常州“政企通”服务平台运行管理办法（试行）

　　第一章  总  则
　　第一条  为加强常州“政企通”服务平台（以下简称“政企通”平台）常态化规范化运行，根据《国务院办公厅关于进一步优化营商环境 降低市场主体制度性交易成本的意见》（国办发〔2022〕30号）《中共江苏省委 江苏省人民政府关于印发江苏省优化营商环境行动计划的通知》（苏发〔2022〕9号)《省政府办公厅关于做好“苏企通”平台惠企政策直达工作的通知》（苏政传发〔2022〕252号）等文件精神，结合本市实际，制定本办法。
　　第二条  “政企通”平台是全市企业服务总入口，提供政策服务、办事服务、诉求服务等内容，其中政策服务板块具备政策归集、发布、解读、订阅，政策事项指引、匹配、推送、申报、兑付，奖补数据汇聚、分析、评估等功能，着重解决政策找不着、看不懂、申报繁、兑付慢、评估难等问题，适用本办法进行日常运行管理。
　　办事服务板块以企业政务服务事项办理为主，其运行维护适用《常州市“一网通办”运行管理办法（试行）》（常政办发〔2022〕58号）。
　　诉求服务板块以受理企业咨询投诉为主，直接对接市12345政府公共服务平台，其运行维护适用《关于在全省12345平台建设“一企来”企业服务热线的通知》（苏协调办〔2020〕22号）和《常州市12345政府公共服务平台运行管理办法》（常政办发〔2020〕91号）。
　　第三条  建设“政企通”平台，旨在以数字化转型倒逼服务方式重塑，以场景应用驱动服务供给创新，推动企业服务“一站汇聚、一键直达、一网通办”。
　　第四条  “政企通”平台运行管理应当遵循“统筹集约、标准规范、智慧精准、安全可控”的原则，促进企业服务更便利、更高效、更敏捷、更可预期。
　　第五条  市政务服务管理办公室牵头“政企通”平台日常运行管理，制定和优化相关运行标准。
　　市大数据管理中心负责“政企通”平台及企业数字档案库等相关支撑平台的建设开发和优化升级，提供相应技术和数据支撑。
　　市财政局负责政策兑付管理，牵头推进政策“非申即享”、资金直达快享、政策绩效评价等工作。
　　市政府办公室加强政策发布解读机制建设、规范政策发布程序，定期对政策发布和政策解读工作进行督查。
　　市各有关部门负责本单位或本条线制定的政策在“政企通”平台的实施运行，具体承担政策事项拆解、服务指南编制、政策匹配推送、申报兑付办理、奖补汇聚评估等有关工作，并加强辖市（区）工作指导。
　　各辖市（区）政府、常州经开区管委会负责协调推进辖区内政策纳入“政企通”平台运行管理，职责分工可参照市级进行。
　　第二章  政策归集发布
　　第六条  纳入“政企通”平台运行管理的政策以惠企政策为主，政策类型包括但不限于创业扶持、财政金融、市场监督、投资信贷、减税降费、人才培养、外资外贸、产业发展、科技创新等，范围涵盖国家、省、市、县四级。
　　第七条  政策归集发布应当遵循“谁制定、谁发布、谁解读、谁审查、谁负责”的原则。其中，联合发文政策和综合性政策由牵头制定部门负责归集发布，国家级、省级政策由市级对口业务部门负责归集发布。
　　第八条  政策归集发布内容包含政策原文、政策解读和政策干货等，政策解读、政策干货与政策原文应当同步草拟、同步审签、同步发布。
　　鼓励以图文、动画或音频视频等形式进行政策解读，增强政策的可读性。
　　第九条  各地各部门应当遵循政府信息公开的要求，做到在各平台、各网站同源发布、同步更新，实现在“政企通”平台应归尽归。
　　第十条  各地各部门应当在政策签发之日起3个工作日内完成“政企通”平台归集发布，国家级、省级政策应当在国家、省级部门对外发布后3个工作日内完成。
　　第三章  事项指南编制
　　第十一条  政策入库后，各地各部门应当按照奖补申报的最小颗粒度进行事项拆解，建立事项目录，编制事项指南。
　　原则上事项目录和指南编制应当在政策入库时同步考虑，并最迟于事项申报起始日5个工作日前，对外进行发布。
　　第十二条  事项拆解由政策制定部门或对口业务部门负责，联合发文政策和综合性政策由牵头制定部门统筹相关部门做好拆解。
　　第十三条  市级部门应当加强全市事项目录统筹管理，避免同一事项出现不同名称。
　　国家级、省级、市级政策由市级部门统一进行事项目录维护，辖市（区）政策由辖市（区）建立事项目录后提交对口的市级部门审核确定。
　　第十四条  各地各部门应当从用户视角编制事项申报指南，指南内容包含事项基本信息、申报条件、申报材料、申报流程等。
　　事项基本信息应当按照统一标准规范，编制事项名称、服务方式、适用区域、实施主体、实施范围、服务对象、申报时间、奖补标准、申报条件、办理途径、咨询电话、监督电话等要素内容。
　　申报条件应当逐条列明，条件内容应尽量客观化、可量化。
　　申报材料应当逐条对应添加上传，清晰描述申报材料的名称、形式、必要性、类型、来源渠道、是否免提交等各项要素，并提供空白范本和示范范本。
　　申报流程应当载明从申报到办理结束的各个流程环节、审核部门及审核时间。
　　第十五条  各地各部门应当加强对事项申报指南的内部审核，确保对外发布信息完整、准确、规范，线上线下内容一致、可操作。
　　第十六条  各地各部门应当加强政策知识库建设维护，通过常见问题解答、PPT展示、视频解说、动画讲解、智能客服等多种形式，开展线上咨询解答、申报辅导。
　　第四章  政策匹配推送
　　第十七条  “政企通”平台支持企业订阅推送、部门批量推送、系统自动推送三种方式，实现惠企政策智能匹配、精准直达。
　　第十八条  各地各部门应当依托“政企通”平台提供的标签管理能力，在政策入库和事项指南编制的同时进行政策和事项打标，在企业新取得资质认定或荣誉表彰3个工作日内完成企业标签更新。
　　第十九条  鼓励应用NLP（自然语言处理）、知识图谱等新技术，探索对政策及企业进行智能分类打标和关联分析。
　　第二十条  各地各部门应当构建政策和事项申报条件匹配模型，引导企业进行事项申报自测，提升申报效率。
　　第二十一条  各地各部门应当加快企业数据汇聚，丰富企业数字档案库内容，持续提升政策匹配推送精准性。
　　第五章  申报兑付办理
　　第二十二条  “政企通”平台提供网页端、移动端、自助端等多元服务渠道，可通过常州市政府门户网站、江苏政务服务网常州旗舰店、“我的常州”APP、政企通微信小程序、“畅通办”自助服务一体机等访问办理。
　　第二十三条  各地各部门应当推进自建政策申报系统与“政企通”平台互联互通，实现统一身份认证，一次登录、一站申报、全网通行。
　　对使用自建系统进行政策申报办理的，应当将办件数据同步推送至“政企通”平台。
　　第二十四条  各地各部门应当制定和优化网上申请、审查、认定等流程，推动更多政策在“政企通”平台直接申报办理。
　　第二十五条  各地各部门应当充分运用大数据、智能技术等手段，推动更多政策“非申即享”“认定即享”。
　　第二十六条  各地各部门应当加强对跨部门、跨层级政策的流程整合和协同办理，不断深化政策服务“减材料、减环节、减时间、减费用、减跑动次数”。
　　第二十七条  财政部门应当加强统一兑付管理，完善政策资金承担和兑付机制，促进政策兑付资金直达快享。
　　第二十八条  支持各地各部门政策服务统一进驻本级政务服务大厅，提供“一窗办理”通道。
　　第二十九条  支持各地各部门依托市12345政府公共服务平台“一企来办”企业服务热线，做好政策申报兑付咨询解答工作。
　　第六章  奖补汇聚评估
　　第三十条  各地各部门应当在奖补资金发放后5个工作日内，按统一数据标准将奖补数据统一汇聚至“政企通”平台，实现数据应汇尽汇。
　　第三十一条  业务主管部门和财政部门应当加强奖补资金的及时兑付和奖补数据归集的跟踪督促，确保数据归集到位。
　　第三十二条  业务主管部门和财政部门应当依托“政企通”平台汇聚的数据，加强对政策执行绩效的评估，促进政策内容不断优化、政策资源合理配置。
　　第七章  保障措施
　　第三十三条  各地各部门应当完善“政策专员”机制，强化“政企通”平台内容日常运行维护，并指定分管领导和联络员，加强日常工作对接和督促落实。
　　政策专员原则上由政策制定处室的负责人担任。
　　分管领导和联络员原则上由办公室等负责发文和综合协调的单位（或处室）分管领导和负责人担任。
　　第三十四条  各地各部门应当加强“政企通”平台宣传和应用推广，不断增强企业知晓度、参与度，持续提升“政企通”品牌影响力。
　　第三十五条  各地各部门应当完善政企沟通机制，充分听取企业对“政企通”平台及企业服务的意见建议，持续提升服务供给水平。
　　第三十六条  各地各部门应按照国家有关规定，加强“政企通”平台数据采集、存储、处理、使用等全过程的安全防护，强化对企业商业秘密、个人隐私等的权益保护。
　　第三十七条  市政务服务管理办公室、市大数据管理中心应当加强“政企通”平台运行常态化管理，建立健全推进落实、考核评价工作机制，定期通报平台运行情况。市政府办公室应当加强督促检查、问题协调解决，推动平台建设取得实效。
　　第八章  附  则
　　第三十八条  各地各部门制定的惠民政策参照本办法进行管理。
　　各园区制定的政策参照辖市（区）政策进行管理。
　　第三十九条  “政企通”平台已融合对接省“一企来办”企业综合服务平台，若有新增或未尽事宜，应一并落实。
　　第四十条  本办法由市政务服务管理办公室负责解释，自发布之日起试行。