

聚焦服务提档升级 全链条展现“窗口担当”

——舟山市政务服务办公室2024年工作回眸

□记者 虞仁珂 俞浙前 通讯员 张健薇

舟山市政务服务中心
Zhoushan Government Service Center

数据赋能公共资源交易。2024年，市本级平台各类项目交易**908**项，交易总金额约**143.5**亿元，交易数量同比减少**3.4%**，交易金额同比增加**33.56%**，节增资金约**9.99**亿元，平均节增率**6.55%**。

政务服务增值化改革不断推向深入。在全省率先探索构建具有舟山特色的涉企问题高效闭环解决机制，解决企业问题**2510**件，升级企业综合服务中心建设，集中打造**10**个增值服务板块，进驻**365**个增值服务事项，迭代升级“舟到助企”平台，实现上下贯通、左右协同、数据联通的企业综合服务“一张网”。

全面推进“办事不出岛2.0”“一窗统办”。完成全市**392**个村(社区)便民服务站帮代办员账号注册，实现**100%**村(社区)便民服务站应用全覆盖；累计整合**55**个部门**2295**个事项纳入“一窗统办”，全年累计办结各类综合受理事项**2.8**万件。

2024年市本级总办件量**93**万件，“一网通办”率**98.32%**，网办、掌办率**90.19%**。

「数说」精彩

朝“质”突破 企业获得感持续提升

前不久，国家大宗商品储运基地鼠浪湖码头靠泊引航技术难关被顺利攻克，很好地解决了当地企业的诉求。

据了解，鼠浪湖码头因水文环境复杂，20万吨级及以上大型船舶受限于涨末时段靠泊，限制企业运营。市企业综合服务中心收到企业诉求后，第一时间召集市港航和口岸局、市海事局等部门会商，确定由市港航和口岸局牵头主办。通过成立专项攻关小组，走访调研、技术比对和实船试验，攻克了小潮流白天涨流全时段靠泊技术难题，将靠泊时间从1~2小时延长至5~6小时，大幅提升企业运营效率。这样的提升改进，得益于近年来持续深化开展的政务服务增值化改革。从过去政府“有什么，给什么”变为市场经营主体“要什么，给什么”，类似的服务如今经常在全市各级企业综合服务中心上演。

高标准推进企业综合服务中心建设，市政务服务办改造升级10个增值服务板块，进驻365个增值服务事项。融合打通海关、海事、边检、出入境、口岸通关等办事窗口政务服务与增值服务，打造开放服务特色板块，开设企业诉求服务热线，推动涉企服务从“多头分散”转变为“一站集成”。在线下的基础上，迭代升级线上“舟到助企”平台，建立企业问题全量数据库，联动多部门实时监督办理，精准解决企业进出口、转货、人才、技术等急难愁盼问题，推动涉企服务高质量落实。聚焦舟山产业特色，设立九大板块，全面上架市、县(区)涉企服务事项1890项，开通海陆联合招拍挂、海事服务企业运营、保税燃料油加注等舟山特色专区办理入口，集成政策兑现、人才服务等服务事项40余项，全年办理涉企服务事项3000余件。

融合产业做实服务驿站建设。在远洋渔业基

地、油气贸易服务中心、螺杆、文旅产业产业园等舟山特色产业园区和基地建设了9个产业服务驿站，实现重点产业全覆盖。驿站依托园区管委会主导，融合行业协会、金融、法律等部门机构开展一站式服务，实现企业办事不出园区。

全省率先创新探索产业链全要素增值服务体系，通过实施“全要素增值九大产业链高质量发展”专项行动，先后制定实施两批任务清单70多项举措。

谋划打造一批地方产业链特色“一类事”服务场景，远洋渔业、粮油、螺杆、海事服务等产业链“一类事”案例获《浙里改》刊登。全省率先探索构建舟山特色涉企问题高效闭环解决机制，解决企业问题2510件，问题办结率100%，企业满意率达100%。创新实施“政企面对面”机制，召开书记市长企业座谈会3期，协调处理企业诉求43个。

向“优”发力 政务服务能力再强化

近期，六横悬山岛帮代办员俞佳挨家挨户上门，给村民们送医疗保险费用的发票。现在市民缴纳医保费用都是直接从银行卡里扣款，悬山岛上没有银行网点，以前岛上的村民要想往卡里存钱，还得专门坐船去六横本岛，很不方便。帮代办员统一收集需要存钱的老年人名单和相关资料，帮他们办理好相关业务。

针对偏远海岛群众办事难问题，我市从2017年创新推出“办事不出岛”改革举措以来，已逐步建立起全方位多维度的海岛便民服务体系。截至目前，全市392个村(社区)便民服务站完成帮代办员账号注册共计489人，实现100%村(社区)便民服务站应用全覆盖。

全年完成“上门帮代办”共981件，“我要开证

明”511件。举办全市“办事不出岛”现场推进会，进一步推进偏远海岛(村、社)群众就近办，打通基层群众办事“最后一海里”，实现基层群众“办事不出村社”。政府“有为”，群众“有感”。近年来，市政务服务办持续推进“一窗统办”服务。按照“1+2+6”模式，稳步推进“一窗统办”，提升“前台综合受理、中台业务支撑、后台审批制证、前台统一发证”一站式集成服务质效。

“市政务服务办印发了第二批‘一窗统办’事项清单，按照‘一事一码一标准’的模式编印一窗统办工作手册。”市政务服务办相关负责人介绍，在2023年整合24个部门933个事项、实现进驻中心事项40%“一窗统办”的基础上，2024年整合31个部门的1362个事项(第二批429个)纳入“一窗统办”，占

进驻中心事项的67.6%。

一个地方的政务服务水平，直接体现了政府的治理能力和治理成效。走进市政务服务中心，“您好，请问需要办理什么业务？”“请把您的材料给我看下”，各服务窗口工作人员有条不紊地为群众提供服务，耐心细致地答疑解惑。

此外，市政务服务办还推进了行政审批中介服务规范提升专项行动，重点推进减事项、降门槛、减费用，并提升监管和服务质效。去年将强制性中介服务事项减少至20项，直接取消4项，72项由申请人自主决定是否委托，24项由行政审批机关委托。同时，重点查处行政审批机关转嫁中介服务费用等问题，并按照全省统一标准，初步建成我市网上中介超市，目前正处于试运行阶段。

乘“数”而行 赋能公共资源交易“新引擎”

“以前准备纸质标书，投标企业不仅要花费大量时间打印装订，还得安排专人搬运。现在推行电子评标后，这些繁琐环节都省了。”浙江方舟工程造价咨询有限公司代理人应巧表示。

今年1月8日，东海实验室东侧配套道路工程(惠飞路—海天大道)等2个项目同时开标。现场只有代理机构人员和监管人员到场，投标人则通过舟山市公共资源交易服务平台远程参与开标过程。数字时代，海量的数据在流动。如何更好地应用数据，创造更多价值，过去一年，市政务服务办深化招投标管理体制改革，完成数字招标交易系统建设和运行，印发《关于全面推广使用数字招标投标系统的通知》，在全市推广数字化招标系统，推动落实省招标文件示范文本在新系统上线使

用。截至目前，已有70余个项目在新系统交易。

市公共资源交易中心把握公共资源交易“全省一张网”建设契机，加快数字招标投标交易系统建设，更新并上线房建、市政、交通等7大类电子招标文件范本，新增专家评分明细、电子保函在线赔付等功能，形成交易、服务、监管一体化公共资源交易体系。

“供应商入驻十分方便，还有专人帮办辅导，远程协助，办事效率很高。”去年11月，舟山市嘉海汽车服务有限公司在市公共资源交易中心工作人员的协助下，顺利完成了全市公车维修和保养服务开放式框架协议的内驻，该公司负责人为政府采购增值化服务点赞。通过拓展增值化服务，全力推进交易“提质增效”。近年来市政务服务办通过需求编制、实地调研、采购文件论证等措施，着力解决采购

人对政府采购政策不熟、采购需求编制不规范导致后期履约困难问题。去年共为33个采购主体提供增值服务，服务项目预算总额2.54亿元。

服务更加公平有序的市场环境，提振企业发展“心气”。市政务服务办会同行业监管部门强化公共资源交易开标过程管理，交易过程采用不同类别专家分批签到、评标区间隔就座等办法，有效避免评审专家现场签到、开展评审等环节扎堆拥挤的混乱现象，确保评标过程严肃高效、公平有序。

在牵头开展打击招投标领域违法行为专项整治活动中，去年共移交违法线索4批给相关职能部门，职能部门已查实的串标案件涉及18家企业7名个人，累计罚款219.03万元，并对13家企业14名个人记入严重违法名单。

春潮澎湃起，扬帆正当时。全市政务服务系统将以省、市“新春第一会”之势开篇布局、擂鼓出征，抢抓“开门红”带动“全年旺”，力争以一年一跨越的铿锵步伐，在高质量发展的赛道上跑出加速度。