

区政务办

创新政务服务模式 打造便民利企平台



2018年荣获各类奖项、群众赠送锦旗

2018年,区政务办各项工作都取得了显著成效。全年累计受理各类行政审批和便民服务事项38.13万件,群众满意度98.2%,获评盐城市“高质量发展政务示范窗口”荣誉称号。“12345”热线共接入各类咨询诉求16548件、市长信箱896件,办结率98.6%,回访满意度98.9%,信件办结率100%。累计完成招标和采购项目901项,总投资额约8.1亿元,节约投资约1.6亿元,投资节约率达16.2%;完成政府采购45批次,采购规模达到4083.1万元,节约资金380.9万元,资金节约率9.3%。

2019年,区政务办将按照省、市、区关于深化行政审批制度改革要求,围绕“多维度对标、全方位跨越”工作主题,以“敬业为基、创新为要、服务为魂”的工作理念为引领,以推进政务服务理念转换、政务服务模式创新、政务服务效能提升为工作主线,努力将区政务办打造成服务城南高质量发展的示范政务窗口。

构建“三大平台”完善政务服务全频道

构建网上政务平台。继续推进政务服务“一张网”建设。严格按照省市“一张网”工作的部署和时间节点,积极协调、配合和督促相关部门完善有关数据,根据不同办理情形进行事项拆分,补充完善行政权力和公共服务事项相关指南信息,为事项全程网上办理、“应上尽上”筑牢工作基础。着力打造综合服务“旗舰店”升级版。2018年12月城南新区网上综合服务旗舰店正式运行,2019年将对“旗舰店”进行改造升级,建设城南新区网上综合服务旗舰店升级版,致力于做到规模最大、服务最全、品质最优,将城南区域已实现网上办理的事项在旗舰店集中汇聚,为企业群众提供精品综合个性化服务。

健全公共资源交易平台。实施电子化平台二期工程。在全省首家率先实现限额以下项目“不见面”开标的基础上,今年实施公共资源电子化服务平台二期工程,平台的运行从招标公告的发布、投标、开标、评标、中标公示全程电子化、无纸化,实现远程开标、网上直播,达到我区公共资源交易完全公开透明。开发城南新区招标投标APP。持续推进公共资源交易信息化建设,不断创新使用科技手段提升公共资源交易便民利企水平,在全市率先研发招标投标APP,投标单位下载APP后,不用再多次往返现场办理各项业务,只需在自己的手机上点击即可办理招投标业务,企业注册成为会员后可以在手机上完

成投标登记、标书下载、保证金查询、开标日程及保证金退款查询等业务,为群众提供优质服务。

完善“12345”督查服务平台。进一步梳理“12345”热线和市长信箱处理流程,优化收单、分单、发单、回单、回访等环节工作,力争工作流程科学有序。积极应对城南新区城市发展导致办件量剧增的新形势,将热线平台由单一的“中转员”变成全过程、全方面的代办员、服务员。对简单的、交叉的、模糊的转办件,政务办直接牵头协调处理;对难度大、涉及多部门的事件,提请区相关部门牵头会办;对办事拖拉敷衍了事的单位进行跟踪督查。

实施“三项工程”打造政务服务升级版

以“一窗一网”不见面为目标的行政审批质效提升工程。在“三集中三到位”基础上,按省市行政审批制度改革要求,全面推进“一窗一网”不见面改革。设立综合受理窗口。按照“前台综合受理、后台分类审批、数据上传传输、统一窗口出件”的方式,科学设置“综合受理窗口”,现阶段设立项目投资、开办企业、不动产交易登记、社会事业、公共服务等5大“综合受理窗口”。梳理“一件事”办事规范。5大“综合受理窗口”成立后,重点推进以服务对象办事角度“一件事”的“一窗一网”不见面改革。对在5大事项中同一类事项的“一件事”审批事项进行梳理,突出用户导向,研究一件事情涉及多个部门、多个事项,服务对象需要“多次跑”“多头跑”的事项办理标准化,建立“一家牵头、统一受理、同步办件、集中实施、限时办结”工作机制。

以“和谐城南”为目标的民生服务热线满意工程。规范“12345”群众诉求工单转办、承办、督办、办结和回访等环节的流程,对群众的诉求做到、准确记录、有问必答、有求必

应;完善沟通协调、联动联办、督查督办运行机制,让群众合理诉求得到有效解决,化解基层矛盾,营造社会和谐。加强“12345”在线工单大数据分析工作,对群众来信来电内容从时间、涉事地、类型、占比等多个维度,进行全面细致的梳理与分析,形成有价值的舆情报告,切实将“12345”热线作为民情民意调查研究的重要平台,以便政府真正解决老百姓最原生态的诉求。

以“公平有序”为目标的招标投标市场规范工程。进一步加强制度建设和改革创新力度,加强对各条线招标投标工作的指导,促进招标投标市场更加规范有序。进一步强化交易监管,大力度推进电子化招标,强化项目交易全过程,监管,从严实施项目负责人负责制和精细化管理,规范交易行为,提高服务水平。进一步打击违法违规行,强化公共资源交易工作监管力度、行政处罚力度和依法打击力度,常态化开展招标投标监督检查,坚持重拳打击,严厉打击,确保在遏制围标串标、弄虚作假投标等招投标领域突出问题上取得实效。



接待群众业务咨询



指导群众填写办事表格

重抓「三项建设」推进政务服务增活力

围绕招商项目,开展投资建设项目代办服务。围绕全区招商引资工作,实施投资建设重大项目全过程帮办服务。充分发挥区政务办综合协调职能,借助区政务服务中心集中办公的平台优势,设立项目建设代办服务中心,将原来由项目建设单位分别向不同职能部门申报审批,转变为由区政务办牵头协调,街道(园区)服务人员全程跟踪服务,区各相关部门协同配合,“一条龙”全程无偿服务方式。按照“一个代办项目、一套服务手册、一个最优流程、一个推进团队”的“五个一”工作模式,完善项目服务的统一组织实施,负责从立项到开工建设全过程协调指导、帮办代办服务,指导协助项目建设单位统筹做好项目报批、中介评估等各项手续,并协调督促各审批部门提前审查、高效审批。

围绕暖心贴心,积极推进优质服务建设。以获评2018服务盐城高质量发展示范政务窗口为契机,建立政务服务标准化体系,全面提升窗口服务质效。在政务服务大厅接待服务工作中,全面推进亲情接待制、首问负责制、投诉反馈制。开展“当好店小二,满意在窗口”“红旗窗口”“服务标兵”“月度之星”等评选活动,进一步营造创先争优浓厚氛围。开展政务服务“直通车”现场服务,组织服务进街道、进社区、进企业,将被动服务、定时服务、粗放式服务转变为主动服务、现场服务、实时服务、精准化定制服务。

围绕政务服务,积极推进过硬作风建设。建章立制抓作风。制定《关于加强机关工作人员考勤管理的意见》和相关制度规定,规范考勤、请销假、着装、文明服务等管理,全面实施窗口受理、首问负责、一次性告知、限时办结、责任追究等工作制度,切实做到制度管人、管事。创新手段抓作风。严格落实“领导带班、每日巡查”制度,通过定时巡查与不定时巡查相结合、现场巡查与视频监控相结合、专项检查与全面巡查相结合、明察与暗访相结合,对工作纪律、服务态度等进行督查。动真碰硬抓作风。扎实抓好“机关工作表面化、审批服务梗阻化、违规吃喝隐蔽化”专项整治,通过设立投诉电话、投诉信箱和投诉登记本,畅通企业群众举报投诉渠道。针对发现的问题,严格落实曝光通报,绝不迁就容忍,促进各项工作顺利开展。