

聊城市人民政府办公室

聊政办字〔2023〕13号

聊城市人民政府办公室 关于印发聊城市加快惠企便民政策通晓直达 全面优化政策服务实施方案的通知

各县(市、区)人民政府,市属开发区管委会,市直有关部门、直属机构:

《聊城市加快惠企便民政策通晓直达全面优化政策服务实施方案》已经市政府同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。

聊城市人民政府办公室

2023年5月25日

(此件公开发布)

聊城市加快惠企便民政策通晓直达 全面优化政策服务实施方案

为持续推进聊城市营商环境集成化改革,在更大范围内实现惠企便民政策精准直达、快速兑现,塑强“聊·诚办”政务服务品牌,全面优化政策服务环境。现结合我市实际,制定以下方案。

一、总体要求

(一)指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的二十大精神,创新服务理念和服务方式,打造一体化“政策通”服务平台,通过统一平台、统一清单、统一流程、统一管理、拓展领域、拓展场景等“四统一、两拓展”服务路径,实现政策服务全周期网上运行、政策兑现全流程智慧监管,建立标准统一、运行高效、保障有力的政策服务机制,为全市高质量发展、群众高品质生活提供强大动力。

(二)基本原则

——坚持惠企便民。从企业和群众需求出发,破解在政策落地过程中遇到的知晓难、查询难、兑现难等堵点痛点问题,充分释放政策红利,确保各项纾困措施直达基层、直接惠及市场主体,为企业发展、群众生活“雪中送炭”“雨中撑伞”“锦上添花”。

——坚持系统推进。强化顶层设计、整体部署、协同推进，充分整合各级各部门的政策服务、政策兑现平台路径，加强市县联动、部门协同，为企业群众提供“一网汇聚”“一站服务”“一键直达”“一次办好”政策集成服务。

——坚持数据赋能。以数据流重塑业务流，充分运用新思维、新技术、新手段推动政策服务制度创新、政策兑现流程再造，变政策“分散找”为“精准送”、“线下跑”为“网上办”、“多头跑”为“一次办”。

——坚持精准高效。坚持精准匹配、智慧推送，推进政策覆盖全、推送准、兑现快，同时兼顾效率与安全，树立网络安全底线思维，强化技术保障，确保数据、资金、信息安全。

（三）工作目标

2023年6月底前，“政策通”平台基本建成，政策文件和事项“应上尽上”；7月底前，高频政策事项实现网上办理；10月底前，全部政策事项实现网上办理，通过数据共享应用，减少办事环节、申请材料 and 跑动次数，政策兑现时间压缩三分之一以上。实现网上办理后，动态调整政策事项，不断优化兑现流程，强化数据共享应用，有效解决高频政策事项落地难点，促进办事体验感持续提升，形成一批既叫好又叫座的应用场景和可复制可推广的经验做法，打造政策兑现“聊城范本”和全国一流政策服务平台。

二、重点任务

（一）统一政策清单。按照“谁主管、谁兑现、谁梳理”的原则，

全面梳理国家、省、市、县四级现行有效的惠企便民政策。围绕企业和群众查询习惯和便利度,按最小颗粒度原则拆分政策文件,形成明确易行的政策事项,规范事项名称,明确办理条件和承诺时限,摸清政策底数,统一在“政策通”平台归集公布。5月底前,根据“政策通”平台建设标准,制定政策梳理标准,组织各级各部门开展梳理工作,形成政策清单。6月底前,将政策文件和事项在“政策通”平台发布,通过服务门户提供查询服务。7月底前,实现高频政策事项在线申请。10月底前,完成所有清单事项上线运行。政策梳理工作完成后,政策主管部门按照“谁制定、谁更新”的原则,在惠企政策文件发布、修订或废止后,及时主动对平台中的政策进行相应调整,并对外公示,保证平台政策和事项的要素信息更新及时、有效、准确。(牵头部门:市政府办公室;责任部门:涉及惠企便民政策的市直部门,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

(二)统一服务平台。依托市一体化大数据平台,建立“政策通”平台,形成“一个数据库、一个中台、一个总门户”的“1+1+1”平台架构,打破部门、区域、层级之间的数据壁垒,为企业和群众提供全过程、一站式综合服务。6月底前,按照平台建设标准,建成“政策通”平台,集成政策订阅查询、自动匹配、状态展示、申请咨询、在线评价、统计分析、风险管控等功能。7月底前,建立“政策服务”专题数据库,整合部门网上办事系统,推进PC端、移动端、窗口端、自助端“四端”协同,实现信息自动推送、状态自动同步,支

撑跨部门跨层级联审联办。平台建设完成后,强化日常运行维护,发现问题及时响应解决,主动收集企业、群众和部门关于平台使用的反馈意见,针对性优化提升平台功能,确保平台功能实用、平稳运行。(牵头部门:市大数据局;责任部门:涉及惠企便民政策的市直部门)

(三)统一兑现流程。推进政策服务线上线下融合。线上依托“政策通”平台,通过降低申报门槛、精简申报要件、压缩办理时限、开展数据共享等方式,对政策服务事项的办理流程进行全面优化和再造,推进政策兑现减流程、减环节、减时限。线下依托各级政务服务中心、业务专厅,建立政策兑现咨询窗口,为企业群众提供咨询导办、全程帮办等服务,不断优化政策办事体验。7月底前,各级各部门梳理线上线下兑现流程,在各级政务服务中心、业务专厅建设“政策通”咨询窗口,开展试运行。8月底前,完善提升“政策通”平台,对接数据共享、电子证照应用等平台,实现申请表单自动填写、申请材料自动调取,利用企业个人电子画像,实现诉求智能分析,政策自动推送,服务精准匹配。政策兑现试运行后,持续加强数据共享应用,指导政策主管部门开发“免申即享”“即申即享”服务场景,提出更多数据共享应用需求,为企业和群众主动提供智能化、便利化政策服务。(牵头部门:市政府办公室、市大数据局、市行政审批局;责任部门:涉及惠企便民政策的市直部门,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

(四)统一管理规范。按照“边推进、边总结、边提升”的要求,

逐步建立标准规范、流程清晰的政策兑现服务制度体系,确保政策兑现工作有章可循、高效便捷。5月底前,建立《政策标准化上线审查规范》《政策系统对接标准接口规范》等上线联通标准机制,保障政策事项应进必进、政策系统应接尽接。8月底前,建立健全政策运行反馈、系统权限管理、数据安全防护等运维保障机制,持续优化平台功能,优化企业群众办事体验。(牵头部门:市政府办公室、市大数据局、市行政审批局)

(五)拓展服务领域。围绕企业迫切需要的金融、人才等要素,拓展服务领域,扩大信用应用,优化政策兑现场景。6月底前引入金融服务,与聊城市智慧金融平台接口互联,统一集成金融机构服务入口,实现账户互通、金融资源共享,进一步拓宽企业融资渠道,放大政策帮扶效应。6月底前推广人才服务,依托聊城市一站式人才服务平台,拓宽“聊城市人才服务金卡”服务范围,畅通高层次人才、专业人才、紧缺人才服务绿色通道。9月底前健全信用服务,接入聊城市公共信用信息平台,完善信用查询、信息服务、异议处理等机制,拓展“信易+”惠企便民应用,推进信用融资服务,优化融资服务信用平台,创新数据资产、知识产权等信用融资产品,加大中小微企业信贷支持。相关系统对接完成后,根据企业和群众需求,不断发掘更多服务场景,将“政策通”平台打造为一站式综合性服务平台。(牵头部门:市地方金融监管局、市人力资源社会保障局、市发展改革委;责任部门:市财政局、人民银行聊城市中心支行、聊城银保监分局、驻聊有关金融机构)

(六)拓展应用场景。以“政策通”平台建设为依托,拓展对企业数据、政策数据等多维集成使用,向招商引资、护航企业发展、满意度调查、决策预公开、意见收集采纳等场景拓展应用,为打造亲清政商关系、温暖政民关系提供支撑。7月底前,完善平台功能,建立“我要推介”“意见征求”“满意度调查”等子模块,为部门工作人员开展政策解读、回复提供路径。10月底前,开展企业群众满意度调查,为提升营商便利度提供数据支撑。(牵头部门:市政府办公室、市大数据局;责任部门:涉及惠企便民政策的市直部门,各县〔市、区〕人民政府、市属开发区管委会)

三、保障措施

(一)加强组织领导。政策兑现工作事关经济社会发展稳预期、强支撑,对构建亲清的政商关系、打造一流的营商环境具有重要意义。统筹全市“一盘棋”思想,市级成立由分管市长任组长、各相关部门主要负责同志为成员的工作专班,强化组织调和统筹推进。各级各部门要把这项工作作为数字政府建设和优化营商环境的重要抓手,坚持一把手亲自抓,分管领导具体抓,确保各项工作落地落实。

(二)压实工作责任。市政府办公室负责统筹协调,强化督导落实,督促部门梳理发布政策,对工作成效明显的予以表扬,对不担责不作为、工作进度慢的进行通报批评。市大数据局负责“政策通”平台建设和优化提升,常态化开展系统运维升级,及时排除系统故障。市财政局负责平台建设运维、政策兑现等方面的资金保

障。各级各部门负责职责内政策梳理、拆分、解读、兑现等工作,建立动态调整机制,通过提高政策制定的规范性、执行的有效性、运行管理的科学性,让政策“出台一条、上线一条、兑现一条”。

(三)强化宣传引导。各级各部门要充分利用网站、公众号、自媒体、新闻发布会等媒介,广泛宣传惠企便民政策兑现工作的主要做法和实施效果,提高平台知晓度和使用率,正确引导社会预期,积极回应市场主体关切,营造良好改革氛围。