

(续转A3-B3中缝)

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、便捷。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。

“针对这一关键环节，我们模拟各类办事场景，推出智能导引服务系统。”静安区行政服务中心（政务服务管理中心）主任陈波介绍，通过梳理企业办事的各种业态、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”智能导引服务系统。

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料。

材料准备完全后，申办人可一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式。

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，基本覆盖企业生产经营活动的主要需求。

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，让服务更有温度。



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，打通了企业服务“最后一百米”的瓶颈
静安区投资办供图

持续护航营商环境



容缺审批消融“一网通办”堵点

要实现“一窗受理、一网通办”，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，对于一些申请事项，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诺。

据悉，目前，静安区“零上门”和“跑一次”事项分别增加到209项、470项，“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、中心统一发证”的业务模式。

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地办理。

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。

“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，探索设立了“楼小二”服务站，提供上门服务，打通企业服务“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大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，还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料。

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，接驳“一网通办”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

化”解决方案。

恒隆广场的这个“楼小二”不仅仅服务恒隆广场，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、越洋广场等楼宇。

日前，静安嘉里中心新签约一家知名投资机构，因租赁备案环节变更企业名称遇阻，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愿。

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，为企业提供就近服务。

下一步，静安还将推出“楼小二”自助服务系统，连接“一网通办”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”。

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“一网通办”提供数据支撑。