市政务服务办

马上就办优服务 真抓实干提质效 办必办好促发展

□记者 虞仁珂 通讯员 张健薇

马上就办 真抓实干
部门在行动

奋进当下

聚焦政务服务提速增效,打造“舟到办”服务品牌;全面推广“办事不出岛”场景应用,及时回应群众线上问题和办事需求;深化招投标领域改革,实施招投标交易全流程信息“一网公开”,进一步畅通招标投标异议、投诉渠道;推进数字化招投标、远程异地多点评标、防围遏串监管分析、全流程电子化等系统建设,实现浙江省公共资源交易重大应用贯通……

今年以来,市政务服务办认真贯彻落实省营商环境优化提升“一号改革工程”和全市“马上就办、真抓实干”作风建设大会精神,持续打造“办事不用求人、办事依法依规、办事便捷高效、办事舒心暖心”的一流营商环境,推动政务服务和公共资源交易服务高质量发展,努力实现政务服务能办、好办、易办、速办。

政务服务再提速 少跑快办有温度

“要不是工作人员帮我想办法,我就得晚3个月才能领社保,真是太感谢了。”近日,市民李女士领到了自己人生中第一笔退休金,开心地连连感谢市政务服务中心窗口工作人员。

原来,李女士参加了拆迁户养老保险,并连续缴费了多年。去年10月,她在社保窗口询问自己是否已缴足费用。其间双方因为沟通上的原因,李女士误以为自己不用再缴费。今年3月,当她年满50周岁准备领社保时,却被告知少缴了半年,除可补缴3个月外,需要延后3个月才能领取。

“当事人向我们‘办不成事’窗口反映了,我们马上启动了协调机制,联合社保部门研究。”市政务服务办政务服务管理处有关负责人介绍,个人参保费因统一进入国家平台,不能正常补缴,通过办理个体户执照的方式,让李女士按时、顺利地领到了社保。

这样的服务并不是个例。如今,在市、县(区)两级政务服务中心,均设置了“办不成事”反映窗口,提供兜底服务,切实解决“申请材料不齐全”不敢办、“生硬理解、机械执行”不愿办、“业务不熟、态度不好”不给办,政策层面明确不能办但可依托其他柔性政策给予支撑的问题,做到件件有回应,事事可追溯。“对所有企业和群众反映的‘办不成事’事项实行统一登记汇总,分析同类问题,避免重复出现。”该负责人介绍。

在此基础上,推行“窗口无否决”服务机制,推行“职责内的马上办、职责外的协调办、法规不明指导办、群众需要帮代办”。对企业和群众依法依规提出的任何咨询、诉求、申请时,不轻易作“否定回答”,不随意行使“否决权”,未经研究沟通不做答复。

今年以来,全市政务服务系统聚焦营商环境“一号改革工程”、共同富裕示范区打造、数字政府建设,大力倡导“马上就办、真抓实干、办必办好”,精准破解“审批慢、办事难、服务差”问题,制定《舟山市落实政务服务“马上就办”打造“舟到办”便民利企品牌的实施方案》。

日前,王女士在市政务服务中心公安窗口办理身份证业务时,得知申请护照、驾驶证等业务也可以用同一张照片,就在拍照室里连拍了数张证件照,选到满意的照片后制证,通过“浙里办”系统获取保存拍摄的证件照。窗口工作人员在得知王女士还有纸质用照需求后又帮她现场打印了二寸蓝底照片。今年,全市公安窗口启动“一窗通拍、全域应用”改革,群众在公安窗口办理身份证、出入境证件,或是在交管部门办理驾照时,不用来回奔波,分别拍照,可就近到任意一个公安窗口“浙里拍照”服务点,免费拍摄证件照片,并可根据群众需求,智能生成符合出入境、治安、交管标准的证件照。在此基础上,公安部门将一次采集的人像照片统一储存到照片库中,链接到“浙里办”APP,依托“浙里办”关键小事功能模块,将“小平台”变身“数据源”,群众进入“一照通用”就能直接获取证件照办理业务,实现人像照片“公安采集、全域共享”。

“围绕《实施方案》,政务服务系统重点打造三大品牌。”市政务服务办改革协调处负责人介绍,主要包括加快推进政务服务标准化规范化便利化建设,破解“审批慢”问题,做到办事效率“零延误”,打造“便捷高效”品牌;全面提升移动办事便利度,破解“办事难”问题,做到线上办事“零跑腿”,打造“不用求人”品牌;开展政务服务质量提档行动,破解“服务差”问题,做到服务企业群众“零距离”,打造“暖心舒心”品牌。

目前,市政务服务办正在协调推进审批事项提速增效行动,针对100个办理时间超过法定时限的50%事项,进一步压缩承诺时限,经过提速,其中61个事项已达标,提速后市本级2671项政务服务事项承诺时限总体压缩比达到了91.66%。

深化招投标领域改革 有效助力营商环境优化

“不用再受天气影响,对我们企业来说真真切切方便了不少。”近日,六横全岛环卫工程提升改造项目场地扩建工程在当地开标,舟山市六横园林环卫管理服务有限公司竞标成功,总经理邬益博感慨地说。

春季大雾、夏季台风、秋冬季冷空气,曾经让像邬益博这样的海岛企业负责人头疼。以往每次参加竞标,公司都要派专人乘船去本岛参与。在全部顺利的情况下,也需要住宿一晚。如果遇到恶劣天气,前后甚至需要三四天。粗略估计每次竞标需要额外的成本5000元左右。

去年底,在市、县(区)的支持下,六横管委会综合服务中心创新工作理念,运用数字化改革成果在六横当地上线“云开标”,大大方便了当地企业。至今共有14个项目在六横顺利开标。

公共资源交易服务是市政务服务办的职责之一。“2023年,我们将深入贯彻落实市委‘马上就办、真抓实干’工作要求,紧紧围绕服务保障重大项目建设开展工作。”市政务服务办有关负责人介绍,从加强重大工程、重点项目服务保障、提升重大工程、重点项目服务效率、开辟重大工程、重点项目招投标绿色通道等方面制定出台了八项十条举措,全力服务保障重大项目建设。

针对招投标系统老旧、数据匹配能力不强、数字化能力受限等问题,市政务服务办将在全市范围部署“浙里招标”数字交易系统推广应用,系统将与省公共资源交易系统全面对接,实现一网交易、阳光交易、全程监管,切实优化舟山市公共资源交易营商环境。

舟山地处海岛,交通不便,实施全省综合专家库以来,外地评标专家来舟山评标差旅费、住所费、在途补助都比较高,增加了企业负担。“针对这一问题,今年将开发建设评标不进岛(远程异地评标系统),努力实现专家远程异地评标,切实提升评标效率,降低企业负担。”该负责人介绍,今年还将在去年的基础上,加大推进电子保函使用力度,CA锁互认,投标保证金联保等制度,继续优惠收取进场交易费等一系列举措,切实减轻企业负担。

据了解,为优化招投标领域营商环境保驾护航,市政务服务办还印发了《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投标领域违反公平竞争制度行动,消除招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。

荣光过往

2022年我市全力打造“办事不出岛”2.0,民生事项“就近办”率达到85%,偏远海岛群众办事时效提升80%以上,“一网通办”率始终保持在省定目标90%以上。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。央视新闻频道《新时代 新征程 新伟业》栏目关注了我市“办事不出岛”改革做法。

实现“一网通办”乡镇(街道)、村(社区)全覆盖,民生事项“就近办”率达到85%,偏远海岛群众办事时效提升80%以上。创新了一批服务模式,组建1470余名专兼职帮办代办服务团队。“甬舟通办”事项达103项。

“舟到办”城市频道汇聚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”,开发“舟到易办”子场景应用,推出114项“网上”“掌上”易办事项,实现政务服务类关键小事“智能速办”。

2022年全市共完成工程建设项目招投标580个,金额315亿元。特别是圆满完成了六横大桥二期公路工程、东海实验室、甬舟高速复线等重大项目的招投标工作,保障了重大项目的开工。

招投标数字化改革成果丰硕,2022年全省营商环境无感检测中,舟山公共资源交易四项指标(全流程电子化率、不见面开标率、统一CA认证和数字保函)排名**全省第一**。

为企业降费减负成效明显。2019年12月至2022年底,共为2889家投标企业,出具电子投标保函80933笔,减轻企业负担130.86亿元。

干出未来

下一步全市政务服务系统将持续推进审批提速增效,针对办理时间超过法定时限50%的事项,协调市级相关单位进一步压缩承诺时限。深入推进政务服务“一网通办”工作,推进阜阳舟山跨省通办合作。协调推进各个专项改革,其中包括争取电子证照金融场景试点,企业群众办理金融业务时可免于提交营业执照等各类电子证照;推进公安证件照片“一窗通拍、全域应用”,14个涉及证件照片的部门,将使用公安证件照片,由公安网点提供免费证件照片拍摄。

今年,我市招投标工作将贯彻落实市委“马上就办、真抓实干”工作要求,在去年的基础上,印发了《舟山市政务服务办服务保障重大项目、重点工程实施方案》,紧紧围绕服务保障重大项目建设、围绕优化公共资源交易营商环境、围绕群众企业急需解决的问题、围绕减轻企业负担等方面开展工作。

本版图片由市政务服务办提供