

“小窗口”有了“大服务” 绍兴政务服务改革“增值”显成效

金燕翔 何昱磊 岳红远

争创营商环境新优势,政务服务增值化改革是“关键一招”。

在全面深化改革和营商环境优化提升“一号改革工程”的攻坚战中,绍兴勇当增值化改革先行者,奋力构建“听得见、听得进企业呼声”的政企沟通机制,着力提升“讲企业群众懂的话、讲企业群众的话”的方法能力,努力实现“企业有感、面上有声”的改革目标。

尤其是去年以来,借“政务服务线上线下融合和向基层延伸”国家级试点建设东风,绍兴深化落实“打造进一扇门办各类事的‘新平台’、创造数智赋能直达快享的‘新体验’、拓展‘高效办成一件事’的‘新场景’、构建涉企问题高效闭环解决的‘新机制’、塑造服务和监管融合的‘新形态’”,改革成果不断涌现,多项经验获得推广。

眼下,依托不断增值的政务服务,绍兴正更好赋能企业降本减负增效、撬动产业延链补链强链,进一步提升涉企问题解决实效、法规政策集成落地实效、新质生产力培育实效。



绍兴开启政务服务增值化改革“加速度”

进一步
全面
深化
改革
推进
中国
式
现代
化
省
域
先
行

线上线下融合发力 涉企服务提质扩面

近日,一场直面生产经营难点的政企恳谈会在绍兴滨海新区召开。在绍兴市企业综合服务中心牵头下,10家企业的负责人畅所欲言,发改、人社、税务等部门应答尽答,不少诉求当场解决。“政府上门答疑解惑,营商环境真是太好了。”一家企业的负责人连连称赞。

提供精准的增值服务,是绍兴市企业综合服务中心的“头等大事”。“除了传统涉企审批服务,我们还提供招商服务、人才服务、涉外服务、政策供给、金融服务、科技服务等。”绍兴市企业综合服务中心相关负责人说,“简单说,就是企业需要什么,我们就提供什么。”

底气来自于绍兴在去年就揭牌成立市、县两级“1+7”企业综合服务中心,并在镇街、园区、产业平台等成立25个分中心(驿站)。目前,全市已有190余个分中心



诸暨设“办不成事”反映窗口,让百姓办事。 陈懿玲 摄

(单位)及社会组织、市场机构,600名工作人员入驻到市、县两级企业综合服务中心。

为避免“政府部门同空间办公,办事仍旧多头跑”问题,绍兴还对助企服务“一清单”,全面梳理“一类事”,并通过数字化改革打通部门间的数据孤岛与业务流转瓶颈,对服务流程进行了全面协同再造,实现了企业需求“一个口子”受理、流转、督办、反馈的闭环式管理。

今年初,绍兴盛鑫印染在更新设备时遇到难题,环评、能评需要时间,但生产旺季即将到来。得知这一情况后,柯桥区企业综合服务中心立即联动环评有关机构和职能部门,将原先的审批流程改为备案,指导企业快速改造投产。“流程快速高效,政府的支持让我对企业发展充满期待。”悬在心头的石头落下后,绍兴盛鑫印染负责人傅见林信心十足地说道。

与实体服务中心相对应,绍兴还打造了“越省心”“越快兑”等线上服务平台,前端面向企业开通服务入口,后端联接相应职能部门、服务机构,进一步提升了企业办事的获得感。截至目前,绍兴市已有超2000项政务服务事项实现“一网通办”,事项占比高达99.3%。

依托“线上+线下”一体化平台,绍兴还运用政策问答、音视频、图表图解等形式,针对企业不同情况进行差异化政策宣讲、专题培训,答疑解惑,充分释放政策红利。

如“越快兑”政策兑现平台的“政策计算器”功能,以全市经营主体(法人)数据库信息为基础,“一企一档”建立26.3万个“企业画像”,可实现申报端弹窗和管理端职能部门短信“双推送”,变“企业找政策”为“政策找企业”,目前累计向企业推送政策信息3.1万余条。

空间时间做足文章 办事效率不断提升

“可以上门为我们服务?那真的太感谢你们了!为了这件事,我都愁了好几天。”近日,家住绍兴山区的徐雪娟老人,抱着试试看的心态,来到村级便民中心询问如何为瘫痪老伴补办身份证。令她想不到的是,工作人员表示会立即安排镇级公安窗口工作人员上门办理。

为进一步满足基层群众办事需求,2020年6月以来,绍兴市按照“因材施教、便民为本”原则,统筹推进村(社区)便民服务站建设。通过建场所、优服务、强规范,目前全市已建成“示范型”“标准型”村(社区)站1117个,平均可办事项达到98项。

“对于不能办的事项,我们也联合社会力量,建起了不留盲区的代办员队伍。”绍兴市相关负责人表示,目前,绍兴拥有4225名基层代办员,今年代办的事项已超过20万件,群众满意率达99.6%。另有2777名党员担任红色代办员,助力兜底服务。

数据显示,目前绍兴已向乡镇(街道)便民服务中心下沉事项超200项,村(社区)下沉事项超90项。市民在15分钟步行范围内即可享受不动产登记、公积金查询等服务事项,相关做法列入国务院“政务服务线上线下融合发展”典型经验。

空间距离“做减法”,服务时间“做加法”。去年,绍兴出台《关于进一步规范全市政务服务大厅延时办错时办等服务机制的指导意见》,梳理11类125项高频事项,在市县镇三级政务服务中心,全面推出周末服务和工作日中午的延时错时服务,提供业务咨询受理。

该服务有效破解了群众“上班时间没空办、下班时间没法办”难题,目前已办理各类事项6万余件。“简直是上班族的福音。”市民李先生说,行动不便的父亲一直催他帮忙办理烟草专卖零售许可证。“因为工作忙,我约在了周六办理。那天办事的人少,很快就办好了!”

为进一步提升服务质量,绍兴还在线上开设了“办不成事窗口”。通过简单问题现场响应、复杂问题由各部门窗口协调处理、特殊难点召开联席会议协同办理的三级响应“分诊转办”机制,专门解决一些群众按照常规办事流程无法办成的急事、难事、新事。

同时,绍兴还通过激活430家行业商业协会资源,进一步延伸服务触角。如前不久,上虞伞业商会联合上虞区企服中心、人社局、司法局等部门经过调研,提出“共享用工”模式,企业只需通过平台“一键下单”,就能将未来加工订单分发至遍布各村的共富工坊。

惠企助企实战实效 闭环处置监管有力

今年夏天,浙江普施康生物科技有限公司的总经理助理常开孟有了个“新身份”——绍兴市企业政务专员。“我会走访周边企业,一方面宣讲惠企政策,另一方面收集较为复杂的政府服务事项办理需求,将之反馈给企业综合服务中心的工作人员。”常开孟说。

目前,绍兴企业政务专员已达597

人,均是热心参与政务服务、熟悉涉企政策和生产经营情况的企业管理人员及相关经办人员。根据《绍兴市关于打造企业政务专员队伍构建全市域增值服务网的实施意见》,他们正不断化身“政策宣讲员”“审批协理员”“信息联络员”“诉求收集员”“决策参谋员”,有效承担起政企沟通、政策兑现和信息互通等职责。

在绍兴破解政务信息不对称堵点的“组合拳”中,企业政务专员仅是其中一环。在更广阔层面,今年绍兴还上线了“企呼我应”平台。“目的是全量归集企业急难愁盼,分类分层分级解决。”绍兴市相关负责人介绍,“平台操作也很简单,企业一键提交诉求后,涉企问题就会得到在线收集、交办、反馈、评价全流程闭环处理。”

为增强涉企问题处置实效,绍兴制定了“企呼我应”纪检监察机制,市县两级纪委率先推进“督帮机制上系统架构图、业务系统上增设督帮模块、兜底窗口公开监督码和监督电话”,并将增改工作纳入2024年度综合考核。今年,绍兴又计划在全市政务服务系统启动“两听两讲两有”作风提升行动,通过理论提素养、调研解难题、改革增动能、交易强监管、服务抓效能、勤廉促规范等“组合拳”,进一步保障改革取得实战实效。

多措并举下,绍兴“企呼我应”平台已累计归集涉企问题4629个,办结4595个,办结率99.27%。绍兴每月对“涉企问题库”中的诉求类问题按照承办主体、难易程度、问题种类进行统计分析,实现了通过解决一个诉求带动解决一类问题、优化一类服务。今年9月,绍兴市政务服务办“涉企问题高效闭环解决机制”入选网上“枫桥经验”十大创新案例。

针对中介服务机构服务事项不清、服务收费不明等“老大难”现象,绍兴开创新性打造了市、县两级“实体+网络”融合的涉



政企恳谈会



开放服务



企业综合服务中心

审中介服务模块,并同步构建起投资项目行政审批中评估联合服务制度,实现了项目联合踏勘、可研报告、环评、能评、水保、安全、建筑节能评估等6个中介评估事项的同时编制。

“截至目前,绍兴涉审中介服务平台已入驻机构1000多家,企业可以线上比价。连续两次或两年内累计两次考核不合格、服务项目超期办结或有其他严重违规情况的中介机构,将被移出平台。”绍兴市相关负责人表示,通过规范化管理,绍兴中介服务事项平均办结时间大幅缩短,服务收费明显下降,企业获得感和满意度

大幅提升。近日,绍兴诸暨一家企业因周边项目施工,正常生产经营受到影响。诸暨市企业综合服务中心依托“企呼我应”平台上报后,绍兴市企业综合服务中心立即联系主管部门督促施工方规范施工,减少对周边企业的影响。“我们将积极推行增值化服务改革,优化综合执法服务能力,让企业放心大胆地投资,后顾之忧地经营。”诸暨市相关工作人员说。

政务服务“一小步”,便民惠企“一大步”。绍兴市将谋深谋实进一步全面深化改革的路线图,持续优化营商环境。



绍兴大力推动政务服务水平整体跃升,群众办事体验持续优化。

(本版图片由绍兴市委宣传部、绍兴市政务服务办提供)