

“解密”政务服务增值化改革——

从“单一便捷”到“综合赋能” 塑造更优营商环境

□记者 傅明燕 通讯员 王蓓蓓



营商环境是企业生存发展的土壤,也是舟山经济高质量发展的关键。如何优化提升? 9月14日,省委全面深化改革委员会第七次会议,对全省推进政务服务增值化改革实施意见进行审议,并强调要充分发挥政务服务增值化改革牵引作用,以改革攻坚推动民营经济高质量发展。10月12日,全省政务服务增值化改革现场推进会在衢州召开,对全省域推进这项改革任务作了具体部署。

为落实营商环境优化提升“一号改革工程”,围绕增值化政务服务改革,舟山迅速行动。9月28日,舟山市委全面深化改革委员会印发《舟山市全面推进政务服务增值化改革加快促进民营经济高质量发展实施方案》(以下称方案);10月20日,市委专题研究推进政务服务增值化改革工作;10月24日,全市政务服务增值化改革部署会召开,专题部署我市政务服务增值化改革工作。

如果说传统服务“单一便捷”,那么增值服务就是“综合赋能”,为企业赋能倍增。这正是舟山企业所亟需的。

什么是政务服务增值化改革?

政务服务增值化是一种新生态。政务服务增值化改革,是政务服务理念深层次的变化——从过去政府“有什么、给什么”变为市场主体“要什么、给什么”,通过制度创新、数字赋能双轮驱动,政府、社会、市场三侧协同,打造的是“全链条、全天候、全过程”的政务服务新生态,为企业提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融、科创、法律、税收等集成服务。

当前,舟山正迈向高质量发展新阶段,站在传统产业转型升级、新兴产业培育壮大的关口,

广大市场经营主体对政务服务的各类需求也在转变,除了办理证照等基本政务服务需求外,他们对人才、金融、科创等社会服务和市场服务更为渴求。

政务服务增值化改革就是抓住企业需求这个根本,围绕企业全生命周期、产业全链条,一体融合“民营经济 32 条”政策举措、服务事项,健全惠企政策直达快享机制,为企业发展提供强有力支撑和保障。

相比过去的“最多跑一次”等政务服务改革,增值化改革有什么区别?

从“最多跑一次”到“增值化改革”,是推动政务服务从便捷服务到增值服务全面升级。

具体来说,“最多跑一次”改革是指群众和企业到政府办理行政权力和公共服务等事项,在申请材料齐全、符合法定受理条件时,最多跑一次可办结。依托数字赋能,通过整合、优化办理流程、融合线上线下,为群众和企业带来便利。

而政务服务增值化改革的受益群体是企业,主要解决他们审批之外的需求,通过集成提供人才、金融、科创等前端服务,为企业赋能倍增,从而实现综合赋能。例如有企业需要融资,却找不到资方,就可以到企业综合服务中心进行咨询,由中心帮忙寻找资方,牵线搭桥,成功后相关的手续也可以在企业综合服务中心“一站式”办结。

总的来说,“最多跑一次”的主要目的是为

了方便群众办证办事,节约政府资源;而增值化改革则是为了优化营商环境,为企业提供全周期、产业全链条服务,帮助企业特别是民营企业发展壮大。



此次改革的重点任务具体有哪些?

根据《方案》,舟山市增值式服务体系框架为“一心多岛(园区)多链条”的模式,主要工作措施也将围绕这个框架展开。

“一心”是指打造一个线上线下同步、一站集成的企业综合服务中心,位于舟山市政务服务中心三楼。作为涉企增值服务中台枢纽,主要设综合(诉求、兜底)、政策、项目、科创、人才、金融、法治、开放、知识产权、数据10个服务专区,通过企业综合服务中心“一个口子”进行企业需求受理、流转、督办、反馈。其中,法治服务依托市公共法律服务中心设置,为企业提供法律咨询、合同审查、纠纷解决、法治体检、合规管理等法律服务。

“多岛(园区)”即依托“一岛一功能”,形成绿色石化、新材料、远洋渔业、船舶修造、海事服务、海洋文旅等若干特色产业园。而“多链

条”则是指在这些特色功能岛、特色产业园中,设立综合服务分中心,将服务延伸到园区、到基层,谋深做实“延链”“增链”“优链”“强链”“补链”等“一件事”增值服务,切实帮助企业解决难题。

重点任务中还包括聚焦项目、政策、金融、人才、法治、科创、开放、数据等涉企服务领域,细化拆解“民营经济32条”145条细则并纳入了涉企服务事项清单,按照政策类、服务类、改革类三种类型逐条逐项研究明确落地路径。将政策服务全面集成纳入线下企业综合服务中心(专区)和线上企业综合服务平台;提供精准化个性化金融服务;集成政府相关设法服务职能,拓展公证、仲裁、法律援助、涉企矛盾纠纷化解等服务。

目前,我市已经有了政务服务中心,还有没有必要再挂牌设置企业综合服务中心?

有必要。事实上,企业综合服务中心不只是各部门工作人员坐到同一办公场所,解决企业办事多头跑问题,更重要的是对照助企服务“一清单”,梳理“一类事”,将企业和行业需求转化为服务清单,打破部门间壁垒,实现机制融合,让企业到一个地方办成所有事。

这里将作为涉企增值服务的“主阵地”,实现涉企服务全量集中、一站惠享。如科创、金融专区专注科技成果转化、企业金融服务等企业发展壮大过程中的关键节点,充分整合社会、市场资源,套餐式为企业提供专业化咨询服务。

据了解,目前全省各地已设立多个企业综

合服务中心。以钱塘企业综合服务中心为例,根据《潮新闻》的相关报道,自该中心成立后,上门咨询、办事的人不少,特别是小微企业办事人员以及初创型企业负责人占了多数。

在人才服务方面,我市相关部门归集了不动产、学历、社保等21类数据资源共2000万条数据,形成不动产、公租房等35个数据标签,个性化、精准性、主动式为企业推送政策补贴服务,打造人才补贴、人才创业等涉人才服务“一类事”集成场景,实现35个人才服务高频事项“不出岛、码上办、快响应”,预计每年持续为近3000名来舟提供人才补助服务。

企业在什么情况下,可以前去咨询? 可以通过哪些方式咨询?

从企业综合服务中心综合(诉求、兜底)、政策、项目、科创、人才、金融、法治、开放、知识产权、数据10个服务专区的设置来看,企业有任何涉及以上相关问题的都可以前去“求助”。企业综合服务中心将作为企业与企业、企业与政府之间的“桥梁”,帮助企业了解政策,解决各类难题。

咨询主要有线上线下两种方式。线下就是直接到位于舟山市政务服务中心三楼的企业综合服务中心,或是位于特色产业园区的综合服务分中心等进行咨询。单个板块无法解读或者办理的疑难事项,则召集服务专班实行联合会诊、帮办代办,精准化定制解决方案。线上则可以登录“浙里办”APP的舟山频道,在“舟到助企”

线上企业综合服务平台进行在线咨询,该平台归集了企业涉及的产值、税收、社保、政策补贴等数据,围绕本地企业高频需求整合了相关服务,推动业务线上协同联动、集成办理,进一步丰富服务场景、优化交互体验;也可以拨打12345“营商环境服务专线”和市企业综合服务中心“舟到助企”电话2281890(工作时间)为企业提供政策咨询服务,并受理企业诉求和意见建议等。

此外,应用“浙里办”电子营业执照“企业码”,也将作为政务服务事项的主要企业身份认证载体,关联归集展示企业相关信息数据。凭借该“企业码”,可实现企业办事“一码通行、一码通展、一码通办”。

当下,政务服务增值化改革进度如何?

目前,挂牌成立了舟山市企业综合服务中心,完成了区域改造,并设置了项目、政策、科创等10个服务板块,建立了“前台综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”运行模式。制定了企业综合服务中心运行机制、线上线下协同服务机制、政企沟通交流机制、问题闭环解决常态化机制、清单动态管理机制等17项制度机制。同时,在金塘管委会、六横管委会、普朱管委会、高新区管委会设立了四个企业综合服务分中心,全部挂牌运营。

在“浙里办”上线了“舟到助企”企业综合服务平台,全部开通办事入口,实现一屏办理;整合了涉企服务应用32个,并开通了企业意见建

议反馈办理渠道。舟山市企业码(电子营业执照)下载使用率达到84.7%,位居全省前列。

梳理了第一批涉企服务事项277项,其中政府侧205项,企业侧42项,社会侧30项。梳理了海陆联合招拍挂一类事、海事服务企业运营一类事、跨境货物贸易一类事等33项舟山特色一类事,全部进入中心和上线平台。对民营经济32条政策进行了拆解,细化为涉企服务事项。

开展了重点骨干企业定制化服务试点深化政务服务增值化改革。通过建立5项机制,在全市选取6家重点骨干企业进行定制化服务试点改革,探索实施定制化服务,引领产业链高质量发展。

本版图片由政务服务办提供

