

# 街道社区事务受理服务中心做实“一网通办”让市民办事少跑路 受理效率再提升 服务内容再拓展



工作人员正在向居民介绍“智能告知系统”

等老百姓上门”的工作流程，主动将服务送到老百姓身边。

受理服务中心有支“服务轻骑兵”小分队，每周会根据居委会需求定期深入居委会，带上打印机、读卡机、手提电脑等“三件套”，组成“移动的窗口”，为社区的高龄老人、孤寡老人、独居老人与残障人士等特殊群体送上服务。住在铁路新村的徐阿婆年近90岁，患严重眼疾多年，接近失明，由于行动不便一直未办残疾证。不久前，她听说，残疾人可以享受相关补贴，但必须先办理残疾证。由于家中儿子工作繁忙，为了一次性办好残疾证，儿子事先致电中心咨询相关政策并将家中难处告知工作人员。中心工作人员了解后，将所需材料告知徐阿婆的儿子，第二天就派出“服务轻骑兵”小分队为其上门服务。

天目西路街道辖区内商务楼宇多，聚集着大量的白领和外来务工者。“服务轻骑兵”主动与街道职能科室对接，发挥街道党建和企业服务两大平台优势，依托楼宇党建服务站，采取设摊集中服务方式，将中心的业务向楼宇进行延伸。

## 培养人人都是“全科医生” 让这些服务成为可能

居民朱先生今年7月到退休年龄，不久前他到受理服务中心办理退休手续。在一个窗口，只用了20分钟，退休手续就办好了，同时工作人员还帮朱先生把剩余失业金和独生子女奖励费的业务一并办理完成。朱先生非常吃惊，因为5年前他陪同自己的太太办理过退休手续，当时要在四个窗口排队办理，整整用了一上午时间。

如今，在天目西路街道社区事务受理服务中心，无论多么复杂的业务，都不需要市民多次重复排队。

能让居民少排几次队、多办几件事，受理服务中心的秘诀是：让所有窗口人员都成为“全科医生”。

从一个窗口受理一个部门业务，到设立综合窗口，169项业务都要会，需要窗口工作人员有过硬的业务能力。早在2013年，受理服务中心就推出了“素质工程”教育：通过请进来、走出去的方式，请专家上门传授绝招，与兄弟街道开展交流；场景模拟教育，让工作人员扮演居民，模拟办事流程，寻找破解办事难之道；通过内部考核、内部竞争，激励职工提素质、强业务、比技能、练绝招。通过努力，如今受理服务中心12个窗口，除现金业务外，11个窗口早已全部转变为综合窗口。（来源：上观新闻）



受理点搬进了商务楼内

点点手机，就能网上提交并审核材料，居民办事“至多跑一次”；营业时间延长，让上班族办事更从容；服务送到商务楼宇、社区，白领与行动不便的市民不出办公室、不出家门就能办事……今年3月，上海全面推行社区事务受理服务中心“全市通办”，居民可以到上海任何一个受理服务中心办理事务。为让更多人享受到便捷的服务，静安区天目西路街道社区事务受理服务中心主动“跨前一步”：过去半年多，围绕“一网通办”的要求，通过数据化、信息化探索辖区内事务受理新方式，针对不同类型的受众拓展领域、延伸服务等，让市民办事少跑路、像“网购”一样方便，大大提升了市民办事的满意度。

## 实现“至多跑一次” 和“一次都不用跑”

最近，市民周女士接到来自受理服务中心的电话，工作人员通知她，前几天通过网上办理的“住院费用工会报销”业务已办结，报销费用很快就会打进她的银行卡内。“到你们这里办事真方便！”周女士不禁称赞，我没有去过受理服务中心，就在网上提交了材料，之后受理服务中心工作人员打来电话核实确认信息，没想到这么快业务就办结了。

天目西路街道社区事务受理服务中心通过梳理办事流程，将尽可能多的服务项目搬到了网上，目前提供的169项业务中，有48项实

现了网上办理：40项可在网上预审材料，再至中心办理，实现“至多跑一次”；一次都不用跑、可直接在网上办结的业务有5项，还有3项支持快递邮寄办理，实现了办事“不跑路”。网上平台还推出了预约服务，市民凭借网上预约的信息可至中心直接办理业务，免去排队之忧。

“时刻把居民的需求放在心上，想方设法给居民提供便捷服务”，正是抱着这样的初衷，受理服务中心始终在服务上不断探索。受理服务中心办公大厅内有台“智能告知系统”，不少老百姓来办事都会先到这台机器上，查查需要的信息。这个政策谁能享受？需要带什么材料？多久可以办结？一查便知。

“年轻居民熟悉微信操作，喜欢通过网上办理；但上了年纪的居民还是喜欢到服务中心大厅当面办理。”受理服务中心负责人说。受理服务中心将办理步骤拆解后进行分析，发现容易引起居民矛盾的，是有些居民在窗口咨询占据了大量的“无效”时间，导致其他等候居民的不满，要解决这个矛盾，就是要把咨询从业务办理中分流出来。

为此，受理服务中心自行研发出这套“智能告知系统”，将居民最为关心的内容，用老百姓听得懂的语言，整理提炼出来，以电子信息的方式，在智能告知系统上存贮，只要一点击，就可自助式地完成查询事宜。为让居民少跑路，这套告知系统还下沉到辖区12个居委会，居民在家门口就能获取所需信息，完成查询和材料打印，再前往受理服务中心办事大

厅，一次就能完成提交工作。

## 让老百姓办事 怎么方便怎么来

每个工作日一早7点45分，天目西路街道社区事务受理服务中心就开门了，过了晚上6点才关门；中午不休息，部分窗口继续对外服务，全年不休息。因为服务时间长，不少不住在周边的居民，也会“舍近求远”到这里来办事。

“‘全市通办’要求所有的受理服务中心全年无休，但早在2014年，天目西路街道社区事务受理服务中心就已率先实行“早开、晚关，中午不休息”的延伸服务时间工作法，坚持多年。”中心负责人介绍。

当时，不少工作人员发现一个奇怪的现象：每次上班，总会看到有人早早前来排队；中午休息，有人在窗口排队；下班之时，还有居民匆匆赶来。原来，受理服务中心的开门时间是早上8点30分，但邻近的静安区闸北中心医院看病却是8点，有些居民一早赶去医院，却因更换或补办医保本子，只得赶到中心门口排队；中心下午4点30分下班，但有些上班族请不出假，只能匆匆赶来挤“末班车”。

让老百姓办事，怎么方便怎么来。为此，受理服务中心延伸了服务时间，在潮汐式高峰时段，还采取后台支援窗口方式，增设临时服务窗口予以化解，此举受到了居民的欢迎。

今年，受理服务中心还打破了以往“坐着

## 警民安全屋

### 汽车盗窃太猖獗，谨慎防范是关键

当前，96%以上的汽车盗窃案是因为车主乱停放车辆，或离开车辆未熄火、未取钥匙、未锁车门。而盗抢车内财物案中，普遍存在车主将贵重财物随意放置车内的情况。其实，车主只需养成最基本的安全习惯，就可以避免爱车及财物被盗。停车困难固然存在，但请司机朋友们别忽略必要的防盗手段。

#### 防范汽车盗窃

1. 切忌将车辆乱停放在无人看守的地方。
2. 临时离开车辆必须熄火、取钥匙、锁车门。
3. 在停车场停车时必须随身带走停车凭证。

4. 应在方向盘、油路、电路等处“做文章”。

#### 防范盗抢车内财物

1. 汽车不是保险箱，切忌将现金、财物、背包、衣服、钥匙等放于车箱内、尾箱内。
  2. 驾驶车辆时若将包等贵重财物置于副驾驶座上，务必锁好副驾驶一侧门窗，谨防嫌疑人实施“拉门抢夺”。
  3. 使用遥控器锁车后务必手拉车门，检查车门是否锁好，避免嫌疑人使用“干扰器”实施盗窃。
- （天目西路派出所）



## 纠错有奖

欢迎大家来做

## “啄木鸟”

为提高报纸出版质量，本报开通纠错渠道。如果您在阅读本期《社区晨报》时发现任何差错，可关注微信公众号“上海社区发布”并于后台留言，将您发现的差错发送给我们（注明报纸名称、所在版面、文章名称、差错细节，也可以直接发送报纸截图）。

如果您纠错正确，就可获得一份由报社特别准备的小礼品。另外，每月纠错最多、正确率最高的“啄木鸟”，还将获得最高200元的额外奖励。报纸纠错时限为正式出版后一个月（以出报日期为准）。

特别致谢上月的“啄木鸟”们：沈庆麟、唐金虎、楼筱蓓、严志明、潘和生、万山红、贾同泽



扫描二维码关注  
“上海社区发布”