



本报记者蹲点徐汇区行政服务中心“零差别受理”综合窗口 一网通办：“十八罗汉”养成记



本报记者 杨洁

83个部门专窗压缩为18个综合窗口,收件准确率达90%,当场办结事项占75%……这是徐汇区行政服务中心“零差别受理”综合窗口开设半年以来交出的成绩单。

“一网通办”,为百姓办事提供便利。如何体现线下办事的体验度?这离不开窗口办事人员的辛苦付出。经过3个多月的魔鬼训练,通晓300多项业务办理的18位业务员经过层层选拔,坐镇综合窗口,人称“十八罗汉”。

“十八罗汉”厉害在哪?群众对他们满意吗?日前,记者蹲点窗口一整天,与这些高手会了面。



■“十八罗汉”工作的地方,在徐汇区行政服务中心1号楼的法人事项综合受理大厅

本版摄影 记者 杨洁 孙中钦

1 综合窗口 进一扇窗 办所有事

上午9点,叫号开始。“十八罗汉”之一的业务员龚晨已经早早等候在岗位上。

第一位来办事的是一家派遣人才企业相关负责人张女士。每月25日-26日是社保关账节点,之前的两天,则是外劳力就业服务办理、招退工等事项的办理高峰期。龚晨说,一般招退工可以线上直接登记,但

如果遇到超期等特殊情况,就需要带着纸质材料线下办理。“每月15日-25日是最忙的时候,前两天下午4点还有好几十号人等着,我们6点多才下班。”

信息录入比较简单,龚晨熟练地敲击键盘、核对信息,间隙还能与记者搭上几句。不过很快,第二位经办人就带来了“麻烦”。一家外资公司需要变更股东,涉及公司章程、股东会、董事会等各种细节。表述是否恰当?公章有无遗漏?材料有没有带齐?龚晨开始认真核对。

“外资企业变更手续比较复

杂。”这类事务也是最让她感到头疼的。原本这家企业的股东涉及甲乙双方,变更后仅余一方,是否还保留股东会或董事会?龚晨和经办人都有点云里雾里。

不过幸好,工商部门的“老法师”就在她身后几米处办公,龚晨起身询问,很快就带着准确答案回来了。办妥这件事后,龚晨还不忘提醒一句:“《公司登记(备案)申请书》过渡期两个月到了,5月1日起需要更换新表格。”她打印了两份材料,留给经办人备用。

外劳力招退工、咨询特种设

备使用登记证、咨询外资公司变更股东事项、消防相关事项、医疗器械变更经营范围和名称、挖掘城市道路许可……刚过两个小时,龚晨所服务的事项就已涉及人社、工商、消防、卫生、建交等不同条线大类。

这就是“零差别受理”综合窗口的作用:取一个号,排一次队,进一扇窗,办所有事。

从9点一直到12点,龚晨没来得及倒水,没离开过岗位,而且几乎没有时间看手机,手机电量上班时100%,到午休时还剩98%。

2 魔鬼训练 “十八罗汉”这样炼成

1987年出生的龚晨,已经在基层窗口服务了六七年。不过,自“零差别受理”综合服务窗口去年10月开设以来,对她而言是全新的经历:“300多个事项的办理流程 and

要求,都要熟悉了解,压力很大。”

龚晨有一本笔记本,专门记录下每天的心得和办事细节,本子的边角已经被她翻烂了。第一页记录着各部门负责人的联系方式,一些常用的她早已背得滚瓜烂熟,经办人如有需要,她还会提供给对方。

要通晓这么多项流程和细节,厘清不同的手续与程序,当然不是一时半会儿就能学会的。从“专科

生”到“多面手”,她经历了什么?

龚晨向记者展示了她电脑里的复习资料。

去年夏天,业务员们利用休息时间开展了3个多月的“魔鬼训练”:每天4点半下窗口后,5点就是上课时间,一上就到八九点。各委办部门与相关条线的“专家老师”,把办事规则与流程整理成课件,材料讲义有好几厘米厚。有时周六需

要“补课”,还有各种各样的考试。

就这样,经过几个月的“千锤百炼”,“十八罗汉”被精挑细选出来,成为了“零差别受理”综合窗口的第一批上岗者。

1997年出生的钟玥琳,是“十八罗汉”中最小的一位。这也是她的第一份工作。她说,每一份经手材料,都被退回,能帮助办事人办好一件事,就是工作中最开心的事。

3 打破隔阂 一间屋子 多种制服

“十八罗汉”绝不是单打独斗的。综合服务窗口的设立,离不开工作流程的变革。在线上数据步入“一网通办”,线下的部门科室之间的

“隔阂”,也在物理上被打破。

“十八罗汉”工作的地方,在徐汇区行政服务中心1号楼的法人事项综合受理大厅。这里有座岛屿模样

的工作台,由“前中后”三部分组成。前台,位于“岛”的边缘,开设接待群众的“零差别受理”办事窗口,

“十八罗汉”就是在此为市民服务。

中台,是“岛”中间的工作区,这

里有专门解决疑难杂症的“老法师”坐镇,窗口一有问题,随叫随到,提供专业支撑。

后台,在离“岛”不远的地方,是一间“透明工坊”。这里主要负责分类审批等,在这里你可以看到一个“奇景”:身着不同制服的各部门工作人员,在这个十几平米大的地方和谐共处,交流热烈。

“毛晓轶(徐汇区卫生健康委员会),已接受您的请求,正火速前往中……”

“前中后”布局环环相扣,窗口遇到什么专业问题,只需在电脑上一键呼叫,相关负责人很快就会赶来,瞬间变成“专家门诊”。更何况,中台与窗口同属一个“岛”,其实离得很近,站起身、一转头就能叫到。

事,她也很高兴。

科委,教育局,人社局,税务局,市场监管局,行政服务中心……像徐芸这样的中后台专业人士还有不少。

为了服务好“零差别受理”,他们有一个158人的微信群,所有工作人员与负责人都在群里,一有问题就能及时响应。

4 适应磨合 158人微信群 给予底气

从培训到上岗再到熟练,需要一个适应磨合的过程。在蹲点过程中,“十八罗汉”多次提到,是中台和

后台的“老法师”给了他们底气。

徐汇区行政服务中心业务员徐芸,就是这样一位“中台老师”。窗口有什么疑问,她就会出马处理。

徐芸工作经验丰富,做过前台指引,也做过窗口业务员,几乎在每个岗位都待过,是看着服务中心一步步优化建成的。“原来的办事大

业务员说

“第一天上岗的时候很慌。有一份材料对方漏盖了一个章,被退回了,我收件时没有看清。虽然对方接到我电话的时候没说什么,但是我觉得很内疚,让他多跑了一趟,忍不住哭了。刚开始工作还不太适应,后来就慢慢熟练了。”

——综合窗口业务员 龚晨

“我在窗口工作了三四年,一直和经办人打交道。综合窗口开设以后一下子要处理300多个事项,委办部门又多,刚开始觉得自己做不下来,压力很大。幸好领导、中后台的老教师们都很愿意帮忙解决问题,一扭头就能喊到人。我们窗口对一些法律条款细则不清楚,中后台老师更专业、更有说服力。”

——综合窗口业务员 吴菁菁

“第一个礼拜整个人都‘炸毛’了,基本上每一个问题都要跑去问中台老师。现在终于能‘见人’了。每收一个件,没有被退回,就很开心。”

——综合窗口业务员 钟玥琳

“窗口办事是学不完的,每天都有新的问题产生。”

——“中台”工作人员 徐芸

百姓声音

有了“十八罗汉”,群众的满意度如何?

在窗口待了一天,记者发现,经办人大多对窗口“零差别受理”业务比较满意。有些办事人因为经常跑动,还会专门认准眼熟的“挂专号”。

不过,与此同时,群众也提出了一些建议——

窗口服务可进一步完善“有时业务员指出这份材料的A处填写不对,其实B处和C处也有问题。但窗口工作人员往往只看到一个地方就给打回去了,如果一次性指出所有需要修改的事项就好了。”

办理事项标准还不够明确统一“我办理同一件事,在甲中心碰到的业务员和我这样说,到乙这里却有另一种说法。”

线上登记模板不能完全符合线下要求“网上填写信息后,有模板能够自动生成材料,结果拿到窗口来却说需要修改。我觉得既然是官方提供的模板,就应该是符合标准的。幸好我多准备了一份签字样,不然我们公司七位董事,有的在外地、有的在海外,我怎么办?”

今年,上海就“一网通办”提出“双减半”“双一百”目标,并且要深化一窗受理和集成服务改革,继续推进跨部门综合窗口的设立。同时,要进一步细化、量化业务口径标准,推进同一事项无差别受理、同标准办理,实现一批事项“零差别受理”。

徐汇区行政服务中心迈出了探索的第一步,接下来还将根据实际情况,继续磨合优化。

徐汇区行政服务中心主任宋开成告诉记者:“十八罗汉”是对刀刃向内、自我革命作出的有力探索,融合了“一网通办”的线上速度和线下温度,也是未来政务服务标准化、数据化、智能化的坚实基础。

“未来,我们将通过人工智能赋能政务服务,把‘十八罗汉’的经验转换为‘24小时自助设备’,真正让企业群众办事像网购一样方便。”