

(第35期)

四川省政务改革推进办公室

2023年9月27日

巴中市通江县“数智”赋能 跑出涉企政务服务“加速度”

巴中市通江县全面推进政府履职和政务运行数字化转型,聚焦企业发展关键环节和核心需求,以建设数字化、智能化“通快办”信息平台为抓手,积极探索涉企政务服务新渠道、新模式,助力企业高质量发展。

一、搭建信息平台,实现涉企服务一站直达。聚焦企业办事不便捷、政企沟通不顺畅、惠企政策兑现难等问题,开发集成企业全生命周期、全服务链条、全要素需求功能的“通快办”信息平台,进一步满足企业发展需求、提升助企惠企能力。一是推行涉企事项

集成办理。开展事项清单大梳理,聚焦企业落地、开工、生产等过程中 62 项高频事项,形成事项清单,纳入“通快办”信息平台统一受理。规范编制办事指南,公布申请材料、办理流程、办理时间等要素,集中提供网上办事入口,方便企业网上查询、网上申报。二是推动用工信息统一发布。设立“用工信息”专区,全面收集企业用工招聘需求,采取“企业申报-线上审核-集中发布”模式,为企业提供高效便捷的招聘信息发布渠道,先后通过平台集中发布招聘信息 8 期 57 份,进一步提升企业用工效率。三是推出服务咨询智能问答。运用智能 AI 技术,针对用户提出的业务查询、政策咨询等问题,智能检索匹配信息并自动回复,为企业答疑解惑。目前,“通快办”信息平台注册企业数已达 52 家,非企业用户达 2300 余名,入驻部门 37 个、工作人员 76 名,办理涉企事项 1374 件次。

二、创新受办模式,促进线上线下融合发展。开展审批流程大优化,健全工作机制、深化数据赋能,推出“点对点、面对面、端到端”新型政务服务受办模式,推动涉企政务服务线上线下标准统一、服务同质、融合发展。一是“点对点”前置服务。建立“企业秘书”前置服务机制,分别为 33 家企业配备“企业秘书”,定期走访收集企业诉求,协调解决问题,变过去政务服务接件受理为上门前置服务。先后向企业“一对一”提供政策咨询、事项代办、材料证件寄送等服务 347 件次,让企业的发展有人问、有人管、有人办。二是“面对面”视频会商。在“通快办”平台推出“会商办”功能,企业申请公司设立登记、建筑工程施工许可证核发等需要多部门联办事项,由“企业秘书”组织相关部门人员以视频形式进行会商办理,提升沟通效率,让企业“一键办好、零次跑动”。目前,已梳理

“会商办”事项 10 项,开展“视频会商”238 件次。三是“端到端”极速办理。梳理能够快速办结的“极速办”事项,进一步优化事项办理流程,最大程度减少环节、时限,通过“通快办”信息平台,做到企业线上申请与部门接件办理的“端到端、零延迟”服务,实现“线上申请、极速办结、立即可取”。目前已梳理“极速办”事项 62 项,完成办理 1136 件次。

三、完善服务体系,提升企业办事全新体验。构建由县级政务服务中心、园区服务中心、涉企服务代办点构成的三级服务体系,推动政务服务进园区、进企业,实现涉企事项就地就近办结。一是建立园区服务中心。以企业需求为导向,打造园区“一站式”企业服务中心,出台相关制度性文件,推动事项、人员、政策向园区集中,做到基本设施配套、服务人员固定、基本功能健全、帮办代办全流程,实现“涉企服务集中办”“线上线下帮代办”“园区事项园区办”。二是设立企业服务窗口。在县级政务服务中心设立企业服务专区,在园区“一站式”企业服务中心、乡镇便民服务中心设置惠企政策服务专窗,以“通快办”平台为支撑,按照“一窗受理、分类流转、部门办理、统一反馈”的运行模式,为企业提供多层次、全方位、优质便捷的项目申报、帮办代办、政策落实等服务,避免企业“反复跑、多头跑”。三是成立代办服务站点。在乡镇、村社、未入园企业设立涉企政务服务代办点,选优配强代办“专员”,完善服务管理制度和考核评价标准,持续提升帮办代办服务水平。今年以来,开展涉企服务专题推进会和“通快办”平台操作培训会 6 次,覆盖 500 余人次。

四、聚焦政策兑现,推动惠企政策精准落实。依托“通快办”

信息平台,建设惠企政策“网上超市”,梳理发布惠企政策,完善惠企政策兑现机制,切实推动政策落地见效。一是惠企政策“一站查”。全面收集国家、省、市、县涉企惠企政策文件,进行标准化、结构化和标签化整理,形成覆盖全面、要素完备的政策库,提取关键信息、确定申报事项、明确申报材料,在“通快办”信息平台 and 线下惠企政策专窗同步发布,实现惠企政策“一站可查”。二是惠企政策“精准推”。根据收集的惠企政策和注册用户信息,搭建政策、用户标签体系,在政策、企业、个人之间建立自动匹配模型,精准匹配政策,以短信形式个性化推送。变“企业找政策”为“政策找企业”,让企业“应知尽知、应享尽享”。三是惠企政策“便捷办”。建立“服务集中化、流程标准化、材料清单化、指南格式化”的政策兑现机制,企业根据推送信息,按照政策申报指南,在线全流程“少填快报”;责任部门按照流程开展在线受理、在线审核、在线兑现,对特定项目做到“即报、即批、即付”,实现惠企政策“一站可享、全程网办”。

(根据巴中市提供材料整理)