# 融入"定制"理念 打通企业服务"最后一百米" 将设长三角"一网通办"专窗

# 做"小二"我们是认真的!

□法治报记者 胡蝶飞

从转变"部门视角"为"企业视角",精简办事流程;到推出"一网通办"智能导引服务系统,提供菜单式服务;再到"楼小二"上门服务机制,打通企业服务最后 一公里……

静安区在推进"一网通办"中逐步进阶,依托线上线下一体化政务服务平台,细致打磨企业办事的每一个环节、细节,不断创新服务,让企业办事越来越顺畅、便 还率先构建后台"大脑",启动一体化数据中心建设,为实现公共服务事项跨区域、跨层级、跨部门"一网通办"提供有力支撑。

记者获悉,近期,静安区行政服务中心还将设置长三角"一网通办"专窗,推进长三角地区政务服务线下异地办理。下一步还将开展电子证照在电信行业的社会化应 用试点。

### 推出智能"菜单式"定制服务

大调研分析显示, 前期咨询 和材料准备是办事人多次往返窗 口、耗费时间精力的症结所在。

比如, 申请办理食品流通许 可证. 分几步走? 要准备哪些材 料?以往,申办企业即便拿到办 事指南,也"傻傻分不清楚" 跑了一次又一次

拟各类办事场景,推出智能导引 服务系统。"静安区行政服务中 心(政务数据管理中心) 丰任陈 波介绍,通过梳理企业办事的各 种业杰、场景、情形,以情景引 导的方式,排除与申办人无关信 息,给出精准指南。这样,申办 人不需要到窗口来"见面",也 能快速准备材料。

据悉,导引服务系统的应用 范围从最初的8个业态、18种 场景, 拓展到目前的27个业态、 63 个场景

在静安区行政服务中心二楼 大厅自助体验区, 点开屏幕就能 看到"一网通办"智能导引服务

以开超市申请食品流通许可 证为例,选择"大型超市"、经 营方式为"批发兼零售"。含现 制现售的情况下, 出现不同的问 询选择项, 申办人只需根据自身

情况进行勾选即可。勾选结束 后,页面上自动生成一个材料 "清单"。清单上还提供相关材料 表单样本。据悉, 情景引导的所 有信息自动在相关的表单中生 成,可直接打印作为窗口申报材

材料准备完全后, 申办人可 键选择预约现场窗口递交,也 可选择网上直接办理.

针对办事人不知道可以"上 网办"、不了解如何"网上办" 的现象,静安还在全市率先设置 "一网通办"自助办事服务区, 安排专人辅导操作,帮助企业尽 快熟悉网上自助办理的服务模

此外,静安区在240个区级 事权审批事项(含685个办理 项)接入"一网通办"的基础上, 将相关功能和信息进行优化、集 成,推出"企业登记、财税服务、建 设工程、企业服务、科技创新" 6大专题板块,基本覆盖企业生

下一步,静安区还将积极推 进导引服务系统与"一网通办 总门户企业专属网页的应用对 接,在精准化的基础上,进一步 提升系统的智能化水平, 让服务



设立在南京西路恒隆广 场内的"楼小二"企业服务 站为企业提供上门服务, 打 米"的瓶颈

静安区投资办供图

## 持续护航营商环境

## "楼小二"打通服务"最后一百米"

静安区楼宇经济发达,如何 才能打通企业服务"最后一百 米", 让企业办事更为便捷?

静安投资办主动跨前一步 点,提供上门服务,打通企业服 "最后一百米"瓶颈。

在南京西路上的恒隆广场办 公楼6楼,200多平方米的白领 驿站, 去年6月就嵌入了一个名 为"楼小二"的企业服务站。

服务站通过连接网上政务为 厅自助服务系统端口,设计制作 "楼小二"服务指南、服务目录、 服务事项材料清单,不仅能代收 新设企业相关政府事项材料. 不能代收老企业经营范围变更 法人代表变更等办理事项的材

每天,有固定工作人员接 待来访,提供涉及企业开办 企业变更、证照补办、前置审 批等政务事项的材料代收递, 一网诵办"网上服务平 台、网上办税服务厅。同时, 来自区税务、市场监管、科技 财政、人社等部门组成服务团队 定期入驻,为企业提供各类咨询 服务,并针对企业反映的堵点、 难点、痛点,合力提供"个性

恒隆广场的这个"楼小二" 不仅仅服务恒降广场, 服务范围 覆盖周边中信泰富广场、梅龙镇 广场、中欣大厦、会德丰广场、 1788 国际广场、嘉里中心、越

日前,静安嘉里中心新签约 -家知名投资机构, 因和赁备案 环节变更企业名称遇阳, 如不及 时解决,将无法按期入驻。"楼 小二"服务队为此及时与区房管 局沟通联系,帮助企业顺利完成 租赁备案,获得企业好评,企业 当即表达了落地静安的强烈意

据悉,类似的"楼小二"服 务站还陆续入驻了苏河湾洲际一 期写字楼、市北高新、大宁商务 中心等重点商务楼宇, 同时建立 健全一条龙服务机制, 为企业提

下一步,静安还将推出' " 自助服务系统, 连接" 网诵办"系统,实现由线下"面 对面"的办事模式向线上"不见 面"的新模式转变。这一系统具 有"24小时无人值守"和"实 时受理"功能,可以真正实现企 业办事"24小时不打烊"

### 容缺审批消融"一网通办"堵点

要实现"一窗受理、 一些细小而微的堵点恰恰影 响着行政审批的"速度"。为此, 静安探索建立了"容缺审批机制", 助力企业"加速跑"

以建筑项目为例,对于一些由 请事项,如果材料出现不完整、不 正确以及缺失的情况,窗口人员在 认真指导要求建设单位依法补正 外,均会先予容缺受理,不影响行 政审批的收件。同时,以告知承诺 的形式取消一些审核环节, 如取消

施工许可核发前的现场安全质量措施 审核和工伤保险费用缴纳, 调整为由 建设单位自行承诺即可; 取消建筑工 程施工许可证核发前的建设单位建设 资金落实情况审核,改为由建设单位 出具建设资金落实和无拖欠工程款承

据悉,目前,静安区"零上门" 和"跑一次"事项分别增加到 209 "一次以上"事项由原 来的 109 项压缩到 6 项。当前,静安 区正按照"双减半"的工作要求、缩 减办理时限和申请材料,再推出一批 "零材料提交"事项。

此外,静安区还打破以政府部门 为单位的窗口设置,对窗口布局进行 优化,设置市场准入领域、建设领域 综合窗口,为企业提供"一站式"服 务;设置一口受理综合窗口,12个 部门69个事项实现一口受理;设置 一口发证综合窗口,7个部门17种 证照批文一口发放, 初步实现"前台 一口受理、后台分送审批、中心统-发证"的业务模式。

### 将设置长三角"一网通办"专窗

让企业办事"加速跑"的背 后, 离不开后台"数据大脑"的支 持。早在去年初,静安就成立了首 家区级的数据管理中心, 与区行政 服务中心合署办公,通过推进政务 系统上"云", 开展数据归集和目 录编制,建设政务数据资源管理平 台,加快电子证照的应用,为"一

据统计,静安政务数据上"云" 系统总数达 126 个,编制数据目录 1118条, 归集数据 7968 万条, 已实 现营业执照、食品经营许可证、医 师执业证书、居住证等4类电子证 照在 10 个部门 54 个事项的线下应

记者同时获悉,下一步,静安将 深化"一网通办"建设,力争率先实 现审批事项 100% "全程网办

近期,静安还将在静安区行政服 务中心设置长三角"一网通办"专 窗,推进长三角地区政务服务线下异

此外,静安区还将加大数据共享 应用的力度,加快推进17类高频电 子证照的场景授权工作,并开展电子 证照在电信行业的社会化应用试点

928 930 931 933 /12/27/35 934 /12/27/36 936 /12/27/37 937 /12/27/39 /12/27/40 939 /12/27/42 942 /12/27/46 943 /12/27/48 /12/27/49 945 /12/27/50 /12/27/52 948 /12/27/60 949 /12/27/61 951 /12/27/72 /12/27/75 954 /12/27/77 955 957 /12/27/85 960 /12/27/88 /12/27/97 /12/27/98 /12/27/100 /12/27/101 /12/27/105 /12/27/106 /12/28/2 972 /12/28/3 /12/28/6 975 /12/28/7 /12/28/11 978 /12/28/15 /12/28/18 981 /12/28/19 /12/28/21 /12/28/23 /12/28/26 987 /12/28/27 /12/28/31 990 /12/28/33 /12/28/35 993 /12/28/37 995 /12/28/40 996 /12/28/41 998 /12/28/45 999 /12/28/46 /12/28/50 1002 /12/28/51 /12/28/53 1004 1005 /12/28/55 /12/29/1 1007 1008 /12/29/2 /12/29/5 1010 1011 /12/29/7 1013 /12/29/10 1014 /12/29/11 /12/29/14 1016 1017 1019 /12/29/19 1020 /12/29/20 1022 /12/29/22 1023 /12/29/30 /12/29/31 1025 948LF /12/29/33 1026 1028 /12/29/36

车牌号 车型 /12/27/26 电动车 /12/27/31 电动车 /12/27/32 /12/27/34 电动车

电.动车

电.动车 申.动车 由.云力车

电动车

申.动车

电动车

电.动车

三轮车

电.动车

申.动车

电动车

轮车

三轮车

电动车

电动车

电.动车

电动车

电.动车

申.动车

由.动车

电动车

由动车

电动车

电.动车

电,动车

申.动车

由动车 申.动车

电动车

电,动车

由动车 电动车

三轮车

电.动车

由动车 电,动车

由动车

电,动车

由动车 申.动车

电,动车

三轮车

电动车

电,动车

由动车

电动车

由动车

电动车

电动车

电动车

电动车

电,动车

电动车

由动车 电动车

电动车

电动车

电动车

电动车

电动车

电动车

电动车

申.动车

由动车

(续转A3-B3中锋

1029

1031

1032

1034

1035

/12/29/37

/12/29/41

/12/29/42

/12/29/43

/12/29/45

/12/29/46