

关于普陀政务服务增值化改革发展路径探讨

□舟山市普陀区审批服务与招投标管理办公室党组副书记、主任 邓晶

2023年9月19日至24日,习近平总书记亲临浙江考察指导,对我省工作作出了重要指示,强调“要在深化改革、扩大开放上续写新篇”“要以重点领域改革为牵引,全面推进各领域体制机制创新”。10月7日,李强总理专程赴杭州钱塘区企业综合服务中心调研我省增值化改革的具体情况,对我省改革做法给予了充分肯定,并强调“要从企业需求出发,持续优化政务服务,调动社会资源,做好增值服务文章,主动推送政策,精准高效服务,不断提升企业和群众的获得感”。近年来,普陀区不断完善企业服务中心建设,构建“1+6+N”增值式服务体系框架,以企业服务中心为枢纽,围绕普陀六大百亿规模产业集群布局,深挖具有普陀特色的“一类事”增值服务,以系统化、体系化、规范化保障“民营经济32条”和政务服务增值化改革一体融合推进。

一、完善服务架构,强化组织领导

结合普陀区位优势 and 产业发展模式,构建“1+6+N”增值式服务体系

框架。“1”是指依托政务服务中心成立企业综合服务中心,作为涉企增值服务的中台枢纽,设置综合服务、开放(跨境贸易)、金融服务等服务专区。“6”是指围绕普陀六大百亿规模产业集群布局,形成临港先进装备制造、现代海洋渔业、海洋生物与健康、海事服务、清洁能源、海洋文旅等6个特色产业增值服务链。“N”是指深挖具有普陀特色的一类事”增值服务,滚动打造一批应用场景。明确各项改革任务的责任主体,细化形成工作安排表,明确工作目标、改革举措、责任分工、时间节点,建立例会制、信息报送制、建立督导制,形成工作闭环。

二、全面承接融合,提升改革效能

一是迭代升级线下企业服务中心。依托区政务服务大厅,迭代升级原企业综合服务中心,实现“一个口子”完成企业需求受理、流转、督办、反馈。设置综合受理(兜底专窗)、项目服务、政策服务、金融服务、人才服务、法治服务、科创服务、开放服务等8个板块,设立政企会商VIP室。目前,区企业综合服

务中心已完成挂牌和窗口改造。在企业聚集的展茅工业园区设立企业服务驿站,为园区企业提供便利的政务服务和惠企服务。目前站点正在装修设计中,预计年底前正式运营,可辐射普陀经济开发区企业160家、企业员工及群众近3万人,推动实现“园区事、园区办”。同时加快新市民中心建设进度,开辟6楼整层共2000余平方米用于企业综合服务中心建设,力争将其打造成全市标杆示范大厅。二是优化线上智慧服务平台。依托浙里办“舟到助企”线上企业综合服务平台,在普陀专区为企业提供七大板块的专业助企服务和普陀特色“一类事”场景服务。依托“舟山市惠企政策平台”平台,将涉及企业发展的相关政策内容、政策解读、咨询热线、办理指南等及时整理录入,积极为企业 提供政策咨询以及政策兑现服务。今年以来,全区累计上线政策139条,通过奖补项目47个,兑现涉企政策资金5.7亿元。深化办事不出岛2.0版,开发“助企远程叫号”系统,通过视频连线为园区、海岛企业提供业务

咨询办理和在线指导,基本实现企业和群众“办事不出岛、办事不出园”。在“3031890”普陀政务服务热线中开辟助企服务专区,配备热线服务专员,为企业提供涉企事项业务咨询服务。三是推广企业码下载应用。持续加大力度推广“电子营业执照+电子印章”同步发放应用,推动电子营业执照电子签名功能应用,普陀区已有27505家市场主体领取电子营业执照,下载率达84.70%。优化政务服务网登录方式,将电子营业执照作为法人主体登录的有效身份认证载体;扩展应用“企业码”,已贯通应用10个特色场景。四是梳理涉企服务事项清单。围绕省、市清单,加快梳理我区涉企服务事项清单,并逐项明确事项线上线下办理方式,目前已梳理形成涉企服务事项清单12类184条,其中社会侧33条,市场侧21条。同时,建立清单动态管理机制,对目录内事项及时更新调整。五是建设“一类事”服务应用场景。聚焦普陀六大百亿规模产业集群布局,围绕水产科创联合体、企业研发中心等平台,谋划打

造船修造、海洋文旅、江海联运、现代海洋渔业、清洁能源、海洋生物与健康、海事服务和海岛共富等八项产业链增值服务。针对船舶修造、海鲜销售、生命健康等产业的特殊需求,在共性问题的基础上,梳理形成个性问题清单和相对应的增值服务事项,形成特色产业链条。通过深化改革,落地推行10个指标24项省市指导目录的“一类事”,承接省级指导目录中的商业担保等“一类事”地方试点,并依托普陀临海区位优势 and 产业特色,形成船舶修造、海鲜加工、海事服务等17项普陀特色第一批“一类事”清单。比如海岛创新创业领域,在企业设立登记、社医保登记、政策补贴等基本政务服务事项基础上,提供创新创业一站式专业团队、法律调解援助、信贷支持等增值化服务。又如海鲜预制菜加工企业服务领域,在项目审批验收、人才落户认定等等基本政务服务事项基础上,提供项目全程代办、销售渠道拓宽、第三方中介指导等增值化服务。

三、深化协同机制,保障改革推进

深化健全企服中心运行机制、线上线下协同机制、政企沟通交流机制、问题闭环解决机制、助企服务机制、企业服务需求兜底制、政策评估优化机制等七大机制。重塑“我来办”金牌专员代办服务体系,由“我来办”金牌专员团队成员为办事企业提供一对一全流程“保姆式”服务。定期对企业反映的各类问题,围绕“受理—转办—办理—督办—反馈—办结”六个环节进行数据分析,对共性问题作全面梳理、深入剖析。按照“谁主管、谁负责,谁办理、谁答复”的工作原则,处理企业诉求和转办督办的涉企事项。搭建“政企早餐会”平台,由区委书记、各部门主要负责人和企业负责人共进早餐,以“早点”会商的方式,收集企业困难诉求,帮助企业解决问题。在为企业、员工提供政务服务综合体的基础上,从“被动服务”向“主动服务”转变,选派相关部门素养好、懂政策、精业务的骨干人员组成“普惠帮”志愿服务团队,每月赴工业园区、产业市场等企业员工聚集地开展集中答疑、“一对一”等上门办服务活动。

实干争先 聚势汇能推动海洋经济高质量发展

□浙江普陀经济开发区管委会党工委副书记、主任 张朝

今年是全面贯彻党的二十大精神 的开局之年、主题教育开展之年、“八八战略”实施20周年,在这样瞩目的重要时刻,习近平总书记再次亲临浙江,给普陀提供了登高望远、再创优势的战略指引,提供了实干争先、再谋新篇的行动指引。经开区深入学习贯彻习近平总书记考察浙江重要讲话精神,认真贯彻落实市、区政府部署要求,为普陀打造现代海洋产业新高地不懈奋斗。

全面对标习近平总书记提出的“持续推动‘八八战略’走深走实,奋力谱写中国式现代化浙江新篇章”要求,大力推动海洋经济高质量发展,打造未来发展“蓝色”增长极。普陀经开区以招商引资为抓手,依靠本地“鲑鱼之乡”“金枪鱼之乡”等优势海洋资源和新兴产业风口,聚

焦制造业投资、高新技术产业投资等,狠抓重点项目招商引资。

一、优化产业布局,在积蓄动能提质中现“普陀作为”

经开区全面梳理海洋经济产业发展的优势和短板,强化规划引领,谋划打造创新引领、多元集聚、绿色发展的现代海洋产业布局。当前,经开区已形成以展茅工业园区块为核心的海洋产业集群。一是水产加工方面,园区现有水产加工企业48家,其中规模以上水产加工企业25家。2022年,园区规上水产加工业实现产值43.4亿元,占全区规上水产加工业总产值比重为57.2%。同时,围绕海洋生物医药、海鲜预制菜等产业发展方向,引入投资亿元以上“万洋预制菜产业项目”“七欣天‘中央厨房’”及供应链

二期项目”,打造普陀(万洋)预制菜产业园等特色化、专业化产业园区。二是海洋电子信息产业方面,培育同博科技等海洋卫星通讯及大数据服务领域高新技术企业。企业自主研发的北斗船舶示位仪等产品已在全国200多个地区,共计2.8万余艘船舶上应用。三是海洋新材料产业方面,腾宇航天新材料公司生产的防热涂料成功应用于我国新一代运载火箭长征六号改发射,成为“普陀制造”的又一张金名片。四是清洁能源产业方面,经开区展茅片区重点发展风电紧固件、光伏配件、新型储能部件等制造产业。积极对接国电投、龙源等龙头企业为主导的可再生能源产业联合体,联动开展清洁能源装备研发、制造和示范应用,推动清洁能源产业向产业化、规模化发

展。

二、推动制造升级,在改革开放促创新中激发“普陀活力”

展茅工业园区制造业企业已由原先的劳动密集型、加工粗放型为主、加工自动化设备缺乏的情况向加工自动化、产品精深化方向发展。应用自动化加工设备、开展精深加工的企业数量显著提升。全面对标总书记提出的“在以科技创新塑造发展新优势上走在前列”要求,升级产学研用校地企合作平台,全面提高企业海洋科技创新能力,持续构建现代海洋产业体系。一是加快产业迭代升级。支持企业聚焦智能化改造、环保工艺提升等领域开展技术改造、研发攻关。丰宇生物、富丹食品实施全市首套关键智能化装备示范项目;慧达水

产加工漂白水高效利用研究项目列入市级重大科技攻关项目;融创食品开展预制菜系列生产线技改并均已实现产品产业化生产。二是实施企业培优行动。以政策激励为引导,助推企业小微升规、能级提升。今年以来已培育正山智能、慧达水产等省级科技型企 业4家;华刚电气、中南锚链分别获评省级“专精特新”企业、省级高企研发中心;全年预计新增平太荣生物、和盛生物等“小升规”企业6家,新增王海水产等亩均产值超千万元企业2家,新增丰宇生物等首次产值达1亿元以上企业2家。

三、强化要素保障,在厚植底色强基础中彰显“普陀担当”

做好园区要素保障,既是推动经开区产业高质量发展的基础性

条件,也是为各个企业做好兜底服务工作的根本支撑。随着园区项目数量和产业规模的不断扩张,项目体量急剧增大,根本要素保障的需求陡增,降本减负工作亟待深化。经开区着力突破各项堵点难点,压紧压实责任,以过硬手腕彰显责任担当。一是逐步缓解现有环保压力。强化企业排污监管,重点抓好污水排放超标企业整治,加快完善园区雨污管网建设,进一步提升污水处理和污泥处置能力。二是加快完善基础设施配套。实施道路提升改造,加快推进110KV 骐骥变电站、梁横区块水电气等配套设施建设,进一步推进园区环境整治,提升园区绿化美化。三是做好“筑巢引凤”工作。加快蓝领公寓等商业配套设施建设,确保人才项目引得进、留得住。

弘扬蚂蚁岛精神 对标国际经贸规则 加快建成世界一流国际海事服务基地

□中国(浙江)自贸试验区普陀综合事务中心党组书记、副主任 宋亚腾

新中国成立初期,国际形势错综复杂,国内建设百废待兴,蚂蚁岛人民挑泥造陆,围海造田、结绳造船,艰苦创业,创造许多彪炳史册的奇迹,孕育出艰苦奋斗、自力更生、敢为人先的蚂蚁岛精神。此后,蚂蚁岛精神作为精神丰碑,更是感召着舟山儿女踔厉奋发、勇毅前行,将舟山从荒岛僻壤建设为花园城市,让舟山人民从物质富裕精神富有。

立足新时代新征程,忠实践行“八八战略”,奋力打造“重要窗口”,扎实推进“两个先行”,贯彻落实自贸试验区提升战略,这一系列建设都离不开精神的支持,特别是蚂蚁岛精神的支持。要将坚持“艰苦创业”的精神转化为向海图强的激情,全力夯实海事服务产业基础设施;要将“敢啃骨头”的精神转化为实干争先的拼劲,推进数产融合发展;要将“勇争一流”的精神转化为跨越发展的魄力,打造开放型国际海事服务产业体系,提升普陀海事知名度。

一、艰苦创业,补齐海事服务基础设施和政策要素短板

艰苦奋斗是蚂蚁岛人民在践行理想信念的过程中面对艰难条件迸发出来的不怕苦、不怕累的精神状态,蚂蚁岛人民抱持永不停歇奋斗脚步的恒心和不懈践行,不忘初心,始终以勇于实践的姿态改变现实状态,又在艰苦奋斗的实践过程和阶段性目标的达成中不断深化理想信念的认同和追求。立足新征程,贯彻落实自贸提升战略,推进世界一流国际海事服务基地建设,务必要坚守艰苦创业的精神,扬优势、补短板,全力夯实国际海事服务产业发展基础。近年来,区委、区政府高度重视港航和海事服务产业发展,国际航行船舶修理业已成为普陀“金名片”,国际市场份额近30%,鑫亚、中远、万邦、龙山等多家船厂位居全球前10,中石化全球船供油业务中心保税燃油结算量占全国总量50%,化学品运力占全国近1/4,普陀已成为国际知名的国际航行船舶维修、燃油供应、油化品运输、船员换班、航运金融集聚地。但对标新加坡、香港等先进地区,普陀海事在基础设施建设、产业布局、政策配套等存在

不足。立足全省和舟山航运服务发展规划,进一步锚定建设“补给中继首选港、海事服务特色城、向海开放先行区”的发展定位,聚焦“基础提升、数字提升、开放提升”三大提升,优化“一总部三基地一中心”的战略布局,不断完善基础设施建设。加快推进东部基站——西岙国际海事服务产业园投运,推动仓储物流、加工维修、综合办公、船员换班等服务功能在产业园内集成;推进西部基站——小干专业化危险品仓储物流园区建设,完善公共船用油漆、润滑油仓库、保税仓、配套码头等设施;打造加注船“一船多能”和特种品供应的主要岸基支点;推进南部基站——六横、虾峙国际修船基地提能升级,并依托在建的众创城打造聚焦船舶配件打造集生产、物流、行政办公和职工住宿为一体的配套产业园。同时,出台《舟山市普陀区人民政府关于加快国际海事服务基地建设的若干意见》《普陀区关于支持海事服务产业高质量发展的政策》等政策体系,围绕做大港口服务,做强船舶服务、发展衍生服务出台了19项

具体政策。制定全省首个航运人才专项政策,为高端航运从业者打造全环节人才服务体系,以人才赋能航运产业不断做大做强。

二、敢啃骨头,加快数字赋能 不断提高服务水平效能

敢啃骨头蕴含着强大的向心力、凝聚力,广集民意、广聚民智,集中力量办大事,帮助蚂蚁岛人民成功应对了各种风险挑战。立足新征程,贯彻落实自贸提升战略,推进世界一流国际海事服务基地建设,务必要发扬敢啃硬骨头的精神,坚持以制度创新为引领,不断推进国际海事服务产业数字化转型发展。当前,普陀区海事服务总产出占地区生产总值约为7%,成为普陀经济发展新引擎。但海事服务产业数字化发展进程滞后,数字化应用覆盖率不高等问题仍然存在。立足新征程,要攻坚克难,加快发展数字经济,推动海事服务产业与数字经济融合发展,推动互联网、大数据、人工智能和海事服务产业融合互促,推进船舶制造业数字化、智能化发展。加强数字赋能,深耕船舶维修拓展航修服务,

研究发布国际航行船舶维修普陀价格指数,有序引导船舶维修产业实现高质量发展,通过主导产品定价,建立市场价格“风向标”、产业决策“智囊库”、产业发展“晴雨表”,打造“普陀修船”区域品牌新高地。同时,并以指数联合研发机遇,推动与国内知名海事院校在普陀建立科研院所,推动科学研究与试验发展研究院落地。建设数字船舶技术服务中心,对标保税油调度系统开发海事服务调度系统,实现对海事服务园区、供应驳船、服务企业和锚地进港船舶的统一调度和数字监管,实现锚地航修业务破题和产业发展,以数字服务国际海事服务产业高水平建设。

三、勇争一流,开放提升国际海事服务基地影响力

蚂蚁岛人民勇争一流、积极创新,成立全国渔区第一个人民公社,在省内首次实现渔船机帆化,成为了浙江沿海内首个实行电灯照明区。立足新征程,贯彻落实自贸提升战略,推进世界一流国际海事服务基地建设,务必要发挥勇争一流时代精神,不断提升普陀开放

提升新优势,打响“普陀海事”品牌。普陀区海洋文化底藪深厚,16世纪时期,双屿港欧亚非各国商人云集,商船往来密集,是远东最繁华的自由贸易港,普陀因此被誉为“十六世纪之上海”。立足新征程,要充分挖掘舟山港内涵,塑造一批具有全球影响力和美誉度的海事文化会展品牌。以双屿港文化、特色民俗大会等活动强化文化合作交流。要主动融入世界,积极参与海洋标准的创新建立。要深入融入以“一带一路”为重点的全球开放体系,努力构建陆海内外联动、东西双向互济发展新格局。要加强与长三角城市群的合作,共建高层共商决策机制,加强港口与内陆腹地联动,增强海洋经济纵深,提升海洋治理话语权。依托世界油商大会等大型会议影响力,举办多层次的航运服务、船舶维修、海事配套等专业会展、论坛,积极参加新加坡国际海事展、香港航运周、德国、希腊和上海国际海事展,向全球推介普陀海事、展示普陀海事。扩大海事服务影响力、专业度,加快建成世界一流国际海事服务基地。