

(上接第一版)

产业链服务需求在哪里,增值服务就跟进到哪里。绍兴市越城区聚焦集成电路产业,优化人才、科研、资金等关键创新资源增值服务,已集聚中芯、长电、豪威、比亚迪等集成电路相关产业链企业近百家,产业规模超600亿元。

非工作日也能办理服务事项?嘉兴市南湖区聚焦群众企业“上班没空办、下班没处办”问题,构建“流动大厅+自助大厅”“7×24小时在线”政务服务模式,“美好生活号”政务服务“大篷车”开进了商场、工厂、村社,“24小时不打烊”的自助政务服务一体机实现了全区镇(街道)全覆盖,群众企业办事再也不用受时间空间限制。

……

全省各地这样的场景还有很多。杭州市完善市场化解纷机制,推动实现涉企纠纷高效快处;宁波市建设营商环境投诉监督中心,整合投诉监督职能,精准回应企业诉求;温州市构建电子营业执照“企业码”应用体系,搭建20个集成应用场景;湖州市建立涉企问题高效闭环解决机制,实现涉企问题“主动发现、高效处置、举一反三、晾晒评价”全流程闭环解决;嘉兴市打造“15分钟企业服务圈”,设立23个企服分中心、22个服务驿站;绍兴市构建枫桥式护企优商模式,靠前化解企业风险;金华市强化企业综合服务中心人员配置,落实首批284名专员入驻集中办公;衢州市围绕“民营经济32条”和政务服务增值化改革一体融合落地,编制一体融合事项清单,建立一体融合运行机制;舟山市围绕立足当地海洋经济、开放门户的产业特色,谋划构建“一心多岛(园区)多链条”特色增值服务体系;台州市创新“一类事”服务,推出企业全生命周期、个人全生命周期、创业创新、重大项目招引、产业链服务等五个主题“一类事”;丽水市把服务链建在产业链上,创新打造“产业链链长+研究院院长+工匠学校校长+金融机构行长”“四长”协同增值服务体系,等等。

透过这些场景,我们可以给出这样的定义:增值服务,就是在基本政务服务便捷化的基础上,为企业提供的精准化个性化衍生服务;政务服务增值化改革,就是党委政府为促进企业降低成本、增加收益、强化功能、加快发展,通过制度创新、数字赋能双轮驱动,政府、社会、市场三侧协同,进一步优化基本政务服务、融合增值服务,对政务服务体制机制、组织架构、方式流程、手段工具进行的变革性重塑。

有五个变化,可以看到这项改革的深刻内涵。

在服务理念上,树立用户思维,多作价值判断,为企业提供个性化服务套餐,变“有什么、给什么”为“要什么、给什么”。

在服务主体上,以政府为主导,引导社会组织、专业机构等参与改革,变“单兵作战”为“联合作战”。

在服务范围上,强化清单管理,在优化基本政务服务基础上,叠加关联度高、企业发展急需的增值服务事项,变“基本服务”为“全面服务”。

在服务周期上,集成打通企业设立、成长、退出的全生命周期,产业链上中下游各环节的全链条,变“分段分环节”为“全周期全链条”。

在服务方式上,加强政府、企业、社会数据的高效交互、智能运用,以数字化手段打破线下政务服务8小时的时间限制和服务中心的空间限制,变“定时定点”为“随时随地”。

如果说,政务服务便利化是做“减法”,以减材料、减环节、减事项等提升服务效能,那么政务服务增值化就是做“加法”,通过基本服务+衍生服务、政府侧服务+社会侧和市场侧服务、企业全周期服务+产业全链条服务等,推动政务服务从便利化向增值化迭代升级。

四

11个月,从无到有。11个月,整体成势。

有一条时间线,清晰勾勒出政务服务增值化改革的发展脉络——

2023年4月14日,易炼红书记在湖州市调研营商环境工作时强调,要推动政务服务从“一件事”向“一类事”,一个点向整个面、一个环节向全链条、便捷服务向增值服务迭代升级。

2023年4月17日,易炼红书记在全省营商环境优化提升“一号改革工程”大会上强调,要加快从便捷服务到增值服务的全面升级,增强政府服务力。

2023年6月29日,印发《关于开展政务服务增值化改革试点的指导意见》,在杭州市、衢州市、宁波市江北区、绍兴市柯桥区、杭州钱塘新区、温州湾新区、湖州南太湖新区7个地区开展先行

先试。

2023年9月14日,在总结试点经验做法基础上,起草形成《关于推进政务服务增值化改革的实施意见》,经省委深改委第七次会议审议通过,于10月11日正式印发实施。

2023年10月12日,全省政务服务增值化改革现场推进会在衢州市召开,政务服务增值化改革专题培训班于同日举办,标志着政务服务增值化改革从“试点先行”转到“全省推开”的第二阶段。

2023年11月3日,省委召开十五届四次全会,强调要以政务服务增值化改革为牵引性抓手,推进政务服务理念、方式、内涵、机制的革命性跃升,加快打造营商环境最优省。

2023年12月20日,省委召开经济工作会议,强调要聚焦政务服务增值化改革,全面提升五大环境,谋划实施一批专项行动和若干重点改革措施。

2024年1月15日,全省政务服务增值化改革第二次专题培训班在湖州市举办,推动在全省域构建涉企问题高效闭环解决机制。

2024年1月23日,王浩省长在政府工作报告中指出,要聚焦聚力深化改革、优化营商环境,深入推进政务服务增值化改革。

2024年2月18日,省委召开“新春第一会”,再次强调要全面推进政务服务增值化改革,并部署实施人力资源服务增值化改革行动。

2024年3月5日,全省营商环境优化提升“一号改革工程”专班年度工作现场会在温州市召开,部署新一年“一号改革工程”和政务服务增值化改革重点任务。

在省委、省政府坚强领导下,由省委改革办总牵头,省委依法治省办、省委编办、省委金融办、省发展改革委、省经信厅、省科技厅、省人社厅、省商务厅、省数据局等改革任务牵头单位共同努力,各市县积极探索,政务服务增值化改革从试点先行到全省推开,奋进的步伐坚实有力,改革的足迹踏石留印。

新的服务载体。整合涉企服务资源,建立线上线下一体融合的服务载体。在线下,依托政务服务中心,整合分散在部门的涉企服务事项,设立企业综合服务中心,企业需求通过中心“一个口

子”受理、流转、督办、反馈。全省所有设区市本级、县(市、区)、省级新区企业综合服务中心均已挂牌。在线上,打造企业综合服务平台,省级“浙里办”服务专区集成便企服务500多个、惠企政策2.3万余条;各地按照省统一建设规范,上线地方特色企业综合服务平台65个。以实施国家电子营业执照集成应用试点为契机,构建“企业码”应用体系,全省电子营业执照下载量达874万户,264个地方特色应用纳入“企业码”应用体系。

新的服务模式。注重政府、社会、市场三侧协同,形成多元主体参与的服务模式。以政府为主导,融合市场、社会涉企服务资源,构建多元协同、开放包容、合作共赢的涉企服务生态圈。省级层面全面梳理涉企服务事项,制定出台涉企服务指导目录,设置政策、金融、科技、产业链等13个一级分类和71个二级分类服务事项。

新的服务场景。强化定制化套餐式供给,落地“一类事”集成的服务场景。在落实国务院“高效办成一件事”要求的基础上,叠加关联度高的增值服务事项,打造形成定制化、套餐式的涉企服务“一类事”新场景。省级层面对照世行营商环境评估体系的10个评估指标,编制形成24件“一类事”省级指导目录。各地围绕当地特色产业链,打造一批地方特色“一类事”服务场景。

新的服务内容。聚焦政策精准直达快享,全面落实《浙江省优化营商环境条例》,拓展与“民营经济32条”一体融合的服务内容。逐项梳理拆解145项细则,将服务举措纳入涉企服务事项清单和企业综合服务中心服务板块,推动政策发布、量化、解读、兑付、评估、迭代全闭环管理。

新的服务形态。推动全过程监管提能增效,创新服管融合的服务形态。探索服务与监管相融合的机制模式,推动监管从“处罚为主”向“预防为主”转变。事前构建重点产业合规体系,事中推行“信用+智慧”监管模式,事后建立信用修复信息共享机制。

新的服务机制。构建涉企问题高效闭环解决机制,持续提升企业获得感。以湖州、衢州为试点,探索构建全地域、全过程、全方位的“问题发现—高效处置—举一反三—晾晒评价”的企业诉求分层

分类分级高效闭环解决机制,以一个个问题的切实解决推动项目快速落地、企业获得实惠。

新载体、新模式、新场景、新内容、新形态、新机制。这“六个新”有机互动、深度耦合,共同推动政务服务增值化改革取得实战实效。李强总理在杭州市钱塘区调研政务服务增值化改革,给予充分肯定。改革经验做法被国务院办公厅吸纳《关于进一步优化政务服务提升行政效能 推动“高效办成一件事”指导意见》。

抬望眼,目标如同灯塔,指引着航船扬帆破浪的征程。看脚下,道路延伸远方,还需我们一步一个脚印前行。政务服务增值化改革,征途如虹,大道向前。

五

新的一年、新的起点、新的征程。

2024年,注定是改革之年。2月19日,习近平总书记在中央深改委第四次会议上强调,今年是全面深化改革又一个重要年份,主要任务是谋划进一步全面深化改革,这既是党的十八届三中全会以来全面深化改革的实践续篇,也是新征程推进中国式现代化的时代新篇。

新的一年,围绕推进中国式现代化进一步全面深化改革,在“勇当先行者、谱写新篇章”中唱响改革最强音,浙江,要做什么?要怎么做?

这份摆在案头的时代问卷,可以这样作答:以政务服务增值化改革为牵引性抓手,深入实施营商环境优化提升“一号改革工程”,引领撬动各领域体制机制创新,加快打造高质量改革先行省,努力在深化改革上续写新篇,为“勇当先行者、谱写新篇章”提供根本动力。

这其中,尤为关键的是要在培育新质生产力的“大场景”中找准政务服务增值化改革的定位,处理好政府有形之手和市场无形之手的关系,既在政府侧加强政策支持、服务供给、平台支撑,又在市场侧发挥市场机制调节作用、激发市场主体活力,以此打开“稳进立”新局面、激发“创改开”新动能、塑造生产力的新质态。重点在提质扩面增效三个方面聚焦发力。

“提质”,就是要提升企业综合服务中心的运行质量,让“企业有事就找企服

中心”的观念深入人心。坚持“专区+专员”做强人才服务、“清单+机制”推动高效运行、“线上+线下”创新服务模式、“中心+驿站”拓展服务半径,将企业综合服务中心打造成地方党委、政府服务企业的中台枢纽,打造成线上线下一体办理涉企服务事项、推动政策落地、协调解决疑难问题、举办政企沟通活动的综合平台。

“扩面”,就是要坚持条块结合推动改革延伸扩面,形成“改革没有局外人”的生动局面。厘清省级部门的责任分工和压实地方主体责任,在省级层面构建“1+8+X”工作体系,由改革办牵头抓总,项目、政策、金融、人才、法治、科创、数据等8个增值服务领域牵头单位统筹实施,X个省直单位共同参与,形成层层链接、环环相扣的责任体系。引导国有企业、金融机构、高校院所等做好涉企服务事项的深入挖掘和丰富叠加,推动服务供给主体多元化,“让专业的人干专业的事”。

“增效”,就是要增强改革实战实效,为培育发展新质生产力提供有力支撑、积蓄内生动能。增强涉企问题解决实效,聚焦推动项目落地、解决企业实际问题,建立“主动发现、高效处置、举一反三、晾晒评价”机制,着力构建高质量解决涉企问题的新机制、搭建新型政商关系的新平台、打造各地比拼营商环境的新赛道、激发经济高质量发展的新动能。增强政策集成落地实效,着力打造“政策计算器”,加强政策发布、量化、解读、兑付、评估、迭代全闭环管理。增强产业链培育实效,立足“315”科技创新体系构建、“415X”先进制造业集群培育,以政务服务增值化改革推动服务链与产业链、创新链、资金链、人才链等深度融合,推动短板产业补链、优势产业延链、传统产业升链、新兴产业建链,让各类先进优质生产要素、优质服务资源向发展新质生产力顺畅流动、优化集聚。

新征程重任在肩,新使命催人奋进。我们坚信,只要我们深入学习贯彻习近平总书记考察浙江重要讲话精神,坚定不移深入实施“八八战略”,强力推进创新深化改革开放提升,在“勇当先行者、谱写新篇章”新征程中持续擦亮浙江政务服务增值化改革金名片,浙江就一定能继续引领改革风气之先,就一定能在进一步全面深化改革大局中勇当立潮头、永远立潮头。

新的一年,让我们向着改革新蓝海,再出发!

向着改革新蓝海再出发

浙江有礼

省域文明 新实践

浙风

倡导六种时代新风

十礼

践行十种礼节礼行

爱国爱乡
唯实惟先

科学理性
开放大气

书香礼仪
重诺守信

敬有礼
拥党护根脉
爱国爱家乡

学有礼
全民学礼仪
知书又达理

亲有礼
传承好家风
相亲又相爱

信有礼
重信守承诺
立身又立业

帮有礼
随手做志愿
邻里相守望

网有礼
上网要节制
传播正能量

行有礼
言谈有礼貌
出行讲秩序

乐有礼
文明伴游乐
有序观赛演

仪有礼
节庆崇简约
办酒不铺张

餐有礼
用餐要光盘
聚餐用公筷

浙江有礼,从我做起!

浙江省文明办宣

公益广告