

温州青年工作信息

（总第 373 期）

第 2 期（典型交流）

2018 年 4 月 11 日

共青团温州市委办公室编

- 一张跑图 一组跑团 一套跑法
“最多跑一次”跑出鹿城温度
- 永嘉团县委聚焦“服务品质”
“最多跑一次”跑出“嘉”速度

一张跑图 一组跑团 一套跑法 “最多跑一次”跑出鹿城温度

鹿城团区委紧紧围绕省委、省政府“最多跑一次”目标，在全区“青年文明号”中开展“青春加速度助力‘最多跑一次’”专项行动，通过梳理清单、改善服务、创新举措，提供跑图、组建跑团、

更新跑法，增强团员青年在“最多跑一次”改革中获得感。今年以来，鹿城“青年文明号”共梳理“最多跑一次”业务500余项，累计办理各类业务30余万件，窗口服务“零投诉”，服务满意率达99%，排名全市领先。

一、梳理清单，提供“跑图”，不让群众“盲目跑”。推进“最多跑一次”改革与政务服务标准化相辅相成。一方面，依法依规编制执行标准，明确事项依据以及咨询平台等，做到公开化、透明化；另一方面，不断创新办事方式，革除不适应的环节、条件和材料提交，促进标准持续改进和提升，形成标杆效应。**一是梳理事项清单。**通过开展“三亮”机制活动，鹿城10余家“青年文明号”通过精简“不必要”的中间环节、去除“不必要”的交办材料、缩短“不必要”的等待时间，将申请人的办理条件、所需提供材料、办理流程、收费标准、办理时限、法律和规章制度依据等制作成办事清单，一次性告知所需材料及流程，切实让群众了解办事程序、所需材料和收费标准。**二是公布服务指南。**在全面梳理全区“青年文明号”的“最多跑一次”事项基础上，将申请材料、办理时限、流程图、清单及示范文本编制成简单易懂的办事指南，在通过各单位门户网站，鹿城共青团“一网三微”平台公布，并统一印制了15万份办事指南放在各个“青年文明号”服务窗口，让群众能够通过网上、网下等多种渠道了解掌握、准确使用、对照监督。**三是践行服务承诺。**开展以“最多跑一次”为主题的舆情监督，确保“青年文明号”向群

众公开办理实效和领取时间，坚持做到言必行、行必果；设立意见箱、张贴监督电话，畅通投诉举报渠道，广泛收集基层青年对“最多跑一次”改革的切身感受，迄今为止，已发放 200 份问卷并梳理反馈。

二、改善服务，组建“跑团”，不让群众“往返跑”。 推进“最多跑一次”改革与强化责任意识、优化服务质量相辅相成。一方面，可以通过代办员提前介入，根据项目计划开工时间量身定制“审批全流程图”“项目建设前期进程表”，倒排“时间表”，优化审批流程；另一方面，通过“模拟+并联”审批、疑难问题会商等精准服务手段，实现土地招拍挂、中介事项服务、建设手续办理、招投标等同步推进，使项目高速运转。**一是用“青年跑”代替“群众（企业）跑”。**结合“一学一做”教育实践，以青年团员为核心，并通过志愿者招募、社会组织服务购买等形式增长手臂，为文化程度不高、行动不便的群众实施“保姆式”代办模式，为存在困难的企业提供上门“代跑”服务。今年以来已帮助群众办结问题 2000 余件，帮助企业办结问题 400 余件。**二是“窗口上门”实现“跑零趟”。**以“青年文明号”中业务精通、经验丰富的专家团队为中心，并通过“新青年下乡”队伍扩展双翼，同时联通各“青年文明号”，打破信息孤岛，实现数据共享，为存在困难的群众（企业）提供“窗口上门”服务，并在 12 小时内将办理完毕的证件、手续通过快递寄出。服务自开通以来，已办理业务 2784 件，真正实现“一次不用跑”。**三是深入社区、企**

业“定制辅导”。结合“青春助岗实践”活动，由精通业务知识的“青年文明号”岗位精英带领“新青年下乡”队伍、中学团员、“红领巾志愿者”深入鹿城X个社区、企业，一对一进行“定制辅导”。如，针对滨江商务区开展的“税务知识讲解”，针对创业园区开展的“企业审批流程问询”等活动共计12场，有效在时间、空间和情感上拉近共青团与群众的距离，奏响改革最强音。

三、创新举措，更新“跑法”，不让群众“闹心跑”。推进“最多跑一次”改革与积极创新服务模式、不断推出便民利民新举措相辅相成。根据省政府发布的《加快推进“最多跑一次”改革实施方案》，鹿城共青团干部通过走访、调研了解群众需求，并依托“青年文明号”，全面推广新模式、新方法。**一是为改革献策。**通过走访调研、调查问卷、流程体验等多种方式，深入了解“最多跑一次”的开展情况、存在问题、群众需求等，通过撰写调研文章，在全区范围内推出优秀个案，并为改革建言献策。其中《“青年文明号”助推“最多跑一次”的个案研究》获得《中国共青团》刊登。**二是为改革聚力。**通过青年干部改革大学习大讨论、团情论坛、鹿城共青团学校等座谈方式，引导团员青年将改革要求内化于心、外化于行，形成服务群众心中有底、遇到难题破解有方的组织力量；依托志愿汇APP平台，发布“最多跑一次”志愿者服务信息，线上广泛招募600名志愿者加入“青春助跑团”，通过业务培训，上岗负责接待、引导、协助群众办理业务。**三为改革造势。**借助青年之声、微博、

微信等平台，为广大群众提供资料预审、意见收集，并开设改革宣传、政策解读、流程介绍专栏，并加大网上宣传力度；围绕“最多跑一次”发布服务指南、便民手册和文创产品，制作鹿城“青年文明号”助推“最多跑一次”动漫宣教视频，提高“最多跑一次”改革的知晓率。

永嘉团县委聚焦“服务品质”

“最多跑一次”跑出“嘉”速度

永嘉团县委紧扣“最多跑一次”这一重大改革任务，不断优化岗位服务，提升服务效能，发挥志愿力量，助力“最多跑一次”。

一、精心组织岗前培养，让服务更专业。**一是礼仪很到位。**开展志愿者“最多跑一次”窗口文明服务礼仪培训，聘请永嘉学院礼仪老师专题授课，通过礼仪示范和案例分析等方式，用生动风趣的语言讲解在日常工作和政务服务中的言谈举止、待人接物等方面的礼仪知识。同时，礼仪老师与志愿者进行互动，现场示范如何塑造良好的服务形象，生动形象地展示文明礼仪服务的重要性，大大提高了志愿服务队的文明形象。**二是沟通很专业。**启动志愿者口才培训，与永嘉学院联合开展“三个一”课程建设，即每周一次理论培训、每周一次“青年之声”平台朗读、每周一次晨会演讲，强化志愿者交际表达能力。模拟“群众办事，志愿者服务”情景，提高志愿者临场应急应变能力，做到不慌不乱、灵活反应、准确应答。此外，有针对性的开展永嘉方言培训，以便更好与老年办事群众沟通，顺畅志愿服务。**三是业务很扎实。**为适应信息化的办公环境，邀请审批窗口相关负责人及专业技术人员开展业务知识和大厅智能平台操作培训。以理论和实践相结合的教学模式，让志愿者迅速熟悉社

保、公积金、医保等业务知识及办事流程，掌握“政务服务”软件及其他智能平台，全面提高志愿服务效率、质量，保证每次志愿服务都能让群众满意。

二、全力抓好队伍建设，让服务更贴心。一是**组建“政策宣传队”**。线上，重点依托永嘉青年平台和永嘉教育之声载体，组建由100多名青年团干组成的网络宣传队，开展“最多跑一次”相关政策法规的网络宣传，专题报道青年文明岗助力“最多跑一次”工作动态60多篇；线下，组织31名青年志愿者成立改革宣传队，在县内各政务服务窗口发放改革宣传册1500余份，普及相关政策法规和本地网上政务服务平台，向广大办事群众做好“最多跑一次”改革宣传。二是**组建“改革服务队”**。组建永嘉学院大学生志愿者“青春助跑”服务队，出动志愿者755人次，志愿服务时长达3000多小时，在县内各大服务窗口，帮助群众办理业务、填写表格。此外，以“定人定时”模式结对帮扶8名年长老人，让老人们一次都不用跑，在家就办好。这些大学生志愿者的优秀表现不仅得到了各服务单位的认可与表扬，还被搜狐网等多家主流媒体报道。三是**组建“问题调查队”**。组织青年志愿者入驻行政服务中心的12345热线服务专区，快速受理和反馈群众办事咨询、审批服务“预约上门”、投诉等服务，整理汇总群众办事难点，供窗口工作人员参考。动员30多名乡镇团干组成改革调研队，深入乡镇文化礼堂、老人社区，实地调查并走访办事困难群众，了解办事难点、痛点，收集群众对“最多跑一次”

改革的意见建议。

三、创新改革服务机制，让服务更高效。一是**精简优化办事流程**。协调国地税“青年文明号”窗口，加强业务合作，在乌牛街道试点国税地税联合办税服务厅，实现纳税人“进一家门，办两家事”的愿景成为现实，所有涉税业务均可一站式办结；在县社保局“青年文明号”窗口推行“免填单”服务，有效解决了办事群众“填表难、易填错、不可涂改”等问题。二是**创新人员鼓励机制**。积极衔接相关部门单位，以“志愿汇”分别纳入机关党建考核内容和文明测评体系建设重要内容为契机，在每月5号志愿集中服务日发布“最多跑一次”志愿活动，号召机关、学校、企业、社会志愿者，成立“服务改革”志愿队，在兑福利栏目中加入“服务改革”志愿者专换礼品。同时，将各单位窗口服务评价分数作为“优秀团组织”、“优秀团干”等评优评先活动的重要依据。三是**创新“青”字号品牌**。针对基层人员不足，群众办事难、办事慢的情况，以“131”模式，在各政务大厅设立“亲青帮”服务点，“1”是一个服务站点；“3”是三个青小帮，帮你解答办事流程，帮你全程办理业务，帮你送证上门；“1”是一个二维码，扫一扫即可进入“外卖点单式”平台，实现“网上预约、现场取号”，青小帮主动组队上门帮扶帮办，实现群众少跑路，平台多作为。

责任编辑：胡婷婷、郑亦蒂

终审：厉崇文
