

专刊介绍我省数字化营商环境做法—— 世界银行为何推广浙江经验

本报记者 陆乐

日前,一份有关浙江的英文报告,出现在世界银行官网。

这份题为《政务服务数字化 中国营造更好营商环境:浙江省改革经验案例研究》的报告,字数超过1.4万,由世界银行中国局编制,中国财政部、浙江省发改委和杭州市发改委提供信息和协助调研,将浙江省政务服务数字化的做法经验,作为中国优化营商环境的典型经验,向全球经济体宣传推广。

多年来,世界银行对全球各国营商环境的评价一直因其权威性,成为各国政府优化营商环境的有益参照和改革指引。这份世界银行报告指出,中国在公共服务数字化方面取得了重大进展。根据联合国电子政务调查,中国的数字化(线上)服务指数位列全球前15,超过90%的省级行政许可事项已全部接入线上申请服务。

报告中写道,浙江省是中国地方营商环境和电子政务改革的主要创新者之一。发布这份报告,旨在介绍中国在省级层面实施网上政务服务的经验,并为中国其他省份和世界其他经济体提供借鉴。

那么,这份报告介绍了哪些内容?究竟是如何形成的?对我省进一步优化营商环境有什么启示?

报告说了些啥—— 世行点赞浙江做法

世界银行的这份报告,分为引言、浙江的做法、存在的挑战、结论和经验教训等4部分。

在引言部分引用联合国等权威机构数据,介绍我国营商环境改革及数字化营商环境总体成效后,世界银行指出:“浙江省是推动电子政务发展和营商环境改革的先行省。浙江的改革展示了如何利用数字技术来提高行政效率和改善用户体验及对营商环境产生的积极影响。”

报告完整介绍了浙江优化营商环境的改革脉络——从“四张清单一张网”到“最多跑一次”改革,再到数字化改革和现在的政务服务增值化改革,依托数字化理念、技术,浙江政务服务方面的效能提升逐步向更多领域、更大范围拓展,营商环境也随之持续改善。

浙江人耳熟能详的改革历程,起初并未得到世界银行的认可。省发改委体改处处长叶科告诉记者,由于中西方文化差异,报告对浙江改革历程的表述可能不那么准确。为此,他们专门向世界银行解释了“最多跑一次”改革、数字化改革的理念、思路、方法,并向他们展示了在浙江面向群众企业办事平台“浙里办”上,面向企业提供的服务清单。

通过“浙里办”等平台,为企业提供一站式服务的做法,迅速打动了世界银行。他们不仅采纳了浙江的意见,报告中更是着重介绍了“浙里办”等一体化平台。“电子政务服务平台不仅促进了企业和政府之间的无缝交互,还提高了监管流程的效率和合规性。”他们在报告中称。

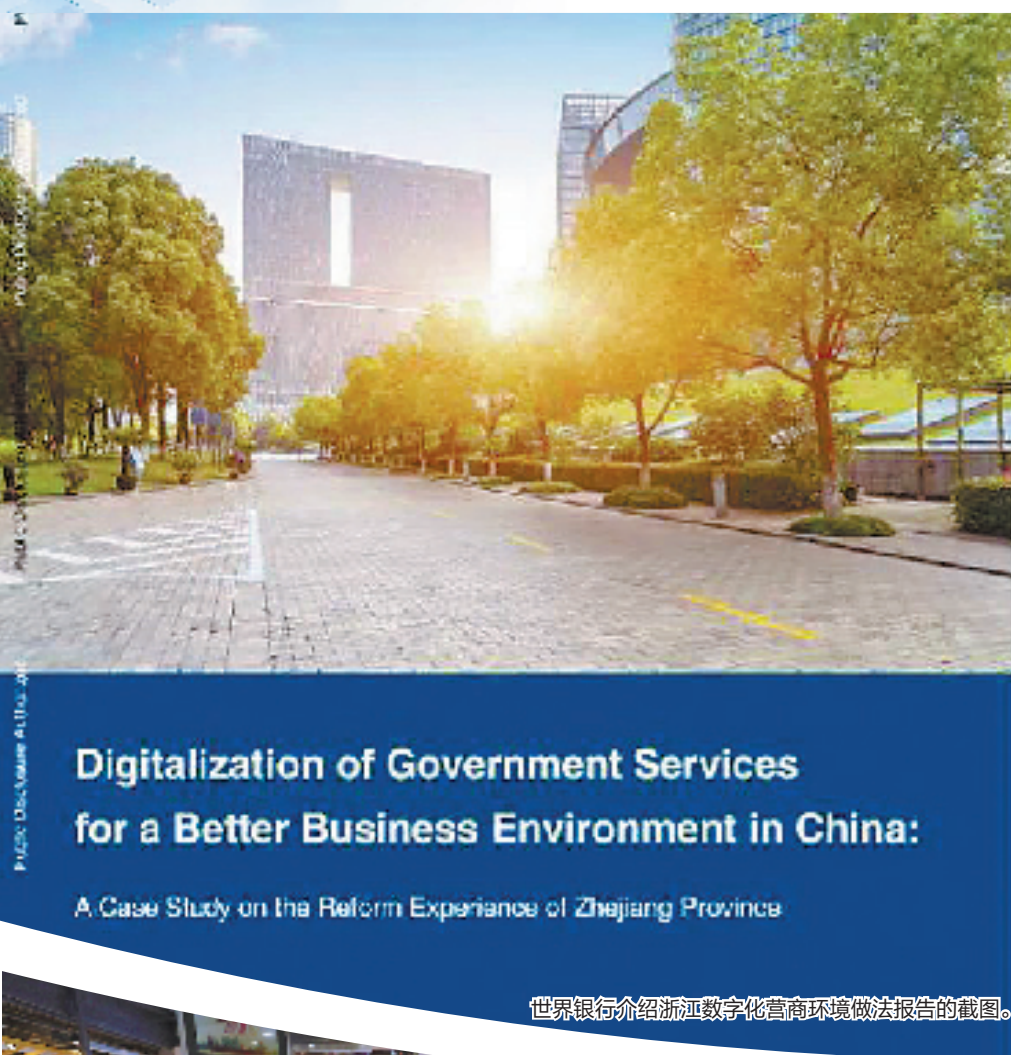
在报告撰写期间,去年3月,世界银行的专家专门从华盛顿到杭州来调研,详细了解12项数字赋能营商环境优化案例,其中“亲清在线”给他们留下了深刻印象。

该应用通过基于大模型的“政策智能引擎”,实时计算各企业与上线政策的匹配度,通过短信、微信等方式,自动向企业推送政策信息,目前已累计向企业推送2662项,累计推送企业118万家次。该应用还通过“免申即享、即申即享”方式兑付了417条政策,兑付金额超56亿元。

世行报告中,对“亲清在线”平台利用数字技术提高企业政策知晓度和政策兑付效率的做法予以肯定。他们称,这一应用“大大提高了企业的政策意识和政策执行情况。”

在肯定具体应用平台的同时,世界银行对支撑改革的制度建设也格外关注。他们在报告中梳理了浙江为推动改革而出台的多项省级文件法规,如2017年发布的《“最多跑一次”改革实施方案》《浙江省公共数据和电子政务管理办法》,2019年发布的《浙江省保障“最多跑一次”改革规定》,2020年实施的《浙江省公共数据开放与安全管理暂行办法实施方案》等。

世界银行还指出,“省政府和地方政府以自上而下和自下而上相结合的方式推进改革”。自上而下方面,除了立法,他们还关注到浙江省委省政府领导带头倡导改革,成立专门的数据管理机制来支持改革,建立含详细工作任务清单的监督评价制度等;在自下而上方面,世界银行在报告中写道,“在省政府的指导和授权下,浙江鼓励地方政府进行创新改革,并争取在省级范围内推广”。



世界银行介绍浙江数字化营商环境做法报告的截图。



杭州市临安区行政服务中心工作人员宣传“网上办”“掌上办”政策业务知识。拍友 王婉婉 摄



舟山人社工作人员引导群众和企业在线上办理业务(资料照片)。本报记者 吕之遥 王小璐 摄



杭州市民在世纪联华超市选购进口冷链食品,用手机支付宝扫描包装上的“浙冷链”二维码即可了解商品,溯源进口全流程。本报记者 魏志阳 摄

链接

世界银行营商环境评估

世界银行的营商环境评估,是全球范围内较为统一认可,并得到广泛使用的一套评估体系。

2001年,世界银行设立全球营商环境评估项目组,并在次年启动全球营商环境评估项目。2003年,世界银行开始每年定期公布《营商环境报告》。报告通过测算开办企业、办理建筑许可、获得电力、登记财产、获得信贷、保护中小投资者、纳税、跨境贸易、执行合同、办理破产等10项指标及若干二级指标与最高分值的差距,对全球190个经济体的营商环境进行评估。

在评估过程中,针对不同国家国土大小、人口密度、企业分布的差别,为确保调查准确性,世界银行会根据联合国人口统计数据,选择各国常住人口最多的城市作为样本城市,并以人口数为权重,加权通过一系列复杂算法来计算一国得分。其

中,美国、中国、俄罗斯、日本、印度等11个人口超过1亿的国家,样本城市为常住人口最多的两个城市。中国的样本城市为北京和上海。

中国营商环境全球排名从《2018年营商环境报告》的第78位升至《2020年营商环境报告》的第31位,跃升了近50位,连续两年成为全球优化营商环境改善幅度最大的十大经济体之一。

2021年9月16日,世界银行发表声明,决定停发《营商环境报告》,同时宣布在原本的评估方法基础上研究制定新办法。2023年5月,世界银行正式发布B-READY指导手册和方法指南,并开始B-READY评估体系下的第一轮评估工作。从2023年至2026年,世界银行将在B-READY评估体系下进行三次试点评估。(本报记者 陆乐 整理)



浙江“最多跑一次”改革成果展(资料照片)。

本报记者 董旭明 摄



“数字浙江”创新成果亮相联合国数据论坛。

本报记者 董旭明 摄

为何是浙江—— 为全球提供参考

专刊介绍地方优化营商环境的探索,对世界银行来说也并不多见。此前,中国内地有此“殊荣”的,唯有北京、上海两座世界银行《营商环境报告》的评价样本城市。

2020年,世界银行宣布,拥有3亿以上人口国家的评价样本城市,将从2个扩大到4个。消息一出,杭州迅速行动,提出“争取纳入世界银行营商环境样本城市”。

向着这个目标,浙江和世界银行结下了不解之缘。

省发改委和杭州市发改委曾多次到财政部等国家部委报告杭州优化营商环境的进展情况。2023年3月初,他们再次来到了财政部。“我们在汇报优化营商环境做法的时候,提到了数字化的相关内容。”叶科说,这些内容很快引起了对方的注意。财政部随后向世界银行推荐了浙江的做法经验。

此时,世界银行中国局也正在了解各地政务服务数字化的做法。浙江提供的信息,正中他们下怀。

根据国家发展改革委在2022年开展的国内营商环境评估,浙江拥有全国最多的最佳改革实践。到2023年,在全国工商联开展的万家民营企业评营商环境年度调查中,浙江连续四年位居全国第一。

全国领先的营商环境,靠的是全国领先的网上政务服务能力。2020年

2021年,国务院委托第三方机构开展的政府一体化政务服务能力评估结果显示,在31个省(区、市)中浙江省与广东省、上海市并列第一。2022年调查结果显示,浙江省继续保持领跑地位。

“浙江省及其省会杭州市在国内年度地方电子政务绩效评估中表现出色,赢得了赞誉”“浙江省走在前列,探索创新,推进数字政务发展和营商环境改革”……对浙江的做法和成效,世界银行给予了高度的肯定。

“后来我们了解到,世界银行当时正在编制新的营商环境评价体系,其中新增了数字化的有关内容。”叶科说。

2021年9月16日,世界银行发表声明,决定停发《营商环境报告》,同时宣布在原本的评估方法基础上研究制定新办法。

世行团队从杭州调研回去后不久,2023年5月,世界银行公布了全新的营商环境评价体系(Business-Ready,简称B-READY)。在这个体系中,新增了不少数字技术应用的内容。通过在线服务为企业准入、雇佣劳工、参与国际贸易、纳税等提供便利的各项指标,成为评价营商环境的重要标准。

新标准的出炉,让一直以来对标世界银行标准推进营商环境建设的浙江,

迅速认识到了这份当时正在撰写的报告所具有的独特意义:它将通过浙江的实践,为世界各个经济体更好适应B-READY评价体系提供参考;浙江也在配合报告撰写的过程中,加深对这个新体系的理解和认识。

新标准发布后,省发改委立即对标,迅速牵头向财政部提交了一份90多页的素材资料,全面介绍了浙江在涉企数字化政务服务方面的做法、成绩,还提供了34个具体案例。

“一网通办”“浙里办票”“跨境电商质量监管服务一体化”“有效投资一本账”“浙里环评”……这34个案例,几乎都是全国领先,在实践中被证明有助于优化营商环境的,还能够复制推广,“其中的每一个,都体现了浙江改革的经验和做法。”叶科说。

结合现场调研和浙江提供的信息,去年下半年,世界银行的专家们写出了一个英文版的报告初稿,财政部发给浙江征求意见。

经过多次沟通交流,世界银行终于正式对外公布了报告。叶科第一时间看到了这份报告的最新版本。仔细阅读后,他如释重负地说:“这个报告对浙江政务服务数字化的评价是客观准确的!”

有什么启示—— 对标世行标准推进改革

“世界银行的营商环境评估,一直是全球范围内较为统一认可并得到广泛使用的一套评估体系。浙江在打造营商环境最优省的过程中,一直注重与世界银行标准的对标对表。”杭州高新区(滨江)政务服务中心主任蒋海锋告诉记者。

浙江各地的政务服务改革,历来都把世行标准作为重要参考。2018年,根据世行标准,浙江开始摸索建立自己的营商环境指标体系。2019年《浙江省营商环境评价实施方案(试行)》出台,全面接轨世行标准。2020年出台的《浙江省实施优化营商环境“10+N”便利化行动方案》,全面参照了世行评价的理念和方法。2022年,浙江对标世行,构建了营商环境“无感监测”系统,利用数字化方式全面监测评价各地营商环境水平。

“连各种办事指标的计量单位,都在对标世行标准。”省发改委有关负责人介绍,像办理时间的各项指标,计量单位就从国内通用的“工作日”,变成了世行标准中的“天”。少了“节假日”,办事时长事实上得到了压缩。

在专刊中,世界银行认为,“浙江省是中国省域数字化改革的先行者,并凭借堪称典范的改革赢得了国内广泛认可”。在他们总结浙江经验带来的启示中,第一条就是以用户为中心。

在介绍浙江做法时,世界银行还举例介绍了加拿大新斯科舍省以客户为中心的服务方法。借助数字化手段,当地用户可以通过清晰的手续办理指示,并只需向政府提交一次信息,政府通过在线服务指导用户完成简化过的申请流程。

浙江海派智能科技有限公司董事长

徐涛觉得在浙江办企业的体验也不遑多让。上个月,他就收到一条由系统发来的短信,提示他申请小微企业条件,可以申请省级“专精特新”中小企业。申报成功后,公司将能享受一系列政策优惠。在浙江创业多年,徐涛对浙江以数字化政务服务改善营商环境的做法很熟悉,“以前上门寻求政府帮助,现在政府有针对性地发现企业需求上门为企业服务。当我们需要金融、人才、科创、法治服务,政府也能主动发现、上门服务。他们管这叫政务服务增值化改革。”

2023年以来,浙江把政务服务增值化改革作为深化营商环境优化提升“一号改革工程”的关键一招,立足企业视角,通过数字化等手段主动感知回应需求,从“有什么、给什么”转变为“要什么、给什么”,不断增强企业获得感。

按照世界银行的评价体系,企业注册时长,历来是评价营商环境的重要标准。他们在报告中多次提及了浙江这个数据的变化:“以前注册企业需要获得6个部门单独批准,耗时8天以上。现在一天内就能完成整个业务办理,而且不需要任何费用。”

浙江办事效能的提升,有赖于世界银行总结的另外几条启示——“规范和简化行政程序”“为推动改革提供强有力的政策支持”“建立监督评估体系”。

作为全省商事制度改革试点,杭州高新区(滨江)从2014年就开始探索通过精简办事流程,来降低企业注册门槛。蒋海锋介绍,按照世界银行的评价体系,评价“开办企业”便利度,主要包括程序、时间、成本等具体指标。从2015年工商、税务、质监、统计、社保等部门联合为企业颁布

营业执照,办事时间缩短至2天,到如今线上申请,一日办结,全过程免费。

省里也是如此。世界银行在报告中指出,“为简化行政程序,浙江首先明确了数字化过程中所涉各个机构的职能和职责。在此之后,通过在不同政府部门之间建立统一的做法、指导方针和协议,识别冗余并优化工作流程,从而建立标准化的行政程序”“通过定期的进度跟踪,主管部门可以找到需要改进的地方,并作出必要调整。”

这样做的目的,同样是为了对标世界银行标准。世界银行在肯定浙江企业注册取得的成绩时也表示,“通过全面转向线上办理,注册新公司所需的时间和费用可以大幅降低”。如今,浙江许多涉企高频政务服务事项实现了流程再造和数据共享,大幅压缩手续、环节、材料和时间,为企业办事提供极大的便利。

同时,世界银行的报告也指出了当前浙江数字化政务服务面临的一些挑战。在他们眼中,浙江还存在各政府部门改革实施力度存在差异、跨机构数据共享有待完善、数据安全和网络安全问题引发担忧等问题。

“世行的报告,为浙江进一步优化营商环境提供了参考。”省发改委有关负责人表示,接下来,浙江将继续以政务服务增值化改革为牵引性抓手,加快实现高频涉企服务事项线上线下协同办理,争取早日构建形成全链条、全天候、全过程的为企业服务新生态。

