2018年12月29日 星期六 责编:陈钟令 美编:胡兴鑫 肖李丽 校对:曹彩红 公共 株洲晚报 A21

部分事项不用跑,办事不超半小时
打造“指尖上的政府”,石峰区将便民服务送到居民家门口

记者 李卉 通讯员 廖婕 利文

“卉”眼看石峰

践行网上群众路线 石峰区今年做了这些事

着工装、戴工牌,还要注意站姿挺拔、目光温和、正视对方,倾听时保持微笑,不随意打断他人说话……女孩张婷没有想到,这份石峰区便民服务中心“咨询导办”的工作,不但要熟悉各业务部门的办事流程,还要掌握空姐礼仪知识,5个月岗前训练,确实是一次“内外兼修”的自我提升。

经标准化改造后全新启动的石峰区便民服务中心,硬件提升让人眼前一亮,场地布局、功能区间划分与硬件设置无一不体现着为民情怀;统一着工装的工作人员举手投足之间都在诠释专业化与亲和力的和谐统一;让人心情舒畅的“核心武器”当然还是办事流程的方便简化,通过梳理、分析、协调,一批消耗居民时间精力来回跑路的流程设置被精简优化,一批削弱着居民满意度的无意义证明相继被取消、一批在身边就能办理的事项纷纷被下放权限到居民身边。

实行“最多跑一次”改革,石峰区以“网格化+信息化”基层治理模式为抓手,建设“指尖上的政府”,这不仅写入了2018年的政府工作报告中,更体现在石峰区上下一年以来的生动实践里。

一年来,五个街道26万余居民分入232个网格,网格微信群将大家聚拢到一起,网格员、联点干部、办点领导入格、入群,网格吹哨、部门报到,普通居民与区委书记做起了网友,生活上有不便、办事中遇困难,或是对片区发展有建议意见,都可以通过网格微信群畅所欲言;“1(区本级)+5(街道)”便民服务中心相继投入运行,可自助办理事项的终端设备安装到了每个社区里,“一口式”受理让信息多流转、居民少跑路,“只进一扇门”的帮扶救助申办打破数据孤岛、突破部门之间的行政隔阂,寻求帮助不再无门、过度救助也被有效避免,石峰区官方公众微信号“石峰发布”与网格化工作对接联通,微信用户遇到大小问题可通过“随手拍”上传到公众号,网格办后台会在第一时间接收处置,3个月来,共收到255件事项,目前已办结230件,生动践行了“网上群众路线”。

“互联网+政务”提升政府治理和服务水平、改善营商环境,更让政府形象从威武森严的机关衙门,成为指尖上的亲密好友、生活中的贴心同志,这场改革的终极意义便是将高质量发展落实到人民群众的现实感受中。

“部分事项不用跑,办事不超半小时,是我们的目标。”石峰区政务中心主任黄勇军介绍。

12月17日,随着半年时间的升级改造、半个月的试运行,石峰区便民服务中心正式启动了(下简称为中心)。目前,石峰区居民涉及自然人的事项,73%已经进驻中心。

▲街道联点干部来到网格居民家中开展安全隐患大排查,关心居民防寒防冻事宜

◀27日,石峰区便民服务中心,工作人员在为市民服务

◀目前,石峰区各社区都已有自助终端设备进驻

▲12月27日,市民在石峰区便民服务中心办理业务

▲石峰区便民服务中心

73%涉及自然人的事项已进驻中心

中心位于先锋路与响石东路交叉口北150米,石峰政务大楼内。截至目前,中心共进驻10家单位、26名工作人员,基本囊括了企业、群众密切相关的行政审批和公共服务等174个事项。石峰区居民涉及自然人的事项,73%已经进驻中心。

黄勇军介绍,中心一楼各窗口的工作人员不再由各业务部门派遣,取而代之的是由经专业培训考核上岗的政务受理员进行“一口式”受理,同时,事项流转信息化程度也大大提高,办理过程、办理时长全面留痕。

“这段时间,我们每天受理的业务量为150人次,明年交警的部分业务进驻之后,业务受理量还将有一次较大幅度的提升。”黄勇军介绍,目前,石峰区便民服务中心仍在根据实际情况对进驻事项和窗口进行调整,不断完善配套设施和服务,真正做到便民、利民、惠民。

中心工作时间:周一至周五上午9:00-12:00,下午冬令时13:30-17:30,夏令时14:00-18:00,咨询服务电话:0731-22232641。

进行标准化改造后公安、工商多个事项已迁入中心

经标准化改造后,中心设三层楼,总面积约1200平方米,一楼为自然人办事大厅,二楼为法人、专窗办事大厅,三楼为行政办公室。

取号机、办事导向电子屏、排队等候区、休闲区的合理划分,让中心办事秩序井然,自助照相、自助银行、自助茶水、自助打印与复印等功能让办事更方便,“为方便大家,特别是腿脚不方便的老人,还特意加装了电梯。”咨询导办张婷介绍,办事群众有任何疑问都可以前来问她。

一楼设6个综合业务窗口,进驻69个自然人办理事项,采用一窗综合受理、后台分类审批的运行模式,居民办事不需要“认门”,任何一个窗口都能办理老年证、残疾证、城乡居民医疗保险、就业失业登记(年审)等所有自然人进驻事项。

二楼7、8号窗口为工商专窗,分别办理企业与个人的设立、变更、注销、股权出资等商事登记。原石峰区的五个工商所已不再办理个体工商户的登记业务,需要办理相关业务的居民请到便民服务中心二楼的7号窗口进行办理;11、12号窗口为公安专窗,主要办理出国境证件以及居住证、临时身份证等业务。原设在清石广场的治安大队的办理点已取消;13、14号窗口为民政专窗,可以办理婚姻登记,社团组织登记等事项。

“1+5”模式 32个事项在街道即可当场办结

目前,除了区本级以外,5个街道的便民服务中心也相继建成。清水塘街道已于今年5月开始集中办理,田心、响石岭、铜塘湾街道的便民服务中心将于农历新年之前相继开放。区本级与街道的便民服务中心依托公共服务平台,上下连通形成“一张网、一盘棋”。

清水塘便民服务中心政务受理员文新平原来是街道两保站工作人员,她介绍,对比过去,无论是对居民还是对工作人员而言,办事的繁简程度已有明显改变。

以办理就业失业登记证年审事项举例,以前是集中年审,先由各个社区收集居民的证件,大包小包送到街道,街道进行初审、造好名册,又大包小包扛到区里,一一审核完毕盖章之后,再经街道、社区返回到居民手中,光这项工作,扎扎实实要办两三个月,几千本证件搬来送去,麻烦不说,还要担心遗漏丢失。如今,年审的权限下放到了街道本级,居民只要自己持证于工作日到街道便民服务中心进行年审即可,几分钟就办好了。

65岁以上的老人办理老年优待证,以前要先到社区或者街道咨询如何办理,自行准备好资料后再于指定时间到区里办,每周只有一天受理。现在,大家在办理之前可以在网格微信群里咨询,或是登陆“石峰发布”微信号在“办事指南”里查询,街道便民服务中心每个工作日均可办理,而且也是即办即走。

“这些工作,身体不便的特殊群体,还可以申请由社区网格员帮忙代办。”清水塘街道党工委书记殷彬介绍,从5月份上线试运行,清水塘街道基层公共服务平台受理即办件1153件、流转2998件。

简政放权的背后,是对纷繁复杂的办事程序进行细致入微的条分缕析。今年以来,石峰区梳理区级政务服务事项69个,街道政务服务事项71个,优化精简人社、老龄、残联、计生等业务部门的办事流程130项,同时下放权限到街道,街道平台可受理政务服务自然人事项96个,其中32个可实现“当即办理、当即拿证”。

打破部门壁垒,帮扶救助只进一扇门

在便民服务的这张“互联网+政务”的大网内,各个部门之间壁垒也被打破,人社、民政等13个部门的52个帮扶事项全部归口至“帮扶救助中心”,由“帮扶救助中心”将帮扶救助条件和受理程序在网上进行公示,并对老百姓的各类救助申请统一审核,实现事项办理公开透明化。

石峰区民政局相关负责人介绍,以前有些申请人遇到困难,不知道应找哪个部门申请、如何提出申请。还有少数申请人,同时向民政、残联、妇联多个部门提出申请,利用的就是各部门之间的信息不共享,想以此多拿救助。“帮扶救助中心”整合相关部门的职能,对群众的各种救助申请进行审核,避免“申请无门”“过度救助”等现象的同时也便于对各类救助进行统筹,大家“只进一扇门”,信息集中了、流程透明了、事情统筹了。

不出社区就能自助办 石峰区所有社区均已配置自助终端机

“网格化+信息化”基层治理模式,让社区回归居民自治,政务事项可到街道办、也可以就近在身边办。目前,石峰区所有社区已经安装自助服务终端设备,目前正在对网格员进行操作培训。

“今后,街道便民服务中心可以办理的大部分事项,大家可以自己操作或者在网格员的帮助下,在社区自助终端机上直接办理。”石峰区网格办负责人介绍,政务事项实现“街道集中办,社区就近办、帮扶网上办”、依托网格员实现“部分事项不用跑”,便是“最多跑一次”改革的石峰样本。

网格故事1

资料不齐、时间不对 “感谢网格员,让我轻松办成了医保”

“我资料没有准备齐,又不是本地人,办事的时候还下班了,我是真的没有想到,可以这么顺利就办好了。”陈师傅租住在清水塘街道华垅社区,前日,从外地回来的他从网格员手中,领到了已经办理好的城镇居民医保小册子。

陈师傅说,这次的办事经历,让他切切实实感受到了网格化治理的好处和政府办事流程的简化、服务效能的提升。

11月23号下午5点多钟,陈师傅急匆匆赶到社区,他想办理城镇居民医保。陈师傅带了户口本和身份证,但根据政策规定,外地户籍在社区购买城镇居民医疗保险,还需要提交在本地购房的房产证复印件。

“我的房产证放在广东女儿家,虽然可以快递过来,但是我这段时间家里有些事情,东奔西跑,明天就要赶到外地去,不方便接收。”陈师傅正在发愁,没想到网格员认出了他。

接待他的是华垅社区一网格的网格员陈琳。“我认识他,就是我格子里的居民,采集过基础信息的。”陈琳介绍,通过网格化信息服务管理平台的系统,她查到了男子的信息,在系统内的居民证件信息的文件夹内,果然有男子的房产证照片。这下好了,只要打印出来,所需的证件就齐了。

办理城镇居民医保需要到街道便民服务中心审核盖章,可当时已经过了下班时间,“陈师傅,如果你信任我,把钱放在我这里我帮你办好,等你忙完事情回来再来拿,如何?” 陈琳的表态让陈师傅非常感动,二话没说就把费用交给陈琳,并连声道谢。

陈琳介绍,陈师傅办理的事项,在街道便民服务中心属于即办件,几分钟就可以办好,若不是缺少一些资料,他自己便可以一站式搞定。

网格故事2

感谢你,我的“编外”网格员!

兰菊华是井坳社区的一位楼栋长,70多岁了,是社区里人尽皆知的热心人。“我可经过了实习,是过了考核的‘网格员’哦,肯定称职。”兰姨驰乐呵呵地开起玩笑。她说,自己是网格员吴渺的“编外”网格员。

吴渺所在的网格特殊人员、困难家庭都比较多,工作难度相对较大。兰姨驰原本就是热心的楼栋长,刚刚成为网格员时,吴渺没少向兰姨驰请教。

“不记得是从什么时候起,有好几次网格巡查的时候,我发现兰师傅也在到处转悠,谁家养了狗,要问一问,谁家来了客、出租了房子,也问一问,开始我还挺纳闷的,她在这里已经住了几十年,有什么可好奇,在转悠什么呢?”吴渺为了得到答案,硬是悄悄跟着兰姨驰走了几个小时。最终,兰姨驰发现了吴渺,同时也有点害羞地表示,网格员主动上门请教问题,自己感觉特别自豪,所以平时也要多做“功课”,多帮网格员收集情况,把小区工作搞得更好。

“兰姨驰,虽然你年纪大,但是你有影响力、有群众基础,大家都喜欢你,我们网格员要向你学习,你是我们的好老师、是我们的参谋长啊。”吴渺的话让兰姨驰自豪满满。

“那我就是你们的编外网格员了,对不对?”

(本版图片由记者刘震、石峰区委宣传部提供)