

萧山区增值式政务服务“一清单”方案

为做好省市“增值式”政务服务体系改革试点工作落实，根据省市增值式政务服务“一清单”工作要求，以及刘捷书记在全市营商环境优化提升“一号改革工程”大会提出的“要在构建增值式政务服务体系上走在前、求突破”的重要指示精神，在市级清单的基础上，结合萧山实际，编制形成我区增值式政务服务清单，进一步明确服务类别、服务内容、牵头部门等相关内容分工安排，特制定“一清单”初步工作方案。

一、增值服务清单的涵义

“增值式”政务服务是指各级党委政府、所属部门及事业单位，在依据有关法律法规规定为群众和企业提供许可、确认、裁决、奖励、处罚等基本政务服务之外，聚焦破解企业生产经营、发展壮大过程中的堵点难点问题，提供更广范围、更深层次的政策、人才、金融、法律、科技、数字化等全周期衍生服务，实现降低成本、增加收益、强化功能、赋能发展，从而构建形成全链条、全天候、全过程的政务服务新生态。

增值服务清单包含“增值式”政务服务内容简介、服务提供单位、办理渠道、联系方式、服务对象、服务期限、服务区域等基本要素。

二、增值服务清单的意义

通过建立全区统一发布、及时更新的增值服务清单，消除政企信息壁垒，扩大政务增值服务惠及面、知晓度，让企业能方便、快捷找到好服务；通过企业评价倒逼政务服务提档升级，以刀刃向内的魄力打造一流营商环境升级版。

三、增值服务清单的编制

（一）区级牵头部门在充分征求各地各有关部门意见基础上编制增值服务分类目录，建立全区统一规范的分类方法、基本要素。指导督促各有关部门通过清单管理系统报送、更新、维护本单位服务清单。

（二）涉企相关部门对照分类目录梳理本单位服务清单，通过清单管理系统填报并及时更新维护本单位清单；对阶段性服务活动，在活动结束时及时下架。

（三）区级政务服务中心在咨询导服和窗口工作人员线下服务时，主动收集办事人潜在需求。通过助企服务员反馈、企业座谈走访、诉求办理、媒体监督等途径，梳理企业反映强烈的痛点难点问题，编制涉企问题清单，对形成解决方案的共性事项，纳入企业增值服务清单。

四、增值服务清单的应用

（一）线上应用。区大数据局根据清单内容，归集已有数字化应用的服务上架到“一平台”，及时收集用户意见，指导应用归属单位对应用进行集约化、规范化、便捷化提升，避免重复建设、互相嵌套影响用户体验。

（二）线下应用。区级政务服务中心设置增值服务窗口，受理企业服务需求。根据服务清单建立增值服务交办工作机

制，协调相关部门及时做出反馈。

（三）关联整合。服务事项牵头部门根据办理事项之间的关联性分析，根据清单内容和企业需求，整合关联度高的事项为“一类事”服务场景，提供集成式、套餐式服务，提升服务效率。

五、保障措施

（一）部门协同机制。联动全区涉企部门，明确服务清单牵头部门、参与部门权责，形成齐抓共管的良性互动。

（二）服务清单动态更新机制。各部门明确专人负责本部门服务事项的新增、维护、下架。

（三）督导考核机制。将清单更新情况、服务评价情况、企业诉求响应情况等纳入对部门考核内容，强化责任担当。

（四）加强宣传推广。通过各类主流媒体、新媒体等加强服务清单宣传，提升服务惠及面，打造服务品牌。

杭州市萧山区经济和信息化局

2023年7月20日