

优化政务服务助力企业纾困解难

乐益矣¹ 张雪²

1 四川省大数据中心 2 北京开普瑞曦科技有限公司

DOI:10.12238/jmsr.v2i2.6391

[摘要] 本文简要介绍了营商环境政务服务对企业运营管理以及市场经济发展的重要影响,并围绕跨界协同打造整体政府、加强业务流程优化再造、加大政务服务公开力度、统筹推进数字服务建设、全面提升企业服务质量等维度,就优化政务服务并助力企业纾困解难的策略进行了探讨,希望能起到一定的参考作用。

[关键词] 政务服务; 业务流程; 数字化服务

中图分类号: F550.62 **文献标识码:** A

Optimizing Government Services to Assist Enterprises in Relieving Difficulties

Yiyi Le¹ Xue Zhang²

1 Sichuan Provincial Big Data Center 2 Beijing UCAP&RICI Technology Co., Ltd

[Abstract] This article briefly introduces the important impact of business environment government services on enterprise operation and management, as well as market economy development. It explores strategies for optimizing government services and assisting enterprises in alleviating difficulties, focusing on dimensions such as cross-border collaboration to create an overall government, strengthening business process optimization and reengineering, increasing openness of government services, promoting digital service construction, and comprehensively improving enterprise service quality, hoping to play a certain reference role.

[Key words] government services; business processes; digital services

营造良好营商环境是支持企业良好运营和健康发展的重要基础。营商环境本身覆盖了诸多要素,可谓是从各个方面对企业经营管理产生了影响。如果营商环境存在问题的话,必然不利于地方企业的经营发展。故而企业一定要采取各种措施加强营商环境建设与管理,尤其要发挥政务服务的职能和作用,通过为企业提供优质服务的方式改善体制环境、信用环境、服务环境等,为市场经济下企业的良好发展保驾护航。

1 营商环境政务服务对企业运营管理以及市场经济发展的重要影响

市场经济环境下现代企业的经营与发展对营商环境的依赖性较大,良好的营商环境无疑是支持企业高效运行、长远发展的基础。营商环境体现在多个维度,广泛包括市场环境、体制环境、制度环境、基础设施、投资环境、要素环境、信用环境、服务环境、法治环境、人文环境、社会环境等。营商环境的建设和管理与政府部门有着密切关联,政府部门开展政务服务正是从各个维度优化营商环境的基本举措。营商环境政务服务是只侧重于政府涉企服务,其强调以公司活动为核心、以经济服务职能为基础推动营商环境的优化。营商环境与政务服务之间有着密切关联。政务服务本身就是营商环境中不可或缺的基础部分与

重点部分,其直接与体制环境、制度环境、信用环境、服务环境等密切相关,并会影响制度性成本以及公司经营压力;营商环境对政务服务效能提出了明确要求,通常营商环境越好,政务服务效能的要求越高,如果政府部门提供的政务服务无法满足营商环境的要求必然会对企业的经营管理和发展造成负面影响。^[1]另外政务服务作为营商环境的重要构成要素,其会和其他营商环境要素产生关联以及作用,进而间接地对营商环境造成影响。新时期背景下,优化营商环境政务服务无疑是政府部门加强市场经济管理以及助力企业经营发展的关键,尤其是针对企业面临的各种困难针对性地加强引导和处理,为企业的高质量发展带来有力支持。

2 优化政务服务助力企业纾困解难的策略

2.1 跨界协同打造整体政府

对政务服务的优化需要以跨界协同打造整体政府为前提和基础。只有从全局、整体出发打造整体政府,强化不同政府部门间的稳定、协同合作关系,才能支持政务服务的有效开展与高质量落实。为了实现跨界协同打造整体政府并支持政务服务水平提升,需要着重从以下几方面采取措施强化实践。其一,加强顶层设计。政府需要从宏观、整体层面加强顶层设计,对政府体制

以及结构进行优化,统一政务服务体系的同时明确不同部门、机构的性质以及权责等,从根本上推动统一化、一体化政务服务体系的构建。在此基础上还需对相关法律法规进行更新和完善,重视制度立改废释工作的开展,积极推动政务服务改革,于宏观层面推动服务型政府的建设。^[2]其二,统一服务标准。政务服务要想实现规范化和高质量化,必然需要统一的标准作为依据和保障。如果不同部门的自由裁量权过大,那么企业在面向不同部门获取政务服务的过程中很难获得良好服务,往往会被各部门不尽相同的要求和规范所限制。只有统一政务服务标准,坚持实施“审核准则统一化”,对不同部门的手续流程进行合理简化与规范,真正做到从企业视角出发推动服务的标准化和精细化。确保同一服务严格践行“无差别受理,同标准办理”原则,针对不同企业采取完全公平、平等的方式进行处理,不得私自篡改标准和规范,从而确保所有企业均能获得公平、透明、规范的政府服务。其三,提升一站式服务水平。要充分发挥政务服务的作用以及帮助企业纾困解难,有必要提升政务服务的一站式服务水平。对政务服务进行整合,统一流程与规范,深化不同流程间的有效衔接,合理简化手续流程,深化不同部门间的协作,尽可能为企业提供一站式服务,减少和规避企业在获取政务服务过程中面临的流程繁琐、反复“跑腿”等现象。为了推进一站式服务水平的提升,政府需要同时从优化服务流程和加强数字化建设两大维度着手。其中从服务流程的优化角度看,政府需要从宏观层面打通不同部门之间的沟通渠道,促进各部门间的深度合作,打造一体化服务的流程,减少企业在获取服务过程中的繁琐手续;从数字化建设角度看,政府需要全面加强数字化建设,不断推动信息化建设水平提升,构建一体化服务平台,加强不同部门间的数据共享,整合各项功能,借助信息技术提升政务服务水平。

2.2加强业务流程优化再造

对业务流程进行优化和再造,无疑是推动政务服务水平提升、帮助企业纾困解难的关键。政府需要从实践出发,以现行标准为基本约束,指导和要求各相关部门积极探索政务服务业务流程的优化再造策略,持续推动营商环境的良好发展。

2.2.1积极推进“证照分离”改革。“证照分离”是商事制度改革纵深推进的关键,其核心目标在于进一步减少企业领取营业执照后的行政审批事项,通过简化行政审批手续的方式为企业提供更加便捷高效的服务。政府需要合理编制清单,统一清单要求,逐项明确清单的基本要素,通过全覆盖清单化管理逐步推动“证照分离”改革。如果部分服务事项无法达到“证照分离”改革的要求,可通过线上办理、流程简化的方式对服务流程进行简化,尽可能解决企业“准入不准营”的问题。为了保障“证照分离”改革的有效性,可尝试通过“一照多址”、“一证多址”等措施优化改革,并对政务服务中的各种不合理条件进行发现和清理,务必要确保企业注册规定完全符合法律依据要求。^[3]尤其是针对外地公司设立、跨区域公司设立等情况,需要积极探索行之有效的“证照分离”改革策略,以免地域束缚影响企业的

设立以及运营管理。

2.2.2实施“照后减证”制度。规范“照后减证”审批程序,以精简程序为基础,尽量减少重复性审批,从而帮助企业更快设立和开办。政府部门不仅要加强事前监管审批,更要对事中、事后审批监管加以重视,严格践行“谁审批谁监管、谁主管谁监管”的原则,合理压减证书审批程序,积极推动电子证照、电子印章的推广与应用,合理简并现场登记环节,将名称预核准程序取消掉,让开办企业能在短时间内获得证照并投入运营。

2.2.3深化投资审批制度改革。投资审批制度是营商环境政务服务的重要部分。新时期背景下,政府需要进一步明确和简化投资审核管理,加快健全投资管理制度体系,严格投资审批事项管理,简化特定政府投资项目审批管理。以深化投资领域的“立改废”为基础,加快修订和完善企业投资项目核准及备案管理制度,地方政府更是要积极出台投资地方性法规制度,对政府部门的投资管理法职责、程序及机制等加以明确。全面创新和优化投资审批程序,加大企业投资项目承诺制实施力度,形成“告知承诺与事中事后监管”相结合的承诺机制,对符合要求的企业投资项目需要给予企业自主选择并按照规定作出书面承诺的权力。严格规范审批投资活动,对投资项目前期工作、投资项目决策管理加以规范,修订印发投资项目可行性研究制度规范,严防“两高”项目并进行重点审查。强化投资监督管理,持续完善投资执法监督以及廉政风险防控机制,加强廉政风险防控,增进投资项目审批制度改革和相关改革的综合协同,全面强化监督与管控。^[4]

2.3加大政务信息公开力度

政务服务的公开力度需要得到增强,这是营造透明公正法治环境的关键,也是确保所有企业的利益均能得到切实保障的基础。首先,规范政府采购与招标投标行为。新时期背景下,政府需要积极推动采购与招投标管理的数字化、电子化、信息化发展,构建可溯源的管理系统,规范采购标准与招投标流程,全面加大监督力度,制定相应的信息公开机制,让政务服务变得更加规范化和透明化,防止部分企业由于各种原因而难以获得公平服务。^[5]其次,加大监管执法力度。政府需要以加强面向企业的信用监管为基础,同时大力推进“双随机,一公开”监管模式,着重加强风险监管,合理制定风险等级划分标准,针对企业进行信用等级和风险等级划分,重点对信用较差、风险等级较高的企业进行抽查检查,以此强化政务服务的导向与监督职能。最后,依法保护市场主体合法权益。为了加强对市场主体合法权益的有效保护,政府需要进一步优化政务服务,通过优化完善市场准入评估制度、破产预重整制度、破产重整信用修复制度、守信践诺机制、政府失信追究制度、产权保护制度等手段,有效强化政务服务在保护市场主体合法权益方面的功能,同时加大相应的政务公开力度,进一步强化对广大企业合法权益的充分保护。

2.4统筹推进数字服务建设

数字化服务是新时期政府推动政务服务水平提升的重要举

措,同时也是帮助企业纾困解难的有效途径。全面统筹和推进数字服务建设,充分发挥数字化技术的优势与作用,综合提升政务服务水平。以深度推进“一网通办”为基础,加强一体化政务服务平台建设,对包括人工智能技术、大数据技术等在内的先进技术加以利用,调整和优化政务服务流程,完善平台功能,让一众企业能摆脱时空限制实现“马上办,就近办,网上办,一地办”,有效简化服务流程、提高服务质量与效率,让企业能够更加快速、高效地获取所需服务。加强数据采集、整合与共享,依靠数据支持“一网办理,全程跟踪”的实现,允许企业持续跟踪服务与业务办理情况,动态化地加强管理,有效提升政务服务水平。全面推动数据汇聚共享,加强不同终端的整合,优化智能手机APP、网页端、电脑客户端的功能与体验,提升软件的可操作性和易操作性,让企业人员能方便快捷地利用不同终端获取政务服务。全面推动不同部门和层级的数据共享,分类建设数据基础库,依靠数据为一体化的服务提供有力支持。另外还需结合实践积极创新政务服务程序,拓展数字化技术的应用场景,构建地理、人口、法人、市政设施、社会管理等系统的数据统一共享制度,实现各种功能的统一整合,大力推进线下服务基于现代化技术的有效创新和优化,切实提升服务质量与效率。

2.5全面提升企业服务质量

提升企业服务质量,是真正帮助企业纾困解难的有效手段。政府部门需要以转变服务态度与理念以及强化服务责任意识为基础,积极推进服务型政府的建设,在政府部门内部树立良好的服务风气,严格要求所有工作人员树立勤政为民、廉洁务实的服务意识。以提高服务人员队伍综合素养为重点,准确把握新时期良好营商环境构建以及企业发展对政务服务的要求,对不同单位、不同部门、不同岗位政府工作人员的综合素养提出明确要求,积极落实相应的培训工作,同时加强考核、任职、定级、晋升管理等,通过强有力的导向和约束促进高质量政务服务队伍

的建设与管理,进而推动政府服务水平提升并有效帮助企业纾困解难。以落实服务评价反馈机制为重点,针对现场服务与线上服务规范相应的评价反馈程序,给予企业自由、及时评价和反馈的权力,构建标准化的反馈管理模式,深入研究广大企业对政务服务的评价与反馈,进而从中发现服务的不足与问题以及精确理解企业需求,并为后续服务的改建和优化提供依据,推动服务水平持续提升。

3 结语

综上所述,提升政务服务能力是营造良好营商环境以及帮助企业纾困解难的关键。新时期背景下,政府需要以建设服务型政府为导向,全面强化服务意识和责任意识,根据实际情况逐步推进政务服务体系的优化进程,逐步提升服务质量与水平,进而在改善营商环境的同时为企业的良好发展而提供支持及保障。

【参考文献】

- [1]王琼.优化政务服务能力打造企业营商环境新高地[J].现代企业,2023,(05):44-46.
- [2]张邦辉,万秋兰,吴健.在线政务服务的营商环境优化效应探析——“数字红利”与“数字鸿沟”[J].中国行政管理,2021,(04):70-75.
- [3]彭亮,李黎.长沙政务营商环境优化及其评价指标体系构建[J].价值工程,2019,38(29):16-18.
- [4]张雪琳.湖南省营商环境优化研究——基于企业全生命周期、政务服务效率和投资吸引力三大维度[J].经济界,2019,(05):71-77.
- [5]四平市:提升人社政务服务效能,优化民营企业发展[J].劳动保障世界,2019,(13):16-17.

作者简介:

乐益矣(1988--),女,汉族,重庆市忠县人,硕士,工程师,研究方向:数字政府,互联网+监管,大数据。