

深读

浙江兜底服务再升级,企业难题可线上线下一体解决—— “办不成的事”,越来越少了

■ 本报记者 王逸群 应忠彭

近日上午,杭州富阳行政服务中心内的“办不成事”兜底专窗前,工作人员正为某建筑企业办事人员李虹讲解异地社保代办的具体流程、所需材料及办理时限;一旁的企服中心里,兜底办专员紧盯电脑屏幕,与上级部门、企业负责人沟通,逐一敲定企业特殊审批事项的推进节点……这样线上线下同时为企业解忧,已是浙江各地行政服务中心的常见场景。

针对少数网办和掌办不好办、特殊群体无力办、疑难问题办不成等情况,浙江2018年起推行兜底服务,提供个性化解决方案。目前省市县各级政务服务机构普遍开设了“办不成事”兜底专窗。

为进一步提升涉企问题解决实效,浙江依托专窗再升级,建立涉企问题督办协调闭环管理机制。除了线下在专窗咨询,企业还能通过线上“企呼我应”系统提出诉求。系统归集企业问题后,按紧急程度分级处理,明确时限与责任单位,实现从受理到转办、督办、反馈、评价的全流程闭环处置。

从最初的线下“办不成事”兜底专窗,到线上线下一体的闭环解决机制,企业诉求如何得到快速响应,并助推营商环境进一步优化?近日,记者走进杭州、温州等地,探寻答案。

一座厂房折射新环境 跨部门联动,高效解难题

瑞安市冠铭机械有限公司智能化车间内,机器轰鸣。眼下,新的生产线已投产,工人们正在生产最新一批水钻磨抛机。

这是国内水钻磨抛机领域的龙头企业。2023年,冠铭机械面临着扩产瓶颈。企业急需厂房换新、增资扩产,生产线主要的生产设备行车间高2米、重量超5吨,但生产工序排布较为固定,对厂房层高、承重、空间布局等要求较高,而新建厂房需要多部门审批,流程慢。企业负责人许一明回忆,一筹莫展时,他试着通过瑞安市线上“企呼我应”系统提交了诉求。

很快,瑞安市政务服务大厅“办不成事”兜底专窗工作人员上门调研并将问题上报。随后,相关领导牵头,召集经开区、经信、发改、住建等部门会商。最终,瑞安市政务服务大厅协调住建等部门,在万东智能制造产业园试点“定制厂房”模式——根据企业需求,按照机械制造企业的厂房高度、承重要求等进行设计、施工,创新采用钢结构框架与预应力楼板组合设计,既满足5吨荷载要求,又将层高从常规8米提至12米,同时配以极简快速审批流程。这种“一企一策”的服务,让企业提前4个月搬迁投产。

温州市政务服务局审批业务处处长李丽坦言,过去办理类似的复杂问题,企业要多个部门来回跑。这些问题,要么职能边界不清,要么需要跨部门多层次协调,也有些在法律上还不够明确,导致基层落地难。“谁来牵头、怎样统筹各部门,都是问题。”

2019年温州推出办事兜底服务,之后设立“办不成事”兜底窗口、建立涉企问题闭环解决机制。针对企业提出的诉求,部门间也建立联动解决的机制。在职责上,明确由“办不成事”兜底窗口统一归集问题,然后经过分析研判、分类交办、跟踪督办等流程,使得解决这类问题有章可循。

通过“办不成事”兜底专窗,省市县三级实现跨层级跨部门高效联动,齐心协力破解企业群众办事难题。据统计,2024年温州市县两级“办不成事”兜底专窗累计受理问题364个,其中涉及企业的146个复杂事项全部办结,包括产线改造、项目审批等“硬骨头”。

再往前追溯,早在2018年,杭州市富阳区便在“最多跑一次”改革中率先设立“办不成事”兜底专窗的前身——“兜底办”。

“当时有居民为了一张房产证挺周折。”富阳行政服务中心主任洪宇斌至今还记得,为了让群众只跑一次,他们开设一个独立于各相关部门之外的专窗。最初是由人工收集并流转这些疑难问题,还缺乏统一的兜底服务机制。到了2023年,“兜底办”升级,富阳建立4个工作室,建章立制。如今依托数字化系统,线上线下闭环解决的机制得以建立。

目前,尽管全省“一网通办”事项达3093个,浙江依申请政务服务事项“一网通办”率达85%,但针对特殊群体、疑难事项等,仍保留线下“办不成事”兜底专窗。

各地更是将这种兜底服务理念转化为制度性成果。杭州市钱塘区建立“135”分级处置机制,简单问题1个工作日答复,复杂事项由部门负责人2个工作日内协调,重大问题通过专题研讨会在5个工作日内解决;德清县则通过镇长领办、局长同频、县长统筹的三级响应,累计解决企业问题1300余个,满意率超95%。



插画:潘泓璇 林琳 朱激

记者手记

让营商环境有温度有底气

■ 王逸群

“办不成事”兜底专窗的迭代升级与涉企问题督办协调闭环管理机制的建立,是浙江构建服务型政府的又一次生动实践。

采访中,我们看到政府打破部门壁垒、理顺协调机制,让过去“多头跑”的难题得以更高效地解决。这种转变,既是技术革新,更是理念升级:从“解决一件事”到“完善一类事”,不仅聚焦了单个企业诉求,更深挖共性问题。

而当政府将评价权交还给企业,更体现出浙江打造服务型政府的决心。从管理型政府转向服务型政府,仅两字之差,但理念、行动与角色的转变,绝非一朝一夕之功。这需要时刻倾听企业与群众呼声,不轻易放过来自基层的声音,找准牵一发而动全身的“主线任务”。

政务服务改革不是“无畏”突破底线红线,干部执行也不是墨守成规,需要提出创造性的解决方案。浙江的政务服务新模式,为优化营商环境提供了可借鉴的样本,更让企业感受到发展的温度与底气。



富阳“办不成事”兜底专窗为企业解难。 受访者供图



萧山“办不成事”兜底服务专窗,工作人员为企业负责人答疑。 受访者供图

一个窗口窥见新机制 解决一件事,完善一类事

如何找寻问题共同点,通过建立机制解决共性问题?浙江多地在兜底服务中思考、探索。

比如在富阳,艺术类培训学校办证的流程曾给企业带来不便。不久前,杭州立鑫艺术培训有限公司到富阳区行政服务中心办理开业相关手续时,就遭遇了典型的流程困难。

根据业务流程,企业办理营业执照(主体资格登记)前需取得艺术培训前置许可审批同意书,而该同意书需消防验收后才能办理。但根据法律法规,消防验收的申请主体必须是已办理执照(主体资格登记)的法人,这就使得市场监管、文广旅体、住建的三个事项互为前置,企业陷入两难。

立鑫公司通过线上“企呼我应”系统反映问题后,“办不成事”兜底专窗开始酝酿一场联动破题。“先把各自的权责边界捋清楚。”区审管办将区市场监管局、教育和文广旅体局、住建局负责人请到一起。几张办公桌上摊开的材料,密密麻麻记着文化艺术、体育类培训机构审批的各项要求。

市场监管局负责营业执照办理,教育和文广旅体局准入审核,住建局则把控场所的消防验收标准。遇到交叉地带,大家就反复商议,几轮讨论后终于达成共识:立鑫公司场所在1000平方米以下,允许以个人名义申请场所的消防验收备案,通过后就能直接办理教育和文广旅体局的审核。这意味着,企业只需办理一次营业执照就能推进后续流程。

但这件事并没有就此画上句号。随后,市场监管局又联合教育和文广、住建等部门梳理核心要点,把审核流程、面积标准、验收要求等关键信息整合起来,最终形成了一张清晰的工作提示单,固化成了可复用的标准。目前,类似这样的通办标准已有13类事项,涵盖个体经营者因继承变更、人防质量监督手续补办、市场主体登记住所标准地址规范表述等。

“我们不仅要解决‘一件事’,更要完善‘一类事’的解决机制。”在温州,同样的机制也在建立。李丽表示,针对职能边界不清、新领域新业态催生的新业务、政策不协调有交叉等造成的非常规疑难复杂问题或历史遗留问题,应该提供个性化解决方案,进而由“事”及“制”,将解难经验固化为改革成果。

通过建立问题数据库,温州已将10余类高频疑难事项转化为标准化流程,例如针对定制厂房需求制定《特殊工业建筑设计规范》,为同类企业提供可复制的解决方案。

“办不成事”兜底专窗如同一个支点,撬动政府职能转变和制度创新。从“被动兜底”到“主动革新”的转变,正是浙江优化营商环境的深层逻辑。

“当然,‘兜底办’并非什么都能办,而是要建立在合规合法的基础之上。”浙江大学公共服务与营商环境评价研究中心主任胡税根说,政务服务部门在“兜底办”过程中,必须明确职责和权限,始终在法定职责范围内行使权力,才能确保兜底服务长效运行。

一个好评彰显新理念 办得好不好,企业说了算

“办不成事”兜底专窗、线上线下一体的闭环解决机制,其背后有深意。“它们背后是浙江政务服务从‘能办事’到‘办好事’的跨越,更是政府服务理念从‘管理思维’向‘服务思维’的根本性转变。”在胡税根看来,从解决单个问题,再到解决共性问题,背后是坚持“刀刃向内”,打破“机制壁垒”,着力寻求为企业办事最优路径。“最终不仅把事办了,更让企业真正满意。”

走访全省各地“办不成事”兜底专窗后不难发现,进一步精准地了解企业需求,以及企业对相关服务的满意度,都依托一套完善、高效的反馈机制。这正是持续优化为企业服务的关键一环。

今年以来,杭州市萧山区审管办工作人员徐晔翀多了一个重要身份:“微笑指数”工作专班工作人员,其职责包括收集企业反馈、整理测评数据、跟进问题整改等,确保企业的反馈意见落地见效。

“微笑指数”机制,本质上是一套精准的“政务服务用户评分系统”。它围绕企业群众满意度、政务服务成效度、窗口设置规范度、日常工作勤廉度,细化设置了30项具体指标。每月,萧山都会根据“微笑指数”测评结果对部门进行排名,并约谈排名靠后的单位。通过这种方式,当地将服务的评价权、监督权、话语权真正交还市场主体,倒逼各单位重视企业诉求。

不久前,一些企业在“微笑指数”评价系统上反映,想查询能领补贴、兑奖励的涉企政策,翻来翻去总找不到。很快,评价系统对企业提出的问题做出回应,政务服务板块的“服务成效度”呈现下降趋势。

“微笑指数”工作专班监测到这一变化后,第一时间将相关情况反馈至政策服务板

块的牵头部门——萧山区财政局。根据企业反馈的意见,萧山启动“政策一站办”改革。针对“政策知晓难”痛点,当地设立区级“政策申报中心”,将原先分散在各部门的涉企兑付类政策统一归集,纳入线下大厅管理,实现“统一线上发布、统一线下收件、统一业务指导”;针对“政策兑付慢”问题,又重点开发“政策全生命周期管理系统”,通过该系统,企业可实时查询兑付进度,确保政策兑现过程公开透明、可追溯。

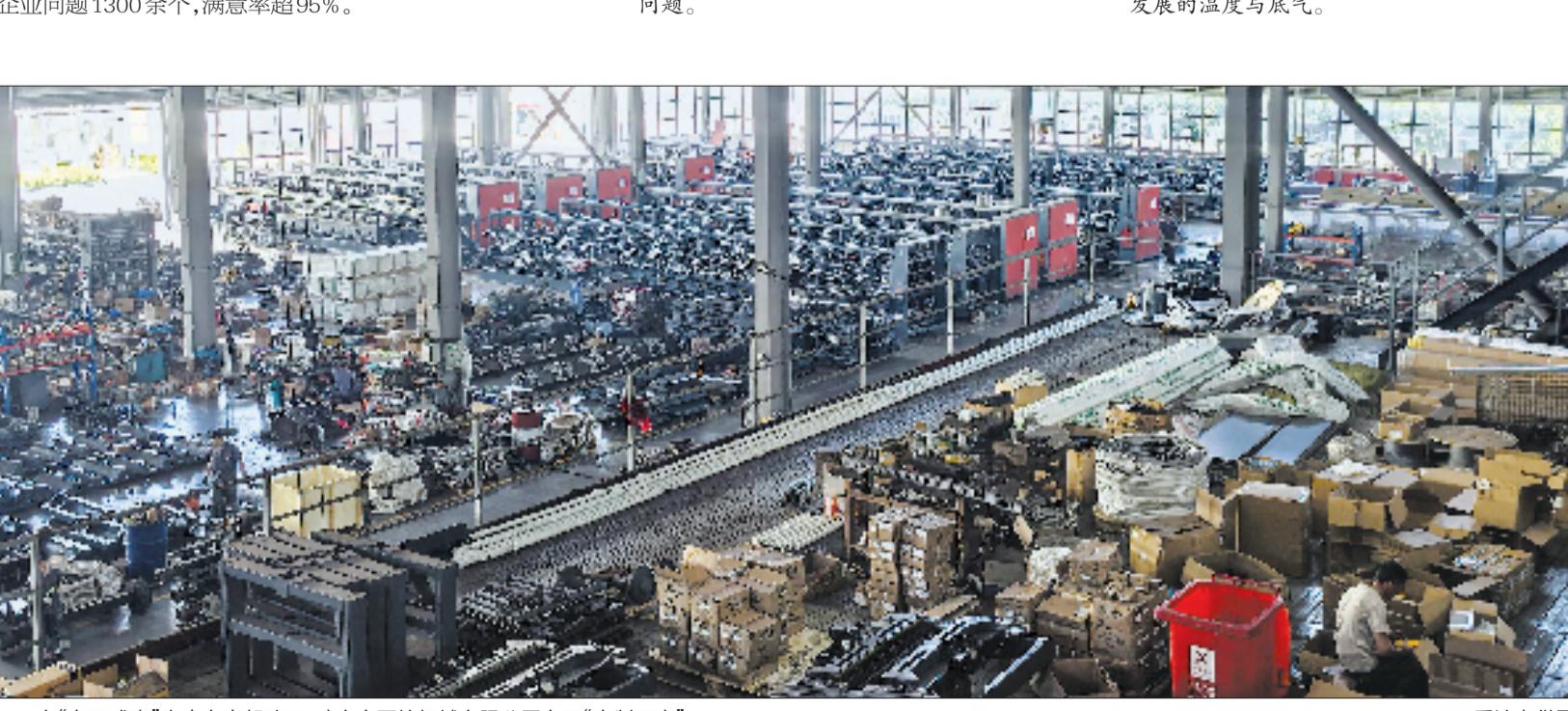
评价权下放,企业从“治理对象”转变为“治理参与者”,共同推动政务服务从“被动响应”转向“主动服务”。

理念的升级,需要制度护航。在这方面,衢州探索的“纪检监察介入涉企问题处置双闭环”机制颇具特色。

衢州市营商办相关负责人告诉记者,这套机制主要有三个维度:“企呼我应”平台自动将不满意件、超期件、二次交办件推送至属地纪检监察组,实现“问题线索即发即督”;纪委监委干部直接参与疑难问题协调会,对跨部门、跨层级“硬骨头”全程跟进;针对作风漂浮、执行偏差等问题启动问责,并通过“小切口专项整治”推动同类问题系统性解决。

“它的核心是构建‘服务效能提升’与‘权力监督制约’的协同生态。”该负责人说。

浙江各地的实践表明:以“企业满意”为评判标准,用数字化手段为协同治理赋能,同时监督机制介入提高服务效能,政务服务正逐步从“能办事”“快办事”升级为“办好事”“办暖事”,为优化营商环境注入持久动力。



在“办不成事”兜底专窗帮助下,瑞安市冠铭机械有限公司有了“定制厂房”。