



民政窗口工作人员热心服务

# 最多跑一次 跑出我市民政服务加速度

记者 王佳  
通讯员 甬珉宣

## 创新模式 优化流程提时效

“现在办理年检真方便，窗口人员服务态度又好，真心点赞！”在市行政服务中心“社会民生事务”综合窗口，办理社会团体年检的郑女士看了下时间，“15分钟内，手续就办妥了。”

在“最多跑一次”改革之初，市民政局便尝试“整合民政审批职能”的自我革新，将对外业务集中到“社会民生事务”和“涉外事务”综合窗口，实行“一窗综合受理、内部分类审批、统一窗口出件”的集成化审批服务。

这是市民政局行政审批窗口推行的“1+X”服务模式。该模式以数字民政为依托，以流程再造为重点，通过化繁为简、优化整合，推动便民“最多跑一次”。据市民政局行政审批处处长冯彦彬介绍，“1+X”模式涵盖了集中办理、“互联网+”以及

政务标准体系和审批服务机制的建设。

依托省政务服务网，市民政局开设网上服务窗口，实现统一认证、统一申报、统一查询、统一互动、统一评价。除婚姻登记和收养外，窗口所有事项均实现了网上受理。窗口工作人员的手机、微信、QQ、电子邮箱等全程在线，申报材料、办理结果和法人证照均可办理快速送达服务。

对群众和企业到民政部门办事事项的办理指南，市民政局根据《政务服务体系宁波标准》，进行了再修改、再完善，统一格式，一事一册，形成了单个事项标准化办理指南；健全完善了减改办、提前办、容缺办等审批服务机制。如对基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件但次要条件或手续有欠缺的、不完整的事项，采取“先承诺后补正”的办法，先予以实质性审查，待材料补齐后核发证件。

今年以来，市行政服务中心民政政务窗口，工作人员回复网上咨询2632次，帮助申请人预审材料629件。通过前期咨询和材料预审，92%以上的办事群众在现场可以一次性完成材料申报。

## 多管齐下 疏堵破难增成效

10月的一天，市行政服务中心社会民生事务综合办理区收到宁波航姆国际船舶代理有限公司送来的一面写有“情系群众、高效服务”的锦旗。

事情发生在一个月前的周五下午，4点30分左右，该公司的工作人员来到社会民生事务综合办理区，要求办理公司一名外籍员工遗体运回原籍安葬的手续。此时距离下班只有1个多小时，按照遗体准运事项办理的规定流程，无法完成一系列审批手续。

急群众所急，民政服务窗口一边受理、一边审核，同时联系民政机关的相关处室和分管领导，大家齐心协力、特事特办，于当天下午6点20分顺利完成审批。

好的初衷，让人心生期待；强力推进，更需清醒认知。社会组织登记、社会民生事务、社会救助、养老服务……民政事业虽类别庞杂却关乎百姓福祉，如何更好地服务于民、便利于企？

前期，市民政局多次调研，对群众和企业到民政部门办事事项进行了全面梳理。目前，市本级的52项办事事项中，46项实现了“最多跑一次”目标，实现率达92%。

“要做到‘最多跑一次’，还要让信息‘跑’起来，特别是通过大数据，实现信息共享。”据介绍，目前，我市民政部门已在全市全面建立并运行由民政、公安、人社、市场监管、国土、地税、国税等8个部门协同的宁波市居民家庭经济状况核对平台，并建立起“电子比对专线”，低保核对工作流程缩短至15个工作日，在实现快捷、高效的同时，让社会救助政策精准落地。

在市民政局的政策指导下，区县（市）民政局改革亮点也频频闪现。在乡镇（街道）地名命名上，鄞州区民政局实施科室联动，由行政许可科和地名办联合审查，地名办核实地域边界以及地块四至，行政许可科审查地名的适用性和合法性，地名批复的出具由原来的20个工作日缩短至5个工作日办结。而办结的书面依据，办事单位可自愿选择快递送达。

## 久久为功 改革路上不停歇

审批在线上，精简在路上，服务更在心上。

一个周三，市民蒋女士电话咨询涉外婚姻登记的条件和需要提交的材料，表示下午3点左右来涉外婚姻登记窗口办理结婚登记。不巧的是，全国涉外婚姻系统因故障瘫痪，正紧急修复中。

窗口工作人员向蒋女士耐心说明情况，表示一旦系统恢复正常，立即通知他们前来登记。蒋女士表示理解，但同时强烈希望能够帮助他们完成登记，因为那天是他们的特殊纪念日，专程从国外赶回，已经订好了第二天一早的返程机票。如果不能完成登记，将是一生遗憾。

工作人员立时关注系统修复进程，同时通过微信，对这“准夫妇”提交的材料进行预审。但临近下班，系统仍未恢复，工作人员向省民政厅申请使用临时单机版，在安装调试的同时联系蒋女士，告知进展情况，让他们安心吃晚饭，系统一旦调试成功，第一时间通知。

晚上7点30分，系统调试成

功。这对“准夫妇”赶到现场，材料已按要求通过预审且齐全，登记顺利完成，新人拿到了打印好的结婚证。

新人的笑容，是我民政部门深入推进“最多跑一次”、让群众获得感作为改革衡量标准的最好注解。

“最多跑一次”，步子要快，更要稳。

为真正把握群众办事诉求，我市民政部门多次深入一线，寻找“最多跑一次”事项办理中存在的差距和短板，能立即解决的现查即改，不能马上解决的，召开协调会，一个问题一个问题过。

最近，市民政局机关各处室每天选派一名工作人员到市行政服务中心民政窗口坐班，参与“最多跑一次”“双体验双促进”活动。在为期16天的体验活动中，16位机关干部接听来电咨询400余次，办理具体民政事项85件，其中已实现跑一次办结事项80件，现场解答群众提出的热点、难点问题30余件，征集意见建议10余份。

市民政局党委书记、局长周忠贤表示，坚持把群众的满意度作为改革的原动力，围绕改革的痛点堵点难点，不忘初心，攻坚克难，让“最多跑一次”改革持续跑出改革新动力、跑出发展加速度。



# 民政『攻坚行动』见成效 加力加码 真抓实干

围绕市委市政府决策部署，今年，我市民政部门开展了“走一线、破难题，强铁军、惠民生”攻坚行动，具体包括“五大攻坚行动、四项工作机制、32个攻坚项目”，简称“5432”攻坚行动。

招宝山街道“新三宝”服务社是家普惠性特色养老服务机构，该养老中心里的食堂由特级厨师傅掌勺，且价格实惠，很受老年人的欢迎。

（记者 徐文杰 摄）

强化全局统筹。制定“5432”攻坚行动实施方案，召开会议进行部署，成立领导小组，建立“一个项目、一名领导、一个小分队、一张作战图、一抓到底”的工作机制。

压紧攻坚责任。将涉及区县（市）的攻坚项目任务纳入年度目标管理考核指标，社会救助和养老服务相关项目纳入对区县市政府考核指标。局领导班子成员围绕领衔项目，每月开展2次以上督查调研，做到第一现场督促、第一时间解决。建立攻坚行动“月通报”+专项督查推进机制，对措施不细、落实不力、进展滞后的项目进行重点跟踪。

浓厚攻坚氛围。印发“5432”攻坚行动简报专刊，汇编各个项目攻坚方案、“作战图”，制作攻坚行动进度表，将32个攻坚项目进展情况每月更新、上墙公示。在门户网站设立“5432”行动专栏，第一时间发布相关工作进展。

攻坚行动开展近半年来，呈现出“准、紧、实”三个特征。

“准”，就是在项目的确定上，做到找准靶心、紧扣需求。

“紧”，就是项目的推进中，做到紧张有序、忙而不乱。民政系统上下拧紧发条、全心投入。

记者 王佳 通讯员 甬珉宣  
本版图片除署名外由市民政局提供

“实”，就是在攻坚过程中，做到出实招、求实效。坚持效果导向，把“惠民生”作为攻坚行动的首要位置和终极目标，确保群众看到实实在在的变化、得到实实在在的好处。

攻坚项目全部制定具体方案，明确总体目标、阶段性任务和保障措施。根据方案，落实责任分解、政策制定、资金落实、平台搭建等各项任务，一步一步地推进项目攻坚。

民生保障、养老服务、基层社会治理等方面，取得了明显进展。

——基本民生保障方面。社会救助体系进一步健全完善。今年4月5日，市人民政府令颁布了新修订的《低保办法》，实现了我市低保制度的“一扩一降一提”，即扩大了低保制度的保障范围，降低了低保准入门槛，提高了低保保障力度，进一步强化了低保的兜底功能。以此为核心，区县（市）结合实际出台低保具体实施细则，部署开展低保边缘家庭排查认定工作。市民政局会同市财政局、市人社局、市卫计委、市教育局联合制定出台了《宁波市医疗支出型贫困家庭最低生活保障实施办法》，进一步织密了基本民生保障网。

社会力量参与救灾程度进一步深化。今年是巨灾保险试点工作的收官之年，在三年实践的基础上，根据市委市政府部署，市民政局开展试点经验总结提炼工作，进一步优化完善巨灾保险制度体系。同时，进一步拓展社会力量参与救灾服务平台，在“5·12全国减灾日”期间举办了首次“宁波市社会力量救援技能展演”。



我市首次社会力量救援技能展演活动现场

弱势群体关爱保障模式进一步创新。市精神病院创新社会化工作模式，推动精神障碍患者提升技能、回归社会。今年7月，在宁波市博物馆举办“原生艺术与精神康复高峰论坛”，50多位重症精神障碍者的100多幅原生画及百件文创产品在博物馆进行了为期15天的展出，这在国内尚属首次。

——民政公共服务方面。围绕“构建以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系”目标，今年以来，民政部门针对我市养老服务体系建设中存在的短板，破难攻坚。

全力推进全国社区和居家养老服务改革试点。以试点为统筹，推进居家养老服务立法、服务设施建设、服务功能提升、服务制度创建。提请市政府下发《关于宁波市居家和社区养老服务改革试点工作的实施意见》；《宁波市居家养老服务条例（草案）》提交市人大常委会进行了一审。

举办我市首届“健博会”。9月15日至17日，首届中国（宁波）国际健康养老服务业博览会在国际会展中心举行，吸引了健康养老服务企业、机构160余家，重点推介12个养老产业项目，签约项目7个，资金总额超过112亿元，涉及养老服务机构标准化、养老服务信息化、长期护理保险、医养结合等多个热点领域。

提升养老服务质量。以医养结合、智慧养老和养老服务机构质量建设专项行动为抓手，推动养老服务供给从粗放型向标准化、规范化、精准化转变。目前，全市251家养老机构中，59家养老机构内设医疗机构，144家养老机构与医疗卫生机构建立合作关系，养老机构医疗卫生服务覆盖率达到81%；

通过质量建设专项行动，评选产生了我市首批3A级养老机构；5个区县（市）率先完成本級养老服务信息平台研发投用。

——基层社会治理方面。按照推进社会治理体系和治理能力现代化的要求，从机制、人才、平台等方面入手，确保社区、社会组织、专业社会工作有效发挥作用。

着眼深化社区自治功能，建立健全社区协商民主机制。7月下旬，省、市领导先后对象山县“村民议事”制度予以批示肯定。围绕贯彻落实民政部批示精神，民政部门进行了一系列调研、学习和推广，并结合攻坚目标，开展了深化社区协商相关文件的起草和社区协商观察点的设立。

着眼提升社区服务功能，创新社区人才培养机制。按照“培养和造就一支在推动社区发展中发挥重要引领作用的社区工作领军人才队伍”要求，开展市级社区工作领军人才选拔活动。目前，首批50人的市级社区工作领军人才名单“出炉”，由市级社区工作领军人才担任的社区治理实务培训师资源库初步建成，素质过硬、作风同步提升。

近年来，社会组织的发展越来越受到各方关注，我市民政在社会组织培育发展方面也投入了大量精力和资源。当前，全市依法登记的法人社会组织已达7055家，驻甬基金会51家，户籍人口每万人拥有社会组织数量居于全国前列。此次攻坚行动，民政部门保持了在社会组织规范发展方面的一贯力度，将行业协会商会与行政机关脱钩、社会组织综合服务平台建设、社会组织法人库建设运用三大项目列入攻坚范围。目前，61家行业协会商会已基本完成第一批试点工作任务，第二批试点正在抓紧实施；全市累计建成各级社会组织服务平台77个，并实现了市、县两级服务平台全覆盖；市县两级的社会组织管理系统顺利建成，社会组织信息实现全网覆盖、部门共享和社会公开。

社会工作人才是《国家中长期人才发展规划纲要》确定的“六大类人才”之一。今年，民政部门将创建第二批社会工作示范基地、支持专业社会工作服务机构参与社区社会工作服务项目作为具体抓手，进一步拓展专业社会工作实践应用空间，更好地发挥其柔性化管理、人性化服务方面的优势。目前，第二批社会工作示范基地已完成创建。