

向市民汇报

# 优化营商环境 激活发展动能 市政务服务办书写赋能共同富裕的高分答卷

□记者 虞仁珂 通讯员 张健薇

悬水小岛上的居民办事不用再离岛;常态化企业开办4个工作时就能办结;忘带身份证了刷脸也能办事……近年来,舟山市政务服务办公室按照打造“共同富裕”示范区先行市的工作部署,以“便民利企”为核心,以数字化改革为牵引,围绕政务服务和公共资源交易两大任务,探索走出一条具有海岛特色的政务服务共同富裕路径。

## “办事不出岛”2.0 打造“10分钟办事服务圈”

“昨天下午打个电话,今天工作人员就现场帮忙办理,交关方便嘞!”近日,金塘大鵬岛便民服务站,居民沈爱红看着工作人员平板电脑上显示的“已完成信息采集”的提示,开心得合不拢嘴。

大鵬岛是金塘镇下辖的一个悬水小岛,目前常住居民仅有400人左右。“以往看个病、交个水电费什么的,总要乘船到金塘本岛。”沈爱红告诉记者,听村干部说大鵬岛有了便民服务站,于是抱着试试看的心态拨通了预约电话。

“其实像沈阿姨这类的需求,只要材料齐全,很快能办好的。”负责办理的服务点工作人员金磊告诉记者。

打开系统、输入有关数据、扫描身份证、刷脸……在金磊熟练的操作下,5分钟后系统便提示信息采集完成。根据流程,待后台审核通过后,沈

阿姨就可以到银行缴费,之后就可以按月领取养老金了。

大鵬岛的便捷并不是个例。全市各级政务服务部门通过权限下放、线上联动、服务上岛等模式,打造“10分钟办事服务圈”,为离岛企业群众提供便利化服务。

定海区、普陀区相继建立证明事项协同机制,通过区乡村三级联动代办,提供线上开证明服务,解决海岛居民回原籍地盖章打证明来回跑的问题;岱山县240个和135个政务服务2.0事项下沉到乡镇和村社;嵊泗县市场监管、税务等部门将涉及乡镇的审批事项全部授权下放。截至目前,全市39个乡镇(街道)和395个村(社区)实现政务服务2.0全覆盖。

“创新融合联动机制,深度融合政银、幸福驿站”等站点,为海岛居民提供就近办证、金融等各

类服务。”市政务服务办相关负责人介绍。

在此基础上,市政务服务办出台了《舟山市“办事不出岛”帮办代办工作实施办法》,全市成立了由1470余名专兼职人员组成的帮办代办服务团队。瞄准办事“找不到”“不会办”“问不清”“不方便”等问题,还推出“智能搜索”“舟到指南”“智慧客服”“智能派单”等数字化场景应用,畅通线上服务渠道。

去年12月中旬,六横管委会洋山新村的代办员林金玲收到了一条手机短信,提示她有一条帮办代办件需要处理。林金玲打开办事不出岛管理平台,根据待办件内容联络了申请人梁大姐。原来,村里的梁大姐最近身体不适,想请她帮忙去政务服务大厅取一下换领的车辆行驶证。了解完情况后,林金玲马上联系政务服务中心,提供相关信息后,下午就拿到了梁大姐更换后的证件并交到了她手中。

## 优化政务服务 营商环境更有“温度”

“我公司15艘远洋船急等出港,纸质申请材料厚厚一叠,电子扫描、网上申报工作量也很大,多拖一天损失十几万元,这可咋办?”去年4月,中国农业发展集团舟山远洋渔业有限公司向市行政服务中心海洋与渔业窗口紧急“求援”。窗口工作人员接到求助后答复:“你们只管备齐申请材料,剩下的工作由我们‘送上门’来办理。”

当天下午,中国农业发展集团舟山远洋渔业有限公司会议室里,窗口工作人员当即开始材料整理并进行现场审核。不到两个小时,15艘远洋渔船出港最低配员证明都盖上了证书专用章。“办好了这些证明,15艘远洋渔船能及时奔赴北太渔场

作业了,非常感谢你们上门服务。”企业经办人不住为窗口工作人员“点赞”。

近年来,我市聚焦企业办事需求,持续优化政务服务。从“能办”到“好办”,不断激发市场活力,让营商环境有“力度”,更有“温度”。

早在2018年,市政务服务办就在全市开展了“三服务”行动,出台企业投资项目高效审批实施办法,实现房地产以外企业投资项目审批全流程48个工作日完成。

“在打造优质营商环境过程中,我市还相继推进‘证照分离’改革,推进企业开办和注销改革、深化工程建设项目审批制度改革等,取得了显著成

效。”市政务服务办相关负责人介绍,截至目前,我市“证照分离”告知承诺事项已达109项,市本级共减免提交材料5303份,材料免提交率达25.92%;涉企许可事项办理时间由过去的平均12.8天压缩到3天,效率提升61%;常态化企业开办全流程在4个工作时就能办结。

去年,市住建窗口在全省率先建成建筑工程“竣工测验合一”信息系统,原先需要三四个半月完成的竣工验收现在只要17个工作日就能完成,这一“舟山速度”一度成为行业标杆。

## 优化招投标改革 创造公开透明的交易环境

“不用到现场,很方便也很高效!”去年7月,我市海城广场业态提升改造项目在市公共资源交易中心开标,119家投标单位通过不见面开标大厅参加开标会议。最终,浙江舟山明航建设有限公司成功竞得,公司负责人对“不见面开标”的应用赞不绝口。

让明航公司受益的正是我市政务服务部门运行的“无感监测”服务。这样的“不见面开标”去年就进行了600余场。在去年的全省营商环境“无感监测”中,我市公共资源交易全流程电子化率、不见面开标率,统一CA互认三项二级指标排名全省第一。

促公平竞争,为优化招投标领域营商环境保驾

护航。市政务服务办印发了《关于全面清理招标投标领域违反公平竞争制度规定的通知》,组织开展全面清理招标投标领域违反公平竞争制度行动,消除招标投标过程中对不同类别市场主体设置的各类不合理限制和壁垒,并开展违反公平竞争文件自查。

在此基础上,推进招投标领域突出问题专项整治。市政务服务办联合市发改委、市公安局、市住建局、市交通局、市水利局重点针对招投标领域存在的弄虚作假、围标串标、规避招标、专家违法违规等突出问题,依托公共资源交易防围串标监管分析系统,共同推进招投标领域专项整治工作,目前已推

进立案40起,进一步规范了我市招投标市场秩序。

“运行政府采购‘不见面开评标’系统,实现政府采购开评标‘不见面’,进一步提升了采购效率。”市政务服务办相关负责人表示,推进公共资源交易数字化改革,通过完善公共资源交易数“智”分析系统,开发完成政府采购、建设工程、小额项目等展示模块,使交易情况可视化,更加清晰直观地向社会展示交易成果。

为不断提升电子化交易水平,市政务服务办还印发了《关于进一步加快推进工程建设项目招投标全流程电子化的通知》,协调各行政监管部门加快推进工程建设项目全流程电子化进度。

## 不断加强自身建设 持续提供更优服务

“今天,我们对所有环节都很挑剔,但每个流程确实感觉到很便利、很智能,真心要给政务服务部门点个赞。”这是发生在去年8月的一幕:20余名市人大代表走进市行政服务中心大厅,近距离感受我市政务服务便利化所带来的改变。

进入大厅右拐,是“5G+数字舟山政务服务”体验区。这里相当于一个线上的办事体验大厅,配备专门的工作人员,为群众提供服务。

政务大厅的服务质量,直接关系到服务效率。市政务服务办完善了23项服务管理制度,建立信

息化、标准化、规范化、便捷化的窗口服务工作规程,开展窗口作风整顿工作,推动办事大厅规范化运作。

“我们组建了‘1+X’智能导服队伍(涉及7个部门29名专兼职导服),调整充实了项目代办队伍(涉及23个部门27名专兼职代办员),进一步加强了窗口队伍建设。”市政务服务办相关负责人介绍。

推进政务服务标准化、规范化、便利化建设,关键在基层。通过制定《政务服务中心标准化建设实施细则》,开展政务服务“规范化建设年”活动,统

筹推进偏远小岛屿(社区)便民服务站建设,按“一村一策”方略,重点对13个偏远小岛屿的便民服务站建设不完善、不规范、不到位问题进行专项整治。按照有专(兼)职办事人员、有办事场所、有办理事项、有办事设备、有服务机制的要求,推进便民服务站(点)提质升级,消除基层便民服务“死角”“盲区”,高质量提升我市各级政务服务中心建设水平。去年底,经过系列评估,定海区政务服务中心等22个服务中心(站)获评“政务服务标杆示范大厅”。

## “数”说



全市39个乡镇(街道)和395个村(社区)实现政务服务2.0全覆盖,全市“一网通办”率始终保持在省定目标90%以上。市本级共减免提交材料5303份,材料免提交率达25.92%。

“浙里办”舟山站点上线运行“跨省通办”事项1191项,其中“跨省通办”事项157项,“全省通办”事项517项。线下设置“甬舟政务服务通办专窗”,梳理热点民生领域103项“甬舟通办”事项。集成96项便民惠企应用,汇聚2654项依申请政务服务事项,梳理确立75项“为民办事智能秒办”事项,上线71件多部门联办“一件事”。



市公共资源交易中心累计进场交易项目521项,交易金额200.06亿元,节增资金11.52亿元,平均资金节增率为5.51%。其中:建设工程项目进场交易323项,交易金额177.78亿元,节约资金10.25亿元,节约率为5.45%;政府集中采购40次,采购金额8408.01万元,节约资金621.29万元,节约率为6.88%;国有产权、土地出让交易146宗,成交金额21.40亿元,增幅为5.98%;排污权出让12期,成交金额350.95万元。

