关于慈溪市第十八届人大第二次会议

第307号建议协办意见的函

市经信局:

胡迪克代表提出的《关于加快推进横河老旧工业园区改造的建议》（第307号）已收悉，现结合我办工作职能，提出如下协办意见：

一、落实政务服务“一网通办”。一是加强信息公开。开展浙江政务服务网（慈溪站）办事指南常态化检查，编制审批事项办事标准；依托浙江政务服务网、浙里办APP、线下实体展板全方位展示50项企业全生命周期“一件事”办事指南。不断提高网上办事项比例，目前除不宜开通网上办事事项外，审批事项实现100%网上办。二是引导网办、掌办。制作高频事项网办、掌办操作流程，通过浙江政务服务网、浙里办、慈晓等进行线上宣传，同时线下向群众分发宣传手册、办事指南等；完成大厅2.0改造，建设“24小时自助服务区”，配置电脑、高拍仪、Pad等数字化设施设备，落实专职网办导服员。三是提高“一网通办”率。应用“一网通办”智慧大厅平台，监测、分析各部门各事项的网办情况，建立运行情况月度通报机制和点对点督促机制，目前大厅窗口“一网通办”率为97.41%，线上线下“一网通办”率为98.82%。

二、打造特色政务服务。一是推行“一件事一次办”。制定《深入推进政务服务领域“一件事一次办”全面提升政务服务效能的实施方案》，聚焦企业群众关注热点，进一步优化政务服务领域“一件事一次办”。在落实省定企业全生命周期“一件事”基础上，创新推出“企证查”平台，通过服务集成、数据共享，解决企业获取合法合规证明“多头跑”、材料重复提交、办理耗时长等难题，自2021年7月平台上线以来，共为195家企业出具2234份证明，精简材料6489份，减少跑腿次数1627次。二是提供帮办代办服务。优化慈溪市网上服务大厅功能，依托“淘宝式”在线政务客服，为企业群众实时在线答疑。设立“一口清”涉企审批咨询服务暨急难要事帮办代办专窗，为企业群众提供综合咨询服务。推行“一项目一代办”，今年1至3月共为58个投资项目提供私人定制“管家式”精准化免费代办服务，涉及投资额约40.63亿元，已办结项目15个。三是推行“就近办”。下沉应用政务服务2.0，在镇级便民服务中心设置智能导服区、网办区，强化自助申报和帮办导办，开展“全城通办”，推动更多涉企事项下放至基层，如市场监管局开展“局所一体”审批，市场主体登记实现就近申请。加强政银合作，不断拓展基层服务网点，现有338个政银代办网点可办理不动产抵押、公积金、社保卡、车驾管、营业执照等业务。推进落实“长三角一网通办”50项涉企事项，推动“跨省通办”由扩面战略转向特定领域纵深发展，与山东省临清市等开展轴承行业全生命周期跨省通办协作，截至目前，我市已与贵州兴仁、江西鄱阳、安徽五河等22个地区实现“跨省通办”。

三、加强政务服务监督。一是开展日常检查督查。依托浙江政务服务网行政权力办件信息系统，对行政审批服务效能及办件过程进行监督，每月统计分析各窗口办件情况，督促部门提高办件效率，对退回件、超期件重点跟踪督办；开展审批案卷抽查，督促部门规范办事。二是建章立制促提升。建立办件效率月度通报机制，督促部门进一步提升办件效率。实施群众投诉《交办单》制度和好差评制度，收集企业群众对窗口工作的意见建议，主动接受社会监督，并及时将群众各类投诉意见建议反馈至部门，督促部门及时整改，进一步提升政务服务满意度。三是强化检查运用。将服务效能监管情况纳入年度工作目标考核，有效督促部门切实规范审批行为，提高窗口服务水平。

特此致函。

 慈溪市政务服务办公室

 2023年4月20日

联系人：罗旭孟 联系电话：89590465