

喜迎二十大 奋进新征程

# 区政务办：争当政务服务“第一窗口”

## 谋发展 促改革 增福祉

日前，区政务办全面开展“五问五破、六比六严”机关作风建设专项行动，动员激励全体机关干部提高站位、铆足干劲、创新方法、力争上游，在服务发展上展现更强担当、做出更大贡献，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

### 服务全局 立“为发展铺路子”大志

坚持把谋发展作为第一要义，秉持大政务服务理念，站在服务全局发展的高度，坚持领导干部带头示范，强化责任担当力求实效，践行“两个先行”对标更高更好，不断巩固拓展争先进位的良好态势。一是优化“一窗式”专项服务。企业开办“一窗受理”“一日办结”实现常态化，今年以来，企业全流程一日开办2945家。持续深化不动产联动办理“一路通”受理，实施不动产交房即办证、不动产银行网点抵押登记、不动产登记“无纸化”等民生审批服务，打造不动产受理“一人一窗一平台”绿色通道。二是创新“菜单式”统办服务。将企业项目统办服务内容固化至“一张菜单”，为企业提供全程代办、全程协调、全程监督，以快速优质的全周期服务推动重点项目“拿地即开工”。如针对浙江奥迪斯丹有限公司年产5000万平方米的彩印包装箱生产项目，由“统办专员”提供全流程“管家式服务”，从土地摘牌到正式开工仅用时7天。三是实施“全过程”容缺受理。以“告知承诺”形式实施“容缺受理”制度，招标受理与审批同步推进，实现项目

交易容缺办理、快捷办理。今年以来，33个项目采用容缺招标，实现招投标提速30%以上。如我区滨海新区保障性租赁住房设计施工总承包项目，节约时间至少27天。

### 对标一流 行“为改革创新局”实践

坚持把服务创新作为第一动力，以争一流、创佳绩为奋斗目标，将先行先试作为解放思想、强化作风的工作利器。聚焦全面深化改革政务服务领域，积极争当政务服务改革先锋，持续创优政务服务改革奉化案例。

数字赋能，打造政务服务2.0版。因地制宜构建精细化大厅功能布局，创新推出区域“专窗”一体式受理，现已开设危房鉴定、证照办理、水电气数“四窗合一”等系列特色专窗。推动政务服务2.0平台全面嵌入窗口、自助、浙里办等端口，加速线上线下融合，目前，全区政务服务一网通办率达88.10%。

以云为媒，打造线上交易模式。深入实施“不见面”招投标、“云”上采购服务等创新做法，构建全类别“不见面”线上交易场景，顺利完成全市首例主场在宁

波的远程异地评标项目。今年以来，政府采购、国企采购不见面项目418宗，不见面开标比例100%，完成房屋建筑、市政工程电子化交易160笔，办理周期平均缩短50%，为企业节约材料印制费约1104万元。

简化易懂，打造跑前咨询服务体系。梳理群众难懂的事项名称，将审批事项中的“专业术语”转化为“群众用语”，编制涉证、经商、建厂等民生领域“一本通”6本，咨询效率平均提高30%，编写《办事去哪儿一本通》，整合线上操作平台、线下办理路径、医院诊疗科目、银行网点等资源，共涉及93个单位，2587条办事信息。

### 闭环服务 办“为群众谋幸福”实事

坚持把为民服务作为第一目标，以群众办事省力不省力、满意不满意作为标尺，切实强化工作作风，聚焦群众需求，以“优服务、提质效”为主要抓手，驰而不息干好小事、办成实事，打造政务服务“模范窗口”。

持续打造政务服务“议事厅”。发挥窗口优势，以办一件小事解一类难事为目

标，荟聚议事长、相关部门、第三方等多方力量，着眼全流程政务服务，升级政务服务“议事厅”，从一件小事聚力解决政务服务难点、堵点问题。目前已解决历史遗留、互为前置、流程优化等难题18类，涉及小事53件。

健全“好差评”闭环管理体系。着力健全覆盖服务评价、实时上报、差评回访、整改反馈、结果反馈的全流程“好差评”工作机制，通过“差评”倒逼服务优化、工作增效。至9月底，我区政务服务事项办件量约141万件，“好差评”满意率99.98%，“好差评”及处理情况综合值位于宁波市第三。

深化大厅OSM标准化建设。采用“四考两查一标准”的综合管理办法，不断深化中心大厅OSM标准化建设，严格执行考级、积分考核、绩效考核、刷脸考勤等4项考核制度，常态化推进“督查检查+主任巡查”交叉巡查模式，全方位激励现场服务提速增效。

### 党建统领 铸“为共富当先锋”铁军

坚持把抓党建作为第一要求，强化党建统领作用，推进党建和业务深度融合，

以抓党建促业务发展，以业绩成效检验党建工作，持续提升队伍政治素养和服务情怀，全力铸造政治硬、作风优、业务精的政务铁军。

“支部+”促服务增效。把不同窗口党员按“区域统一审批”要求将“支部建在窗口”，聚力推动政务服务创新发展。如全省率先推行不动产网上联办“一路通”模式，全市率先实行企业常态化开办“一日办”，实现执照申领、公章刻制、银行开户、发票领取、社保登记等五大手续的一站式受理。

“专班小组+”促服务破难。抽调窗口业务专家，建立项目攻坚临时党小组，打通部门工作壁垒，合力为群众服务解难。疫情期间组建助企服务小分队，下沉服务实地重点帮扶35家企业；成立“先锋圆桌汇”临时党支部，解决占道经营许可、黑白章效用、工业厂房交易价格预警、公证材料出具等18类问题。

“党员+”促服务提质。推出党员示范岗评选活动，激发党员干部带头引领的先锋意识和干事创业的工作热情。开展“百名党员办实事”“政入社区”等便民服务活动，今年以来，累计为群众办实事263件，为企业解难题147件。

## 远程异地评标推动“山海协作”新发展

9月14日上午，区人民检察院物业管理服务项目以远程异地评标方式圆满完成，此为全市首例主场在宁波的远程异地评标项目。

本次远程异地评标项目，奉化区政务服务中心作为评标主会场，邀请文成县公共资源交易中心作为评标分会场，参与项目评标的5名评标小组成员分别在奉化区政务服务中心、文成县公共资源交易中心的评标室开展评审

工作，基于“政采云”平台组成统一的线上评标现场，实现“远程异地不见面”评审工作。

让专家资源更均衡。采用异地抽取评标专家，打破地域限制，实现异地专家资源共享、取长补短，让专家更专、评审更优，有效解决部分区域专家资源不足及专业类型不全的问题。同时，异地评标还是减少评标专家流动、聚集，落实好疫情防控管理的有效措施。

让评标过程更快捷。评审专家

“就近”到所在地公共资源交易中心，通过政采云平台完成评标工作，评审全过程主副会场专家在线双向沟通，同步评审，在线打分，在线共同确认评审结果并打印评审报告。

让评审结果更公正。打破“熟人圈子”，从源头上预防与遏制串围标，异地评审全过程留痕留档，严格保密评标专家与项目信息，对参与评审活动的各方主体均录音录像，保障供应商公平、充分竞争。



深化政务服务改革向公共服务延伸，区政务办联合国网奉化供电公司、奉化水务公司、奉化华润燃气公司、奉化广电网络公司等单位，整合业务、窗口和人员，实现水电气数业务从“前端受理”到“用户服务”的全流程一窗集成通办。自今年6月下旬区政务服务中心水电气数专窗开放以来，已办理业务4900件，效率提升30%以上。

“一窗申请”群众办事更省心。以“一个窗口办成所有事项”为目标，将水电气数4个专业窗口集成1个综合窗口，实现前台“一窗受理”、后台“业务归集”。对现有92项水电气数业务工作量综合评估，结合窗口排队时间，由综合运营单位新招3人，撤回原水电气网4名员工，实现减员降本、提能增效。

“一网流转”群众办事更高效。以电子材料跨事项互认为基础，精简水电气网申报材料，实现各公用事业单位之间数据共享、材料共用。通过“一窗受理、同步受理”模式，并推进水电气数一体化报装，综合窗口人员一次收取申请材料、核验身份，实现水电气数报装“一网流转、一次办成”。

“一项标准”群众办事更满意。建立定档新星级考核机制，根据服务态度、业务水平、系统应用等内容，量化标准、划分星级，对水电气数综合服务人员实行全方位考核，以考促优，推动窗口打造一支服务标准高、业务能力强、综合素质优的工作队伍。

## 水电气数“四窗合一” 群众更省心更高效更满意

## 构筑“好差评”工作体系 撬动政务服务供给侧改革

近年来，区政务办积极推进“好差评”服务工作，健全评价、反馈、整改、监督闭环管理模式，形成企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、政府部门及时改进的良性互动局面。至9月底，我区政务服务事项办件量约141万件，“好差评”满意率99.98%，“好差评”及处理情况综合值位于宁波市第三。

畅通渠道，建立线上线下评价体系。在浙江政务服务网、“浙里办”APP、自助服务机、政务大厅等“四端”入手嵌入“好差评”功能，实现政务服务现场办事“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”。目前，纳入政务服务好差评系统范畴相关职能单位61家，至9月底，我区政务服务事项主动评价量83万余件。

聚焦差评，重拳出击倒逼政务增效。以“差评必访、有问必改”为目标，通过“好差评”后台数据“大脑”，实时收集“差评件”，100%做到“一件一日一回访”，第一时间将有效差评流转至责任部门即时整改。至9月底，共处理差评件154件，其中申诉148件，整改6件，申诉整改率达到100%。

强化监管，整体提升窗口服务质量。以提升群众办事满意度为导向，应用“好差评”数据分析功能，将窗口各单位主动评价率、好评指标率和差评整改情况等按季通报，督促各窗口类单位进一步优化服务水平。同时，定期开展政务服务调查回访，按照办件量权重随机抽样，逐一电话回访办事群众，至9月底，共回访群众3180人次，满意度达99.87%。

## 区政务办举办“踔厉奋进 奉勇争先”主题演讲比赛



近期，区政务办举办了《踔厉奋进 奉勇争先》主题演讲比赛，进一步激励政务办全体党员干部踔厉奋进、奉勇争先，推动政务服务提速提能，展现昂扬奋进的精神风貌和责任担当。区委组织部副部长、区直机关党工委专职副书记朱世海应邀观摩并点评。

比赛中，来自8个党支部的10名参赛选手紧紧围绕“踔厉

奋进 奉勇争先”主题，聚焦在推动服务提速提能、统筹疫情防控与中心工作中的优秀事迹、典型案例以及在开展“三百四强”党建活动年建设中的所见、所闻、所悟，或深情舒缓，或大气豪放，或娓娓道来，或铿锵有力，用精湛而朴实的语言，讲述了在平凡工作岗位上的感人事迹和理想目标，展现了我区政务服务中心平凡岗位上的一件件不平凡的事，展现了行政服务中心窗

口的良好形象和时代风采。

最后，区政务办党组书记、主任康建方作总结讲话。他指出，此次演讲比赛取得圆满成功，参赛选手用演讲的形式，围绕中心工作、疫情防控、服务提速提能等内容，道出了身边优秀事迹案例，充分展示了政务服务中心的精神风貌和整体素质。