



跑一个窗口 办所有事

徐汇全天候政务大厅正式对外服务



市区领导视察2.0版网红政务大厅

顾振华 摄

本报讯 (记者 姚丽敏)大面积的绿植墙衬托着徐汇LOGO,现代化的装修风格配色明快跳跃,历经三个月忙碌的施工,11月1日,位于南宁路的区行政服务中心2.0版焕然一新,摇身变为拥有18个法人事项综合窗口和6个人事项综合受理窗口的“一站式”政务服务典范大厅,围绕“指尖上、家门口、一体化”工作体系正式对外提供全科式零差别服务。

“24小时”政务大厅 不打烊服务

以往市民办事,总会遇到一个回避不了的问题——自己下班了,政府单位也下班了,这样的窘境让整体忙碌于工作的白领们非常尴尬。在2.0版中心开启运行后,24小时自助服务大厅(C厅)为市民解决了这个问题。

中心为C厅自主开发设计了24个标准化、集成化、规模化的自助服务工作台,整合各类自助设备,实现视频咨询、一网通办、网上预审、自助办理、材料补正、材料智审、人证核验、材料打印、指南打印、进度查询、呼叫服务、便民服务等12项功能,提供29个部门654项政务服务事项的办理(其中全市“一网通办”事项429项,市级部门网上办理事项14项,及其他入驻中心受理事项211项),将原先白天8小时服务时间延伸到24小时

不打烊自助服务,体现“无人政务大厅”理念。

“证照办完后,手机会收到短信提醒,有验证码还有二维码,只要到这里就可以自助提取。”百客美(上海)餐饮管理有限公司张露倪告诉记者,以往办理完证照后需要及时预约领取,由于工作繁忙,在时间上经常会与公司事务冲突,现在自己可以随时到自提柜取件,“基本上可以利用下班时间顺路过来,不用上班时间特地跑一次,也不担心会和公司其他事务“噶闹忙”了。”

据了解,目前中心设置有六十余个自提柜,市民在办理业务的同时可以从快递、柜台领取、证照柜自提三种方式中按照需求自行选择。中心还设想将这些自助设备分批分期投放在徐汇区的商场、园区、学校等场所,让更多区域享受到无人政务大厅带来的便捷。

“零差别”窗口提供 一窗式受理

“一窗式”的提法并不新奇,其新意在于由“专窗”变“综窗”。中心首席服务官的朱雯静坦言:“以前虽然也有综合窗口,但多为各委办局的单一服务事项,改造完成后综合窗口真正做到所有部门零差别受理。”

朱雯静口中的零差别受理窗口位于法人事项综合受理大厅(A

厅),改造前的综合窗口分别由人社、工商、卫计委等部门组成,窗口人员由相关单位派驻。由于企业市民办事的针对性,往往忙碌的窗口异常繁忙,甚至下班后还需处理几十份申请文件,如此不仅让窗口工作人员承担了繁重的业务量,更影响市民办事进度,而与之形成鲜明对比的是较为冷门的业务窗口,一天的业务量也不过个位数。

为了提高市民办事体验度,中心从业务流程着手,对其进行革命性再造,通过“两集中”审批制度改革,一方面让部门行政审批事项向一个科室集中;另一方面让行政审批科室向行政服务中心集中,让这些受理文件享受“一条龙”服务。通过前台窗口统一收件受理,部门审批人员在后台提供专业支持和集中审批,真正做到收件审批分离,形成“前台综合受理、中台专业支撑、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口新模式,办理时限比法定时限压缩80%以上,实现“跑一个窗、办所有事”。

改造前由83个专业部门所组成的法人事项窗口“进化”为18个“零差别受理”窗口,而窗口人员全部由各部门派员转调为中心人员,实现统一招录,统一管理。这样的模式让流程运转更顺畅,前台工作人员也更省心,对于这样的改变,在窗口工作多年的黄炜颇为感慨:“现在只要办事市民材料准备齐全,我们就统一收件,处理则都在中后台进行,这样一套流程我们省

力市民省心。”

截至目前,375项区级审批事项中,入驻区行政服务中心的达369项,入驻率达到98%,实现了“应进必进”。而在中心个人事项综合受理大厅(B厅),167项“全市通办”个人事项100%入驻,并开设6个人事项综合受理窗口与13个街镇社区事务受理中心同步受理,基本实现个人事项就近办理。此外,涉企全程网办事项覆盖率达96%,基本可实现“不见面审批”。

“一体化”打造政务 服务新模式

2.0版中心在业务流程和物理空间两方面推倒重来,几乎一切从零开始,宛如一张白纸,而在这张白纸上勾勒未来政务服务实体样本的,是徐汇区行政服务中心、区网格化综合管理中心、区大数据中心三中心一体化运作,这个充满徐汇特色的模式在全市“一网通办”工作中显得格外创新。

改建后的行政服务中心目前由法人事项综合受理大厅(A厅)、个人事项综合受理大厅(B厅)、24小时自助服务大厅(C厅)、城市网格管理服务大厅(D厅)、大数据治理创新实验室(E厅)组成“一室四厅”的物理格局,在A厅创设“前、中、后台一体化”政务服务受办模式,在前岛受理窗口内设置中岛支撑办公,在岛台窗口后方设置后台办理办公,形成“无差别综合窗口+透明政务工坊”工作链,打造体现“一网通办”最新理念和未来趋势的典范大厅。

其中,作为未来城市管理样本的“大数据治理创新实验室”标志着徐汇的城市治理进入大数据时代。大数据治理创新实验室相关负责人介绍:建设的初衷是以数字徐汇2035为主题,建设为城区治理场景与企业大数据技术成果的对接、融合并产生落地项目提供了途径,促进城区经济与企业的发展,助力徐汇核心竞争力和能级提升。

据悉,大数据治理创新实验室依据“1+3+x”数字活化体系,以创新、人文、生态为三大支柱,开启对于徐汇的数据化治理。目前,微软、仪电、商汤和汇付天下等一大批国内领先的人工智能科技企业都已入驻实验室。

“一网通办只有进行式,没有完成式。”区长方世忠表示,徐汇区

率先把握了“一网通办”的最新理念和未来趋势,整合优化政务服务事项,打造五大政务服务新空间,推动区行政服务中心、城市网格化综合管理中心、大数据中心“三位一体”运行,形成政务服务和城市管理一体化的新模式新机制。未来,中心将全面对接上海市“一网通办”总门户“一梁四柱”体系,实现统一身份认证、统一总客服、统一公共支付、统一物流配送,全力打造一个功能全、服务优、智慧程度高的综合性行政服务平台,助力徐汇优化营商环境更上一层楼。

大字新闻

□ 国务院副秘书长、国家信访局局长舒晓琴近日到我区调研信访工作。市信访办主任王剑华,区委书记鲍炳章,区委常委、政法委书记钟晓咏陪同调研。

□ 日前,副市长陈群到我区检查进口博览会住宿保障工作。市旅游局局长徐未晚,区委副书记、区长方世忠,副区长陈陈石燕陪同。

□ 我区日前召开深化国家监察体制改革试点工作小组会议。区委常委、纪委书记、监委主任纪晓鹏通报了监察体制改革试点工作情况。区委书记鲍炳章出席会议并提出要求。区领导王醇晨、沈山州、钟晓咏、杨慧亮参加。