

下好商事登记制度“改革棋”

——鹿泉区全力提升行政审批和政务服务效能



□薛佳玉 张洁

商事登记作为营商环境的前端服务,是营商环境一体化的重要组成部分,是一项需要问计于企、问计于需、因地制宜的系统工程。今年以来,鹿泉区行政审批局紧紧围绕“放管服”改革优化营商环境这一中心思想,坚持问题导向、需求导向,深化商事登记制度改革,全力提升行政审批和政务服务效能,助力全区经济社会高质量发展。

立足于“一件事一次办” 推动商事登记便捷高效

“我想在鹿泉区开办一家人力资源公司,刚来行政审批大厅就有专人指导我们在‘一窗通’进行网上申请,我只取了一个号,提交了一次材料,在一个窗口就把营业执照、社保、公积金、银行开户、税务都办完了,并为我免费刻制了公章,从申请到拿到公章,总共不到1个小时。”石家庄畅云人力资源服务有限公司总经理马灿说。

纵深推进“一件事一次办”改革。聚焦饭店、药店、美发店等与企业群众密切相关的经营业态,推进企业开办、餐饮、商场超市、便利店等68个涉企“一件事一次办”套餐服务,开设了“一件事一次办”业务窗口,通过并联审批、集成办理的方式,一次告知申请人事项流程、一口递交申请材料、一窗办理所有手续,审核通过后证照第一时间送达申请人,实现“一窗受理”“一次办结”“一窗发证”,申请材料由1309个缩减到752个,办理时限较法定时限压减70%,办理“一件事一次办”套餐2600余件。聚力打造“10分钟政务服务便民服务区”。制定了《鹿泉区下沉区级政务服务事项方便企业群众“就近办”工作方案》,通过纵向延伸服务窗口的方式,将特种设备作业人员资格认定等18个区级高频政务服务事项下沉至乡镇办理,着力构建以居民生活区为中心,以十分钟的路程为半径的“10分钟政务服务便民服务区”。企业群众办理“就近办”事项不再受所在辖区限制,可以选择到任意就近的乡镇行政服务中心办理业务,无需再到区政务服务大厅递交申请,在“家门口”就能享受便民服务,至今已为232家市场主体提供“就近办”服务。构建全生命周期服务链条。开设企业服务中心,配备专职帮办人员,从企业开办、准营、运营、投资建设、变更、歇业、退出等生命周期全链条出发,为企业和项目提供一对一线上线下咨询、全程帮办代办、辅助业务申报等集成化服务,协助解决企业群众在申请事项中资料准备、信息填报等方面问题。今年上半年,全区新开办企业2128家,同比增长60.6%。



大河农产品批发市场现场领取营业执照。

立足于智能办、云上办 推动商事登记提速增效

“在我们入驻石家庄国际农产品批发交易中心之前,就收到了鹿泉区行政审批局推送给我们的提示短信,来到现场就有工作人员为我们详细解读证照办理和日常监管等方面的注意事项,加班加点帮助我们办理相关业务,不到5分钟就拿到了营业执照,确实太方便了!”鹿泉区露怡鲜肉经营部王女士激动地说。

推行企业开办智能审批。将原来受理、审批两个环节缩减为系统自动审批一个环节,申请人在“一窗通”平台自主申报完成后,由智能AI审批系统自动抓取申请材料中的关键数据和信息进行审核,审核通过后即实现“秒批”,全程无人工干预。系统自动审批完成后,纸质营业执照可选择免费邮寄或在自助打印机打印,电子营业执照实时自助发放,真正实现企业设立“秒审秒批”、营业执照“立等可取”。通过AI智能审批,企业注册登记审批时间57秒左右,个体营业执照审批时间35秒左右,审批效率大幅度提升。优化提升“云踏勘”管理平台。充分利用网络技术,打造“云踏勘”系统,开启“远程不见面、办事更及时”的踏勘服务模式,实施“网上受理踏勘申请、远程视频踏勘验收、线上传递整改材料、免费邮递发放证照”的不见面踏勘验收机制,打通政务服务“最后一公里”。根据企业群众踏勘申请,工作人员首先将视频踏勘需要的设备网络、视频要求等注意事项告知当事人。视频连线时,当事人按要求将镜头覆盖至营业场所整体及重点部位,勘验人员对审批要件逐一审查,无需到达现场即可完成全部踏勘过程。另外针对一些复杂、对场地要求比较严格的政务服务事项,通过“1次现场主动指导服务+远程踏勘”相结合的方式,最大程度减少企业、群众跑办次数。目前,已有劳务派遣经营许可、药品经营许可等11个高频事项实现远程踏勘,远程勘验率达83.3%,踏勘时限平均压缩50%。持续优化电子证照共享平台建设,加快拓展电子证照下载应用覆盖面,组织梳理事项清单,积极推动免提交实体证照范围向有效电子证照、证明和材料拓展。企业群众到政务大厅办理时不需提供或上传纸质证照,只需通过电子证照在线调用的方式即可获得办事所需证照,“一键”生成办事材料,实现政务服务“无证办理”,形成了“无需携带、人来即办”的办理新模式。目前,涉及营业执照等290种证照实现线上获取,食品经营许可证等133个政务服务高频事项可免提交纸质证照。

立足于事好办、能办成 推动商事登记管理科学规范

“我们来鹿泉区行政审批局大厅办理水保方案时,窗口工作人员告诉我们可以通过‘信用+承诺’的方式进行办理,这样能节省很多环节,本来我们开工时间需要两到三个月,现在仅需20天,这样大大节省了我们的开工时间,为我们项目真正做到降本增效。”新光耀新兴产业发展基地项目总经理刘开封说。

设置“办不成事”反映窗口,实施“办不成事”会商工作机制,严格落实窗口工作人员“说‘Yes’不请示、说‘No’要报告”工作机制,对于不符合申请条件或法律规定不明确的禁止说“不”,要及时上报股室负责人和分管领导进行会商研判,逐一提出具体处置意见,最大程度解决企业、群众在办事过程中遇到的问题,确保群众办事有人管、有人帮。另外通过建立“办不成事”业务台账,对不同“办不成事”问题汇总分析,分析研判“办不成事”原因,总结共性问题的解决办法,形成相应问题解决的工作机制,推动疑难问题解决常态化,使“办成一件事”变成“办成一类事”。目前共受理办结业务咨询类、政策解读类办件16件,服务企业群众168人次。制定了《关于建立涉企信用承诺闭环管理工作的实施方案》,实施事前公开承诺、事中加强核查、事后精准监管等一系列措施,以“信用+承诺”的方式实现审批监管闭环管理,进一步激发市场主体发展活力。申请人没有违法失信记录的,自愿做出信用承诺并填写告知承诺书,窗口工作人员当场做出审批决定并为其发放许可证书,并将企业承诺及审批信息及时推送至各行业监管部门;若申请人未按承诺期限提交材料或不符合要求的,将依法撤销行政许可决定,并将信息推送至行业监管部门,行业主管部门在核查中依规予以查处,将申请人失信信息推送至市信用信息共享平台,依法依规形成告知承诺失信行为记录,形成管理闭环,杜绝监管真空。目前公共场所卫生许可、中介机构从事代理记账等31个事项实行信用承诺制,通过信用承诺制为743家市场主体当场发证,赢得了企业一致好评。建立“台账+服务”管理机制。搭建了智慧政务大厅综合管理平台,运用大数据技术开展业务数据归集、台账管理、数据分析、智能预警等服务为政务服务改革提供支撑。通过台账系统对每一个事项从窗口首次咨询到审批评价结束,实施全过程管理。对台账系统显示首次咨询后一周内没有来办理的企业群众,建立了主动跟踪回访机制,主动回访企业群众,及时跟进业务办理进度,确保服务质量;对台账系统显示2次以上到大厅的事项进行预警提示,分析事项跑动次数原因,是人为因素造成的纳入绩效考核,是事项本身流程造成的即时开展流程再造,提升服务精准度。通过实施全过程精细化管理,改进了服务流程事项52项,平均跑动次数1.1次/人,办事群众首次进行办结率达90%。



鹿泉区行政审批局外景。



工程建设项目审批专区。



企业开办专区大厅。



“办不成事”反映窗口。



工作人员就网上申报、登记咨询等进行解答。



咨询服务。



十里花廊。(本版图片由鹿泉区委宣传部提供)