



层级再优化 服务零距离

沙龙活动碰撞思想火花

记者 叶琳/文 徐伟杰/图

10月15日下午，台州市行政服务中心2021年度“追梦人”沙龙系列活动第二期——温岭市“层级再优化 服务零距离”沙龙活动在我市举行。

行政服务中心作为直面群众的一线窗口，一直是“最多跑一次”改革的先行者和重要阵地。举办本次沙龙的目的在于，通过交流和分享梳理流程、优化层级，进一步推进政务服务数字化改革。活动中，来自台州市9个县（市、区）及新区行政服务中心（行政审批局）的代表们以及嘉宾们展开了头脑风暴，畅所欲言，为实现台州政务服务工作的整体提升贡献智慧力量。

温岭现有各级政务服务网点698个，包括市级行政服务中心1个、公安车管分中心1个、镇（街道）便民服务中心16个、企业服务中心5个、村（社区）代办点615个、政银联网网点60个，已建成市域全覆盖、服务零距离的政务服务网络体系。

今年以来，市行政服务中心围绕实施优化营商环境“窗口形象”工程（服务提质行动），深入推进办事层级合理化工作。经认真梳理、科学定位，厘清市、镇、村三级服务中心可办事项清单，确保事项精准下放、高效办理。在此基础上，通过启动星级服务中心创建，推进政务服务2.0往基层延伸，落实综合受理员队伍建设，全面强化各层级服务功能，持续推动基层政务服务迭代升级。

市行政服务中心党组书记、常务副主任庄启龙在致辞中表示，他山之石，可以攻玉，举办此次沙龙活动，一方面是想通过总结和展示阶段性工作，更好地梳理问题、查找不足、补齐短板；更重要的是，想通过与大家的思想碰撞，更好地分享经验、激发灵感，培育出更多丰硕的改革果实。希望大家围绕本次沙龙的三项议题，畅所欲言、不吝赐教，分享好经验、好做法、好案例，为实现台州政务服务工作的整体提升贡献智慧力量。

泽国镇党委委员、常务副镇长陈小康从环境设施、数字化建设、人员培训等方面，分享了泽国镇建设五星级便民服务中心的经验。城南镇副镇长丁宁分享了城南镇便民服务中心在综窗办理方面的经验。

代表们分成三组，围绕“如何推进政务服务纵向延伸，提升事项下沉率”“如何推进基层中心政务服务数字化改革”“新常态下，基层平台承接能力、服务能力如何提升”三个议题展开讨论。讨论期间，针对群众疑问较多的问题，各县（市、区）行政服务中心分别作了解答。

最后，台州市行政服务中心业务处处长卢春林提炼了本次主题沙龙的交流成果，为全面助推“最多跑一次”改革，提高窗口服务水平提供了新思路、新方向。他表示，交流分享，碰撞智慧，所思所得，赋之工作，真正做到“层级再优化 服务零距离”。各县（市、区）及新区行政服务中心（行政审批局）要聚焦办事层级再优化，继续深入推进“服务提质行动”，就近办理改革，纵向到底，全面推进事权下沉、服务下延，通过整合不同层级政务服务资源、增强服务队伍力量、提升服务综合能力，打造好“窗口形象”工程，全面提升企业和群众办事的直观感、体验感、获得感。

嘉宾分享

泽国镇便民服务中心：

务实创新 优化服务 努力争创五星级便民服务中心

泽国镇便民服务中心是全省首批乡镇示范性行政服务单位之一，兼顾便民服务、企业服务的多重功能。今年以来，泽国镇对标五星级基层便民服务中心创建标准，进一步优化设备设施、提升服务水平、强化机制保障，力求为企业、群众提供更好的办事环境。

立说立行真改造、真完善，更高标准提升政务大厅环境

一是突出规范。从标准化现场管理入手，定制统一标准的门头字、门面玻璃警示带等标识；对桌面电脑显示屏、鼠标垫、键盘、打印机、高拍仪、便民盒等进行统一规范摆放；统一服务窗口台面，改造增设灯具灯膜。

二是立足便民。按要求设置企业服务专窗；添置多台叫号机，引进设置丰巢柜；定制台前群众使用的高凳，配备轮椅、婴儿车、共享充电宝等便民设施设备。

三是追求暖心。设立母婴室，配备婴儿床、尿布台等，并在室内提供冷、热水；设置阅读区，丰富大厅文化内涵；在办事大厅和自助厅开辟党建文化墙，营造党建文化氛围。

加大力度拓服务、强体验，更高标准推进数字赋能改革

一是业务办理突出自助性。持续拓展政务服务自助服务厅的自助服务功能，目前已设置19台自助设备，配备了打印机、高拍仪，群众可自助办理不动产、社保、市民卡等7大类200多项政务服务事项。

二是功能展示突出数字化。新添置5台电子屏，购置40台三件套设备，全面启用政务服务2.0平台。

三是升级体验突出满意感。在自助服务厅设立5G体验区，设置网办、掌办区；在办事大厅开通无线网络；将自助服务向园区延伸，实现自助终端进园区。



（泽国镇党委委员、常务副镇长陈小康）

下真功夫强管理、强培训，更高标准打造窗口队伍形象

一是在礼仪上提升服务。开展多次专题系列培训，统一着装和配饰，推行微笑服务，倡导亲情怀、人性化服务。

二是在便民上凸显服务。健全残疾人、孕妇、军人等特殊办事群体绿色通道，强化预约、错时、延时服务等一系列服务机制；进一步推动便民服务进园区。

三是在业务上优化服务。优先强化导服人员业务培训，统筹做好分流、业务咨询等服务工作；狠抓综合窗口服务人员业务培训，挑选精干力量担任综合窗口受理员。



（城南镇副镇长丁宁）

加强培训，变专科为全科

成立培训专班小组，对大厅内所有的综窗工作人员进行定期的业务培训。事项涉及部门需根据工作业务，安排相应的工作人员参与并负责讲解，轮流开展主题事项业务培训会，使综窗人员掌握所有事项办理流程、时限、材料等要素，进一步规范了综窗工作人员的受理操作，做到群众办某事，综窗就会某事，既能受理群众办理的事项，又能为群众答疑解惑。

城南镇便民服务中心：

创新优化基层政务服务 提高窗口综合服务质效

在压缩窗口数量（办件窗由6个压缩到4个）的情况下，综窗受理大大提高了窗口的办件效率，实现窗口管理集约化和资源利用最大化。截至目前，城南镇便民服务中心已基本实现社保、民政、医保、计生等民生事项综窗受理，即办件当场办结。

自“最多跑一次”改革工作开展以来，特别是随着市级各部门的权力事项不断下放到乡镇，乡镇便民服务中心的重要性日渐提高。如何创新优化基层政务服务，提高窗口综合服务质效，营造高效、便民、规范、廉洁的政务服务环境，是基层作为服务一线，需要去思考去破解的核心问题。在市行政服务中心的指导下，我们做了一些探索。

统筹管理，人员配置更高效

原先进驻便民服务中心的人员都是乡镇各业务办

公室派驻的，人员性质复杂，办理事项不一，便民服务中心很难对其进行管理。目前，我们中心的前台受理人员已全部归属便民服务中心，业务分配及相关考核都由中心负责，窗口人员只接受大厅负责人的领导。事项统一分配，考核统一标准，这些制度的实施，为综窗实施奠定了基础。

事项梳理，办理流程更优化

对所办的政务服务事项进行梳理分析。对事项办理流程、要素、材料等进行优化，为大厅所有综窗人员开通可受理全部事项的权限。按照入门的难易，办件频率的高低，是否即办件进行划分，从易至难，循序渐进。同时，梳理出阶段性高频办理事项、季节性集中办理事项等清单，分散工作量，提高小高峰期的工作效率，实现综窗受理。

议题讨论

如何推进办事层级合理化 提升事项下沉率？

椒江区行政服务中心：

一、高频事项的部门入驻要彻底。近几年，在基层便民服务中心改革部门入驻和事项下沉方面，警医邮业务的开展是比较成功的典型。

二、提高网办、掌办自助办理。多引导网办、掌办，缩减人工窗口。首先，要对部门事项进行全面梳理，形成办件频次高、可操作性强的网办、掌办清单。其次，从流程上再优化，省材料、省环节，使事项易于网办、掌办。再者，要配备高素质的网办、掌办自助引导人员。

三、切实加强综合受理人员一体化管理。应统筹推进区中心和镇（街道）综合受理人员队伍建设和优化人员编制，开展综合受理员队伍职业化、专业化、一体化建设，探索向镇（街道）派驻政务服务专员机制，人员、业务齐下，才能真正强化镇（街道）便民服务中心功能，让群众就近、多点可办更多政务服务事项。

四、视情提供代跑、代办业务。如针对特殊企业事项，可进一步梳理，开展市监、税务等部门组团服务，打造一站式审批服务套餐；针对企业个性化情况，配备代办协调专员，上门代办，有效提高审批效率。

如何推进基层中心政务服务 数字化改革？

黄岩区行政服务中心：

一、2.0是事项分层级应用的有效渠道。2.0系统上线后，可以直接在系统内进行收件，有效打通了业务推送渠道，解决了基层窗口工作人员没有操作系统权限的关键问题。通过这个系统，可以更有效地实现事项分级延伸。

二、2.0是优化事项流程的重要手段。2.0系统应用后，很多信息实现了共享，很多材料得到了精简，大大简化了办事流程，提高了办事效率。更重要的是，这是一个全省性的系统，系统的上线应用将全省的业务标准进行了统一，不管在哪一个点位办理，均能享受无差别服务。

三、2.0是实现就近办理的关键一环。2.0系统不仅能在行政服务中心使用，更实现了向乡镇（街道）、村（社区）、园区的企业服务中心延伸，同时还实现了不动产、公积金、社保等业务在银行全流程无纸化网上办理，实现了政务服务县乡一体，推进一网通办平台全域覆盖、多载体延伸，拓展手机、PAD端工作台，解决了网络、系统无法延伸的难题。从延伸后情况看，各地的县级大厅办件量均明显减少，说明我们的改革取得了真正的实效。

如何加强乡镇（街道）政务 服务队伍建设？

路桥区行政服务中心：

目前，路桥区、镇两级在岗综合受理员共124人，其中派驻镇（街道）综合受理员57人。在队伍管理方面，主要分为两部分：日常管理和业务管理。

一、下派镇（街道）的人员，日常如何有效管理？

一是在每个镇（街道）配一名小组长进行日常的管理。二是每个镇（街道）监控系统统一接入中心，线上督查到底。三是建立巡查制度，包括纪律巡查和业务巡查两方面。四是在每个镇（街道）部署叫号系统，实时掌握日常办件。

二、下派镇（街道）的人员，其业务办理如何保障？

一是建立交流机制，实行人员区、镇（街道）上挂下派双向轮岗，开展人员内部交流。二是建立业务支点，中心确定专人对接镇（街道）业务，在部门审批后台与镇（街道）受理窗口间建立业务支点，发挥桥梁纽带作用。三是建立经办业务稽查机制，定期组织业务骨干对窗口经办业务进行内部稽查，通报稽查问题清单，针对经办业务问题责令整改，并将稽查结果纳入团队考核。