

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

督办单（2017）3号

关于对网易直播中群众反映问题整改交办的通知

区市场监管局、区办事服务中心：

8月24日，网易在我区开展“最多跑一次，民情加速度”新闻直播活动，在直播中对群众办理商事登记事项中存在问题进行曝光，现请你单位针对群众反映的问题进行逐一整改落实，相关整改情况请于9月1日前将整改落实情况报送至区“最多跑一次”改革领导小组办公室。

报送邮箱：xszdpyc@163.com；

联系人：徐晔翀；联系电话：82899689。

附件：群众办事中反馈的问题

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

2017年8月25日

抄送：区委盛阅春书记、区政府王敏区长、顾春晓常务副区长，
区委办公室、区政府办公室，派驻第二纪检监察组、派驻第六纪检监察组

附件：

群众办事中反馈的问题

办理地点：办事服务中心

姓名	窗口	次数	业务	过程	结果
王女士	4	5	企业变更	<p>王女士来办理企业变更，在前4次办理过程中，她认为由于工作人员不够专业，导致自己在办理过程中，资料准备不够齐全。</p> <p>在今天办理时，王女士先到17号窗口拿资料，到10号窗口进行办理，又被告知要前往4号窗口办理。由于业务窗口多次变动，王女士表示到底要让我去几号窗口。</p>	第五次办理未成功，下次还要过来换证
沈女士	1	3	办理营业执照	<p>沈女士第一次前来是进行咨询，在咨询之后，沈女士表示由于咨询电话无人接听，在网报过程中，对于网报填写内容不是很完善。在第二次前来办理过程中，资料不齐全。窗口工作人员认为需要修改后重新打印再办理。之后，窗口工作人员表示五个工作日后前来拿资质证书。</p> <p>今天是第五个工作日，沈女士前来取，但是却被告知，还要进行复审。沈女士表示想一次完成是不可能的。</p>	未成功
杨先生	10	2	办理营业执照的变更	<p>杨先生先在网上申报办理营业执照的变更，网上显示杨先生的信息审核通过了。当杨先生递交材料的时候，窗口的工作人员又提出有几项不在经营范围内，不能申报，需要修改。</p> <p>但是这里的电脑不能用于修改文档，不能打印此份材料，因此杨先生需要回去重新修改打印再来办理。当事人表示，自己来办理行政审批业务时，为什么没有实现最多跑一次。对此，窗口的工作人员竟然表示：“最多跑一次”不是说只跑一次。</p>	未成功
罗先生		4	办理企业股东变更	<p>罗先生在办理之前，通过浙江政务网查询相关办理流程，将资料准备齐全，前来办理。在第一次办理过程中，窗口工作人员表示还需要地税和国税的资料，但是在网上却并没有关于地税和国税的材料，导致罗先生在第一次办理过程，资料不齐全。之后，窗口工作人员提供的两张分别是国税和地税的表格。罗先生前往国税局的时候，该表格是可以用的。在地税局这边，那张表格是不可以用。</p> <p>罗先生表示，在此次业务办理过程中，网上的一些办理的模板表格不是很规范，且没有对应的下载地址，十分不方便。而且该行政服务中心并没有国税局和地税局的窗口，还要跑到当地的地税和国税局办理该事项。</p> <p>（第一要跟审管办对接下 第二 国地税是联办的窗口，不可能有两张表格，</p>	未成功

				<p>肯定只有一张全省通用的股东变动情况报告表。这个报告表是在国地税的联合窗口办理的，他们只认可这一个类型的表格。</p> <p>第三 跟审管办联系，税务部门能不能在行政服务中心设置能够办理这个相关业务窗口。在行政服务中心里面就能完成几项事物的办理，避免群众多跑。）</p>	
陈女士	8	2	办 理 工 商 变 更	<p>陈女士今天是第二次来办理工商变更。两次都是由于自己填写错误并且没带公章而导致未办理成功。</p> <p>陈女士认为现在服务比以前改善很多，现在工作人员都很耐心很细心，态度非常好，效率也挺高，进步了许多。</p>	未成功
葛女士		1	办 理 商 业 注 销	<p>葛女士今天第一次来备案，填完表格后需要等备案的结果，然后再来办理注销。</p> <p>葛女士说自己在网上工商平台看到有全程电子系统，可以实现不用跑就办理完业务。但窗口工作人员表示不知道怎么使用电子签章。</p> <p>（浙江省工商全程电子化登记平台于8月21号上线，标志着浙江工商登记注册真正进入“网上申报、网上受理、网上审核、网上发照、电子归档”的无纸化时代。</p> <p>工商全程电子化登记在各类企业、个体工商户的设立、变更、注销、备案所有办事环节均得到了实现，做到了全省所有登记机关、所有企业类型和所有登记环节的全覆盖，突破了地域空间和办公时间限制。加上邮寄送达，申请人可以足不出户办理营业执照。</p> <p>依托浙江政务服务网用户体系进行身份比对，通过自然人身份信息、人脸识别等完成与公安部人口信息库自动比对，实现自动确认。企业法人通过与企业法人库信息比对，实现自动确认。按照“真实身份、真实意愿、原文未改、签名未改”的要求，实现电子签名。工商部门材料预审通过后，系统会自动给需要签名的用户推送手机短信，通过链接，浏览需要签署的申报材料并确认无误后，扫描二维码，即可完成在线手写签名，一次签署覆盖所有材料。</p> <p>工商登记办理完毕后，平台将自动发送短信通知，企业可以到窗口领取纸质营业执照，也可以要求邮政快递送达。同时，平台还将签发一份电子营业执照给法定代表人，通过下载到手机，上网一查即可验证。申请人无需再向工商部门提交纸质申请材料，系统自动实现电子档案归档，真正实现无纸化登记。）</p> <p>葛女士认为工作人员的服务态度都挺好的。</p>	未成功
张、钱、陈	1 / 2	1	办 理 营 业 执 照	<p>张女士来办理五证合一，手续很快就办理完成，但是窗口电脑工商系统出现故障，无法打印资料，张女士只能等待。</p> <p>钱女士也是办理成功后来拿营业执照。她表示，这是自己第三次遇到系统出故障的情况。每次都是系统打</p>	未成功

				<p>不开，无法打印执照。窗口工作人员没有任何解释，也没说明需要等待多久。</p> <p>陈先生今天过来遇到了行政服务中心的内部的省工商的系统坏了，等待了一个小时，由于有事只能下次再来。</p>	
王女士	4	3	办 理 营 业 执 照	<p>王女士第一次来办理营业执照，窗口工作人员察看资料以后，认为王女士准备材料有误，并提出了相关的修改意见。由于很多文件需要股东签字，王女士只能回去修改。当王女士第二次来办理的时候，窗口工作人员说通过了，但是复审的时候又说王女士带的材料有问题，需要修改。王女士只能将资料带回去，重新修改，并找股东重新签字。王女士是在第三次再次来行政服务中心才办理成功的。</p> <p>在三次办理过程中，王女士表示窗口工作人员应该一次性将提交材料存在的问题讲清楚。并且在第二次过程中，窗口通过了审核又出现问题了。窗口工作人员的专业素养有待提高。</p>	成功
吴女士	5	1	企 业 地 址 变 更	<p>吴女士是来咨询的，她感觉整体的服务非常好。</p>	未成功