市政务服务办关于印发《市政务服务办

2023年工作总结》《市政务服务办

2024年工作要点》的通知

各区政务服务办，机关各处（室）、直属事业单位：

现将《市政务服务办2023年工作总结》《市政务服务办2024年工作要点》印发你们，请结合实际，认真抓好落实。

 2024年1月15日

 （此件主动公开）

市政务服务办2023年工作总结

2023年，市政务服务办坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中全会精神，认真贯彻落实习近平总书记对天津工作的一系列重要指示要求，在市委、市政府的坚强领导下，聚焦“十项行动”，抓改革、优服务、重落实、提质效，全力打造市场化法治化国际化营商环境，在天津全面建设社会主义现代化大都市新征程中谱写了政务服务改革和营商环境建设新篇章。

一、主动融入发展大局，助力“十项行动”取得积极成果

坚持从全局谋划一域，以一域服务全局，全面落实市委、市政府“十项行动”，有关工作受到人民网、新华社等主流媒体关注与宣传。一是细化举措彰显特色。提前谋划制定《市政务服务办助力“十项行动”实施方案》，提出八个方面47条措施；后续对照全市陆续出台的“十项行动”具体方案，细化31条具体任务，台账式一体管理、项目化一体推进，确保“规定动作”不走样、“自选动作”有特色。二是主动靠前进位争先。在滨海新区召开“京津冀+雄安”政务服务协同工作推动会，联合推出231项“京津冀+雄安”自助办事项；率先发布31项京冀企业资质资格在我市直接生效和可直接认定的涉企行政许可事项清单，引领三地后续联合推出165项京津冀资质资格互认清单，进一步降低企业制度性交易成本。三是“跨省通办”合作务实开展。联合制定《京津冀政务服务“跨省通办”专区工作规则》，在实现国家规定的160项高频政务服务事项“跨省通办”基础上，线上“京津冀一网通办”服务专区平台累计上线527个事项，线下“京津冀”跨省通办窗口实现北京234个、天津696个、河北213个政务服务事项“异地接件、属地受理”；三地“跨省通办”事项达到2749项，全市累计推出各类“跨省通办”事项达4025项。四是“同事同标”实现新突破。联合推出第五批“同事同标”事项，新增24项，京津冀自贸试验区内203项政务服务实现无差别受理、同标准办理。五是“一站式”政务服务成效初显。推动天开高教科创园“一站式”政务服务落地落实，组建“一站式”服务团队，线下设立服务窗口，线上开设服务专栏，实现338项服务事项“一站式”办理，470项服务事项自助可办，累计服务360余家园区企业。六是公共资源交易服务合作扎实推进。分别与雄安新区、石家庄市签订远程异地评标合作备忘录，完成我市首个工程建设、政府采购项目远程异地评标。七是热线联动不断深化。签署《推动京津冀相关城市政务服务便民热线协同发展框架协议》，三地17条政务服务热线对企业群众反映社保医保、公积金、教育及交通出行等14类29项事项实现一键互转。

二、厚植市场主体发展沃土，营商环境建设加快推进

打好优化营商环境三年行动计划攻坚战，着力营造市场化法治化国际化营商环境。一是推进京津冀营商环境一体化发展走深走实。联合推出《深入推进京津冀营商环境协同优化工作机制运行规则》《京津冀营商环境建设2023年工作要点》，围绕重点工作，组织全市30余家单位细化举措、压实责任，推动各项任务见行见效。二是持续加大政策供给。制定实施2023年优化营商环境责任清单129项措施，推出278条新一轮优化营商环境措施，促进我市营商环境建设水平整体提升。三是全面做好常态化监测。出台《天津市营商环境第三方评价机制》，开展年度营商环境第三方评价和季度营商环境常态化监测工作，全面梳理优化营商环境三年行动计划落实情况，我市营商环境持续向好。四是推动惠企政策直达快享。梳理公布全市34项政府补贴政策、120项“秒批秒办”服务清单；285项政务服务事项享受“四免”服务，56项惠企便民政策实现“免申即享”；加强营商环境政策解读，全年组织发布惠企政策文件、政策解读及“一图读懂”等1695条，录制“营商环境大讲堂”59期，惠企政策宣传实现“精准滴灌”。五是培育营商环境建设特色亮点。组织开展优化营商环境十佳典型案例评选，按季度编发优化营商环境典型案例汇编，形成良好示范引领效应。六是亲清政商关系不断拓展。启用12345“企业营商环境专线”，全时段为企业提供“门诊式”服务；开展民营企业大调研大走访活动，组织召开调研座谈会、政企沟通会44次，受理企业意见建议和咨询77件，打通优化营商环境政策落实、服务落地“最后一公里”。

三、聚焦重点精准发力，政务服务更加规范便利

推进政务服务标准化、规范化、便利化，全面提升政务服务质效。一是深化政务服务事项清单管理。编制《天津市行政许可事项清单（2023年版）》，明确全市692项行政许可事项；对国务院确认下发的行政许可事项进行逐一核对，完成2200余项办理事项认领；做好非许可类政务服务事项管理，编制2023年版非许可类政务服务事项目录，公布1230项非许可类政务服务事项。二是规范行政备案事项管理。制定《天津市行政备案规范管理改革实施方案》，起草《天津市行政备案管理办法》，公布326项行政备案事项，实现“清单之外无备案”。三是政务服务便利化水平持续提升。“减证便民”证明事项减少189项，实行告知承诺政务服务事项新增37项，总数达到627项；1088项事项实现网上办，1166项事项实现一次办，451项事项就近可办，598项事项实现马上办结、立等可取。四是“证照分离”改革蹄疾步稳。在滨海新区开展“证照联办”试点改革，推出12类39项证照联办事项，实现营业执照和高频许可证“一网通办、一次办成、同步办好”。五是“综合窗口”改革效应不断释放。出台《天津市政务服务中心综合窗口政务服务事项标准化实施规范（2023版）》，1184项政务服务事项实现一窗服务，市、区两级政务服务中心纳入综合窗口办理的事项比例超过90%。六是跨部门综合监管取得阶段性成效。制定跨部门综合监管实施方案，起草重点行业跨部门综合监管事项清单，进一步堵塞监管漏洞。

四、着力强化数字赋能，一体化政务服务能力不断增强

坚持把提升一体化政务服务能力作为全办一项重点工作，在抓常抓细抓长上下功夫、求实效。一是平台运营进一步规范。制定实施《天津市一体化政务服务平台运行管理办法》《天津网上办事大厅管理办法》等4项制度，细化任务、优化流程、压实责任。二是政务服务效能持续提升。依托全国一体化政务服务平台，开展政务服务效能提升工程，梳理打通100个具体堵点问题，高质量通过市“政务一网通”平台项目验收，“深化京津冀‘一网通办’专区建设，提升企业和群众办事便捷度”被国务院办公厅评为提升政务服务效能典型经验案例。三是电子证照应用更为广泛。推动“政务一网通”平台等19个系统对接国家电子营业执照系统，公安、社保、医保、住建、规划等重点行业系统实现企业授权登录、纸质营业执照免提交。2023年以来验证登录119万次，下载调用超过2万次。四是办件数据汇聚分析功能不断完善。汇聚全市政务服务办件3284万件，网上实办率超过80%，比去年增长5个百分点，推动政务服务从“能办”向“好办”转变。五是特色场景建设加快推进。在市级层面新推出14项“一件事一次办”场景，总数达到37项；市区两级累计推出327项，“一件事”业务办理总量超过134万件，其中“新生儿出生”一件事服务近万个家庭，覆盖率超过40%。

五、完善服务体制机制，公共资源交易服务水平稳步提升

聚焦公共资源交易服务标准化、数字化、便捷化，规范交易行为，提升服务效能。一是完善服务流程和操作规程。制定实施《工程建设项目开标评标服务流程》等制度，完善交易场地服务和管理；上线运行工程建设评标区合议系统，实现评标答疑、合议在线监管；修订《政府采购评审专家抽取操作规程》，建立标准抽取业务流程，实现关键环节全程留痕可追溯。二是提升框架协议采购电子化水平。制定《天津市框架协议采购电子交易系统建设方案》，上线运行框架协议电子化采购平台，推动我市首个框架协议方式政府采购项目有序开展。三是优化电子卖场服务模式。上线电子卖场手机APP，完善服务超市、竞价询价、特色场馆等功能，积极打造功能完善、品目丰富、交易便捷的电子卖场平台。平台运行一年来，入围供应商数量超过1300家，增幅268%；上架商品达到153万余款，增幅91.3%。四是提供便捷高效受理服务。实行简化企业参与市集中采购中心项目注册程序新举措，累计为3200余家供应商提供注册便利；建立我市国有资金占控股或主导地位企业工程建设项目招标计划提前发布制度，推动交易程序和结果更加公正透明。

六、做优“枝叶关情”民生答卷，便民热线服务提质增效

创新工作思路、完善体制机制、规范服务流程，热线服务提质增效。一是为基层减负效果明显。推进热线系统向基层延伸，实现市、区、街（乡镇）、社区（村）四级工单流转，向社区（村）派单量同比下降30%。二是全面实现12345与110平台互联互通。建立双向联动机制，完成“一键转接”，业务系统互联互通。2023年以来，双方相互分流累计超过41万件，实现警情、民情、舆情实时分析研判。三是热线智能化建设不断加力。上线“天津12345”微信小程序，开发智能客服、语音自动转写、智能推荐、自助派单、智能回访等功能，每日回访能力提升6倍，系统支撑能力不断提升。四是专项督办工作成效显著。梳理房屋漏雨、电梯养护等10个方面与群众利益密切相关的民生事项，督促有关单位落实整治，化解率超过99%。五是疑难问题处置水平有效提升。围绕群众反映集中、易反复回潮等问题，建立双周协调机制，加强现场核查，累计办结各类疑难问题5万余件。

七、同频共振联动发展，系统协同效应日益凸显

坚持政务服务系统“一盘棋”，加强统筹协调，提升改革整体成效。一是上下联动同题共答。开展调研走访活动，深入16个区，围绕政务服务改革、优化营商环境等重点工作听建议、答疑问、解难题，合力解决了取消“夜间施工许可”、细化“娱乐场所审批”范围距离测量方式等问题，实现政务服务协同发展。二是深化交流共同提升。组织开展营商环境建设工作现场经验交流和一体化政务服务平台建设现场观摩交流；围绕政务服务事项标准、办理程序等内容，组织市级部门对各区政务服务人员开展76场培训，培训6000余人次，各区政务服务效率进一步提升。三是特色亮点不断涌现。滨海新区大力推进“一件事一次办”，政务服务集成化水平显著提升；和平区开通“证照联办直通车”，实现“校外培训机构设立”等事项办理“一窗受理、内部流转、并联审批、证照统发”；河西区推出上门审批流动驿站，运行工程建设项目“六个一”模式，“服务送上门、审批手把手”，打造政务服务新阵地；南开区精心组织天开园“一站式”政务服务，跑出南开“加速度”；武清区推出21项“倒计时审批”事项清单服务，审批实现大幅提速；宝坻区开设“京津冀协同发展服务专区”，推出“跨省通办+异地代办+招商引资+人才引进”四维服务；经开区深化区级一体化平台建设，通过数据赋能推出项目“专家+双管家”服务；保税区成立我市首个RCEP企业服务中心，助力区内企业拓展国际市场。其他各区也都结合各自实际，在优化政务服务、提升区域营商环境方面进行了积极探索并取得了良好成效。

八、不断深化内部建设，机关运转更加高质高效

统筹发展和安全，有效保障全办各项工作高效运转。一是制度体系建设进一步完善。围绕加强党的建设、提升机关效能等，组织修订23个制度，持续推动单位内部管理精细化、运行规范化。二是安全稳定环境不断巩固。开展重大事故隐患排查整治专项行动和日常检查，建立安全风险和隐患整治工作台账，消除苗头隐患；组织开展“关爱生命·救在身边”应急救护培训，全办应急救护能力进一步提升；高质量做好信访事项答复工作，政民零距离事项办理工作走在全市前列。三是工作运转更加规范有序。升级OA办公系统，实现公文全过程电子化档案管理；启动《天津市志·政务服务志》编纂工作并取得良好开端；高标准完成公文流转、跟踪督办、绩效考核、信息报送、应急值班、保密管理等工作。四是节能降耗提档升级。实行“能源资源费用托管+设备设施运维”双托管模式，成为全市首家“双托管”公共机构，预计中心可实现年节约燃气18.4万立方米或减少碳排放578吨，被市机关事务管理局确定为公共机构低碳示范点。五是资产管理效能不断提升。修订《市政务服务办固定资产管理办法》，出台《市政务服务办无形资产管理暂行办法》，通过创新资产处置方式，盘活闲置资产实现增收节支共计65.26万元；按规定理顺资产权属关系，完成1万余件固定资产盘点；建立闲置资产和低效使用资产台账，推动闲置资产盘活。六是法治和服务型机关建设稳步推进。常态化学习宣传贯彻习近平法治思想，办领导班子成员带头开展法治宣讲，举办“美好生活·民法典相伴”主题法治宣传、“12·4”宪法宣传周等活动。积极发挥外聘法律顾问、公职律师在合同文件、政府信息公开申请答复等方面审核作用；组织开展2023年领导干部学法用法工作，持续提升依法行政能力。精准高效完成市人大代表议案建议、政协委员提案办理工作，答复率和满意率100%。

九、纵深推进全面从严治党，风清气正政治生态持续巩固

压紧压实管党治党政治责任，引导全办广大党员干部职工深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。一是践行“两个维护”的政治自觉更加坚定。持续深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大精神，开展21次党组理论中心组集体学习，举办40余期培训班，深入机关、社区开展宣讲40余次，教育引导党员干部真学、真懂、真信、真用；扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，制定《市政务服务办“第一议题”学习制度》，深入开展专题研讨交流，党组理论学习中心组有关做法，在全市党委（党组）理论学习中心组学习交流会上交流。结合工作实际，查摆问题32个、制定整改措施82项并全部完成整改，有关特色做法受到市委主题教育领导小组和市委主题教育第四巡回指导组肯定。二是管党治党责任不断夯实。持续深化形式主义官僚主义和不担当不作为问题专项整治，出台《市政务服务办关于持续净化政治生态的具体举措》《市政务服务办贯彻落实中央八项规定及其实施细则精神的具体措施》，常态化开展警示教育，细化廉政风险点排查，精准运用监督执纪“四种形态”，持续释放从严执纪强烈信号。扎实开展审计整改工作，制定《市政务服务办内部审计制度》，完善内控制度，进一步建立健全财务、资产、绩效等工作制度，反馈的23个问题全部完成整改。自觉把巡视整改工作作为推动政务服务和营商环境建设事业高质量发展的契机，从讲政治的高度，全力支持配合做好市委巡视工作。三是政治机关建设和模范机关创建不断深化。出台《关于进一步加强干部队伍作风建设推动政治机关建设和模范机关创建的工作措施》等制度，创新开展“学党内法规 强制度执行”活动，把每季度首月作为“党内法规学习月”，推进党内法规学习常态化、长效化。开展党支部书记、党务干部能力提升培训，认真做好党支部换届选举、设置调整、发展党员等工作，基层党组织标准化、规范化建设水平持续提升，政治功能和组织功能不断增强。四是干部干事创业精气神持续提振。持续优化干部队伍结构，年内提拔任用机关和直属事业单位处科级领导干部12人，完成轮岗交流和职级晋升19人，招聘事业单位干部22人，对外推荐干部实践锻炼15人；发挥示范引领作用，选树42名先进典型和3个先进基层党组织。五是意识形态工作持续向善向好。压紧压实各级党组织意识形态工作责任，组织修订出台一系列意识形态领域制度，开展意识形态风险排查，严格实行网络信息发布三级审核机制和“一活动一报告一审批”制度，加强对工作阵地建设和管理。精心做好网上宣传，“天津政务服务”微信公众号粉丝量超过35万人，人民网、新华社等主流媒体对我办宣传50余次，较好地展示了政务服务工作和营商环境建设典型经验和亮点工作。六是统战工作巩固提升。坚持把统战工作列入党组重要议事日程，制定年度统一战线工作要点，围绕3个方面6项具体工作任务抓好落实；开展《中国共产党统一战线工作条例》专题培训，持续加强铸牢中华民族共同体意识宣传教育；加强与民主党派、行业协会商会联系交流，召开政企沟通会8次，调研企业、走访协会商会36次，汇聚优化营商环境合力。七是群团建设扎实推进。加强对群团工作的领导，配齐配强领导班子，指导工会、妇联完成换届选举工作；鼓励支持群团组织充分发挥桥梁纽带作用，广泛开展对口帮扶创收、女职工普法宣传月、优秀青年分享沙龙等活动；组织对困难职工走访慰问、女职工健康义诊，激励青年挺膺担当，持续增强广大职工、妇女和青年凝聚力、向心力。

一年来，全市政务服务系统上下一心、协同发力，取得了一系列丰硕成果。“北辰区设置潮汐窗口 让政务服务更便捷更灵活”等百余篇典型经验做法被人民日报、新华社等国家级媒体宣传；“天津公布120项‘秒批秒办’服务清单”“天津市政务服务办四大举措助力京津冀协同发展走深走实”、和平区“以智赋能 以新提效 政务服务改革破浪‘出圈’”、东丽区“‘丽企办—填空式’自助申报举措”等4个典型经验做法被国办官网刊载；5个优化营商环境典型案例在全国推介，“免证办”改革受到中办机要局和原国办电政办肯定，中新生态城获评“2023年营商环境最佳口碑园区”。市便民专线服务中心、蓟州区政务服务办荣获“全国巾帼建功先进集体”称号，西青区政务服务办获评“全国巾帼文明岗”，北辰区政务服务办等系统内4个部门获评“天津市青年文明号”，10名同志获得市级荣誉表彰。市便民专线服务中心在2023全国政务热线服务质量评估中获评最高的“A+等级”和“服务创新优秀单位”，并荣获“第22届天津青年五四奖章集体”称号，办机关荣获2022年度天津市国家安全人民防线建设工作“组织建设先进单位”称号，并在今年全市档案检查评选中，获得“优秀”等次，顺利通过市级机关示范数字档案室测评。

在充分肯定成绩的同时，也要正视仍然存在的一些问题和不足。主要是：对政务服务改革运行情况缺乏有效跟踪，多层级多角度分析改革成效还不够充分；一体化政务服务平台基础支撑能力不足，线上服务能力与先进地区仍有差距；公共资源交易平台建设还不能满足市场发展和政府治理需求；12345热线系统智能化水平和督办精准度需要进一步提升；部分干部在能力素质、工作质效上还不能完全适应新形势新任务的需要。对此，必须采取有力措施切实加以解决，推动政务服务和营商环境建设事业高质量发展。

市政务服务办2024年工作要点

2024年，全市政务服务和营商环境建设工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续深入学习贯彻党的二十大精神，认真落实中央经济工作会议精神，按照市委、市政府工作部署，提高政治站位、强化政治担当，树牢“交账”“添秤”意识，助力“十项行动”往深里走、往实里做，着力打造市场化法治化国际化一流营商环境，以市政务服务办之为服务全市高质量发展大局。

一、助力“十项行动”落实落细

1.营造京津冀协同高效政务服务环境。优化京津冀“跨省通办”服务专区、政务服务自助终端服务，支持鼓励区级层面推进京津冀政务通办，推动京津冀“区域通办”事项应通尽通。加强资质资格互认，2024年6月底前，三地资质资格互认事项达到185项，进一步降低企业制度性交易成本。率先在三地中将京津冀自贸试验区政务服务“同事同标”事项范围扩展至全市，实现无差别受理、同标准办理。编制京津冀线下通办综合窗口高频事项办事指南，精准服务企业和群众异地办事需求。

2.推进京津冀公共资源交易协同创新发展。建立京津冀公共资源交易数据信息交换共享协同机制，开发“京津冀协同发展”专区，实现交易数据信息同步展示，为市场主体跨区域参与交易活动提供方便。梳理公共资源交易现行有效政策和便利化举措，汇总形成京津冀三地交易政策清单，开通“京津冀公共资源交易政策一点通”专链，为市场主体提供便利化政策咨询服务。总结与雄安新区、石家庄市远程异地评标合作先行先试的经验做法，逐步推动京津冀区域远程异地评标走深走实。探索京津冀CA跨区域互认，为市场主体减少交易成本。

3.深化京津冀自贸试验区政务服务协同合作。全面落实《京津冀自贸试验区协同发展行动方案》，实施资源便捷流动协同促进行动，推出更多“同事同标”政务服务事项；协助河北省自贸试验区完善政务服务功能。支持三地自贸试验区“信息共享、创新共推、模式共建”，充分发挥三地自贸试验区在推进京津冀政务服务协同发展中示范带动作用。

4.支持滨海新区政务服务平台建设先行先试。依托全市一体化政务服务平台公共支撑能力，加强与滨海新区区级政务服务平台对接，推进电子营业执照、电子证照、企业电子印章在新区政务帮办平台应用，推动更多政务服务事项在滨海新区政务帮办平台实现一件事一次办、智慧办。

二、厚植“津（近）悦远来”营商沃土

5.打造营商环境新高地。围绕推动落实20项重点任务、278条具体措施，深入实施新一轮优化营商环境措施。用好考核“指挥棒”，推出更具针对性、操作性和务实管用的营商环境常态化监测实施方案，实行季通报制度，确保各项任务按时间节点高质量完成，加快打造市场化法治化国际化营商环境。

6.提升涉企服务能力。充分发挥营商环境监督员作用，深入开展营商环境监督调研，畅通企业意见建议诉求渠道，下大力气解决共性问题，针对性解决个体问题，帮助市场主体解决发展中的堵点难点痛点，及时消除营商环境优化提升的“梗阻”障碍，让企业家在天津更有归属感、获得感、成就感。

7.加强营商环境建设效果评估。组织开展优化营商环境三年（2021—2023年）行动计划评估。开展政策知晓度评估，选取部门发布的与企业生产经营密切相关的部分政策措施，采取多种方式，从“是否知道、是否申报、是否有效”等角度，了解企业对出台政策的直接感受，为部门进一步出台政策提供参考和借鉴，提高政策制定水平。规范开展营商环境评价，使第三方评估更加系统、客观、公正，实现以评促优、以评促改。

8.培育营商环境建设特色亮点。发挥示范引领带动作用，用好优化营商环境典型案例通报机制，组织各区、各部门及时梳理总结营商环境改革举措，引导各区、各部门推出更多更大力度的改革举措，持续开展营商环境典型案例宣传推广，带动全市形成共同推进营商环境建设的浓厚氛围。

三、着力提升政务服务效能

9.深化“集成服务”。提升优化已落地“一件事”场景服务效能，2024年9月底前，市、区两级分别再推出15项和160项“高效办成一件事”场景，累计超过500项。扩展综合窗口服务功能，推动市区两级政务服务中心建立“一件事”线下服务专区、线上体验专区。将企业公共信用服务（信用报告、信用修复）、企业破产（强制清算）综合信息查询、企业融资贷款服务、企业上市合法合规信息查询、人才落户等纳入专区，专人专窗提供帮办代办服务。延伸“证照联办”服务链条，在“天津市政务一网通平台”建设“证照联办”服务模块，与全市市场主体一网通平台深度对接。系统总结滨海新区“证照联办”改革试点经验并在全市推广。

10.打造“智慧服务”。开展全市一体化政务服务平台二期规划评估，建设政务服务智能中枢平台，推进业务流程标准化、审查规则指标化、数据比对自动化，实现高频事项智能预填比例不低于50%，智能预审比例不低于70%。强化天津网上办事大厅、“津心办”两端深度融合，编制高频服务清单，集成清单服务应用同源发布、统一管理。完善提升工程建设项目联合审批系统功能，优化申报端引导服务，实现工程建设项目全流程审批结果电子化，有效提高企业办事便利度。

11.强化“数据服务”。贯通数据通道，升级统一身份认证、电子证照、电子印章、电子签名等公共系统功能，打造全市政务系统基础数据底座；构建数据平台，启动政务服务大数据平台建设，搭建高频政务服务场景数据模型，提高政务服务决策支撑能力。深入实施推动全市一体化政务服务效能提升工作方案，再打通100个办事堵点问题，优化100个高频服务事项，推动政务服务从“能办”向“好办”转变。学习借鉴上海等先进地区改革运营推广经验，逐步建立政务服务改革运行情况跟踪分析机制，推动各项改革措施落实落地。

12.突出“精准服务”。在逐步形成全市统筹、分级负责、事项统一、权责清晰的政务服务事项清单体系基础上推进事项管理专项化，重点向制造业等领域高质量发展聚焦，制定服务产业链专项清单，及时做好告知承诺、证明事项、中介要件等专业化服务清单同步更新调整。建设政务服务专属用户空间，加强一体化政务服务平台与全市信用平台、市税源建设应用平台融合对接、数据共享，形成用户政务服务精准画像，为重点领域出台政务服务改革措施提供依据。推动新兴园区建立企业服务站、“一企一档”“因企施策”等服务机制。

四、构建阳光高效公共资源交易环境

13.深化公共资源交易系统整合。加快系统融合，实施市公共资源交易中心信息化项目升级改造，建立统一的市场主体库，规范注册和登录管理，解决多系统独立登录、分头注册问题，推进招标、投标文件制作标准化，推动实现工程建设项目全流程电子化交易。

14.加强电子卖场绿色建材供给。充分发挥政府采购政策功能引导作用，打造公开透明、自主选择、动态管理的电子卖场绿色建材馆；同步建设绿色建材需求标准库、绿色建材产品库、应用绿色建材项目库“三位一体”平台系统；开展绿色建材供应商和绿色建材产品入围征集工作，全面展示绿色建材供应商、绿色建材产品信息，实现绿色建材线上交易。

15.推动交易服务更加暖心透明。拓展框架协议采购覆盖范围，助力小额零星政府采购。完善政府采购招投标系统提醒服务功能，探索解密失败、投标文件损坏等影响供应商成功参与政府采购活动的补救措施。提升对评审专家的现场服务水平，推进政府采购专家智能签到。加强与行业监管部门的数据共享，推动公共资源交易在阳光下运行。

五、打造“津呼速应”便民热线服务品牌

16.建设快速响应智能化平台。围绕话务系统云部署、办公桌面虚拟化，持续推进语音客服、智能派单、智能回访功能升级，提升话务服务专业性、时效性、准确性，打造“云上政务服务热线”。集约建设“天津12345”微信小程序，完善智能知识库 “人生大事”“关键小事”“企业商事”3类专项知识图谱，实现户政管理、营商环境等12个高频场景4000余对知识信息智能交互，实现群众办事“掌上通查、触手可及”。

17.形成快速联动反应机制。加强新业态问题和无理重复诉求终结会商研判，引入行业监管、媒体监督和社会评价资源，形成权责清晰、动态更新的诉求事项分办体系。从企业需求入手，联动行业职能部门协同服务，打造“专家+管家”企业服务模式，为小微企业搭建政策交流平台，提升营商专席服务能力。聘请社会各界人士担任热线监督员，参加热线调研、核查、督办活动，监督接诉即办情况，提升社会公众参与度。

18.探索未诉先办运行模式。加强热线舆情监测，充分挖掘、梳理、分析平台数据，整理不同时间节点的社会焦点、热点问题，提前预测分析重大节假日、大事赛事、极端天气等阶段性热点诉求以及各类民生热点，为交通建设、城市管理等群众高频诉求事项精准“画像”，形成交通出行、供热保障等专题报告，以数据小切口辅助政府决策和监管，“抢答”解决群众诉求。

19.从严从实抓好精准督办。优化诉求分类，推进分级督办与分类督办，重点对合理诉求、无理重复诉求和易反复回潮问题实行分类督办；聚焦群众不满意问题和集中反映问题，加强现场核查；细化派单规范，建立街道准入事项，持续做好不规范向社区（村）派单问题检查。

20.强化热线基础支撑。修订完善《天津市便民服务专线管理规定》《天津市便民服务专线管理规定实施细则》，高位推动12345热线规范化运行。启动地方标准制定工作，起草天津政务服务便民热线运行管理与服务规范地方标准，开展市级社会管理和公共服务综合标准化试点建设，搭建热线标准化服务体系，提升12345热线标准化水平。

六、持续深化政治机关建设和模范机关创建

21.坚持不懈用党的创新理论凝心聚魂。聚焦学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想这个首要政治任务，落实落细“第一议题”学习制度，切实把党的创新理论转化为坚定理想、锤炼党性和指导实践、推动工作的强大力量。开展“抓学习、强本领、促发展”活动，教育引导广大党员干部职工在凝心聚魂上下功夫，在思想赋能上求实效，在促进发展上求突破，不断巩固拓展主题教育成果。

22.推动基层党建提质增效。开展“四强”党支部创建专项行动，进一步增强基层党组织政治功能和组织功能；坚持党建与业务工作统筹推进，持续开展“一支部一特色”创建活动，精心设计“党建+政务服务”“党建+营商环境”融合项目，以党建引领业务工作高质量发展。

23.深化问题整改整治。对学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育民主生活会会上查摆的问题、主题教育评估反馈问题的整改落实情况，加强政治监督，适时开展“回头看”；对各区政务服务部门查摆的“表现在基层、根子上面”的问题，加强上下联动、合力解决。坚决扛起整改整治责任，扎实做好市委巡视反馈意见整改工作，以整改成效推动全办各项工作高质量发展。

24.深入推进依法行政。积极践行习近平法治思想，深入推进“一规划两纲要”建设，扎实做好“八五”普法工作。依法履行重大行政决策程序，严格落实“三重一大”决策制度，深化政务公开。依法接受人大法律监督、工作监督，自觉接受政协民主监督、支持协商议政，高质量办好人大代表建议、政协提案。组织各区持续做好法治政府建设示范创建。

25.抓好干部教育培训。突出政治之训、理论之训、实践之训、作风之训，开设“市政务服务办党建大讲堂”，打造以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想为主线，涵盖党的创新理论、政务服务、营商环境等多项重点内容的“1+N”培训体系，不断拓宽视野、提升能力素质。

26.扎实做好意识形态工作。严格落实意识形态工作责任制，充分发挥党组中心组示范领学作用，加强正面议题设置，用足、用好各类新闻舆论阵地，健全相关信息宣传制度，讲好天津政务服务和营商环境建设故事，定期分析研判意识形态领域情况，切实防范化解意识形态领域风险隐患，牢牢掌握意识形态工作领导权、主动权。深化文明单位创建工作，持续培育和践行社会主义核心价值观。

27.提升选人用人和机构编制管理质效。统筹谋划好干部队伍和直属事业单位领导班子建设工作。树立鲜明的用人导向，注重在落实重点工作的主战场培养锻炼和考察识别干部，不拘一格选拔使用优秀干部。坚持严管与厚爱相结合，强化干部日常监督管理，加强政治素质考核，制定年轻干部教育监督管理具体措施，锻造新时代高素质干部队伍。

28.推进机关效能提升。扎实做好档案和保密管理等基础工作，完成《天津市志·政务服务志》编纂，强化数字档案室建设和档案数字化利用，提升档案利用服务效能。加强政治监督，做实做细日常监督，着力打造督办工作闭环。创新信息化管理手段，探索电子督办新模式，提升重点工作督办水平。

29.加强清廉机关建设。以“廉润初心”为主题，围绕“教育促廉”“文化养廉”“宣传倡廉”，举办廉政党课、宣讲演讲、知识竞赛等系列活动，常态化抓好警示教育。坚持以严的基调强化正风肃纪，深化形式主义官僚主义和不担当不作为问题专项整治。锲而不舍落实中央八项规定及其实施细则精神，持续精文简会，进一步减轻基层负担。

30.守牢安全发展底线。深入学习贯彻总体国家安全观，全面贯彻落实党委（党组）国家安全责任制，开展经常性学习教育，抓好重要时点宣传教育，推动国家安全各项制度规定落地落实。紧绷安全之弦，筑牢保密防线，精准研判全办各类风险隐患，落实落细安全生产责任措施，聚焦重点领域、重点环节，做好常态化风险隐患排查处置和应急管理，为推进政务服务事业持续健康发展营造良好环境。