# 政治监督报告指出的政务服务增值化改革

# 有关问题整改责任分解表

| 序号 | 具体问题 | 有关建议 | 自查自纠和问题办理情况 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **企服中心距离**“一站式”定位还有差距。各地企业综合服务中心大部分仍停留在建机构、配专班、简单整合服务板块以及接受上门咨询、兜底受理诉求的初级阶段，主动为市场主体分忧、服务的意识和能力还不强，距离“满足企业全生命周期需求、赋能产业链高质量发展、推动区域竞争力提升，成为党委政府为企业提供服务的一站式中台枢纽”的目标定位差距还比较大。在此情况下，企业很难把企服中心作为“进一扇门办所有事”的渠道。 | 请聚焦加快打造“形神效”兼备的企服中心的工作要求，就企服中心距离“一站式”定位还有差距问题深入开展研究，制定整改举措，切实抓好落实。 | **自查自纠：**萧山区企服中心于2024年6月正式挂牌成立，为公益一类事业单位。以萧山区特色产业为导向，设置1+8+X服务体系（即实行一窗受理模式，人才、科技、法治等8个省定增值板块及新电商、公安助企等萧山特色专区服务），进驻190个增值服务事项，提供咨询、受理和诉求兜底及办理服务。企服中心依托“行走的办事大厅”等活动载体，开展外贸企业出海拓市、企业并购重组等培训活动16场，并将增值服务向镇街、园区、平台延伸，主动送服务上门，前往信息港小镇、膜材料小镇、中国视谷三江汇进行市集服务3次，为企业员工提供便利高效的“园区办”“单位办”。但是，按照《省级涉企服务事项清单指导目录 S0》落地要求，仍有部分事项未进驻企服中心，距离“一站式”定位还有一定差距。  **问题办理情况：**  一是梳理负面清单。对照省级清单，梳理未进驻事项并分析原因，形成负面清单。未进驻事项主要为区人社局劳动权益保障相关事项，目前，事项可在区人社局分中心办理，距离企服中心1公里，且因工作人员紧张，业务专业性强，未派驻人员到企服中心。  二是推动事项入驻。针对人社未进驻事项问题，企服中心已与人社局进行对接，计划由已进驻政务服务中心的就业中心工作人员承接劳动权益保障事项，相关工作正在有序推进中。  三是建立事项动态更新机制。对照省市下发最新的目录清单，按照“应进驻、尽进驻”的要求，及时更新事项清单，编制完善的实施清单要素内容，制定标准化服务流程，并根据业务变化和实施情况动态调整。 |
| 2 | **涉企服务**“增值味”还不够浓。服务事项清单存在“新瓶装旧酒”现象，将原先已经在做的服务包装后纳入增值服务事项，或者简单把政务办相关的咨询辅导、帮办代办等作为“一类事”增值服务事项，企业获得感不强；或“生搬硬套”，与当地企业实际需求不相匹配。 | 请结合本地事项清单梳理工作，就涉企服务“增值味”不浓问题深入开展研究，制定整改举措，切实抓好落实。 | **自查自纠：**萧山区企服中心以企业需求为导向，梳理190项增值服务事项，分为新引进和原有事项全链条服务两种落地模式。例如，法治、科创、金融牵头单位均为新入驻部门；开放板块的原产地证打印服务已在政务服务中心落地，企服中心在此基础上，延长服务链条，提供原产地证和商品备案申报指导和证书邮寄服务。此外，根据萧山产业特色，开设新电商服务专区，落地电商相关事项10余项，并联动多板块事项，编制《我要开网店》服务指南，举办跨境电商培训会，获得企业一致好评。但是，企服中心仍存在板块间联动性不强的问题。  **问题办理情况：**   1. 培养全科工作人员，建立高关联度专区。根据事项关联度，培养多板块业务精通的前台工作人员。例如，人才、科创、金融服务事项高度关联，且事项办理常常存在前后关联，拟成立创新创业专区，选派熟悉三个板块业务的工作人员进行业务办理，企业、群众可在该专区咨询、办理人才、金融、科创业务。 2. 专业人员轮驻企服中心。法治板块每周2次律师轮驻企服中心，金融板块以银行为牵头，轮驻银行业务骨干，形成金融顾问团每周2次轮驻企服中心。为企业提供专业化服务。 |
| 3 | **提供政府侧服务事项多，社会侧、市场侧服务事项少。**特别是金融服务和法律服务，更多涉及市场化行为，政府部门在引进市场侧、社会侧服务资源时普遍缺乏统筹纳入的路径和筛选识别的机制。 | 请结合省级涉企服务事项清单指导目录落地、编制本地涉企服务地方事项清单等工作，就社会侧、市场侧服务事项少问题深入开展研究，制定整改举措，切实抓好落实。 | **自查自纠：**根据《省级涉企服务事项清单指导目录 S0》要求和萧山实际情况，萧山区企服中心已进驻190项事项，并编制服务清单和服务指南，将事项标准化、规范化。在法律服务方面，已引入“法护营商”律师团队，由125名具有丰富民商事法务经验律师组成，每周在企服中心驻点值班。在金融服务方面，在企服中心成立萧山区综合金融生态建设顾问工作室，充分发挥金融顾问来自银行、证券、投资等机构的专业实力和资源优势，并引入工商银行、建设银行和萧山农商银行等服务网点。科创、人才板块成立萧山区“北斗七星”科创联盟，提供北大信息技术高等研究院等七大高端科研平台对接服务。萧山信息港小镇企服分中心以公开征集、筛选方式，引入财务、法律等10余家第三方服务商。  **问题办理情况：**一是提供协会服务。加强与部门对接，收集萧山区内协会信息，并按照业务关联度与企业需求，计划引入萧山区自贸跨境协会等社会侧服务。二是探索第三方服务。探索与专业的第三方企业服务运营公司合作，计划开设“资源对接”专窗，按照产业链发展模式，有效地连接企业、高校、研究机构和社会组织，帮助有需要的企业快速建立联系合作。 |
| 4 | **“**一类事”改革系统集成度不足。各地各部门“一件事”和“一类事”统筹联动的运行机制还有待进一步完善。涉企“一类事”需多部门参与，但大多数企服中心行政级别不高，统筹各方资源能力较弱，地方上“条强块弱”特征明显，且部门间存在法规、业务、数据等多重壁垒。 | 请结合做实“一件事”高效运行基础、打造产业链“一类事”等相关工作，就“一类事”改革系统集成度不足问题深入开展研究，制定整改举措，切实抓好落实。 | **自查自纠：**根据萧山区政务服务增值化改革工作部署要求，由区发改局牵头“一类事”改革，出台《杭州市萧山区政务服务增值化改革“一类事”工作方案》（萧发改〔2023〕137号），明确工作目标、方法路径、重点任务和保障措施，并在“一件事”基础上，承接18项省市“一类事”，梳理8项萧山特色“一类事”服务清单。其中，萧山区新材料产业全链条关键环节“一类事”入选2024 年第一批营商环境“微改革”案例。但在服务企业过程中发现，“一类事”涉及服务事项数较多，分散在各个部门和服务板块，部分事项无法在大厅办理，集成性有待加强。  **问题办理情况：**一是设立服务专区。在区企服中心设立“一事联办”专区，落实专区工作人员“首问责任制”，并为企业提供全流程帮办代办服务。  二是建设企服分中心。在特色产业园区、产业集成度高的园区建设企服分中心，培养全能型政务服务办事员，并下沉政务服务和增值服务事项，让企业办事不出园。 |
| 5 | **“**包装式”落实需引起警惕重视。一些地方对改革初衷把握不准，心态上急于求成，出现“重包装、轻落实”“重数据、轻实效”等形式主义、官僚主义苗头倾向。 | 请开展对照检查，就“包装式”落实问题深入开展研究，制定整改举措，切实抓好落实。 | **自查自纠：**萧山区企服中心已进驻8个省定板块和4个萧山特色服务专区，共计190项事项，但经过一段时间运行，发现存在不同板块办件量悬殊的问题。例如，科创服务板块4月办件量仅84件，而人才服务板块月均办件量3000余件。  **问题办理情况：**针对办件量问题，企服中心积极协调板块牵头部门，在科创服务板块落地“技术合同登记”、“外国人来华工作许可”、“科技创新容错”等高频办理事项，该板块办件量已提升至月均400件。在开放服务板块新引入商务邀请函、展会补贴、高级实名认证，办件量提升至3272件，并为24名前来萧山学习厨艺的塞尔维亚学生提供了实名认证服务，专业、贴心的服务赢得了师生们的高度赞扬。此外，借鉴政务服务“好差评”机制，畅通现场服务“一次一评”和短信回访“一事一评”评价渠道，主动接受社会各界的综合性评价，以评促改，以评促优，助力政务服务增值化改革提质增效。 |
| 6 | **数据共享不足、功能不全。**企服中心数据展示屏数量多、面积大，但各板块的数据共享水平不足，功能局限于简单的展示、查询。 | 请结合建设企业综合服务平台、“政策计算器”等工作，就数据共享不足、功能不全问题深入开展研究，制定整改举措，切实抓好落实。 | **自查自纠：**萧山区企服中心根据省市工作要求，按照线下企服体系，搭建线上企业综合服务平台，集成政府侧、市场侧、社会侧涉企服务应用，打造功能强大、运转高效、界面友好的服务场景，其中“企呼我应”模块已被提级为市级统建系统。企服中心设置1块数据大屏，重点监测涉企问题超时办结、多次重复发生等情况，并在导服台边设置3块立式电子屏，滚动事项、服务流程、中介机构和近期培训活动，扩大企服及活动的知晓率和参与度。但在建设企服平台过程中，因增值服务事项由各地自行设置，缺少省级统一的数据上传和回落标准，且增值服务事项为新生事物，数据沉淀时间短，信息不够全面。  **问题办理情况：**一是集成本地应用。在区数据局的支持下，企服平台集成增值服务相关的萧山自建应用，真正实现“一门进、一站式”服务。二是积极向上对接。联合区数据局，就数据回落质量和标准化，与省市大数据局进行对接沟通。三是应用“政策超市”平台。依托杭州市“政策超市”平台，创新打造萧山服务专区，探索落地精准推送、企业体检、免审即享等政策服务。 |
| 7 | **重金投入成效甚微。**花重金打造人工智能机器人用于辅助企业咨询，但实际政策答复效用有限，无法从根本上解决板块服务人员政策能力水平不足的问题。 | 请开展对照检查，就重金投入成效甚微问题深入开展研究，制定整改举措，切实抓好落实。（若无相关情况，不需反馈） | 萧山无相关情况 |
| 8 | **片面追求**“办结率”和“满意度”。对于线下收集的重大疑难涉企问题实行“简单办结”甚至“体外循环”，导致个别企业重复反映、普遍反映的难点问题长期得不到有效解决。 | 请结合推动涉企问题闭环解决机制落地执行工作，就片面追求“办结率”和“满意度”问题深入开展研究，制定整改举措，切实抓好落实。 | **自查自纠：**萧山区起草《杭州市萧山区构建涉企问题高效闭环解决机制的实施方案》（征求意见稿），围绕发现问题、解决问题全流程，在“主动发现、高效处置、举一反三、晾晒评价”四个环节中进行“萧山创新”，建立四项机制，并明确实现涉企问题“一个口子”受理、流转、督办、反馈，探索从解决“一个问题”到破解“一类问题”。  **问题办理情况：**一是打造监察督帮闭环。引入“好差评”体系，贯通区纪委公权力大数据监督应用场景，构建覆盖日常管理、业务推进、人员服务、办事评价等全过程、可晾晒的指标体系，重点监测涉企问题超时办结、多次重复发生等情况，并对排名垫底、不作为、不担当等行为进行约谈问责，相关结果与区级年终考评挂钩，实现以评促改、以评促优。二是建立“容错免责”担当机制。由区纪委牵头，出台《关于进一步完善容错免责机制为党员干部“有为实干”担当的实施办法（试行）》，为担当者担当、为负责者负责、为干事者撑腰。 |