



市政务服务中心以数字化改革引领打造更优环境

2.0 政务服务高效便捷又暖心

记者 李群 通讯员 陈璐璐/文 记者 孙凇 通讯员 刘琪/图

一头连着政府，一头连着群众，如何让办事群众更便捷、更满意，一直是市政务服务中心的初心和使命。

今年以来，在数字化改革的浪潮中，市政务服务中心勇立潮头，坚持数字赋能，加快推进政务服务2.0建设，不断升级政务服务，以数据多跑路，换取群众少跑路，以扩大政务圈，来缩小办事圈，带给办事群众和企业满满的获得感、幸福感。

目前，我市政务服务事项网上可办率、掌上可办率、即办率分别达100%、98.8%和89.2%。今年，该中心线上线下总办件量达152.3万件，其中即办件144.5万件、承诺件7.4万件，承诺件提前办结率约为95.51%。

数字赋能全升级 打造 智慧型 服务平台



市政务服务中心大厅自助办理区



为侨服务 全球通 平台



一件事 窗口

非常方便，非常省心，瑞安联合瓯海推出的这个区域通办真是太好了。近日，居住在瓯海的瑞安湖岭人吴先生，不用专门回到瑞安，就顺利在瓯海区瞿溪街道政务服务中心办理好医保事项，省时省力。

吴先生口中的区域通办，是市政务服务中心的创新举措。针对瑞安和瓯海两地人户分离情况较多、往来办事不便等问题，梳理与企业生产经营、群众生活密切相关的政务服务事项，该中心联合瓯海区政务中心、医保局打破地域限制，采用收受分离、异地可办，的服务模式，率先推出医保事项跨区域通办服务，实现同一事项、同一标准，两地均可受理通办，让群众进一扇门、办两地事，大大方便了群众办事，也为后续拓展更多事项的温州全市域通办提供先行先试的经验。

不仅如此，该中心还聚焦在外瑞安人、和新瑞安人的办事需求，梳理建立与省内外政务服务合作城市的跨市通办事项清单，与贵州省正安县成功签订跨省通办合作协议。

今年以来，市政务服务中心聚焦管与服，主动顺应数字化变革趋势，遵循整体智治、唯实惟先的现代政府理念，加快推进政务服务2.0建设，探索创新跨区域通办、全市域通办工作机制，深化为侨服务全球通平台，实现政务服务网上随时办、异地远程办、区域就近办、简易快捷办，营造更优的政务服务环境。

10月21日下午，温州星沙贸易有限公司相关业务负责人在市政务服务中心外贸专窗等待了半小时，便顺利办结了外贸企业经营许可一件事，一次性办理了对外贸易经营者备案、海关进出口收发货人备案、原产地证企业备案、贸易外汇收支企业名录

录登记等4个事项。这得益于我市推行外贸企业经营许可一件事改革，也离不开外贸企业经营许可智办云平台的应用，让办理所需材料在各部门间智能抓取和快速流转，高效便捷。

在市行政服务中心大厅，数字化改革的氛围拉满。除了一件事窗口，该中心实施政务大厅数字化改造，打造功能完善的24小时自助服务区、互联网+政务服务体验区，分领域设立综合受理区、后台审批区，着力构建线上线下深度整合的2.0政务服务平台，推进政务大厅向智慧化、政务综合体转型。

同时，中心加快推进政务服务2.0建设，将省政务服务2.0事项清单，下发部门窗口进行认领，现共梳理出瑞安政务服务2.0事项1549项，并将梳理出来的事项配置到政务服务2.0收件系统。完成排队叫号系统与政务网开发（可通过浙里办提前取号）、平板等设备的采购和配备工作。依托全省政务服务2.0平台，打通实现县乡政务服务一网通办，深化政务服务2.0向有条件的社区延伸，进一步提升基层服务能力。开启政银合作新模式，打通瑞安农商银行业务系统，会同公安、人社、医保、公积金等部门，成功梳理出第一批54项高频事项，纳入一网通办办事清单，目前已在全市70多个农商网点推广运行。据统计，今年，我市政务2.0收件量192.8万件。

疫情期间，数字化改革在带给群众便利的同时，也有效助力了疫情防控工作，让政务服务更安全。市政务服务中心综合科负责人介绍，不见面审批服务模式在我市已进入常态化，据不完全统计，市行政服务中心日均人流量由以往最高时的3000人次减至目前的1500人次。

填写相关信息、选择收取方式、核对信息并签字提交，在安阳街道育才社区的便民服务大厅内，社区居民丽丽在红色代办员的帮助下，通过手机上的浙里办APP，不到5分钟就成功办理了社保卡补领业务。

不出社区，就能办理23件基本生活事项！自今年7月1日起，安阳街道育才社区、兴隆社区、莘塍街道明镜社区红色代办示范点陆续开放，受到了群众的欢迎，至今共完成代办180余件。

据市政务服务中心相关负责人介绍，今年结合学党史办实事活动，该中心从群众需求出发，建设基层红色代办示范点。针对社区老、弱、病、残等特殊群体，整合梳理出涉及卫健、残联、社保、公安、民政、医保等领域23个高频服务事项，作为红色代办事项，由社区红色代办员为群众提供业务咨询、表格填写、材料收取、办事发起等服务，使原本需要跑市里或乡镇街办理的事情，在社区便民服务中心就能一次性办结。

红色代办服务，也让企业体会到了政府的用心用情，感受到了摸得着的获得感。瑞安市安心养老中心计划在瑞安投资建设现代综合养老服务项目，市行政服务中心发改窗口、党员助企代办小组首次与项目单位业主初步对接后，于今年4月20日为该投资项目做了代办服务登记，详细了解企业的需求及难点。

在获悉企业项目部在上望街道办公，来回中心不便的情况后，党员助企代办小组当场给出解决方案，告知业主依托在线审批监管平台3.0版可以实现网上申报、审批、出件，并承诺企业今后涉及多事项审批

基层服务全覆盖 打造“15分钟”群众办事圈



马屿镇行政服务中心办事大厅

今年，我市还率全省之先将司法服务事项纳入市行政服务中心，三级视频连线系统，推出村社微法庭和三级视频联网相结合的为民服务模式，将法院搬到了百姓家门口，打通司法服务的最后一公里，实现智能司法服务、法律咨询和普法宣传一次都不跑。

三级政务联动，意味着我市政务服务从市行政服务中心向全域、向基层延伸拓展，开创了行政服务的新格局。目前，所有乡镇街行政服务中心全部建成并投入使用，所有村社全部建有便民服务站，打造15分钟政务服务圈，圈出便民利民新天地。事项下沉，属地办，按需下放审批权，采用委托放权、部门派驻等4种方式，明确下沉政务事项559项。进村入社，延伸办，推行引导网办为主、无偿

代办为辅的扁平化政务服务模式，村（社区）可办事项177项。布设终端，即时办，在乡镇街人口集聚区域、重点村社、园区共设300多台瓯e办自助服务终端，梳理推出168项一证通办事项纳入自助服务终端，为群众提供24小时不打烊自助服务。据不完全统计，今年我市瓯e办线上办理件近10.2万件。

事项下沉，服务同步跟上。推进集成服务，14个省定一件事，在乡镇街线下集成受理，其他一件事窗口引导网办。实行无偿代办，设置代办窗口，推行村社干部代跑、党员帮跑、网格员陪跑的代办机制，今年已完成代办约31645件，在全市100多个农商行、农行、邮政网点设置代办点，让群众享受免费代办服务，深受群众好评。

红色代办全体验 打造 心服务 特色品牌



莘塍街道明镜社区红色代办示范点

时由代办小组牵头负责协调各审批部门，方便企业顺利推进项目。在代办小组全程无缝对接服务下，该项目从发改赋码备案到拿到施工许可证，部门事项审批仅仅用了2天。而之前，这类企业投资项目开工前业主对接前期资料需要约15天，部门审批一般需要5天。代办小组太贴心了，解决了企业的困难，满足了企业的需求。市安心养老中心项目前期负责人马先生称赞道。

红色代办服务是市政务服务中心不断创新服务方式，打造心服务特色品牌的真实写照。今年，该中心深化三服务工作，精准助力营商环境优化升级。

该中心牵头发改、住建、资规等部门成立市六重六比项目审批服务专班，围绕重点项目，按阶段明确责任主体落实相关

措施。建立定期例会制度，跟踪、协调、解决项目推进过程中遇到的各类问题，确保把项目按时间节点高效推进，尽快建成投产。目前，已成功为京东瑞安智能供应链产业、华峰新材料工业互联网等4个重点项目解决审批过程中存在的难题。

针对光伏发电、风力发电、新能源汽车、充电桩等碳达峰、碳中和项目，该中心牵头成立工作专班，主动上门对接华瑞安1号海上风电、华峰高性能可降解塑料项目等重大项目，发挥首席代办官、代办员的作用，按照一个项目、一支队伍、一个计划、一个进度，四个一要求，积极协调项目审批中碰到的堵点、难点和问题，促使绿色投资项目早落地、早投入、早开工、早建设、早见效。今年共代办碳达峰、碳中和项目87个，涉及投资金额146多亿元。