区审管办2019年工作总结

2019年以来，我办在区委区政府和上级部门的关心和指导下，以党的十九届三中和四中全会精神为统领，围绕区委“八大重点工作”的总目标和“干好一一六、当好排头兵”的行动指南，较好地完成了各项年度工作目标任务。

截至10月底，区行政服务中心各窗口完成办件量800228件，交易中心上城分中心受理工程建设项目36项，完成交易30项，项目概预算总额8.63亿元，实现交易总额7亿元，节约金1.63亿元，下浮率18.88%；受理政府采购项目17项，总预算5150.26万元，成交额4667.18万元，核减率9.38%。受理区属公房房产公开招租144处，成交82处，实现总成交额1221.34万元，租期内溢价100.65万元。分散采购及综合交易类项目进场交易74项。

（一）克难攻坚，持续创新，竭力打造最智慧平台

1、数据监测分析成效明显。以打造“营商环境最优区”为目标，全面推动企业办事便利化和为企服务精准化，成立了集企业办事、为企服务、决策支持等功能为一体的营商环境服务中心，开发了营商环境评价指标分析监测平台、“企业一件事”协同联办平台、“尚小二”为企服务协同平台等三个平台。目前，三平台主体架构已经开发完毕投入使用。其中，**营商环境评价指标监测平台，**可实时采集企业办事的相关数据，并直接应用世界银行营商环境评价指标体系和计算方法，对本区域的营商环境现状进行自动测算和赋分排名，并与全球各主要经济体进行比较；**企业“一件事”协同联办平台，**基于企业全生命周期“一件事”联办的目的，覆盖了企业开办、用水用气用电网络报装、投资项目、不动产登记、员工招聘、企业注销等“多部门”联办事项，实现各部门之间办事信息的实时交换和跟踪督办；**“尚小二”为企服务协同平台，**采集了全区1000家重点企业近三年的数据进行分析处理，分三个模块（总览、为企服务、政策支持）多个维度呈现我区的为企服务基本情况和重点产业发展情况，其中在“为企服务”版块，可以清晰呈现全区各有关单位在走访企业中收集的问题、问题的分派情况、问题的解决进度等等，有助于推动解决企业在生产经营中存在的问题，更好地服务企业。

2、电子评标工作有序开展。积极贯彻落实“最多跑一次”改革和《深化我市工程建设领域招标投标改革创新的指导意见》文件精神，积极与区招投标监管部门、财政局、数据资源局进行业务对接和沟通，于10月15日完成我区首个政府采购全流程电子招投标项目，10月22日，我区首个建设工程全流程电子招投标项目成功上线，真正实现了建设工程招投标环节的“最多跑一次”。

3、为企服务创新力度加大。为解决群众或企业“咨询难”、“查询难”的问题，我区依托省市现有系统，研发了营商服务“政务服务菜单”企业点餐系统，并结合现场大厅的咨询导办窗口、综合收件窗口、全程跟踪监督机制，可以为办事企业提供一整套办事需求快捷解决方案，包括提供办事申请材料、办事咨询方式、申请材料预审、办事进度跟踪督办等。其中最核心的功能就是办事企业可根据实际经营需求任意组合在“政务服务菜单”系统上自主“点餐”，可当场快速生成并打印办事申请材料清单及相关表格，实现了政务咨询导办“一口清”、“一单清”，大大方便了企业办事，实现了以企业办事需求为中心再造办事流程。企业通过“点餐”要求政府部门提供“定制化政务服务”，政府部门真正成为为企服务的“店小二”。目前，该套系统主要在企业开业经营过程中涉及的各类“一件事”上进行了成功运用，包括企业开办、证照联办等。后期还将纳入更多企业“一件事”事项至“政务服务菜单”范畴，不仅囊括企业开办的营业执照、公章、税务发票、社保、银行开户及市场监管、文广旅体、卫生健康、公安、消防等部门核发的各类经营许可证等事项，还进一步扩展到企业不动产交易登记、用水用气用电和网络报装、企业员工招聘、权益保护等企业生命周期的各个阶段，打造企业办事便利化改革的“升级版”。

（二）聚焦民生，破解难题，悉力推进最快捷效率

1、围绕企业开办，整合资源提升成效。为全面落实李克强总理“进一步压缩企业开办时间”的要求，持续推动创新创业，今年3月，我区以“压缩企业开办时间”为目标，推出了“企业开办全流程一件事半日办结”的改革举措，通过设置“常态化企业开办专窗”，整合市场监管、税务、公安、银行、人社等部门的职能，推进信息共享、并联审批，成功实现全流程“一件事”半日办结，实际上全程办结**不到两小时**，跑出了企业开办的“上城速度”。6月份，我们进一步深化改革，推出了“全流程网上开办企业”的措施，协调市场监管、税务、银行、邮政EMS、刻章等多家单位开展开办企业全流程网上办理，实现了“一次不用跑”，目前我区已有60%以上的新设企业实现“全流程网上开办”。

2、围绕部门联办，关注重点提高效率。今年以来，“最多跑一次”改革的重点由单个事项实现“最多跑一次”扩大到多部门联办事项的“一件事”“最多跑一次”改革，着重梳理优化公民个人办事和企业办事两个全生命周期的“一件事”。目前，我区已初步完成公民出生“一件事”的流程优化工作；企业开办由“全程一件事”半日办结升级到实现全程网上办“跑零次”；在投资项目领域实现了投资项目选址意见书和建设用地预审意见书“两书合一”实现“一窗进件、材料共享”，审批时间压缩至2个工作日，提速60%以上；交警、城管的临时占用城市道路审批“一件事”联办后将审批时间从原来的23天压缩至1天；房屋租赁备案业务在全市率先实现了全流程“网上申报、在线审批、自助取件”，群众办事实现“一次不用跑”。接下来，我们将在“常态化企业开办”等事项实现“一件事联办”的基础上，进一步把“一件事”推广到企业不动产交易登记、用水用气用电和网络报装、涉企证照通办、企业员工招聘、企业清算注销等企业生命周期的各个阶段。

3、围绕投资项目，提速增效全面铺开。投资项目在线审批监管平台2.0版正式升级到3.0版，投资项目审批用时全面实现从赋码立项到竣工验收“最多90天”。积极贯彻杭州市《工程建设项目审批制度改革试点实施方案》及各专项配套制度，推出区域评估、“模拟审批”、“代办1+1”等相关举措，对全区所有投资项目的审批进度实行动态跟踪和实时监管，确保审批时间提速、审批过程规范。目前，我区所有企业投资项目都实现了“最多90天完成审批”和“模拟审批全覆盖”，区域环评、能评、文物保护等区域评估也全面铺开。

（三）凝心聚力，真抓实干，致力保障最规范流程

1、多措并举推进扫黑除恶。为打击招标投标领域重大违法行为，推进工程建设领域扫黑除恶行动。我中心按照省市相关要求，整理回头看近几年来收到的项目质疑、12345热线反馈的举报投诉信等内容，摸排涉黑涉恶线索，上报了一条线索。协助行业监管部门处理投诉纠纷，提供现场视频资料，查询评审专家信息等。协助区住建局招标办完成21个项目的评审专家信息收集。针对纪委反馈的围标串标线索进行倒排摸查，梳理了三个望江街道2016-2017年期间土方清运的进场交易项目，对邀请招标的交易过程向纪委作出相应情况说明。通过加强交易信息和交易过程保密、组织学习、线索摸排、宣传发动等一系列举措，进一步规范我区招标投标行动，净化招标投标市场环境。

2、健全机制保障办事体验。为了深化“最多跑一次”改革，倒逼各部门充分发挥主观能动性，提高群众满意度获得感，我中心委托第三方公司，开展了区级满意度调查工作，每季度对街道部门的满意度和实现率进行了摸底，形成满意度分析报告，对群众提出的问题建议，督促部门街道及时整改落实，为提升“最多跑一次”向纵深发展提供了方向。

3、加强督查确保事项规范。我们还要求各部门、街道不断更新完善权力事项库服务指南，根据省市县(区)三级权力事项指导目录，按照“八统一”要求进行实时更新，对抽查中发现有问题的服务指南，我们会及时通报扣分，将审批服务的“标准化”贯穿审批服务全过程。

（四）固本强基，坚守初心，全力提供最温馨服务

1、多管齐下，不断深化便民措施。**一是推行午间值班服务。**为了响应广大办事群众需求，在推行双休日服务的基础上，自7月17日以来，商事登记、不动产登记、医保社保、保障性住房（公租房）、交警违章处理、市民卡、公积金等7个部门的85个高频事项实现午间值班服务，最大限度方便办事群众，截止10月底，我区双休日办件量总计16187件，午间办件量总计2010件。**二是建立上门服务机制。**为了实现最多“跑一次”乃至“一次都不用跑”，区市场监管局、区文广新局、区民政局、市税务局、区住建局等14个部门委托EMS开展免费寄件，截止10月，共寄送7567件。区住建局、区档案局为行动不便的办事群众提供预约上门服务，截止目前共提供预约服务23件，提供异地查档服务32件，切实为群众提供便利服务。**三是提高咨询效率。**我中心在开通各部门咨询电话的基础上，启动“上城行政服务咨询电话87823552”进行分流咨询服务，建立“对外一个号码、对内联动咨询”的机制。同时积极开通网上咨询功能，完善“杭州之家-市民之家”APP、杭州办事服务APP和“上城行政服务”微信服务号的预约、查询和咨询解答功能。

2、强化培训，不断提升服务标准。**一是打造窗口整体形象。**为提升对外服务窗口的整体形象，打造优雅大方的职业仪态，行政服务中心聚焦服务窗口女性工作人员多的特点，联合毛戈平中国开展了“上城区行政服务中心美丽窗口”形象妆容研习会，进一步实现中心服务形象、服务规范标准化。**二是开展技能比武活动。**为进一步推进“无差别窗口”的要求，强化全科受理人员的培训，行政中心开展了中心工作人员服务技能大比武，比武大赛分为主观题和现场礼仪展示两部分，现场展示部门旨在提高应急处理能力和工作人员的团队意识，客观题旨在全面了解中心所有业务，以不断提升工作人员的综合素质和服务能力。**三是加强窗口业务培训。**定期开展商事登记、投资项目、不动产等联办事项的业务培训工作，了解“最多跑一次”工作的最新要求，指导各联办平台的网上操作。

3、完善制度，不断加强效能建设。**一是建立绩效考核制度。**我中心根据今年以来的工作重点和工作中发现的问题，加强中心工作人员考核，先后建立了编内外人员考核方案，从工作年限、“双向互评”完成率、窗口群众满意度、考勤和作风效能、信息报送等方面入手，综合评定中心工作人员工作绩效情况。**二是建立现场管理制度。**建立了《上城区行政服务中心现场管理员工作规范》，明确了现场管理工作人员的职责和工作规范，保障大厅现场布置和秩序。**三是建立监督通报制度。**每天组织两名工作人员进行效能检查，从岗位状态、服务状态、效能情况、现场管理、环境卫生等五个角度出发，规定了21个具体的巡查内容，细化了各个巡查要点。