

信阳高新技术产业开发区行政审批局

关于印发《信阳高新区政务服务增值化改革 实施方案》的通知

区直各单位：

现将《信阳高新区政务服务增值化改革实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。

信阳高新区行政审批局
2024年7月3日



信阳高新区政务服务增值化改革实施方案

为深入贯彻落实全省优化政务服务提升行政效能工作要求，聚焦高新区产业发展、企业服务需求，坚持以服务市场主体为导向，积极开展政务服务增值化改革，进一步增强政府服务能力，建立政务服务新模式，特制订本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实省市区关于进一步优化营商环境、推动政务服务提质增效决策部署，坚持需求导向、多元参与、服务集成、数字赋能，进一步疏通企业办事需求痛点堵点、破解企业成长难点盲点，持续聚焦招商引资、项目落地、企业发展三个阶段，全力推动政务服务从便捷服务向增值服务迭代升级，持续提升政府服务力，全力打造最优营商环境。

二、工作目标

2024 年底前，围绕企业、项目全生命周期和产业全链条发展需求，做优项目服务、诉求服务、政策服务、科创服务、金融服务、人才服务、法律服务，切实提高企业获得感。

到 2025 年底，在全面提升政务服务能力基础上，进一步整合部门服务职能，推动政府、社会、企业三方协同，健全全过程集成式增值服务体系，不断完善运行、监督、激励等工作机制，打造政务服务增值化示范样板。

三、重点任务

（一）打造线下综合服务中心。依托政务服务中心，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，打造一站集成的企业服务专区，负责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、问题复盘提升等工作，实现企业需求“一个口子”受理。

（二）拓展服务领域。在优化提升基本政务服务基础上，聚焦项目、政策、金融、人才、法治等涉企服务重点领域，进一步拓展涉企服务的广度和深度。

1.项目服务领域。深化投资项目审批制度改革，持续迭代优化投资项目在线审批监管应用，推动与政府项目服务相关应用全面互联互通，强化和水电气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。

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”。强化政策发布、量化、解读、兑付、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。

3.金融服务领域。聚焦企业发展各个阶段融资需求，整合银行、保险、证券、基金、政府性融资担保、上市培育等资源，为企业提供精准化个性化金融服务。配合上级部门梳理集成商业贷款“一类事”场景，上线更多样化、个性化金融服务产品，着力建立广渠道、多层次、可持续、覆盖企业全生命周期的金融增值服务体系。持续深化“银税互动”，扩大纳税信用融资覆盖面，让纳税信用“增值变现”，着力破解民营及小微企业的融资难题。

4.人才服务领域。推动人才认定、住房安居、子女就学、居留落户、资金补助等服务事项“一站式”服务。推动经营主体招工、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、新就业形态等劳动者权益保障服务。

5.法治服务领域。按照“一站式受理、一揽子调处、一条龙服务”的模式，集成政府相关涉法服务职能，拓展公证、仲裁、法律援助、涉企矛盾纠纷化解等服务。加强高频涉法风险的行政指导和法律服务，推进企业合规从“事后整改”到“全程防控”转变。

（三）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、跨部门业务协同、服务跟踪评价、服务优化迭代等常态化运行机制，确保企业服务顺畅、高效。

2.强化线上线下协同服务机制。深化涉企服务线上线下一体化，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。建立在线导服导办服务机制，以线下支撑线上，提升线上服务运行效能。

3.完善政企沟通交流机制。打造常态化政企沟通平台，畅通堵点问题直达反馈通道，在涉企政策、规划、标准的制定和评估等方面充分发挥企业家作用。落实领导干部定点联系民营企业、民间投资重大项目机制，常态开展调研服务。落实政商交往正面、负面和倡导清单，双向建立亲清统一的新型政商关系。

4.构建问题闭环解决机制。建立健全快速响应、限时整改、监督反馈的管理模式，实现问题受理、转办、办理、督办、反馈、办结等全流程闭环管理。针对久拖未办、疑难复杂、跨部门联动等事项，强化跨部门跨层级集中会商、协同办理，推动清单管理、责任到人、限时办结。加强对问题诉求数据分析研究，实现通过解决一个问题带动破解一类问题、优化一类服务。

三、组织保障

（一）加强组织领导。区直有关部门按分工加强对应领域工作指导，强化政策支持。建立常态化工作协调推进机制，明确改革推进的责任主体，强化资金保障，确保重点任务落细落实落到位。

（二）强化上下联动。要加强改革推进中的难点堵点问题研究。各部门要加强工作协调、问题化解，保障改革工作有力有序推进。

（三）鼓励基层首创。各部门要聚焦企业经营发展和产业链提升需求，不断拓展涉企服务内容，大胆探索，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，杜绝口号式、表态式、包装式落实，提升改革实战实效。