

# 河东区政务服务办公室 2025 年工作总结 及 2026 年工作计划

## 一、2025 年工作总结

### （一）切实回应群众关切，政务服务提质扩容

一是深化“高效办成一件事”改革。持续推进政务服务标准化规范化便利化，高标准落实国务院 2025 年两批 21 项重点任务清单，拓展政务服务集成化办理领域，今年入学季首次启用“教育入学一件事”，4500 余名学生线上报名入学，占比超过报名学生总数的 80%。以企业群众需求为导向，结合河东区实际，推出“医疗机构变更登记一件事”等 10 个区级特色事项场景。二是推动行政审批制度改革。牵头推行“证照联办”改革，开展“减证便民”专项行动，推动落实“免申即享”惠企政策。开展现场踏勘 79 次，专家评审 27 次，投资项目有关的第三方机构评审 9 次，引入“观察员”制度，联合监管部门共同参与现场踏勘，提升踏勘专业性。2025 年河东区政务服务“网上办”“马上办”“一次办”比例均在 95% 以上。三是拓宽“跨省通办”合作圈。紧扣京津冀协同发展战略，与北京市海淀区、河北省沧州市、廊坊市及下辖区域签署合作协议。将营业性演出审批等高需求事项

纳入“跨省通办”合作范围，探索建立“一事一议”模式，最大限度满足企业群众异地办事需求。强化技术赋能，正式接入北京城市副中心“云”窗系统，实现云端帮办导办、业务在线联动、服务实时协同、数据共享直达。

## （二）创新优化审批流程，办事效率可感可及

一是构建审批“前置化”服务。针对项目方普遍存在的审批流程不熟悉、政策理解不深入等痛点，推行“摘牌即服务、拿地即介入”工作机制，摘牌次日前往汪庄子1号地块送服务上门，指导企业当日启动备案筹备工作，推动项目快速完成备案手续。建立“排污许可服务群”动态管理，利用审批系统智能提醒功能，提前2个月梳理到期企业清单，推送审批指南并一对一提醒企业提前筹备延续材料，筑牢企业排污许可“服务网”。二是护航项目“全周期”发展。以“一项目一专班一方案”为抓手，构建“预审+跟踪+协调”闭环服务体系，启动“三同步”机制服务“三新”“三量”等重点项目，做到组建专班、建立台账、开展服务同步进行，助力解决一机床城市更新公园地块三期项目施工许可证变更诉求、减速机厂地块项目二期工程“早开工”诉求，共计跟踪服务办理施工许可证10张。三是探索政务数字化建设。制定《2025年智慧佐证事项清单》，深化智慧佐证与电子证照应用，借助数字化达成智能化证据采集整理，减轻企业群众负担。聚焦监管服务创新赋能，持续推进可视化“纪检+监管+企评”数字管

理工作，优化评价系统，丰富评价渠道、拓宽评价范围，督促监管部门依法行政。打造河东区政务服务自助服务圈，在嘉里二期企业广场、唐家口就业驿站投放政务服务自助终端，累计开设12个自助设备网点，涵盖个人权益记录查询、临时身份证明开具等90余个办理事项。

### （三）强化服务监督效能，作风建设巩固提升

一是深化“好差评”结果转化应用。紧盯主动评价率，积极引导办事企业群众主动参与评价，2025年全区主动评价率达99.8%，好评率达99.9%。聚焦差评整改，实施动态跟踪与严格督办，确保差评整改到位、反馈及时，2025年全区差评整改率100%。充分利用实时提醒、半月汇总、每月研判、季度总结机制，统筹推进全区“好差评”工作，警示职能部门持续改进作风、优化服务。二是强化干部教育管理。聚焦学习教育主线，筑牢思想根基，开展党组理论学习中心组读书班1场，集中学习研讨5场，组织机关及事业支部开展集体学习研讨5次，年轻干部学习小组集体学习4次，常态长效推进学查改一体化。开展“作风建设再提升 改革竟进新突破”专项行动，出台《“强信心、重实干、走在前”主题“三问”活动实施方案》，组织集中学习研讨6场，建立工作台账，涵养务实作风。三是注重巡察整改落实。召开河东区损害营商环境突出问题专项整治工作推动会，组织联席会议成员单位聚焦“政务服务”“执法监管”“政策落实”“政商关

系”“招投标”五方面，查找问题线索、建立工作台账、贯通责任链条。注重问题整改，研究分析“2024年天津市万家民营企业营商环境调查河东区营商环境数据分析情况报告”，针对2024年全市营商环境第三方评价报告及近三年天津市营商环境常态化调研汇总分析报告中存在的企业满意度薄弱问题，建立调度机制，会同指标牵头部门深入研究各指标，强化整改提升。

#### （四）持续优化营商环境，构建亲清政商关系

一是健全营商环境工作机制。加强统筹规划，牵头制定《河东区打造亲商安商优质营商环境工作举措》，将提升涉企市场监管效能等6个方面拆分成18项重点任务、细化为70条任务清单。强化推动部署，定期召开优化营商环境联席会议，组织相关部门针对性化解企业需求。挖掘工作亮点，引导各部门总结优秀经验和典型案例，编撰《河东区2024年度营商环境典型案例汇编》，区市场监管局、区财政局上报的两篇典型案例被纳入2025年全市营商环境优案汇编，区市场监管局知识产权服务的典型案例入选市政务服务办“营商环境看天津”栏目。二是发挥监督员政企桥梁作用。推荐市级监督员5名，从人大、政协、商会及相关重点产业领域选聘区级营商环境监督员25名、特邀监督员5名。修订《河东区营商环境监督员工作规则》，组织监督员开展座谈会、庭审观摩等活动，征求优化建议22条，办结率100%。三是创新为企业服务模式。制定《河东区关于落实〈天津市“政企

同行·有需必应”工作方案〉的实施方案》，依托各街道服务经济发展主阵地，着力构建“四个一”+“四级办理”为企业服务机制，实现辖区内经营主体走访全覆盖，高效解决企业用工、帮办等诉求，切实暖企惠企。着力打造向阳楼街道为企业服务机制试点，指导制定《向阳楼街道全覆盖服务经营主体工作方案》，按照“片区网格+专属网格”进行分区服务，“线上+线下”结合收集并解决企业问题，并总结推广试点经验。

## 二、存在主要问题

### （一）政务服务便捷度仍存短板

在推动政务服务数字化转型过程中，线上服务实际效能与企业群众期望仍有差距，利用人工智能等技术提升服务智能化、个性化水平上的探索主动性不足，办事体验不够流畅，影响了政务服务的整体效能和企业群众办事的便利度。

### （二）营商环境牵头力度有待增强

从全区层面统筹推进营商环境建设的意识和举措不够有力，“牵头抓头”作用发挥不充分，对各指标牵头单位的工作推动缺乏有效的刚性约束和闭环管理，影响了营商各项举措的精准落地和持续优化。

## 三、2026年工作计划

## （一）工作思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻国家和天津市关于政务服务工作的决策部署，以党建为引领、以改革为动力、以民生为导向、以数字为支撑，紧扣高质量发展主题，聚焦企业和群众需求，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，着力打造市场化、法治化、国际化一流营商环境。

## （二）工作目标

以企业和群众需求为导向，深化“高效办成一件事”“跨省通办”改革和“政企同行·有需必应”专项服务，统筹推进队伍建设、流程优化、营商环境升级、监督体系完善等重点任务。通过党建与业务深度融合筑牢发展根基，以“全科型”队伍建设强化服务支撑，用智慧化、集成化改革破解办事堵点，靠全流程监督保障服务质效。聚焦京津冀协同发展要求，推动政务服务从“能办”向“快办、好办、办好”转变，为区域高质量发展注入强劲动力。

## （三）工作重点及举措

### 1. 深化政务服务改革，提升服务质效

一是进一步深化政务服务“跨省通办”改革。加强地区联动，深化数字改革，强化技术应用，与京、冀核心区域开展更为深入

广泛的“跨省通办”区域合作，探索构建符合本区实际的智慧服务应用场景。依托北京城市副中心“云”窗系统、京津冀政务服务“一网通办”专区，构建“无差别受理、同标准办理”的服务基础，提升事项办理的规范性与一致性。二是纵深推进“高效办成一件事”。巩固落实国务院重点任务清单，进一步发挥“高效办成一件事”牵引作用，推动重点事项清单管理和常态化实施。以“扩覆盖、优流程、提效能”为核心，深化推进建设项目开工、城市道路临时施工、固定资产投资项目审批等上级部门公开发布的多个领域“一件事”集成服务，在更多领域更大范围加强部门协同，进一步压缩办理时限，增强企业和群众获得感，助力高质量发展。三是健全全流程监督体系。构建“群众评价+智能监控+线上评价”三维监督体系，发挥“好差评”正向激励、反向倒逼的双轮驱动作用，建立“每日巡查、每周通报、每月整改”机制，通过重点研判、及时提醒、全面指导、定期通报、跟踪督办的方式推动“好差评”制度的贯彻落实。

## 2. 优化营商环境，激发市场活力

一是落实“政企同行·有需必应”专项服务。深化政企对接机制，建立“常态化走访+精准化指导”工作模式，按季度更新《河东区为企业服务高频问题手册》，通过实地调研、座谈交流等方式掌握企业诉求，开展“政企研究答疑会”，明确服务专员与响应时限，确保“件件有回音、事事有着落”。二是完善项目跟

踪服务机制。加强服务专员队伍建设，定期开展业务培训，提升对“三新”“三量”等重点项目的政策解读与问题解决能力。为重点项目开辟绿色通道，通过线上定期沟通、线下实地走访相结合的方式，加强回访频次与深度，及时会商解决项目建设中出现的施工协调等难题，全力推动重点项目加速落地、投产达效。三是加大营商环境宣传力度。建立“日常挖掘+定期汇总”典型案例收集机制，常态化挖掘优化审批流程、减轻企业负担等方面的典型案例，组织街道开展交流活动，选取优质案例纳入《河东区优化营商环境典型案例汇编》，形成可复制推广的经验成果。加大向“津韵河东”、河东信息等平台投稿力度，定期向市政务服务办报送优秀案例，对接市级媒体刊发推广，讲好河东营商故事，提升区域品牌影响力，吸引更多企业来区发展。

### 3. 夯实基层基础，强化服务保障

一是提升基层政务服务能力水平。完善街道政务服务事项清单，推动街道便民服务中心规范化履职、标准化服务、便利化运行。动态更新政务服务事项清单、行政许可事项清单、行政备案事项清单等事项标准化清单，确保办事指南内容公开透明、便民高效。编制2026年度《河东区街道政务服务培训计划》，加大对基层的指导力度，推动街道、社区政务服务水平整体提升。二是持续深耕数字建设。持续加强与区数据局等部门的协同配合，提高数据共享交换质量。优化线上线下服务资源配置，提升政务

服务数字化、智能化水平。积极配合市级部门做好政务地图编制相关工作，组织各街道做好政务地图系统动态维护，为企业群众提供更加便捷、精准的政务服务查询和导航服务。三是强化营商环境监测与优化。以监测评价结果为导向，系统梳理 14 个指标领域监测要点，制定《河东区营商环境监测企业满意度提升指引》，明确优化方向、责任主体与工作措施，为相关单位改进工作提供精准指导。建立“问题台账+定期调度”机制，针对短板指标逐项整改，定期召开指标优化提升会议，推动监测评价成绩稳步提升。

河东区政务服务办公室

2025 年 12 月 31 日