

积极推进“一网通办”建设智慧政府

至月底,这个区承诺所有审批时限减半

□法治报记者 夏天

600家“星巴克”门店面临集体更换证照的迫切需求,黄浦区市场监管部门提速超过两倍,高效完成了全部证照的换发工作。而到本月底,黄浦更计划实现全区各部门所有审批事项的承诺时限,比法定时限平均减少一半。

在黄浦,市场监管部门已从坐在办事窗口中审批证照,转变为走出窗口、“提前介入”企业的材料筹备活动,再到把“智能店小二2.0”服务终端直接送进商务楼宇,将企业注册、后置审批相关许可、公章刻制、电子税务等一大批办事项目也送到企业门口,让企业“足不出户”即可享受完善、便捷的政务服务……作为“首善之区”,黄浦正积极推进“一网通办”,持续优化营商环境,为“四大品牌”“上海首发”提供质效保障。



◀黄浦区行政服务中心智能办理区

半年VS两个半月 换证提速两倍多获“星巴克”点赞

去年年初,知名咖啡品牌“星巴克”因经营需求,迫切需要为下属600多家分公司变更营业执照和食品经营许可证。当时,这一申请发往了黄浦区市场监督管理局注册许可科。

往常,区市场监管局办理类似大型连锁店数百家分公司集体变更证照,大约需要半年时间。但这次,情况有所不同。两个半月后,在区市场监管局登记的648家“星巴克”分支机构,均拿到了变更后的营业执照和许可证。这一成效,得到了企业的充分肯定。

“星巴克”并非个例。据区市场监督管理局注册许可科科长张纪敏披露,从去年下半年起,针对黄浦区中海广场等多个商场集中开业的情况,区市场监管局采取提前介入服务,对食品经营企业的布局流程进行规范,加强服务指导,利用节假日、双休日加班加点缩短许可办理周期,集中批量完成新设餐饮单位许可准入凯德晶萃70余户、世茂百联50余户、中海地产49户、歌斐中心44户,保障了商场如期开张运营。

张纪敏表示:“去年有多个新业态新模式在我区诞生。在鼓励支持大众创业、万众创新,‘互联网+’大的战略背景下,新型经营模式和新型业态类型不断在黄浦涌现。”许多观点认为,作为上海“首善之区”,黄浦区的商业氛围,代表了上海文化、上海服务、上海购物等“四大品牌”的质量。而证照审批速率的提升,则进一步加速了“四大品牌”“上海首发”的落地速度。



◀黄浦区行政服务中心

▼瑞安广场企业办事人员正足不出户操作“智能店小二2.0”办理事项
本版摄影 董朝杰



“第一时间”对标“双减半” 让企业真正享受红利

从知名企业,到大型商场,黄浦区全面提速审批事项的举措不断推进。日前记者从黄浦区获悉,根据市政府最新要求,黄浦区第一时间制定了“双减半”工作方案——计划4月底前,实现区各部门所有审批事项的承诺时限比法定时限平均减少一半。

据张纪敏披露,“星巴克”案例的成功,得益于“重大项目专人集中办理”服务机制。区市场监管局发挥重点企业特别服务通道功能,为区域重大引进项目做好提前介入和全程跟踪服务工作。当时在市局支持下,为企业开辟了绿色通道,落实专人集中“证照联办”。

“提前介入服务”,正是黄浦区得以高效、批量办理企业证照的秘诀之一。“通过大调研我们了解到,对于‘开办企业’这一件事,不同视角有着不同理解。对登记机关而言,就是办理营业执照这

‘一件事’。而对企业开办者而言,这‘一件事’是从获知开办企业所需条件开始筹备之时,到最终取得各项许可能够开业,算成一个办理周期,中间涉及营业执照、税务发票、银行开户等一系列环节,所以申请材料准备就会产生一个明显的时间差。”张纪敏说。

对此,黄浦区市场监管局给出的答案是:去帮助企业与创业者缩短整理材料的时间,让他们真正享受到营商环境提升的红利。

如今,黄浦正在进一步完善这项提前介入机制。“如果把企业开办这‘一件事’的受理审批环节视为‘事中’,那么,把‘事前’的行政指导服务,和‘事后’的后续延展服务的相关工作做起来,补足‘零距离服务’的‘最后一公里’,应该能够更好地体现‘一网通办’的便利性,更能切实提高开办者的获得感。”张纪敏说。

此外,区行政服务中心还将按照“先标准后专业”的实施步骤,分阶段、分区域推进综合窗口“无差别全科受理”,逐步实现政务服务窗口“单窗通办”。推动窗口工作队伍由“专才”向“通才”转变,打造一支全科型综合咨询受理团队。同时,建立专业审批服务导区,满足企业即办类、特色类、专业类的特殊服务需求,形成“一窗受理、内部流转、同步审批、统一发证”服务新模式。

据介绍,目前黄浦区在审批服务事项办理中,提供“咨询分流、事前介入、事中引导、事后反馈”等帮办服务,辅助企业办事人员通过网上办理各类业务。截至2月底,累计帮辅企业办理线上业务6808次,帮办成功1144家。今年,黄浦区基于“一网通办”总门户打造的“店小二”主题式服务又完成了企业注册“店小二”全程帮办、“店小二”终端送服务上门等升级。

“只动口、不动手” 未来办事更方便快捷

如果说全程帮办是送服务上门,那么“智能店小二”进驻楼宇,就是直接把服务终端送到企业面前。

近日,黄浦区瑞安广场某公司办事员刘小姐,就成为全区首台楼宇“智能店小二2.0”的首名尝鲜者。当天,刘小姐原本的计划是前往区行政服务中心,将公司营业执照的经营范围内增加一项“酒类经营”。但巧合的是,这天黄浦区首台“智能店小二2.0”进驻楼宇,就选在了瑞安广场。

抱着试一试的心情,刘小姐操作机器,在线上与后台工作人员取得联系后,工作人员告诉她拓展业务所需的材料。刘小姐准备好材料,用U盘上传,工作人员收到并确认,与她预约:几天后就能去取新的营业执照了!

“原本办理该业务至少需要去两次,如今在楼宇内就能办理,不仅方便快捷,而且可以少跑一次,真的很实用!”刘小姐的惊喜溢于言表。

记者注意到,“智能店小二2.0”在过往“楼小二”基础上,新增了将14个领域187个行业事项跨部门“打包”,形成从企业注册到后置审批相关许可服务的特色服务栏目,以及包括公章刻制、电子税务局、人社自助经办、企业发展服务平台、建设工程联审共享平台、社会投资项目联审平台等综合通办服务。此外,“智能店小二2.0”通过办事人员与“中心”帮办人员实时视频连线,实现由线下大厅“面对面”的办事模式向线上平台“不见面”的新模式转变,让企业体验在“楼宇内”就能办成事。

据介绍,瑞安广场作为黄浦区首台“智能店小二2.0”进驻的试点楼宇,这里的企业将最先在“楼宇内”体验到现代化智慧政务服务的优势与便利。接下来,还将有10台自助服务终端进驻黄浦区内重点商务区和楼宇,继续延伸主题服务的触角。黄浦区将用好大数据手段,在个性化、精准化服务上下功夫,不断研判潜在的楼宇企业服务需求,从“想企业所想”到“想企业所未想”,真正体现“店小二”服务的“无处不在”。

目前,黄浦区打造的全市首个“一网通办”自助服务区自去年11月13日正式启用以来,已累计接待2273人次,实现了由线下大厅“窗口式”、“面对面”的办事模式向线上平台“休闲式”、“不见面”新模式转变,进一步提升企业办事的体验感、获得感和满意度。据悉,接下来自助服务还将强化主题服务的主动性和智能化,简化用户操作,提高帮办精准度,探索大数据、人工智能、语音识别等技术在政务服务领域的应用,尝试用人机对话代替鼠标键盘操作,提供更多方便快捷的服务功能,给老百姓带来“只动口、不动手”的办事体验。无缝对接“随申办”移动端,打造绿色预约通道和掌上主题式服务。

黄浦区表示,今年是“一网通办”工作的攻坚年,摆在市、区两级面前的是业务流程再造和数据整合共享这两块最难啃的“硬骨头”。全区将拿出争当改革排头兵的决心,围绕“业务流程再造、数据整合共享、广泛深度应用”三个重点环节,勇于跨越条块的藩篱,持续推进“一网通办”工作。