



今天
多云转阴,夜里小雨
东到东南风3-4级
11-18℃
明天
阴有时有小雨
偏东风3-4级
11-14℃

今日 1 叠 8 版
总期数第 8716 期

新闻晨报

追/求/最/鲜/活/最/实/用/的/新/闻 SHANGHAI MORNING POST

2023年3月29日 星期三 农历二月初八

不出小区 就能办 132项业务

全市首个个人政务远程服务模式
“静邻帮办”启用
视频连线即可实现服务功能

更换就医记录册、申请长护险、调取个人档案、查询医保账户……以往居民办事需要到社区事务受理服务中心,不过从家里到服务中心毕竟还有一段路,这对老人、残疾人等弱势群体而言尤为不便。

如何打通政务服务的最后一公里?如何让老百姓享受到“静邻帮办”的政务服务体验?作为全市首个试点个人政务远程虚拟窗口服务模式,静安区14个街镇的246个居委会已经实现了政务服务的功能,通过对接社区事务受理服务中心的受理系统3.0,可远程办理132项个人业务,真正让居民享受不出小区就能办好事的服务。

特殊情况能上门帮办

最近,家住慧芝湖居民区70多岁的毛老伯在“社区云”上收到一条消息:家门口就能办理个人政务事项。于是,他抱着试试看的心态走进居委会,第一眼就看到了“首问接待台”旁放着的一台崭新的智能双屏一体机。

“听居委工作人员介绍,这台设备可以远程办事。”毛老伯的就医记录册快要吃完了,遂拿出身份证在机器上刷了一下,通过与受理中心工作人员视频连线,按照提示操作很快就拿到了新的就医记录册,“这个机器确实很方便,我们年纪大了,去事务中心不太方便,要是碰上雨天或者恶劣天气就更麻烦了,现在在家门口就能办好,真是太好了。”

家住南京西路街道华业居民区的李阿婆是一位独居老人,最近不小心摔伤了,想要申请长护险,便打电话给受理中心寻求帮助。考虑到李阿婆目前无法下床,受理中心派出工作人员上门收取了材料,然后帮她在居委会远程取号办理,由中心工作人员接单并完成了长护险申请。这份“雪中送炭”让李阿婆感动不已,“谢谢这样的帮办,真的很感动。”

其实,智能双屏一体机可以实现从居委到受理中心的远程视频连线,当老人在居委申请办事时,即实现了取号并连线受理中心。居民就可以与工作人员实时视频对话,居民端会显示办理业务的流程、所需材料等详细内容,只需根据贴士提交相关证明便可进行办理。为了方便老人、残疾人等群体,居委会工作人员还可以通过另一侧屏幕进行辅助操作。

白领吃午饭时间把事办好

张先生是太古汇办公楼的一名白领,每天中午他都会与同事到新成居委白领食堂吃饭。听到居民区社工在宣传“静邻帮办”,了解后得知在居委会就能办事。第二天中午,张先生拿着父亲的身份证来到新成居委,帮父亲更换了就医记录册。张先生说:“这对上班族来说真的太方便了,吃个午饭的时间就能把事情办了。”

家住宝山路街道新汉兴的周先生今年35岁,也

是忙碌的上班族。最近他正对房屋过户事宜犯愁,公证需要提供婚姻档案及自己的独生子女档案,可由于工作繁忙请不了假来办事。当他看到居委宣传栏中“静邻帮办”指南时,就在居委连线受理中心远程办理,10分钟就调取到了自己的婚姻档案和自己的独生子女光荣证。

为了方便更多忙碌的都市白领办事,大宁路街道还在部分商业、园区配备了智能双屏一体机,截至目前,已完成“静邻帮办”业务376件。此外,如果有需要领取材料,还可通过居委代为领取、快递到家或中心24小时自助服务区自助存取件柜三种方式实现流转。

居民办完评价“很靠谱”

家住临汾路街道的居民蒋雅丽在药店买药时,刷了医保卡但被告知需要自费。经过居委会时,想看看医保账户里的金额。居民区工作人员帮她视频连线受理中心,中心工作人员告知其医保账户里的钱已用完,现在正处于起付线支付阶段。

蒋雅丽在居委会的屏幕前,受理中心的工作人员则在中心大厅里专门设立“一网通办远程虚拟”窗口的屏幕前,双方进行远程咨询、服务办理。办完后,蒋雅丽对服务的评价:“非常方便,很靠谱!”

据了解,社区事务受理服务中心在办理综合业务时,将优先受理居委会的远程办事,即当排队叫号系统的队列中有远程票号时,呼号时优先接待远程居民,若没有远程票号,则正常接待大厅居民。此外,远程服务系统还将自动保存办事全过程的双向影音资料,实现办事过程的可追溯,服务评价结果直接导入市“好差评”系统,进一步提升远程办事的安全性和可靠性,让来办事的老百姓更安心、更放心。

晨报记者 荀澄敏



制图 潘文健