



## 从“多头跑”到“一窗办” 沈家门街道“全科窗口”改革促政务服务提质增效

□记者 胡帆 通讯员 邢学火

2025年12月的一个上午,普陀区沈家门街道综合服务中心内,邱先生前来咨询岳父老房子拆迁安置的进展。负责人王璐热情接待,主动对接街道城建办公室,向他告知了详细的办事流程。同日下午,为社保缴纳障碍烦恼的陈先生在这里获得了跨区查询与电话沟通的帮助,满意而归。

这些看似平常的温馨场景,自2025年8月以来,在沈家门街道综合服务中心已成为常态。其背后,是一场以“破界融智优服务,全科改革暖民心”为目标的深刻变革——“全科窗口”改革。

### 从“多头跑”到“一窗办” 刀刃向内解顽疾



改革,源于现实的倒逼与民生的呼唤。

曾经的沈家门街道综合服务中心,设有卫健、人社、民政、残联等9个“专科窗口”。但在实际运行中暴露出不少问题:如窗口职能分散导致办事群众“多头跑、重复跑、材料重复交”;人力配置失衡问题日益凸显,有的窗口排起长队,有的窗口无人问津,既浪费行政资源,也让服务效率大打折扣。

沈家门街道辖区包含多个海岛,地理阻隔让问题更加凸显。离岛群众,尤其是老年人、残疾人等特殊群体,面临着“办事难、办事贵”的切实困境。这些痛点,如同“拦路虎”,严重制约着政务服务的提质增效,也深深困扰着期盼便捷的居民。

民有所呼,政有所应。去年8月,沈家门街道党工委、办事处下定决心,启动综合服务中心“全科窗口”改革,推出涵盖“根基筑牢、效能激活、服务延伸”三个维度的“三三制”举措,直指旧有模式的沉疴积弊。

改革的第一刀,果断挥向“窗口布局”。中心大刀阔斧地将原有的9个专科窗口整合精简为3个全科窗口,彻底实现“一窗受理、综合服务”。与之配套,从原有9名工作人员中优选3名业务精、责任心强的骨干,通过系统化培训“坐诊”全科窗口,其余人员通过内部转岗等方式妥善分流,不仅优化了人力资源配置,更有效降低了行政运行成本。

中心以市级政务服务事项目录为蓝本,全面梳理、精准筛选出248项综窗通办事项,其中143项可一窗直接受理,105项纳入帮办代办范围。所有事项均在大厅显著位置公示并动态更新,让群众一进门就“心中有数”,从源头上避免了因不知情而导致的“来回跑”。

### 从“专科能手”到“全科多面手” 数字赋能提效能

硬件整合易,软件升级难。要让窗口人员从只通一门的“专科大夫”转变为样样皆知的“全科医生”,并非一日之功。

沈家门街道为此建立起一套“轮流培训、跟岗学习、结对帮带”的全链条培训机制。将理论学习与多岗位轮换实操紧密结合,并编制详尽的《全科办事指南》,作为窗口人员的“武功秘籍”,助力他们快速掌握跨领域政策法规与操作技能,实现从“专”到“全”的华丽转身。

与此同时,数字化赋能成为提升效能的“加速器”。中心全力推进省一体化在线政务服务平台2.0事项的领用与网办服务,每月统计分析办件数据,

积极引导群众体验“网上办、掌上办、智能办”的便捷。通过深化“跨省通办”“一网通办”,构建起线上线下协同联动、无缝衔接的服务体系,让数据多跑路、群众少跑腿甚至不跑腿成为现实。

2025年12月的一天,海星社区的杨大伯惊喜地发现,办理老年卡无需额外准备照片,系统自动调取,还能邮寄到家。“嗬好足嘞!省得我再跑一趟。”他由衷的赞叹,道出了众多办事群众的心声。

杨大伯办理老年卡的便利,正是数字化成果的缩影。依托政务服务2.0系统,通过身份信息自动获取并生成标准照片,省去了群众准备纸质照片的麻

烦,更实现了“在线申请、邮寄到家”的“零跑腿”服务升级。正如窗口工作人员介绍的:“改革后集中受理248项事项,基本都可在系统上办理,省得大家多跑几个地方了。”

标准化流程再造带来了效率的飞跃。改革后,即办事项实现了“即办即走”;需要实地核验的事项,办理周期也显著缩短。目前,248项综窗通办事项全部实现了“一窗受理、内部流转、限时办结”的闭环管理。据统计,群众办事平均等候和办理时长整体压缩超过50%,政务服务效能得到了实质性的大幅提升。



### 从“柜台内”到“心坎里” 精细服务拓外延

“全科窗口”改革,不仅在“窗内”做文章,更将服务的温度与触角延伸到“窗外”,针对不同群体的需求提供精细化、个性化服务。

针对上班族等群体,该中心推出了预约办理、错时办理等服务;面对孤寡老人、残疾人等特殊群体,提供免费上门服务,将窗口“搬”到居民家中。中心特意设立的“银发专窗”,配备了老花镜、轮椅等适老化设施,并提供“一对一”全程帮办导办,消除了老年人的“数字鸿沟”焦虑。创新设立的“暖新代办角”,则依托“小哥歇歇脚”等服务阵地,将政

务服务延伸至社区末梢,精准对接快递员、外卖员等新就业群体的需求。

此外,沈家门一支由22名“东海渔嫂”组成的特色代办员队伍尤为亮眼。她们活跃在社区,为群众提供政策咨询、表格填报、盖章跑腿等无偿服务,成了流动的“便民窗口”和温暖的“邻里帮手”。

更为创新的是,针对离岛群众办事难这一长期痛点,沈家门街道探索出“村事社办”服务新机制。选取街道内的中大社区作为试点,与桃花镇党群服务中心结成服务对子,通过帮办代办、资源共享,将

政务服务资源下沉到离岛居民“家门口”。采用“固定+流动”坐班模式,每周五联合办理海岛户籍相关审批事项,让离岛居民实现了“零次登岛”即可办事的梦想。试点运行以来,已累计办理各类事项50余件,获得了离岛居民的一致好评。

从“多头跑”到“一窗办”,从“来回折腾”到“即办即走”,沈家门街道以刀刃向内的勇气和智慧,破解了困扰群众已久的办事难题,让新时代的政务服务更有温度、有速度、有深度。

本版图片由沈家门街道提供