉及公安、住建、医保、粮食、经信委、工会、档案等 32 项事项。

加强综合窗口建设:中心加强综合窗口建设,在窗口人员能一口受理的基础上,根据各自的业务特长,指定条线专员,对外作为区条线部门的联络专员,对内作为条线指导员,负责疑难杂症的答疑解惑。同时,利用碎片化时间开展全员业务培训。全年共培训 25 场。后台人员梳理出各条线“易错点”,整合成表格,尽可能减少出错率。

以评价机制完善为落脚点 增加宣传推广实效性

完成“好差评”系统升级:建立完善“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作制度,进一步深化线下窗口服务评价。

开展各类线下宣传:通过“大篷车进社区”便民服务活动,把宣传送进社区、送进楼道,提高居民知晓率;通过党群服务站,送政策、送服务到楼宇园区;结合全国文明城区创评,将“一网通办”的宣传内容送到居民手中。

用好新媒体进行宣传:中心开设微信公众号,公众号内高效链接到“一网通办”各类自助端口,并办理各项网办业务。目前粉丝数达 1500 多人。

国大、复美、益丰大药房

原价：999 元/套

鸿茅药酒4瓶装 现价799元/套

活动时间：12月16日-12月31日

详情进店咨询

立省

200元

四瓶礼盒装