

台州市政务服务管理办公室文件

台政服办〔2023〕1号

关于印发《台州市“政务服务能力提升年”活动方案》的通知

各处室，下属各事业单位，各县（市、区）行政服务中心（行政审批局）、台州湾新区行政审批与投资服务局，政务公司：

现将《台州市“政务服务能力提升年”活动方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

台州市政务服务管理办公室

2023年3月22日

台州市“政务窗口服务能力提升年”活动方案

为进一步优化营商环境，提升政务服务水平，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》等文件精神，结合浙江省一体化政务服务平台（以下称“浙里办”）提升三大行动、《浙江省营商环境优化提升“一号改革工程”实施方案》等工作要求，开展“政务窗口服务能力提升年”活动，制订本方案。

一、总体目标

深入学习贯彻党的二十大精神，强化需求驱动、创新驱动、效果驱动，以“三窗口一中心一平台”为主阵地，以“政务窗口服务能力提升年”活动为抓手，数字赋能推动政务服务跨越式发展，努力在全省示范引领，率先迈向“不用跑”时代。

二、工作导向

（一）强化理论研究。随着信息化智能化时代的到来，要加强数字化研究，提高理论水平，充分应用政务服务驾驶舱数据，深入分析企业群众对便捷办的需求和“放管服”改革发展趋势，引导全市政务服务工作向正确方向不断突破提升。

（二）坚持问题导向。紧扣需求矛盾，着力破解企业群众就近办需求与乡镇（街道）、村（社区）便民服务机构服务能力参差

不齐问题；紧扣融合矛盾，着力破解“浙里办”系统的不断迭代优化与群众应用实践不足问题；紧扣能力矛盾，着力破解新时期对综合受理员能力要求俱增与队伍职业化水平不足问题。

（三）锚定工作方向。通过“政务窗口服务能力提升年”活动，推动政务服务线上线下融合发展，实现高频事项一民有所盼、随地能办；线上帮办一民有所呼、随时响应；涉企服务一有求必应、上门来办，擦亮台州政务服务金名片。

三、工作任务

（一）依托一体化系统，提升服务能级。

满足企业群众办事内在需求，顺应政务服务发展趋势，推动“最多跑一次”迈向“一次不用跑”。在市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）四级线上线下提供高频事项“浙里办”办事帮教服务，推动政务服务“进村入户”，有效解决乡镇（街道）、村（社区）因账号授权不足导致的部分高频事项或跨区域事项无法办理情况，提升基层便民服务网点办事能力和企业群众居家自助办理高频事项能力。

1. 推行“教你办”服务。推出“教你办”服务品牌，梳理一批“教你办”事项。紧贴企业群众需求，依托浙里办、浙江政务服务网平台，结合浙里民生关键小事清单、“好易办”事项清单和高频事项清单，通过逐项测试、充分论证，梳理形成一批“教你办”事项。市县合力录制系列教学示范视频，下发全市四级网点，在公众号向社会公开，并畅通反馈渠道、持续改进提升。开

展市县乡村四级培训，通过市对县、县对乡巡回培训和各地自行组织培训等方式，切实提升全市域各级窗口人员服务意识和服务能力。2023年3月底前，完成第一批事项清单梳理工作；4月底前，完成首批视频制作；5月底前，完成全部视频录制；10月底前完成培训全覆盖。

2. 优化“省心办事”应用。迭代升级“省心办事”应用，完善“线上帮办”制度建设，积极组建专业帮办客服团队，推动“线上帮办”在全市应用，努力实现工作时段1分钟响应。2023年6月底前，全市“线上帮办”应用率达50%以上；11月底前，实现“线上帮办”应用率达100%。

（二）依托数字化工具，拓展服务方式。

1. 升级上门办服务。根据需求配置流动政务服务设施设备，在园区、商圈等企业密集区或集市、学校、医院等群众密集场所，开展审批部门组团上门办服务，在原有基础上升级服务质量，增加服务频次。2023年6月底前，开展上门服务80次；12月底前，开展上门服务200次。

2. 创新助企捷办服务。鼓励各地创新方式方法，开展创业模拟体验区建设等助企捷办服务，复制推广成功经验，有效服务经济社会发展。

3. 开展惠企政策特色宣介。持续优化惠企政策宣介方式，提升宣介效果。积极编制更加通俗易懂的政策解读，开展形式多样的政策宣传。2023年底，完成惠企政策汇编4期。

（三）依托政务服务驾驶舱，夯实服务基础。

1. 迭代品质大厅建设。推进政务服务大厅数字化再升级，在全市推广运用政务服务驾驶舱视频监控的基础上，强化综合监管能力，建立市县乡三级大厅窗口形象展示、效能督查、星级复评等制度。积极开展大数据预警管理，提高实时调控能力。2023年6月底前，组织开展星级大厅建设“回头看”工作；各县（市、区）建立数字监督检查制度；9月底前，完成对45个乡镇（街道）便民服务中心的交叉暗访；12月底前，实现数字监管常态化；四星及以上政务服务大厅占比达60%以上；大厅窗口“一网通办”办件率保持在90%以上。全年编印运营分析月报12期。

2. 推进队伍数字管理。深化行政办事员队伍职业化建设，强化政务服务能力评估，推进考核指标化、指标数字化、数据可视化。优化培训方式方法，通过数字化手段，推动培训增效提质。鼓励县（市、区）参照市本级打造队伍管理机制，提高队伍稳定性。2023年3月底前，制订年度人员培训计划；6月底前，完成常态化培训300次；9月底前，完成行政办事员职业技能竞赛；12月底前，完成常态化培训600次。全年编印政务服务能力评估报告2期。

四、组织保障

（一）加强组织领导。提高思想认识，统一部署推进，明确责任分工，科学分步实施。以开展试点、召开现场会、选树标杆等方式，进一步强化部署、树立典型，推进各项工作有序实施、有

效落地。

（二）强化督查考核。以监控抽查、现场核查、业务测评、技能竞赛等方式，对各地窗口服务能力进行测评。本活动主要内容纳入市对县政务服务工作考核。

（三）加强宣传推广。充分利用各级政务服务场所及电视、网络、报纸、公众号等渠道，开展“政务窗口服务能力提升年”活动宣传，形成广泛参与的浓厚氛围。及时总结经验做法，适时扩充事项清单，积极向上争取创新试点。