



开发区党工委、管委会办公室：

聚力六大硬仗，展现铁军担当

本报记者 朱燕

新时代、新征程，要有新担当、新作为。新年伊始，党工委、管委会立足全面转型发展、高质量发展，提出了以“六大硬仗”为抓手，奋力打造“下沙科技城”和“下沙新城”的目标要求，为全区上下指明了方向、增添了动力。根据党工委、管委会的部署要求，党工委、管委会办公室充分发挥工作职能，大力推进“最多跑一次”便民服务领域改革、城市管理智慧中枢建设，并积极发挥督查和协调保障作用，在打赢硬仗中砥砺了铁军品格、展现了责任担当。

突出“六化”便民服务，全面实现“最多跑一次”

委办坚持以提高群众满意度和政务服务水平为目标，以推进“六化”服务为抓手，充分发挥行政服务中心作为全委为民服务“第一窗口”的职能作用，持续推进便民服务领域改革工作。一是完善办事指南推进流程标准化。按“一件事”标准对单部门和多部门跨层级事项分别梳理审核，组织编写“通俗版”办事指南，每周二、四在《今日下沙》报纸开设专栏进行宣传，不断提升办事群众对办事流程的知晓度和满意度。二是试点就近办理推进受理筒便化。在全区设立4个“就近办”试点平台，实现市民卡等18项业务办理，走在全市前列。同时，针对办事群众反映较多的问题，梳理编印《开

发区“最多跑一次”办事指南手册》，通过街道、社区入户发放，进一步加大宣传力度，方便群众办事。三是强化一窗受理推进服务集成化。在全市首创就业、人才、养老、医疗等多项业务“一窗办理”，完成企业注册与食药监、国地税、燃气水务等多项业务“一窗受理”通办，实现同部门跨领域、跨部门“无差别全科受理”。四是投用自助服务厅推进办事全时化。整合现有自助设备，在行政服务中心向群众提供7天24小时自助服务；在行政服务中心、两街道综合服务中心及江滨花园社区、大学城北社区设置24小时自助服务区，并投用8台杭州办事综合自助机，提供全天候自助服务，打通了

服务群众的“最后一公里”。五是抓好“一号问”工作推进咨询专业化。全力推进开发区咨询服务平台建设，统一设置咨询电话89898899并落实专门坐席接听，动态完善咨询问答知识库，进一步提升电话咨询接通率和实时答复率。六是制订管理办法推进服务制度化。建立办事服务回访制度，全面落实办事服务回访工作；制定《开发区行政服务中心政务服务容缺受理制度（试行）》，明确容缺受理适用标准；先后制定出台《窗口工作人员延时服务管理办法》、《岗前培训办法》、《投诉处理流程》等规定，严格加强对窗口单位与人员管理，确保办事服务质效。

落实“四个进一步”，打造城市管理智慧中枢

围绕实现“数据让城市更美好”的目标要求，加快推进智慧城市综合管理平台从“单一平台建设”向“综合化智慧城市建设”转变，在资源整合、提能增效、城市管理、社会治理等方面发挥了重要作用。在全国第三届智慧城管与物联网技术应用创新大会上，开发区智慧城市综合管理平台荣获“智慧城市管理创新应用示范奖”。一是受理整合进一步深化。围绕“受理一体化”，以“一个口子对外”为目标，不断探索深化受理协同新模式，完成了5条热线和4个业务系统的整合，新增行政服务中心咨询服务热线，前三季度热线受理问题案卷35751件，办结

35668件，办结率达99.8%，其中视频监控办结率达99.8%。二是应用开发进一步拓展。突破城市管理领域应用优先建设的框架，围绕经济社会发展各领域打造了一批重点项目。在经济领域，建设“经联网”模块，实现了“企业信息一键查询、企业运行状态一图感知、企业服务一步到位”；在环境保护领域，投用智慧河道模块，实现了闸站远程控制和水质实时监测；在民生领域，以智慧下沙App为“移动办”载体，发布办事事项电子清单，并整合全区教育、医疗、文化等公共服务资源，实现了民生一站式服务。三是数据分析进一步优化。围绕“民生智慧化”，深入

实施“百川汇海”工程，建立覆盖全区的“数据官”队伍，构建数据量达8300余万条的采集网络，发布综合性数据月报32期，目前试行的《开发区政务大数据数据目录标准规范》标准成果被杭州市数据资源管理局采用，为政务决策发挥了参谋作用。四是管理机制进一步完善。制定出台《开发区智慧城市项目管理办法（试行）》《关于进一步加强智慧城市暨信息化建设的意见》等文件，以经济效益和社会效益为导向，对已建的智慧应用模块，落实动态跟踪和深化研究，有效推进了数据管理的标准化、规范化和实效化。

强化服务保障职能，助力打赢“六大硬仗”

为确保全委“六大硬仗”顺利推进并取得实效，管委会办公室积极发挥充分发挥“综合协调、服务保障”的职责，全面保障“六大硬仗”各项重点任务。一是助力创建“无违建街道”。按照省市验收工作要求，对创建工作进行全面指导，牵头制定阳光房整治计划，并对金沙学府等小区的阳光房实施拆除。同时，在社区专门设立“无违建”咨询台，印制宣传册，使百姓更了解拆违工作，助力“无违建街道”创建。二是全面开展“六大硬仗”督查。成立六大硬仗督查一办三组，主要对政府投

资项目、产业投资项目、最多跑一次、环境治理等重点工作进行督查，编发督查简报10期，专报2期；通过月度专题会议，协调处理项目推进过程中的各项问题，有力推动“六大硬仗”各项工作取得实效。三是广泛宣传营造浓厚氛围。狠抓主体宣传，开设“争当铁军先锋，打赢六大硬仗”专栏，组织开展“擂台比武”活动，定期通报比赛情况，营造坚决打赢硬仗氛围，着力形成比学赶超的良好势头。

目前，按照“六大硬仗”的任务要求，委办在打赢“改革大深化”硬仗上取得了一定成

效，但也存在一些不足，例如在便民服务领域改革领域，基层办事网点服务水平有待提高，“就经办”试点的“跑一次”实现率低；在城市管理智慧中枢建设领域，智管平台在数据分析、协同受理、智慧应用等方面的作用发挥不够充分，与“综合化智慧城市建设”的目标要求仍然存在一定差距。

下一步，委办将坚决扛起改革担当，在巩固现有成果的基础上，进一步突出重点，打通堵点，创造亮点，为打赢“改革大深化”硬仗，推动“双城”建设做贡献。