

浙江省营商环境优化提升“一号改革工程”专班文件

浙营商专发〔2023〕2号

关于开展政务服务增值化改革 试点的指导意见

省级有关单位，有关市、县（市、区）、省级新区党委改革办、政务服务管理机构：

为认真贯彻《浙江省营商环境优化提升“一号改革工程”实施方案》（浙委办发〔2023〕16号）文件精神和全省营商环境优化提升“一号改革工程”大会有关“加快从便捷服务到增值服务全面升级”的决策部署，决定在杭州市、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、湖州南太湖新区开展

政务服务增值化改革试点。经省委领导同意，现提出如下指导意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻省委、省政府实施营商环境优化提升“一号改革工程”决策部署，以“办事不用求人、办事依法依规、办事便捷高效、办事暖心爽心”为指引，聚焦企业群众办事需求痛点难点堵点，坚持体制创新、数字赋能双轮驱动，坚持政府、社会、企业三方协同、多元参与，全力推动政务服务从便捷服务向增值服务迭代升级，实现政务服务从“一件事”到“一类事”、从“一个点”到“整个面”、从“一个环节”到“全链条”提升，持续增强政府服务力。

（二）总体原则。

1.坚持党建统领。认真贯彻落实习近平总书记关于“优化政务服务、打造国际一流营商环境”指示精神，推动党建和业务深度融合，激励党员干部担当作为，带头突破关键瓶颈、解决复杂难题。

2.坚持系统集成。在优化提升基本政务服务基础上，整合公共服务、社会服务和市场服务功能，围绕企业全生命周期、产业全链条，提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融、科创、法律、开放、公共设施等集成服务。

3.坚持需求导向。感知企业生产经营、发展壮大过程中的堵点难点问题，主动发现和回应企业需求，从“有什么、给什么”转变为“要什么、给什么”，将企业需求转化为服务清单，作为政务服务增值化改革的发力方向。

4.坚持数字赋能。统筹运用数字化技术、数字化思维、数字化认知，以一体化智能化公共数据平台为支撑，迭代更新线上企业综合服务平台和企业码，推进多跨协同、全面贯通、综合集成、建章立制。

（三）主要目标。2023 年底前，试点地区围绕企业全生命周期、产业全链条，构建形成全天候、全过程、全省域的精准、便捷、优质、高效为企业服务新生态，实现以增值服务降低成本、增加收益、强化功能、赋能发展，切实提高企业获得感、提升产业链韧性，把增值服务打造成为新时期浙江营商环境的“金名片”。

二、重点任务

（一）构建政务服务增值化基础体系。

1.打造线下服务中心。依托各级政务服务中心，打造一站集成的企业综合服务中心，作为政务服务增值化的中台枢纽，通过中心“一个口子”进行企业需求受理、流转、督办、反馈。中心负责统筹做好增值服务清单事项进驻、跨部门业务协同、线上平台运维管理、协调解决疑难问题、服务全程跟踪督办以及涉企运行

数据分析研判、涉企服务问题复盘提升等工作。（责任单位：省委编办、省放管服办，各试点地区，排名第一的为牵头单位，下同）

2.应用线上服务平台。推广应用依托省一体化在线政务服务平台（“浙里办”）建设的企业综合服务平台，结合本地实际，按照“浙里办”法人用户体系规范、“浙里办”服务页面设计规范等相关规范，探索建设本地特色服务专区，围绕本地企业高频需求整合相关服务功能入口，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。（责任单位：省大数据局，各试点地区）

3.推广应用“企业码”。应用“浙里办”电子营业执照“企业码”，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。梳理本地特色纳入“企业码”应用体系，依托全领域、全链条、全方位的应用体系，实现企业办事“一码通行、一码通展、一码通办”。（责任单位：省市场监管局，各试点地区）

4.编制涉企服务清单。在省级涉企服务指导目录基础上，结合本地实际细化形成涉企服务清单，借鉴政务服务事项“八统一”方法进行规范化梳理，推动清单内业务进驻企业综合服务中心、纳入企业综合服务平台、赋能“企业码”。（责任单位：省经信厅、省委人才办、省科技厅、省司法厅、省财政厅、省商务厅、省地方金融管理局，省级有关单位，各试点地区）

5.谋划增值服务场景。对标世行营商环境评估新体系（B-READY）确定的十大指标领域，落实新体系公共服务理念标准，围绕企业发展壮大不同阶段，以企业办理某一事项为基本场景，通过整合关联度高的基本政务服务事项，叠加中介、金融、人才、科技、法律等市场化服务，打造“一类事”服务场景。鼓励各地围绕企业发展全周期和产业全链条探索个性化“一类事”，提供套餐式服务。（责任单位：省发展改革委、省建设厅、省人社厅、省商务厅、浙江省税务局、省市场监管局、省法院、人行杭州中心支行、浙江银保监局，省级有关单位，各试点地区）

（二）强化政务服务增值化集成机制。以“一中心、一平台、一个码、一清单、一类事”为基础，按照“整体政府”理念，鼓励各地积极主动创新，进一步整合部门服务职能、优化服务资源配置、创新服务供给方式，将涉企服务资源系统集成成为超常规超预期的服务产品。（指导单位：省委改革办、省委编办、省发展改革委、省经信厅、省市场监管局、省大数据局，实施单位：各试点地区）

1.强化平台集成。全面整合涉企服务事项办理路径，推动线下办理地点整合至企业综合服务中心，线上办事入口整合至基于省一体化在线政务服务平台（“浙里办”）的企业综合服务平台。

2.强化机制集成。借鉴“一窗受理、集成服务”经验做法，建立健全服务需求感知、前后台业务衔接、跨部门业务协同、服务

跟踪评价、诉求闭环处置等常态化运行机制，确保企业服务顺畅、高效。

3.强化政策集成。强化政策全周期服务统筹，建立政策“制定、兑现、绩效评估”闭环管理机制，通过绩效评估提升政策制定的合理性和时效性，持续增强政策服务的便利度、精准度和匹配度，实现从“人找政策”到“政策找人”转变。

4.强化功能集成。设立政策服务、人才服务、金融服务、科创服务、法律服务、开放服务等功能板块，细化各功能板块服务事项、优化服务流程，推动服务功能跨板块系统集成，形成套餐式产品。拓展由社会化、市场化服务机构承接部分服务功能。

5.强化问题处置集成。推动企业诉求问题“一口”受理、流转、督办、反馈，将能解决普遍问题、重大问题的经验做法固化为改革成果，实现从解决“一件事”到“一类事”提升。

三、组织保障

（一）强化组织领导。省级层面由省委改革办牵头组建常态化协调机制，负责省级部门协调推动、试点地区业务指导、多跨疑难问题解决等工作；省级牵头单位按分工加强对对应领域工作指导，明确支持政策，各条线改革试点要优先安排在试点地区进行。各试点地区要明确改革推进的责任主体，建立相应组织架构和常态化协调机制，完善信息报送、调度通报、工作例会、督导落实等推进机制，强化资金保障，确保试点任务落细落实落到位。

（二）明确时间安排。各试点地区按照 6 月份全面启动、8 月份形成初步成果的时间安排，倒排工作计划，制定实施方案，进一步明确目标任务、改革举措、责任分工、时间节点，持续完善目标体系、工作体系、政策体系、评价体系，抓好统筹推进。

（三）加强上下联动。各试点地区要加强改革推进中的难点堵点问题研究，认真梳理跨层级的疑难问题，及时向上提交研究会商。需省级层面解决的问题由省委改革办定期梳理汇总，明确责任部门，做好跟踪督办，省级牵头单位按照分工统筹推进对应领域的问题处置工作。试点县（市、区）和国家新区所在地级市改革办和政务服务管理机构要加强业务指导、工作协调、问题化解，保障改革试点工作有力有序推进。

附件：有关单位名单

省营商环境优化提升“一号改革工程”专班

（省委改革办代章）

2023 年 6 月 27 日

附件

有关单位名单

一、省级有关单位

省委人才办、省委统战部、省委改革办（省放管服办）、省委编办，省发展改革委、省经信厅、省教育厅、省科技厅、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省财政厅、省人社厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省退役军人事务厅、省应急管理厅、浙江省税务局、省外办、省市场监管局、省地方金融监管局、省广电局、省体育局、省统计局、省医保局、省大数据局、省能源局、省综合执法办、省林业局、省文物局、省药监局、省消防救援总队，省法院、省检察院，省总工会、省工商联，浙江出入境边防检查总站、人行杭州中心支行、杭州海关、宁波海关、省地震局、省气象局、宁波市税务局、浙江银保监局、浙江证监局、浙江海事局、省邮政管理局，省电力公司，出口保险浙江分公司

二、有关市、县（市、区）、省级新区

杭州市、杭州钱塘新区、宁波市、宁波市江北区、绍兴市、绍兴市柯桥区、温州市、温州湾新区、湖州市、湖州南太湖新区、衢州市

中共浙江省委改革办秘书处

2023年6月28日印发
