

中共杭州市萧山区委全面深化改革委员会文件

萧委改〔2023〕2号



印发《萧山区关于推进政务服务增值化改革的实施意见》的通知

各镇党委、政府,各街道党工委、办事处,区级机关各部门,区直属各单位:

《萧山区关于推进政务服务增值化改革的实施意见》已经区委全面深化改革委员会同意,现印发给你们,请结合实际认真贯彻执行。

中共杭州市萧山区委全面深化改革委员会

2023年10月26日

萧山区关于推进政务服务增值化改革的 实施意见

为深入推进营商环境优化提升“一号改革工程”，推动政务服务从便捷服务向增值服务的全面升级，打造营商环境最优区，根据省市工作部署要求，结合我区实际，提出如下实施意见。

一、总体目标要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实习近平总书记考察浙江重要讲话精神，围绕省市委改革决策部署，聚焦企业群众办事需求痛点堵点难点，坚持党建引领、需求导向、系统集成、多元协同、数字赋能，在基本政务服务便捷化基础上，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、手段工具进行变革性重塑，为企业提供精准化个性化衍生服务，有力促进企业降低成本、增加收益、强化功能、加快发展，为全区经济高质量发展和形成新质生产力提供有力支撑。

2023 年底前，依托区政务服务中心打造企业综合服务中心，企业综合服务平台上线运行，高频涉企服务事项实现线上

线下协同办理。对标世界银行营商环境成熟度评估体系,落地一批具有萧山辨识度的“一类事”服务场景,打造若干增值化改革标志性成果,政务服务增值化体系建设水平领跑省市。

2024 年底前,涉企服务事项全面集成进驻企业综合服务中心和企业综合服务平台,企业全生命周期重要阶段、产业链特定节点“一类事”服务场景落地见效,市场主体获得感大幅提升,切实助力民营经济高质量发展。

二、重点任务

(一)建强服务载体。建设线上线下一体融合的服务载体,统筹整合涉企服务渠道、职能、资源、力量,推动涉企服务从“多头分散”转变为“一站集成”。

1.打造线下企业综合服务中心。依托区政务服务中心,积极拓展增值服务职责,以职能转变为核心推进组织变革重塑,打造“一站式、集成化”的区级企业综合服务中心,统筹做好涉企服务事项和人员进驻、跨系统跨领域业务协同、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、问题复盘等工作,实现企业需求“一个口子”受理。同时,迭代升级镇街服务站点、24 小时自助服务专区,重点打造产业集聚园区涉企增值服务分站,针对性助力特色产业链发展,构建全天候多层次的涉企服务体系,打响 360° 萧山为企服务品牌。(牵头单位:区审管办、区委编办,排名第一的为主牵头单位,下同)

2.推广线上企业综合服务平台。以“有感服务、无感管理”为目标,依托省一体化在线政务服务平台(浙里办),迭代推广企业服务萧山专区,围绕企业高频需求整合相关服务功能入口,探索建设特色综合服务应用,加强日常运维、丰富服务场景、优化交互体验、提高数据质量、增强用户使用黏性。(牵头单位:区数据资源管理局、区审管办)

3.推广应用“企业码”。将电子营业执照“企业码”作为经营主体的身份认证载体,依托一体化智能化公共数据平台关联集成企业各类信息数据,建设企业服务空间,构建“企业码”应用体系,打造“企业码”特色应用,推动数据高效交互、智能运用,实现企业办事“一码通行、一码通展、一码通办、一码通达”。(牵头单位:区市场监管局、区数据资源管理局)

4.编制增值服务事项清单。全面梳理涉企服务事项,在省级指导目录基础上,按照“统一服务事项、统一服务机构、统一服务范围、统一办理方式”的“四统一”要求,完成《浙江省促进民营经济高质量发展若干举措》145条细则细化拆解并纳入涉企服务事项清单,形成区级涉企服务事项清单,研究明确落地路径。同时,围绕我区特色产业链,编制产业链服务清单,增强科技、人才、资本等资源要素对产业链的赋能作用。坚持清单动态管理,持续迭代完善清单。(牵头单位:区经信局、区发改局)

(二)拓展服务领域。在优化提升基本政务服务基础上,

聚焦涉企服务重点领域,进一步延伸拓展服务的广度和深度。

1.项目服务领域。深化投资项目审批制度改革,用好全市投资项目全生命周期管理平台,聚焦项目推进全过程,进一步拓展服务内容,优化完善“中介超市”应用,强化和水电网等公共服务企业业务协同联动,全面实现项目服务材料线上流转。完善全流程帮办代办服务,提速项目落地全过程。(牵头单位:区发改局、区审管办)

2.政策服务领域。强化政策服务统筹协调,构建规范清晰的涉企补助补贴等政策体系。打造“政策计算器”,推动从“人找政策”向“政策找人”转变,实现政策“免申即享、直达快享、快享快办”。做好农业、工业、服务业、建筑业企业相关政策梳理,强化政策发布、量化、解读、兑现、迭代全闭环管理,推动促进民营经济高质量发展的各项政策举措落实落地见效。(牵头单位:区财政局、区发改局、区经信局、区农业农村局、区住建局、区数据资源管理局、区审管办)

3.金融服务领域。深入实施“融资畅通工程”,鼓励银行业金融机构提升普惠金融发展水平,加大创新力度,不断提升融资便利性,满足实体经济融资需求。引导符合条件的企业拓宽融资渠道,开展直接融资,积极支持企业股改上市。推动创业投资持续健康发展,促进科创型企业开展股权融资。积极争取创业投资改革发展示范区试点落户萧山。(牵头单位:区发改局)

4.人才服务领域。推动人才认定、住房安居、居留落户、资金补助等服务事项“一揽子”解决、“集成式”服务。强化经营主体招工、员工培训、社保办理、职称评聘、劳动纠纷解决、办理退休等服务集成优化。加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障服务。〔牵头单位：区委组织部(人才办)、区人社局、区市场监管局〕

5.法治服务领域。按照“政府主导、社会参与”的原则,集成政府相关涉法服务功能,积极探索市场化解纷机制,拓展调解、公证、仲裁、法律援助等涉法服务新模式。推广使用“法小二”法治营商全生命周期管理与服务平台,加强高频涉法风险的行政指导和法律服务,通过线上线下融合形式,推进企业合规从“事后整改”到“全程防控”转变。(牵头单位:区司法局)

6.科创服务领域。强化企业科技创新主体地位,完善科创服务体系,构建完善“315”战略领域科技企业梯队和企业研发机构梯队。强化关键行业民营科技领军企业、专精特新中小企业和创新能力强的中小企业特色产业集群培育服务。着力引导北大信息技术高等研究院、浙大杭州国际科创中心、西电杭州研究院、湘湖实验室等新型研发机构与区内企业以市场化方式开展技术攻关、技术服务、技术孵化等良性互动,全力打造引才聚才、成果转化的主阵地。〔牵头单位:区科技局、区委组织部(人才办)〕

7.开放服务领域。聚焦企业“内强总部、外拓基地”多维度需求,持续优化总部企业回归涉及的审批服务、政策服务、项目服务、资金服务、人才服务。强化对企业参加国际性展会、扩大海外订单等支持力度,为企业“走出去”提供金融、保险、法律等综合集成服务,助力“地瓜经济”提能升级。(牵头单位:区商务局、总部经济专班)

8.数据服务领域。编制区级公共数据开放目录及相关责任单位清单,完善公共数据管理制度,提升公共数据数量和质量。探索公共数据授权运营具体路径方法,促进政企数据融合应用,高质量推进公共数据开发利用。(牵头单位:区数据资源管理局)

(三)提升服务能级。在推进省级“一类事”任务落地基础上,不断延伸拓展服务场景,提升为企服务能级。

1.承接省级“一类事”目录事项。围绕企业成长不同阶段,在延伸拓展基本政务服务“一件事”基础上,分析研究《涉企服务“一类事”事项省级指导目录》,制定落实方案,明确责任部门、服务内容、服务机构、服务范围、服务方式等,确保省定任务落地见效。(牵头单位:区发改局)

2.创新打造特色“一类事”场景。在落实省级指导目录基础上,围绕我区主导产业体系培育、发展、壮大全过程,聚焦企业重大需求,叠加融合政府侧、市场侧、社会侧各类资源,通过上下游业务流程再造、业务重构、制度重塑,谋划打造一批具

有萧山特色的定制化、套餐式、线上线下相融合的“一类事”服务新场景，不断增强企业获得感，赋能产业竞争力提升。
(牵头单位：区发改局)

(四)完善运行机制。持续创新工作机制，加强协同联动，强化功能资源整合，优化服务体验，营造政企社共建共享共赢的增值服务生态。

1.健全企业综合服务中心运行机制。建立“前台综合受理、后台分类联办、限时办结反馈”运行模式，完善服务需求感知、前后台业务衔接、信息共享联动、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。(牵头单位：区审管办)

2.健全线上线下协同运行机制。深化涉企服务线上线下一体化，构建与线下运行相对应的“功能集成、部门联动、快速响应”工作机制，统筹服务资源，推动线上线下业务有效衔接，逐步实现无差别受理、同标准办理、同质量服务。线下中心和线上平台均由区审管办具体负责统筹。(牵头单位：区审管办、区数据资源管理局)

3.完善政企沟通交流机制。打造常态化、多形式的政企沟通平台，畅通堵点问题直达反馈通道，依托“进千企强三业”“亲清直通车·政企恳谈会”等载体，开展问需求、送政策、解难题、优服务等助企暖企活动，主动发现和回应企业需求，针对性解决企业面临的难题，从“有什么，给什么”转变为

“要什么，给什么”，建立亲清统一的新型政商关系。（牵头单位：区委组织部、区委统战部、区经信局、区工商联等）

4.构建问题闭环解决机制。依托覆盖全域的“办不成事”反映窗口三级联办体系，推动企业诉求问题“马上办、分类办、就近办”。针对久拖未办、疑难复杂、跨部门联动等事项，强化协调机制，畅通问题反映直达通道，确保“疑难杂症”诉求及时回应，并将相关做法固化为制度成果。（牵头单位：区纪委监委、区审管办）

三、组织保障

（一）强化组织领导。建立萧山区政务服务增值化改革工作领导小组，区级相关部门为成员单位，并组建工作专班，统筹谋划、协调推进。各牵头单位要对照任务，做好本领域方案制定、督促推动、总结提炼等牵头抓总工作。各职能部门要压实工作责任，加强改革推进中的难点堵点问题研究，并按照分工加快推进。

（二）加强改革创新。各部门要聚焦全区企业经营发展和产业链提升需求，不断拓展涉企服务内容，因地制宜，大胆探索，合理划分功能板块，积极推动跨区域跨部门跨层级涉企服务系统打通、流程再造和业务协同，力戒形式主义，提升改革实战实效，形成实用管用好用的经验做法。

（三）浓厚改革氛围。科学评价考核，以满意度作为主要评价标准，通过第三方评估、无感监测等形式，检验改革成效，

推动改革落地,并加强结果运用,以评促改、以评促优。用好简报、最佳实践案例等渠道,及时总结提炼和复制推广在改革推进中涌现出的好经验、好做法,加强宣传报道,提高企业群众改革知晓度和满意率,努力营造全社会支持改革、参与改革的浓厚氛围。