

# 发挥“青年文明号”作用 助推“最多跑一次”改革

本报记者 陈素萍

2017年初,“最多跑一次”被写入省政府工作报告,并迅速成为杭州乃至全省范围内各行业改革高潮的发起点。

要实现这五字目标,离不开一线岗位青年的恪尽职守和无私奉献。青年文明号作为共青团的一张品牌,是年轻一代勇于担当、奋勇争先的先进集体,理应在深化改革工作中积极主动发挥作用,要充分利用青年团员优势,进一步提升服务质量,成为助推“最多跑一次”改革的一支重要力量。

3月16日,开发区召开青年文明号助推“最多跑一次”现场推进会。区内各级青年文明号单位参加了座谈,大家对青年文明号如何发挥作用助推“最多跑一次”改革畅所欲言。

会上,下沙街道滟澜社区、白杨街道闻潮社区、开发区行政服务中心、开发区国税局纳税服务科(办税服务厅)分别作了经验介绍。

另外,开发区团工委布置了复评2016年度青年文明号以及2017年度青年文明号争创工作。

## 下沙街道滟澜社区:

### 一次性“打包”,让居民不出社区把事办妥

改革实施后,“勤宣传、多跑腿、常联系”成为了社区工作人员工作常态,把解决居民群众的需求作为首要目标,杜绝“跑断腿、磨破嘴”的现象再发生,让居民不出社区就办好事,在家门口享受政府服务。

前期,滟澜社区曾多次组织党员代表、社工、志愿者开展宣传活动。活动中,志愿者向居民发放宣传资料,并引导居民在手机上扫描二维码,了解浙江政务服务网,方便老百姓进行网上事项申报等。

针对国际化社区外籍人士居住较多的情况,社区提供了入境24小时办理住宿登记的办事指南,并制作了社区便民服务手册。

在推进“最多跑一次”改革过程中,社区安排专人负责各项业务的办理工作,并制作便民服务卡,发放给每一位居民,让居民了解各项社区业务的办理流程及咨询电话。现在,居民通过拨打便民服务热线或者微信平台就能了解社区服务内容及手续,只要到社区就能办理完成相关业务。

同时,社区构建了集“信息公开、网络答疑、过程代办”于一体的政务服务新途径,并充分利用社区微信公众号、社区QQ群、社区业主微信群、添加微信好友等方式,通过网络先进行业务预审,及时进行告知和答疑,实现线上线下的无缝链接。对于办理范围外的业务,社区及时与相关部门对接,一次性“打包”告知居民。

比如,居民要办理失业登记,只要在社区填完资料,社区将相关信息网上提交后,由社工负责后续到区级和街道级办理相关业务,办理完毕后再通知失业人员到社区领取或亲自送证上门,居民不出社区就可以把事情办得妥妥的。

## 白杨街道闻潮社区:

### 让青年社工多走几步,让群众少跑一次

闻潮社区现有工作人员14名,35周岁以下的8名,是一支年轻富有朝气的队伍。社区先后获得了杭州市青年文明号、开发区青年文明号的称号。

在“最多跑一次”改革浪潮推动下,闻潮社区充分发挥青年人的活力、智慧和力量,全力助推改革工作。

**亮身份,优作风,营造助跑氛围。**通过张贴标识海报、摆放青年文明岗桌签等方式,亮明身份。在宣传栏、微信公众号等线上线下对外平台上,公开岗位职责承诺。

**强业务,树标杆,培育全能社工。**社区实行全能社工制度、值班人员24小时电话接听与坐岗制度。每天的值班人员是社区电话接听的责任人,做到随时接听居民咨询电话,不漏接电话,同时严格规范咨询电话接听,针对居民咨询,做到有效指引、反馈。午休时间和节假日,值班人员也在岗位上提供服务。

**人性化服务,做到“让青年多走几步,让群众少跑一次”。**制定服务指南和便民电话,信息公开,群众知晓。建立社区微信公众号,增加社区与群众沟通渠道。实行后补材料制度,居民来办事,符合条件但资料缺少的情况,工作人员确定其是可以办理的,就先收下材料,让居民后补材料。针对年老体弱、行动不便等特殊群体,社区提供上门服务,工作人员结合走访上门收取资料。

## 行政服务中心:

### 办事不出区,提供一站式、一条龙服务

围绕“办事不出区”目标,行政服务中心打造物理、网络两个系统,完善服务企业、服务群众两大功能,建成运行政务服务大厅,现有办事窗口109个,后台63个,进驻部门(单位)33家,可办理服务事项560余项,形成了“公共服务、工商注册、项目投资、企业经贸、不动产登记、中介服务”等一站式、一条龙服务模式。

数据显示,中心办件量逐年增长,2015年办件量近140万件。截至2017年10月底,当年办件量为170万件,同比增长24%。

除了自身加强制度建设和规范化管理,行政服务中心采取了一系列有效措施,方便企业群众办事。

**一是推出预约服务、午间值班服务。**2015年10月起,先后推出社保、医保、出入境、市民卡、公积金、市场监管等部分业务预约服务。2016年8月1日起,在工作日每天中午12:30—13:30时间段,推出社保、不动产、市民卡、电力、燃气等部分业务午间值班服务;2017年9月1日起,推出

了七大类公民个人办事事项双休日服务。首个周末开放日,办件量达2902件,居杭州15个区县市第一位。

**二是建立咨询服务平台。开通便民服务热线89898899,建立专人团队接听模式。**探索在部门间建立有效的沟通、协调、互动机制,逐步实现由“答疑解惑”向“排忧解难”转变。完善公众微信功能,通过微信公众号可进行服务清单、排队情况查询,并提供办事预约、网上咨询互动服务。

**三是实施党建引领,上门送服务。**组建窗口党员临时党小组,实行党员亮身份、亮承诺,定期组成小分队,送服务到企业、到社区、到广场。

**四是开展志愿服务。**推出志愿服务,为市民群众提供协助取号、秩序维护、业务咨询、意见收集等服务。志愿者们还进行问卷调查,在此基础上提出合理化建议对策。目前,志愿服务队伍共有273人,由高校学生、白领工作者、教师等人员组成,协助业务办理11640次,服务时长近1000小时。

## 国税局纳税服务科:

### 鼓励群众多走“网路”少走“马路”

作为2017年杭州市青年文明号助推“最多跑一次”改革主题活动示范集体,开发区国税局纳税服务科(办税服务厅)主要进行了三项升级。

**升级窗口职能。**现有18个业务窗口,其中,互联网业务受理岗专门受理来自浙江省电子税务局和杭州市电子税务局的各项网上办税申请,确保第一时间受理,保证纳税人“走网路”的效率,并结合发票邮寄岗,完成发票业务的线上申领、线下配送,实现“跑一次”到“跑零次”的升级。国地税合作,设立合作窗口之后,纳税人在国税提交申请并缴纳增值税后,直接由国税委托代征窗口征收地方税费,无需再在国地税之间来回跑。

**升级办税渠道。**常说要让群众多走“网路”少走“马路”,乘着互联网的东风,许多事项已经从“最多跑一次”

升级为“一次都不用跑”。为了让更多纳税人享受到网络便利,一方面将电子税务局纳入新办企业培训的重点范围,另一方面在办税服务厅开展自助体验,每天安排导税员和志愿者进行现场辅导。2017年全年共受理“网上申请,邮政配送”发票业务653户次,共计181851份。

**升级服务内容。**2017年,国税青年文明号提供百余次延时服务,只要还有纳税人在等待,无论多晚,始终坚持在岗位上,坚持提供延时服务。同时,为帮助纳税人压缩等候时间,实现“即到即办,即办即走”,可以通过微信公众号提供预约功能。对于业务量较大、较复杂的纳税人,提醒纳税人在空闲时段前来办理。对于新办企业,青年干部们编制了一本“最多跑一次”办税指南,基本涵盖大部分涉税事项。