

杭州高新区(滨江): 家门口就能实现的一网通办

■王璐璐/文

线上办事,不知道用什么系统申报,如何找入口?线下办事,不知道要跑哪个窗口,能否在家门口办?……在杭州高新区(滨江),1055个政务服务事项,可以通过移动端、PC端、自助机端和窗口端实现“一网通办”。简单来说,通过“一网”提交,事项均可办成。

让群众和企业办事便利的背后,是杭州高新区(滨江)全面推进的政务服务数字化改革。特别是今年创建全省政务服务“一网通办”示范大厅以来,区行政服务中心全力打造系统集成、多跨协同体制机制和运行模式,积极推进更多政务服务事项“全省通办”“跨省通办”“就近可办”。截至目前,全区通过“一网通办”平台产生的办件量为203万件。

一个深刻转变: 多跨协同成为现实

按照常规流程,办理退休手续需要先后办理医保、社保、公积金等多部门事项。如今在滨江,依托“一网通办”平台,已能够实现11项涉及退休的跨部门事项“一次取号、一

次办结”。

减少群众跑动次数,提高办事效率,“一网通办”的效力不言而喻。作为浙江省政务服务“一网通办”改革的先行者,高新区(滨江)正不断推进服务事项向“一件事联办”“全省通办”“跨省通办”转变。

来自江苏的孙先生就享受到了改革的福利。近日,他来到滨江申请办理投靠落户。以往,办理跨省迁移户口,申请人需要向迁入地公安机关提出落户申请,再到户籍地公安机关办理迁出手续,最后返回迁入地派出所办理落户手续,全流程需要往返两地、至少跑4次公安派出所。现在,孙先生只需在“一网通办”平台提交户口迁移申请,通过后后台业务系统自动流转两地审批,不仅为孙先生省去奔波麻烦,而且快速就让他拿到了新户口簿。

“一网通办”的推进,群众少跑腿,数据多跑路,让“多跨协同”成为现实。近年来,区行政服务中心积极推行“综合窗口”改革,打破部门壁垒,探索“前台综合受理、后台分类审批、前台统一出件”政务服务模式,可办理社保、医保等多部门事项,群众可跑一个窗口办理多部门事情,目前已运行跨部门综合受理窗口4个。

一套全新模式: 助力群众“家门口办”

“没想到,这么顺利就领到钱了。”小王在社区综合窗口办理救助金申请,原以为要跑到区行政服务中心才能办,让他惊喜的是,在家门口就能受理。原来,滨江区政务服务“一网通办”建设也已经向街道平台、社区、银行等基层网点延伸,通过受理前台下沉,不断提升就近办服务,让更多群众在家门口就能享受到改革成果。

以“综合窗口”改革为主线和“网办掌办”专区推广,滨江优化街道、社区窗口设置,打响“一滨办”品牌,全面优化审批服务“就近办”、网办事项“居家办”、困难群众“上门办”、代办事项“网格办”、复杂事项“窗口办”的办事服务机制体制,目前已通过“一网通办”工作平台实现街道169个事项全区通办。

而在物联网产业园、白马湖生态创意城等重点产业平台,也先后建设有企业e家,提供企业开办与变更、税务、社保医保等90余项的现场咨询、网办导办、远程帮办和代办服务,实现“办事不出园”。

值得一提的是,滨江按照“撤销一批、整合一批、调整一批”原则,统筹推进自助机终

端科学化布点,撤出、整合税务等功能重复和市民卡等分散功能的自助机,动态调整18台自助机点位。“今年以来,全区58台综合自助机已完成迭代升级,自助机变得更加好用、易用。此外,我们会根据实时数据分析,调整社区办件量少的机器至产业园区、商业综合体,提升综合自助机的利用程度。”区行政服务中心相关负责人介绍。

一大关键支撑: 数字赋能“主动办理”

去年,随着数字化改革的深入推进,杭州高新区(滨江)率先在全市实现实体大厅收缩,“指尖上的行政服务中心”也正在逐渐变成现实。而这背后的支撑,正是数据赋能。依托“一网通办”平台,数据从碎片化走向集成化,通过“数据汇集—系统分析—场景应用”的全周期服务链条,政府部门实现服务模式从“小二跑腿”向“数字跑腿”、从“人找服务”向“服务找人”转变。

近年来,区行政服务中心根据办事数据,初步建立个人和企业的“一人一档”“一企一档”基本数据池,运用大数据分析,可以给不同群体、不同需求的市民推送个性化的

服务清单,就像电商平台做的那样。

比如,在企业服务方面,政府通过对全区企业的大数据扫描,可以看到一部分企业的需求,从而做到“先知先觉”,实现送服务上门。通过数据比对,近年来已为200余家许可证半年内即将到期但未办理延续的企业主动送上电话提醒和指导办理服务。

在民生服务层面,满60周岁的老年人办理老年优待证原需本人携带身份证和一寸照到行政服务中心或社区“一滨办”网点办理。如今,通过跨部门数据共享,自主匹配区域内满足条件的群众,已能够实现主动提前制卡、社工送卡上门的“无感智办”。目前,全区通过该方式已办理完成700余张老年优待证。

试想一下,随着你家孩子的年龄增长,未来家长可以接收到政府发来的不同信息,提示你如何为孩子接种疫苗、办理社保和报名入学……

蓝图已绘就,奋进正当时。接下来,杭州高新区(滨江)将聚焦高频事项,充分结合优势特色,高质量推进政务服务“一网通办”,深化“县乡一体、条抓块统”政务服务体系,为提升企业和群众获得感,推进高质量发展打造共同富裕实践样板贡献力量。

智办+秒办, 杭州高新区(滨江)人社服务提档升级

■王璐璐/文

“您好!这里是杭州市社会保险服务中心,请问需要咨询什么问题?”“社保基数调整填不了是什么原因?”“这个情况是因为这个月社保基数调整,补交金额未到账是吗?”……

11月8号晚上7点,亲清在线“亲清D小二”会话窗口,前来咨询业务的人源源不断,客服人员忙个不停。

“由于2021年度社保缴费基数启用,这几天,线上平台、大厅窗口和热线电话,各路咨询都很忙。”杭州市滨江区行政服务中心人力社保局窗口负责人丁永芳说道。

“亲清D小二”,只是杭州高新区(滨江)“八个办”智办服务中很小的一环。今年以来,杭州高新区(滨江)围绕“数字牵引、高效集成”,大力推进“网上办、移动办、一窗办、引导办、自助办、就近办、主动办、智能办”八个办服务,推动人社办业务从“能办”“好办”向“智办”“秒办”迭代升级。

升级“一窗通办” 促业务提速50%

近日,丁湘宁女士来到窗口想给新员工办理参保业务。她惊喜地发现,社保医保综合受理窗口推出了“社保医保参保一件事办理”服务。十几分钟后,她就办好了新员工的参保业务。“手里带着好几个员工材料,原本想着社保、医保得分开办,没想到这么快!”王女士笑着说。

原来,今年以来,区行政服务中心率先在办事大厅设立2.0社保医保综合受理专窗,满足有联办需求的群众,截至目前,专窗接待量已达5600余人次。

线下一窗可办,线上办事,遇到难题怎么办?杭州高新区(滨江)依托“社保易窗”智能平台提供线上窗口服务,“D小二”12小时在线、24小时内响应,通过建立对话窗口“一对一”提供精准服务,网站、APP无法办理的业务、疑难业务可依托该平台实现在线办理。

曾在杭州就业的胡传霞女士,需要将她

的养老保险转到江西省,网上办理转移业务时,提示有欠费。她尝试进入“社保易窗”平台进行咨询,“亲清D小二”接待后,发现有一段记录为“农民工双低”缴费,通过与胡女士视频、表单签字确认后,为其办理了补足业务,胡女士当即在支付宝上把欠款缴清,再次登录转移平台,就顺利办完了转移业务。通过“社保易窗”平台,让远在省外的胡女士,足不出户,通过视频,“面对面”办理了社保业务。

“一窗通办”业务,正是杭州高新区(滨江)推进社保高频事项“一门、一窗、一网、一次”办理,方便企业群众办事的切实举措。丁永芳表示,“一窗通办”可将包括退休、失业、高校毕业生就业、社保医保参保等高频服务事项通过“一件事”联办的形式,在规定办理时限基础上提速50%。比如“退休一件事联办”,可将退休审批、养老待遇、医保延缴、公积金等11个事项纳入“退休一件事”流程,做到一般情况所有业务实时办理,破解退休业务办理多部门、多窗口跑的难题,办理时效压缩65%以上。截至目前,办理退休业务500余件。

打造“15分钟办事圈” 自助办服务再升级

“现在打个参保证明真方便,不用跑窗口不用排队,园区里就有自助机。上次我急需使用,晚上八点多赶来园区也能打印,24小时开放,真的省心省力。”浙江吉利控股集团有限公司职工许文女士表示,自从吉利园区有了综合自助机,她出园区的次数少了很多。

目前,杭州高新区(滨江)共计投放77台24小时自助服务机,在全市范围内率先实现了在街社、产业园区、商圈、农贸市场覆盖,为企业和群众提供“省力、省时、省钱、省心”的“自助办”。与此同时,为了使群众办事更便捷,杭州高新区(滨江)推出“社银合作”,打造“15分钟办事圈”。着眼“就近办”,打造人社便民服务圈,深化与杭州联合银行等4家银行合作,依托银行网点,进一步延伸服务触角,实现社保医保业务多点办、就

近办、高频事项“一揽子解决”。

截至目前,区域内29个银行网点,可办参保登记类、信息变更类、缴费类、查询打印类等43个高频事项。

创新“无感智办” 新办企业参保“即时达”

滨江作为数字化改革的先锋军,早已形成了数字经济全产业链,成为了“互联网+”和“物联网+”时代的开拓者。

陶文风先生作为新办企业杭州同顺物联有限公司的经办人,在市场监管局办完手续后,前来社保窗口咨询社保开户相关事宜。窗口工作人员答复,新办企业社保不需要人工开户,通过市场监管部门的数据共享传输,自动完成企业社保参保登记,并在网办窗口指导陶先生通过“企业开办一件事”平台完成职工的参保登记手续。

陶先生表示,“原本只是来咨询一下社保开户所需的材料,没想到连职工参保都办好了,现在办事真的智能又快捷!”

丁永芳介绍,通过与市场监管部门“企业开办一件事”平台信息数据比对,依托“社保易窗”进行批量短信推送,对单位社保参保登记成功即时反馈,对有职工参保失败的单位推送智能语音提示,减轻企业再次前往窗口咨询的负担,形成有效闭环,目前已成功发送短信、语音提醒2000余条。

“无感智办”,不仅让企业享受到了福利,在民生层面,也让群众感受到了便利。滨江通过共享民政、残联等部门数据,结合全民参保待遇信息共享库,推动街道社区劳动保障工作人员对特困、低边、低保、二级以上残疾人员主动介入帮扶,实现困难人群社保应保尽保,政府补助应助尽助,待遇应发尽发。目前滨江区持证人员城乡居参保率已达100%。

据悉,今年1-10月,杭州市滨江区行政服务中心累计办理人社业务65.14万件,占办事大厅总办件量40%,其中网办率达95%。人社窗口服务体系打造“示范窗口”滨江样板的目标,正在逐步变成现实。

找「它」就对了! 24小时免费打印身份证复印件,

■王璐璐/文

很多时候我们都需要用到身份证复印件。自己在家打印,尺寸往往大得像一张“奖状”;去复印店打印,不仅花钱而且还会受营业时间的限制。其实我们身边的“综合自助机”,就能够24小时提供免费打印身份证复印件服务,全程不超过5秒就能拿到复印件了。

便民利民的背后,也体现了杭州高新区(滨江)综合自助机“迭代升级”的成效!近日,该区已完成最后一批24台综合自助机“一网通办”系统迭代升级,累计实现58台升级部署工作落地。不论是从功能上还是从效能上,综合自助机都变得更加好用、易用。

可办事项更全面 出生到养老都能帮你办

出具出生医学证明、普通高中学业证明、灵活就业登记、不动产权证书查验、养老参保信息变更……从出生、上学、就业到养老的每个人生阶段,都可以在综合自助机上办理相关事项。据了解,完成“一网通办”系统升级后的综合自助机可实现300余个“自助办”事项就近办理。

布局设点更合理 实现“一台机器、一次办结”

通过持续优化综合自助机布设,压减单一业务自助机、合并多功能自助机、调整点位动态,已实现全区街道、社区重点园区全覆盖,推动自助办理真正实现“一台机器、一次办结”。今年以来,杭州高新区(滨江)单业务自助机压减率达30%,综合自助机共受理47909件,通过综合自助机办事已经成为群众就近办事、休闲时段办事、休息时段办事不可或缺的办事方式。

“四端协同”更融合 打造“十五分钟办事圈”

全面优化审批服务“就近办”、网办事项“居家办”、困难群众“上门办”、代办事项“网格办”、复杂事项“窗口办”的办事服务机制体制,实现办事事项在实体大厅端、电脑端、手机端、自助机端四端同步可办。同时,基于“一人一档”数据池群众画像分析,制作高频民生事项“网办掌办攻略”19个,为各网点提供办事参考;通过办事网点人员业务培训和远程联动的方式,提升群众“家门口办事”的服务效率,真正打造“十五分钟办事圈”。