

# 绍兴市政务服务办公室文件

绍市政服发〔2023〕6号

---

## 绍兴市政务服务办公室关于印发全市 政务服务领域“优服务 助发展” 活动年实施方案的通知

各处（中心、机关党委），区、县（市）政务服务办（中心、行政审批局）、公管办，滨海新区政务服务中心：

现将《全市政务服务领域“优服务 助发展”活动年实施方案》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻执行。

绍兴市政务服务办公室

2023年2月17日

# 全市政务服务领域“优服务 助发展”活动年实施方案

为进一步贯彻落实“放管服”改革，全面落实省、市“新春第一会”精神，坚持“图更强、争一流、敢首创”，强力推进创新深化、改革攻坚、开放提升，以最好状态服务企业和群众，以过硬作风和能力打造“越满意”政务服务品牌，在全市政务服务领域开展“优服务 助发展”活动。

## 一、工作目标

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，立足新方位把握大逻辑，抢抓机遇、抢占先机，坚持砥砺奋进的姿态、创新创业的激情、从严从实的作风、用心用情的服务，开展“主动服务为民企”“规范服务保发展”“智慧服务促发展”“集成服务优环境”四大专项行动，全面推进全市政务服务领域“优服务 助发展”活动，为勇闯中国式现代化市域实践新路子贡献政务服务力量。

## 二、主要内容

### （一）主动服务为民企

1. 开展“大走访大调研大服务大解题”活动。结合“三驻三服务”“万名干部走万企”，制定《“大走访大调研大服务大解题”活动实施方案》，全面摸排、走访联系与政务服务改革密切相关的8类对象。坚持把“大走访大调研大服务大解

题”活动作为联系群众的重要途径、谋划改革的重要源头、督促指导的重要方式，班子成员牵头组建服务队伍，围绕“四个聚焦”主题，深入平台、基层、企业、群众，送温暖、问需求、解难题、谋发展。

**责任单位：**综合处、机关党委，区、县（市）政务服务办（中心、行政审批局）、公管办，滨海新区政务服务中心（以下简称区、县〔市〕政务服务部门）

**2. 深化“一件事一次办”改革。**提升政务服务“一件事”标准化、规范化、便利化水平，结合政务服务 2.0 “一网通办”平台“一件事”升级改造上线等情况，实现更多“一件事”在政务服务 2.0 平台受理。通过加强政策宣传、优化窗口设置等途径，提升“一件事”政策知晓度，实现 13 项“一件事”在各级政务服务大厅有效落地。围绕企业群众办事需求，积极探索清单外“一件事”应用场景。

**责任单位：**审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门

**3. 推进“跨省通办”改革。**扎实推进新增 22 项“跨省通办”事项落地。聚焦长三角一体化发展、主要劳务输入输出地协作、毗邻地区交流合作等需求，进一步拓展“跨省通办”范围和深度。在市、县政务服务中心、乡镇（街道）便民服务站设置“跨省通办”专窗基础上，通过综合性自助服务机等途径，分类实现更多事项“跨省通办”。

**责任单位：**审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门

**4. 开展重点产业建设项目代办制。**根据市重点建设项目形象进度计划安排，组织开展重点产业建设项目代办工作。指导各区、县（市）设立政企会客厅，开展面对面活动，帮助解决项目推进过程中存在的困难和问题。

**责任单位：**审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门

## **（二）规范服务保发展**

**1. 实施招投标领域集中监管。**市政务服务办按照《绍兴市工程建设项目招标投标办法》，履行招投标领域集中监管职责，建立完善招投标集中监管办法、合同条款审查规范等制度体系。主动对接建设、交通、水利等行业主管部门，做好体制改革后续工作。加强工程建设项目招投标全过程管理，落实公平竞争和营商环境优化要求。区、县（市）结合实际进一步加强招投标监管工作。

**责任单位：**交易管理处、监督检查处、交易中心

**2. 示范文本应用拓展。**优化房建和市政工程施工招标文件示范文本。推进水利施工项目、房建和市政工程总承包项目等招标文件示范文本应用扩面工作。按省有关部门要求做好其他示范文本的贯彻落实工作。

**责任单位：**★交易管理处、监督检查处、交易中心，

区、县（市）政务服务部门（带★号为牵头处、中心，下同）

**3. 常态化开展招投标领域专项整治。**严厉打击招投标违法违规行为，建立重点项目日常检查机制。加强综合监管，畅通投诉举报，开展联合打击，不断净化招投标市场环境。加强评标专家日常动态管理，落实惩戒机制，通过警示教育强化专家依法履责、廉洁自律意识。规范专家库使用，对专家库使用不规范、评标委员会组建不合规等情况开展专项清查。

**责任单位：**★交易管理处、监督检查处、交易中心，区、县（市）政务服务部门

**4. 加强代理机构管理。**开展交易平台招标代理机构服务质量调研，制订相关制度，组织开展专项检查。加强与行业主管部门联动，持续净化招标代理市场。

**责任单位：**监督检查处，区、县（市）政务服务部门

### **（三）智慧服务促发展**

**1. 迭代升级“越快兑”平台。**完善《预兑政策上线工作细则》《政策上线系统操作指南》等标准文本，推进政策兑现标准化建设。全力保障2023年度“1+9”政策事项上线，助力“开门稳”“开门红”。深化绩效评价模型，强化跟踪问效模式，着力构建会思考的“政策大脑”。建设“政策画像库”

“奖补兑现库”，强化政策沙盘推演，保障政策精准直达，变“人找政策”为“政策找人”。发挥智慧监督优势，提升精准监督质效，优化政企交流模式，畅通质疑投诉渠道，着力构建

有温度的服务模式。

**责任单位：**★综合处、审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门

**2. 建设政务服务数字大脑。**强化大数据监测，建设全市政务服务数据驾驶舱，市、县两级政务服务数据智能汇聚、动态展示，取叫号、高频办件、政务大厅“好差评”纳入管理范畴；绘制政务服务数字“全地图”，政务服务网点数据化展示、动态化管理。持续巩固政务服务2.0“一网通办”100%全覆盖成果，确保全市各级政务服务大厅“一网通办”率达90%以上。

**责任单位：**审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门

**3. 持续拓展数字化交易。**建设完善招投标监管系统。建设工程建设项目异地远程评标系统，开展异地远程评标应用。探索推进全市电子招投标一体化建设。

**责任单位：**★交易中心、交易管理处、监督检查处，区、县（市）政务服务部门

#### **（四）集成服务优环境**

**1. 加强制度建设。**组织汇编政务服务规章制度，全面梳理行政审批服务和公共资源交易监管领域的法律法规、政策文件，为持续深化政务服务改革提供法律支撑、制度遵循。完善政务服务内控制度机制建设，进一步理顺业务流程、健全监督

机制，切实按制度办事、按标准行事，全面提升依法行政水平。

**责任单位：**★综合处、机关党委、审批服务处（审批中心）、交易管理处、监督检查处、交易中心，区、县（市）政务服务部门

**2. 凝聚改革合力。**推进审批服务跨层级、跨部门、跨领域联动，推出一批集成式服务事项；开展改革试点“揭榜挂帅”和特色亮点“全域推广”；推进“示范型”“标准型”村级便民服务中心占比达90%以上，“政银企社”联动事项超90项。加强交易监管一体化，推进制度统一、系统统一、管理统一的全市域一体化交易市场建设，加强对区、县（市）交易分中心指导，实现市、县两级交易平台服务水平整体提升。

**责任单位：**审批服务处（审批中心）、交易管理处、监督检查处、交易中心，区、县（市）政务服务部门

**3. 加强队伍建设。**坚持党建引领，持续推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神走深走实。营造主动作为、争先率先的干事氛围，常态化开展政治理论、政策法规和业务技能培训。建立“传帮带”机制，通过业务帮带、岗位实践，大力培养年轻干部。发挥党组织、工青妇等组织作用，增进干部活力。严肃党内政治生活，开展清廉机关、模范机关创建，营造风清气正政治生态。

**责任单位：**机关党委、综合处，区、县（市）政务服务部门

### 三、工作要求

**（一）提高站位，落实责任。**要充分认识“优服务 助发展”活动既是贯彻落实国家战略、省市部署的需要，也是锤炼干部作风、增强履职能力的需要，更是服务企业群众、密切党群关系的需要。各处、中心（机关党委）要对照活动要求，创新活动载体，切实抓好贯彻落实；各区、县（市）政务服务部门要立足本地实际，细化活动方案，以更高的标准、更严的要求、更实的举措，抓好工作落地。

**（二）统筹推进，服务大局。**要把“优服务 助发展”活动与当前“放管服”工作、省市中心工作、“越满意”品牌打造等重点工作结合起来，做到“两不误、两促进”。要分阶段细化夯实各项举措，浓厚比学赶超、争先进位氛围，确保活动取得实效。要强化成果运用，活动推进情况作为年度评先评优、年度绩效考评的主要内容之一，确保落地有声、不走过场。

**（三）健全机制，保持长效。**要联系本系统本部门实际和干部队伍情况，有重点、有针对性地解决突出问题，进一步建立健全各项规章制度和长效机制，确保成效得到巩固。

附件：2023年度政务服务重点工作清单



附件

## 2023 年度政务服务重点工作清单

序号	工作项目	工作内容	责任单位	备注
<b>(一) 主动服务为民企</b>				
1	开展“大走访大调研大服务大解题”活动	制定《“大走访大调研大服务大解题”活动实施方案》。班子成员牵头组建服务队伍，围绕“四个聚焦”主题开展活动，按季度汇总活动开展情况和计划安排。	综合处、机关党委，区、县（市）政务服务部门	
2	深化“一件事一次办”改革	提升政务服务“一件事”标准化、规范化、便利化水平，结合政务服务2.0“一网通办”平台“一件事”升级改造上线等情况，实现更多“一件事”在政务服务2.0平台受理。通过加强政策宣传、优化窗口设置等途径，提升“一件事”政策知晓度，实现13项“一件事”在各级政务服务大厅有效落地。围绕企业群众办事需求，积极探索清单外“一件事”应用场景。	审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门	
3	推进“跨省通办”改革	扎实推进新增22项“跨省通办”事项落地。聚焦长三角一体化发展、主要劳务输入输出地协作、毗邻地区交流合作等需求，进一步拓展“跨省通办”范围和深度。3月底前，依托综合性自助服务机，实现与上海松江、安徽阜阳“跨省通办”。在市、县政务服务中心、乡镇（街道）便民服务站设置“跨省通办”专窗基础上，通过综合性自助服务机等途径，分类实现更多事项“跨省通办”。	审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门	
4	开展重点产业建设项目代办制	根据市重点建设项目形象进度计划安排，组织开展重点产业建设项目代办工作。指导各区、县（市）设立政企会客厅，开展面对面活动，帮助解决项目推进过程中存在的困难和问题。	审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门	

<b>(二) 规范服务保发展</b>				
5	实施招投标领域集中监管	市政务服务办按照《绍兴市工程建设项目招标投标办法》，履行招投标领域集中监管职责，建立完善招投标集中监管办法、合同条款审查规范等制度体系。主动对接建设、交通、水利等行业主管部门，做好体制改革后续工作。加强工程建设项目招投标全过程管理，落实公平竞争和营商环境优化要求。区、县（市）结合实际进一步加强招投标监管工作。	交易管理处、监督检查处、交易中心	
6	示范文本应用拓展	优化房建和市政工程施工招标文件示范文本。推进水利施工项目、房建和市政工程总承包项目等招标文件示范文本应用扩面工作。按省有关部门要求做好其他示范文本的贯彻落实工作。	★交易管理处、监督检查处、交易中心，区、县（市）政务服务部门	
7	常态化开展招投标领域专项整治	开展工程招投标领域专项整治。严厉打击招投标违法违规行为，建立重点项目日常检查机制。加强综合监管，畅通投诉举报，开展联合打击，不断净化招投标市场环境。加强评标专家日常动态管理，落实惩戒机制，通过警示教育强化专家依法履责、廉洁自律意识。规范专家库使用，对专家库使用不规范、评标委员会组建不合规等情况开展专项清查。	★交易管理处、监督检查处、交易中心，区、县（市）政务服务部门	
8	加强代理机构管理	提升交易平台招标代理机构服务质量调研制订相关制度，组织开展专项检查。加强与行业主管部门联动，持续净化招标代理市场。	监督检查处，区、县（市）政务服务部门	
<b>(三) 智慧服务促发展</b>				
9	迭代升级“越快兑”平台。	完善《预兑政策上线工作细则》《政策上线系统操作指南》等标准文本，推进政策兑现标准化建设。全力保障2023年度“1+9”政策事项上线，助力“开门稳”“开门红”。深化绩效评价模型，强化跟踪问效模式，着力构建会思考的“政策大脑”。建设“政策画像	★综合处、审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部	

		库”“奖补兑现库”，强化政策沙盘推演，保障政策精准直达，变“人找政策”为“政策找人”。发挥智慧监督优势，提升精准监督质效，优化政企交流模式，畅通质疑投诉渠道，着力构建有温度的服务模式。	门	
10	建设政务服务数字大脑	强化大数据监测，建设全市政务服务数据驾驶舱，市、县两级政务服务数据智能汇聚、动态展示，取叫号、高频办件、政务大厅“好差评”纳入管理范畴；绘制政务服务数字“全地图”，政务服务网点数据化展示、动态化管理。持续巩固政务服务2.0“一网通办”100%全覆盖成果，确保全市各级政务服务大厅“一网通办”率达90%以上。	审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门	
11	持续拓展数字化交易	建设完善招投标监管系统。建设工程建设项目异地远程评标系统，开展异地远程评标应用。探索推进全市电子招投标一体化建设。	★交易中心、交易管理处、监督检查处，区、县（市）政务服务部门	
<b>（四）集成服务优环境</b>				
12	加强制度建设	组织编撰《政务服务制度汇编》，全面梳理行政审批服务和公共资源交易监管领域的法律法规、政策文件，为持续深化政务服务改革提供法律支撑、制度遵循。完善政务服务内控制度机制建设，进一步理顺业务流程、健全监督机制，切实按制度办事、按标准行事，全面提升依法行政水平。	★综合处、机关党委、审批服务处（审批中心）、交易管理处、监督检查处、交易中心，区、县（市）政务服务部门	
13	凝聚改革合力	推进审批服务跨层级、跨部门、跨领域联动，推出一批集成式服务事项；开展改革试点“揭榜挂帅”和特色亮点“全域推广”；推进“示范型”“标准型”村级便民服务中心占比达90%以上，“政银企社”联动事项超90项。	审批服务处（审批中心），区、县（市）政务服务部门	
		加强交易监管一体化，推进制度统一、系统统一、管理统一的全市	交易管理处、监督	

		域一体化交易市场建设，加强对区、县（市）交易分中心指导，实现市、县两级交易平台服务水平整体提升。	检查处、交易中心，区、县（市）政务服务部门	
14	加强队伍建设	坚持党建引领，持续推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神走深走实。营造主动作为、争先率先的干事氛围，常态化开展政治理论、政策法规和业务技能培训。建立“传帮带”机制，通过业务帮带、岗位实践，大力培养年轻干部。发挥党组织、工青妇等组织作用，增进干部活力。严肃党内政治生活，开展清廉机关、模范机关创建，营造风清气正政治生态。	机关党委、综合处，区、县（市）政务服务部门	