

守信践诺工作专班 工作简报

2024年第15期

省守信践诺工作专班办公室

2024年10月22日

编者按：

今年1月，国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，就深入推动政务服务提质增效，在更多领域、更大范围实现“高效办成一件事”作出部署。桦南县从企业和群众需求角度出发，以政务服务增值化改革为核心，根据涉企共性问题寻找制度性解决办法，推动从解决‘一件事’向办好‘一类事’转变提升，助力企业高质量发展。

桦南县涉企“一类事” 增值化服务创新改革

为贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》文件精神，结合黑龙江省关于政务服务增值化改革的工作要求，桦南县创新打造企业综合服务中心和“桦企通”企业服务平台，落实政策发布、推送、办理、评价督查全链条在线服务，推动“一类事”服务场景落地，实现高频涉企服务事项线上线下协同办理，构建涉企问题全流程高效闭环解决机制，逐步实现涉企问题办结率95%以上，涉企问题办理满意率98%以上，切实以增值服务促进企业降低成本、增加收益、强化功能、加快发展。

一是惠企政策“一键直达”，强化政策服务支撑。将“桦企通”与省企业服务平台、省政务服务网、全省事APP等平台对接，打通数据间的相互关联互通互用，为企业用户提供统一、多源、多专题的政策访问入口，及时、准确、全面采集和汇聚各类惠企信息，用以支撑惠企政策直达服务。通过线上线下相融合，形成公开透明、方便快捷的惠企政策集成服务生态，推进惠企政策“精准推送”。目前平台已累计入驻企业4000余家，汇集国家、省、市和县惠企政策200余条。

二是增值服务“一网打尽”，提升企业办事效率。以涉企服务“一类事”为抓手，围绕满足企业全生命周期某个阶段、产业

链特定节点的重大需求，叠加关联度高的单个增值式服务事项，通过对政策、办理事项、增值类事项、一类事等内容进行统一梳理，打造形成首批“粮食购销服务一类事”“精细化工服务一类事”等6个一类事以及60个增值服务事项，企业可通过多端在线查看增值服务指南并发起在线申报，构建形成全链条、全天候、全过程的为企业服务新生态，一站式满足企业的网上办事需求，提升企业申报效率，提升企业办事体验。

三是企业供需“精准对接”，畅通企业信息渠道。在“桦企通”平台创新开设活动广场、企业名片、企业空间等版块，以行业属性、规模数据、政策需求、供需关系等维度标签，打造一企一空间的企业画像，同时为企业建立统一的供需对接平台，企业可以将自身的服务产品通过该栏目进行发布，其他企业可根据自身需求进行申请，通过整体栏目建设拉通企业之间的供应和需求关系，实现企业供需精准对接，建立企业间互通互联通道。

四是企业办事“边聊边办”，提高帮办服务体验。在企业综合服务中心增设云端导办专区，企业群众可以直接通过大厅的无人值守工作台设备按照页面提示信息完成相关操作步骤。同时，中心基于自助终端设备，依托音视频等技术，为企业提供线下办事“边聊边办”服务，让企业在办事时可随时发起远程指导，由后端工作人员协助企业捋清办事路径和相关要件、流程、关系，清除办事障碍，提升申办一次成功率，最大程度提升企业群众申办体验。

五是企业诉求“在线评价”，构建亲清政企关系。面向全县企业构建涉企问题全流程高效闭环解决机制，搭建网上政企互动服务通道，建设在线收集、交办、反馈、评价等涉企问题处置功能，企业可针对生产经营发展全生命周期过程中存在的需求问题，通过“诉求兜底”服务，登记问题内容并完成提交。后台根据不同类型诉求进行分发、处置，并对涉企问题处置全流程进行复盘分析，健全完善发现问题、解决问题的长效机制。

从“一件事”到“一类事”，桦南县将不断扩充“一类事”和增值服务清单，做实一个企业综合服务中心，用好一个线上服务平台，持续推动涉企政务服务再升级，为县域经济发展注入更加强劲的动力。

发：省守信践诺工作专班各成员单位 各市（地）守信践诺工作专班办公室

黑龙江省守信践诺工作专班办公室

2024年10月22日
