

让政务服务像“网购”一样方便

——记黄浦区政务服务中心“黄浦服星”帮办团队

□ 记者 季张颖

外滩·中央——新康大楼，九江路128号，黄浦区政务服务中心的办事大厅里，“黄浦服星”帮办团队的“店小二”们，正热情地接待前来办理各类业务的企业办事人员和市民。

从过去柜台式的窗口服务，到如今手持PAD互动式帮办，服务模式的迭代间，是上海用最优举措服务人民、持续优化营商环境的生动缩影。

记者获悉，在这个“南京路上的政务服务旗舰店”里，“黄浦服星”帮办团队以人民城市理念打造“一网通办”基层窗口，整合全区各类政务咨询服务，去年累计为4万余人次提供帮办服务。

量身定制政务服务数字化产品包

“你好，我想咨询一下企业扩大经营范围增加注册资本的事宜，这个办理难不难？需

不需要所有股东到场？有没有电子表格可以方便我们带回去修改？”马先生是一家商贸企业的办事人员，刚走进办事大厅，热情的“店小二”便主动上前进行询问。

得知企业需求后，帮办人员首先使用智能帮办系统帮助企业从海量的数字化知识库、政策库中，梳理出办理事项所需的政策、材料和流程，随后打开点单式的事项指引，一步步像“网购订单”一样，为企业精准匹配办事流程、材料、政策，迅速生成了量身定制的政务服务数字化产品包。

点击“一键传递”，产品包中涉及的文件便同步发送到了公司几位股东的手机上，方便他们随时随地查看。“这太方便了！”如此效率，让马先生高兴不已。马先生直言，来前，因为不熟悉相关流程和办事材料需求，浪费了不少人力，后来听说黄浦有快捷帮办服务，才特地过来咨询。“没想到帮办人员不仅帮我罗列了

所有材料，更直接发到了股东的手机上，非常人性化。”

和马先生一样，一家数字科技公司的经办人也因业务渠道扩展转型的问题找上门来，他对于如何办理同样毫无头绪。帮办人员根据企业需求，梳理需要办理内容，1对1指导其办理线上更名，并通过帮办系统“一键呼应”功能，在线同时连线市场监督管理局、卫健委、绿化市容等多个相关部门同时为企业进行咨询指导，帮助企业顺利完成了业务办理。

提速！数据自动填 后台部门跨前审

“我们每天都会接待很多类似的企业，这些经办人大多没有方向，现在通过最新的智能帮办系统，免去了办事人大量跑动和查询的时间，着力解决企业群众办事创业的‘堵点’‘难点’，为他们提供更好更新的政务服务。”

“黄浦服星”帮办团队负

责人告诉记者，在数据的赋能下，系统可以实现表格数据自动填，后台部门跨前审，让帮办能级有效提升，“如今，我们团队的人均帮办效能从日均接待2家企业提升为日均至少能接待26家企业。”

在此基础上，黄浦区通过数字化转型，打造数字化政务服务知识库，为企业群众量身定制政策流程服务包。“我们将法律性、政策性、专业性较强的审批事项所需材料和流程，拆解转化为找得到、听得懂、用得上的要素，运用可选择、菜单式的智能引导，帮企业精准匹配办事流程、材料、政策，随后生成个性化的政务服务数字化产品包，像‘网购订单’一样，一键发送至办事人的手机。”

该负责人透露，目前，在流程匹配上，知识库包含3241个知识点（包括2697个事项情形、26条惠企政策、518项智能问答）。同时，可实现企业设立、变更登记等200多项高频事项的菜单式智能引导，为办事人生成个性化的办事指南。在材料匹配上，2633个事项，8533份材料入库，其中高频事项的70份材料可实现自动填报，形成办事指南与企业需求之间的匹配。

此外，帮办团队还积极为长三角企业提供跨域服务，立足长三角所有全程网办、线上服务事项，开展可视化远程双向帮办，通过“对屏”形成跨省帮办联盟，实现属地工作人员远程指导，办事人在异地窗口完成办事，有效降低了企业跨省办事成本。



万尾鱼苗入新家

近日，奉贤区人民检察院与区农业农村委联合举行水生生物资源增殖放流活动。当日一早，公益检察官到指定鱼种场，确认本次增殖放流的鱼种符合辖区水域生长且检测检疫合格。

见习记者 王雅雯 通讯员 孙晓光



黄浦法院“小巷法官”诉讼服务 入驻街道综治中心实现全覆盖

□ 记者 季张颖

本报讯 近日，黄浦区人民法院“小巷法官”诉讼服务入驻街道综治中心全覆盖启动仪式在黄浦区小东门街道综治中心举行。

活动中，黄浦法院发布了“诉讼服务入驻街道综治中心全覆盖”项目。据悉，该项目以人民群众实际需求为导向，坚持“面向群众、面向基层、

面向实际”的工作原则，实现了法院诉讼服务在全区十个街道的全覆盖。

据黄浦法院巡回诉讼服务中心主任屈丽娜介绍，黄浦法院将推进十大功能举措助推诉讼服务在街道综治中心全覆盖。其中包括：提供一站式法律咨询，解决家门口矛盾纠纷，通过窗口接待、触摸屏、网络等手段和形式，提供全面的法律咨询服务，帮助当事人快速解决法律问题等。

浦东法院首次发出“双书” 规制滥用执行异议权利行为

□ 记者 陈颖婷 通讯员 曹赞娟

本报讯 “您好，这是《滥用执行异议权利风险告知书》及《执行异议风险责任承诺书》，请您仔细阅读，并在承诺书上签字确认。”近日，浦东新区人民法院在受理一起民间借贷纠纷执行异议申请时，向提出异议的案外人的律师发出两份文书。这是浦东法院首次发出“双书”，旨在规制滥用执行异议权利行为，进一步提升执行案件办理效率，确保胜诉当事人及时兑现合法权益。

执行异议属于执行救济程序，是强制执行中的一项重要法律制度。但在实践中，却有一些被执行人和案外人将其作为拖延执行、逃避义务的“挡箭牌”，恶意重复提起执行异议，甚至通过伪造证据、虚构事实等违法手段虚假诉讼、抗拒执行，滥用执行异议权利，严重影响了正常司法秩序，浪费了司法资源，侵害了其他当事人的合法权益。

为破解难题，浦东法院行政及执行裁判庭联合立案庭积极探索，首创执行异议风险告知承诺机制，创新推出“双书”，“警示风险”与“压实责任”双管齐下，规制滥用执行异议权利现象。

全国首家专门税务审判庭成立一周年 共受案90件，同比增加57.89%

□ 见习记者 王蔚然

本报讯 近日，上海铁路运输法院举办“法治化营商环境背景下的税务审判”专题研讨会。会上总结了全国首家专门集中审理税务行政案件的税务审判庭成立一周年以来的审判工作。

《上海铁路运输法院税务行政案件司法审查白皮书》显示，集中管辖一年来，上铁法院共受理涉税行政案件90件，与全市上一年度相比，同比增

加57.89%；全市法院共审结89件（含上铁法院审结的73件和其他法院审结的集中管辖前受理的16件），同比增加100%。

从案件类型来看，较为集中于要求履行法定职责类案由，具体表现为检举类案件以及退税类案件，两者合计占比56.67%，并呈现出一人多案、一事多案的特点。

此外，从行政机关负责人出庭应诉情况来看，负责人出庭应诉率为90.63%，呈现出

稳步上升的良好态势，税务机关负责人出庭又出声，在庭审中向原告详细释法析理，有效推动了涉税争议的实质化解，案件协调化解及上诉率均优于全市法院行政案件平均值。

会上，上铁法院还发布了5个税务审判典型案例，此次发布的典型案例涵盖虚开增值税专用发票、征缴税款、退税、政府信息公开、检举、企业纳税信用等级评价等方面，为同类争议的处理提供了可供借鉴的参考。