

“一网通办”赋予优质服务新内涵

记华泾镇社区事务受理服务中心

文 / 记者 殷志军 陆翔 徐喆衍 图 / 陆翔



徐汇区华泾镇社区事务受理服务中心于 2008 年 12 月成立。在本市全面推行“一网通办”数字化转型的过程中,中心不断转变服务理念、服务路径、服务能级,通过多年深耕细作,在全市社区事务受理中心规范化建设评估中获评 5A 级。在“一网通办”上线 5 周年之际,中心在“2022 年度‘一网通办’立功竞赛活动”中,与来自全市各行各业的政务服务单位同台竞技,最终荣获集体一等奖。记者日前来到徐汇区华泾镇社区事务受理服务中心现场,实地探访“一网通办”所赋予的优质服务新内涵。

一次咨询,深入链接,“减”少群众跑腿路

2023 年 3 月,家住华泾社区的杨玉婷去服务中心办理灵活就业,在和窗口服务人员王兰交流中,她提起自己想要创业。听到年轻人要自主创业,王兰立即告诉后台专管员施晓敏,施晓敏不但为她介绍了相关创业的帮扶政策,更是协同区相关部门推荐她参加全区“创业梦之星”竞赛,更是对接上海银行,为她提供创业贷款优惠等。就因为这样一次的咨询,让杨玉婷完成想开一家烘焙小店的创业梦想,她的小店也在周边社区有了一定知晓度和稳定的客户流量。这就是“前台一口受理,后台协同办理”的政务服务典范,且这样的政府服务网办能力可达到 99%,24 小时自助服务区超级终端可办理 104 项业务,并实现 100%在线预约受理,所有办理事项均可通过一个门户系统受理,让居民“只进一扇门”“最多跑一次”。随着“一网通办”的推进,中心还从重新调整大厅整体布局,到顺利完成受理中心功能全面升级改造等,不断提升中心软硬件设施,完善“一网通办”不见面办事、预约办事等政务服务流程。

一支队伍,升级服务,“加”宽办事方便门

华泾镇老龄化社区较多,老年人办事经常忘带材料,有时特意为了了一张回执再跑一次,对很多腿

脚不便的老人来说不太方便。年轻人工作日忙于工作,请假办事难,办完业务后再来拿回执往往要再请假,为此中心考虑到很多服务人员都居住在华泾的各个小区里,特成立“泾小二”服务队,每个工作人员对应自己所住小区,下班后将办事回执送上门,同时上门收件提供代办服务,以“店小二”理念服务群众。

中心还针对老弱病残孕等居民新增绿色直通车服务,通过安装新的取号程序,采取“全程导办、全程帮办、专窗服务”等形式,打造特色服务“升级版”。腿脚不便的张老伯,那天来办理业务,咨询台负责人路婷婷看到他走路不便,在取完号码后,立刻为他开通绿色直通车,服务台人员马上为张老伯办理,一系列操作完成不过 10 分钟左右。张老伯临走时对路婷婷直夸,“你们这里的服务真的太方便了。”中心还通过走访社区,主动发现“沉默少数”,掌握分析困难家庭具体境况,形成“一户一策、一户一档”,切实提升服务能级。

一台机器,覆盖片区,“乘”出惠民加速度

为推动政务服务向基层延伸,中心在各片区党群服务中心投放“一网通办”自助机,让居民在家门口就可办理就医记录册换取、证照打印等 104 项业务。“居民看到我们穿着的这身制服,就有了安全感和信任度。”华泾镇社区事务受理服务中心常务副主任邹静华自豪地说。为了让这台自助机在社区里发挥更多作用,中心组织居民区社工在中心各条线后台、窗口以及咨询台轮岗“实训”,通过全岗通“淬炼”结对培训,把便民政策和业务服务带进社区;还为每台设备配备导办员,为不会使用电子设备的老年人提供协助,努力实现“小事不出社区、大事不出片区”。

“一网通办”为全面改善服务质量,提升队伍素质,清除“推拖绕”“慵懒散”流弊带来了新契机。中心建立新员工“一对一”带教机制;利用上下班间隙时间开展“5 分钟议事厅”,见缝插针学习新政策新内容;每月召开“研享汇”,通过案例研讨、案例汇编,提升工作人员应变能力和服务技巧;制定“全市通办、一网通办”响应机制,接单责任落实到人。设立“党员先锋岗”“党员示范岗”“党员承诺践诺”,强化一盘棋的大局意识和集体荣誉感,发挥党员模范带头作用,展示窗口工作人员积极向上的精神风貌。同



时,中心挂牌成为华泾镇老年认知障碍社区建设友好单位,着力打造老年友好环境、提供暖心服务。

“一网通办”上线五年以来,中心收到表扬信和锦旗近 80 件,中心窗口业务办理“好差评”满意度 99%。“一网通办”变的是技术增智、城市温度,不变的是用户导向、为民初心,让老百姓的理想和梦想在政务服务不断求变中得以实现。

