

学精神 促改革

贯彻落实党的二十届三中全会精神

海曙智慧政务

打造“省心暖心舒心”政务营商环境

党的二十届三中全会《决定》指出,要“提高市域社会治理能力,强化市民热线等公共服务平台功能,健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制”。

今年暑假期间,海曙区政务服务中心办事大厅出入境窗口多次迎来小高峰,部分群众等待时间超过15分钟。公安区块负责人王辉立即调派后台人员“支援”,加快窗口办理速度,并引导群众进行网上办、掌上办,还适时开启潮汐窗口,避免群众等待时间过长。

这是海曙区政务服务中心推进智慧政务大厅建设,打造“省心暖心舒心”政务营商环境的一个缩影。近年来,为进一步提升群众办事满意度和体验感,海曙区政务服务中心将“数字赋能”理念融入建设,结合数字化改革项目政务智感通平台,开发上线15分钟等候超时提醒、证照到期智能提醒、远程视频连线帮办等功能,解决企业、群众“公交2小时,办事5分钟”等办事难题。

据统计,2023年以来,该区630.56万件办件事实现好评率99.99%。



办事大厅里,工作人员在为群众办理相关业务。

1 智能感知,让潮汐窗口有了“涨退潮”时刻表

走进海曙区政务服务中心办事大厅,一块超大的电子屏实时显示着各个区块的办事群众人数、是否有人排队等信息。

“这是我们的政务智感通平台,通过对群众等候时间的智能感知,动态监测、实时提醒,及时采取各类应对措施,以方便群众高效办事。”海曙区政务服务中心相关负责人告诉记者,来中心大厅办事的群众,如果取号后超过15分钟还没有被窗口叫到号,智感通平台就会通过浙政钉向部门负责人发送等候超时提醒,如果人流、取号量等指标达到设定阈值,还会发送红、黄预警信息。

“接到提醒后,由相关负责人统筹,开启潮汐窗口全力应对复杂事

项,必要时由大厅跨部门调派人员支援,提供群众安抚、办事引导、咨询帮办等标准化简易服务。”这名负责人说。

“真的太方便了。以前人多的时候,办事要一直等着叫号,现在真是大大节省了时间。”前来办理企业登记业务的陈女士对此赞叹不已。

据了解,今年1月-8月,智感通平台已发布黄色预警信息15个、红色预警信息6个,开启潮汐窗口48次,调派志愿者122人次,前来办事的群众平均等候时长同比缩短6.4%,平稳度过新《公司法》施行前后、暑期出入境集中办证等数次业务井喷期。

2 数据“多跑腿”,办事更方便

为了减少企业、群众因证件到期未及时换证带来的不便,海曙区政务服务中心依托线上智慧平台,创新研发“智能提醒功能”,证照到期前系统自动发送短信温馨提醒,提醒群众可以准备相关办件材料,通过线上、线下渠道及时办理到期业务。上线以来,已发送2700余条短信,提醒证照临近到期的群众、企业。

与此同时,海曙区政务服务中心将高频政务服务事项按照办事情形进行颗粒化梳理,纳入海曙区智慧大厅“无差别受理”颗粒化系统,辅助综合窗口进行业务咨询、办理。推行以来,大厅窗口数压减23.28%,窗口受理人员减少超30%。据了解,“颗粒化”系统荣获第四届中国“互联网+政务”提名奖。

“窗口少了,但服务更高效!”这名负责人说,他们依托智感通平台,运用大数据串联比对同一主体的多个取号办件数据,自动筛选出企业群众在自然办件中产生的联办需求,开展“一事联办”服务。

他举例说,在开发“曙居易”流动人口一事联办中,通过数据发现群众跑多次多窗的问题,经线下询问、分析、研讨,将流动人口居住登记(暂住证)、房屋租赁登记备案、居住证办理等7个主要事项和17个拓展事项进行整合,减少了5项材料,实施两年来惠及5万余群众。目前,已研发机动车维修经营备案、民宿开办等特色联办事项22件,平均减少办事材料3份,减少跑腿次数3次,全方位提升群众一事联办体验。

3 远程帮办“家门口”享受云服务

海曙区东西向跨度超过60公里,从东往西依次是中心城区、城乡工业区和高山区,地域差异化导致中西片群众普遍存在“公交2小时,办事5分钟”问题,而基层便民服务点也时常出现“无权限、不会办、答不上”等情况。

海曙区为此开发建立“远程视频受理(帮办)平台”,通过视频连线、界面连线、文件材料远程传输,实现远程视频受理,补足基层窗口人员综合受理能力短板,使区级窗口能办的“政务2.0事项”在基层服务点、企业园区、商圈也能办。

“原本只是来社区咨询一下,没想到当场就办好了,免去了我跑来跑去的麻烦,太方便了!”家住高桥镇梁祝社区的居民李先生对此深有感触。原来,当天李先生去社区询问如何领取高龄津贴事宜,社区工作人员随即登录海曙区“远程帮办”平台,立即在高桥镇服务大厅的民政线上窗口取号。镇工作人员看到取号信息后,随即通过线上云窗口了解李先生所办事项,随后指导社区工作人员在线上搜集上传李先生的身份证、户口簿、社保卡、社区证明等资料,当场将业务办理完毕。

社区工作人员告诉记者,此前为了方便老龄群体办理事项,他们都是先集中收集资料,再统一到镇级大厅代办,“代办需要几天才能办好,有了‘远程帮办’平台,居民在社区就能在线看见在镇级服务大厅的办事场景,并通过视频窗口,由云窗口工作人员一对一帮办,当场答疑解惑,办理事项,省时省力,极大地提高了效率。”

目前,海曙区“远程帮办”平台已搭建“1个区级云办中心+17个便民中心+288个延伸点”的三级远程视频支撑服务体系,实现308个区级事项远程可办,据了解,该模式获评全国政务服务“夯基筑本助推线上线下融合2022金典案例”。此外,中心迭代打造企业群众“屏对屏”直连中心的不见面服务“远程帮办2.0”,通过专家库、多人会商等功能模块在线解决企业群众诉求。2024年已远程无界服务企业群众5900余人次,响应速度从1个工作日提升至即时,大幅提高办事效率,真正实现“零次跑”。

下一步,海曙区将深入学习贯彻党的二十届三中全会精神,持续升级“27℃暖心服务”品牌,迭代建设智慧政务服务体系,精细布局三级便民服务(为企业服务)网,深化“跨省通云政务服务平台”,大力推行“高效办成一件事”等改革举措,建强“形神兼备”的企业综合服务中心,发挥“海办”线上服务中枢作用,以新作为、新成效打响“归曙感”营商环境品牌。

记者 张贻富 通讯员 吕腾 徐倩