

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

关于回访中群众反映有关问题的联系函

区市场监管局：

在9月上旬办事群众满意度回访中，你局在区办事服务中心商事登记窗口的满意度整体有提升，在规范服务礼仪、简化办事流程、提高服务质量等方面都有所改进，近日还收到来自办事群众的表扬信。但“最多跑一次”的实现率较低，同时，回访的办事群众也反映了部分商事登记窗口存在着需要改进的地方。现将相关情况通报如下，请认真研究整改：

一、基本情况

在你局9月1日至9月7日办事群众中回访共计100件，其中跑一次办理完成的占59%，跑二次办理完成的占16%，跑三次及以上办理完成的占11%，未成功的占14%。

二、群众反映的主要问题

1、工商营业执照从受理到领取时间较长。受理通知书上承

诺是5个工作日以内，实际办理一般需2个工作日。据群众反映，周边县市区有当天甚至半小时内办结并拿到营业执照的，其中，义乌最快为半个小时可取，滨江最快为2个小时可取。而我区商事登记窗口从受理到领证需2个工作日，除小部分办事群众选择快递送达部外，大部分办件取件来回都需跑2次窗口，这是“跑一次”未能实现的主要原因。故办事群众建议：如我区市场监管部门能推行“立等可取”这样的措施，将使老百姓大大受益，更加体现“最多跑一次”改革的成效。

2、网报预审通过后现场提交资料仍然不符合要求的比例较高。据群众反映，网上预审通过后，现场资料递交时仍不符合要求的情况比较普遍，资料上仍需多处改动，造成群众多次跑。据了解，目前市监局共有17人在做网报预审工作（其中所里11人，中心6人）。由于网上预审和现场审批不是同一人，存在着网上预审和现场审批标准不统一的现象，不能做到谁预审谁负责，容易造成办事群众多次跑。根据随机抽查情况显示，网报预审已通过但仍不符合窗口收件要求的比例占30%以上，且有办事群众反映网上预审申报系统中没有模板及相关提示性内容，信息提交后无法再次修改，造成老百姓网报时错误率高。建议网报通过预审后，降低甚至避免现场资料提交的时错误，使办事群众能一次即可在窗口申报完成。

3、后台审批人员审批标准不统一。电话回访中有办事群众反映，在业务办理过程中碰到不同的审批人员、不同的审批标准

这一问题。比如，某公司办理“一址多照”业务，对于一个地址可以办多个执照的事项，有后台审批人员觉得不能办，也有觉得能办的，导致窗口人员难以将工作进行下去，也造成办事群众多次跑。比如，某公司申请经营范围变更，经窗口审核后被告知不能办，换另一窗口审核后却被告知能办，造成办事群众投诉。又比如，某公司办理公司注销，股东签字比对时，原来不是法人签字，现在法人签字笔迹不对，窗口审批后台认为不予办理，而向另一审批后台咨询后又认为可办理，造成办事群众来回跑。

4、“多证合一”“证照联办”推行后仍无法正常运行办理。

证照联办共计 27 个事项，其中 4 个事项可在市监局办理，另 23 个事项涉及多个部门，尚无牵头部门、尚无相关流程、且各部门之间不能配合协调，所办理的内容与服务指南也存在不一致情况，证照联办网上运行系统也有待完善，导致有群众在办理过程中无法完成证照联办。同时，证照联办部门之间存在着资料重复提交的现象，办事群众建议部门之间可以共享更多的信息，避免和减少资料重复提交。

同时，为进一步了解中介机构在商事登记窗口业务办理过程中的具体问题，区办事中心以座谈会的形式邀请部分中介机构进行座谈。座谈会上，各中介机构提出了在业务办理过程中碰到的堵点、难点，给商事登记工作提出了很多宝贵的建议。建议如下：

- 1、在全程电子化操作股东签字时，建议采取打开手机链接后直接签字的方法，无需再经过支付宝认证、脸部识别等三道关，

风险规避的同时需要考虑操作的便利性，提高办事效率。

2、明确经营范围类别。建议市监局能在网站上列一个关于经营范围类别的负面清单，网报时可通过经营范围大类、小类勾选以及手工填写相结合的方式，使审核人员减少主观影响，同时也方便老百姓快速、便捷的填写。

3、能推出自助打印营业执照的服务，建议市监部门可以对全程电子化申报的和五证合一的办理类型先行推行自助打印服务。

注：有关办事群众电话回访记录、满意率调查情况、陪跑员反映具体案例等清单材料可与区办事服务中心联系。电话：82899690

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室
(萧山区人民政府办事服务中心代章)

2017 年 9 月 13 日