

“最多跑一次”改革 简报

第 76 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 10 月 日

上城区以“五少工作法”助推商事登记 “最多跑一次”改革见实效

上城区紧紧围绕提升企业和群众满意度根本导向,以商事登记为突破口,认真梳理分析各个办理环节,列出其中最容易影响企业办事人员感受的五个方面问题,如排队等候时间较长、材料不符合要求被退回次数较多、引导帮办服务渠道不畅等,对症下药,锐意创新,探索试行了以“少等待”“少差错”“少退回”“少跑腿”“少负

担”为核心的“五少工作法”，力求将“最多跑一次”改革成效真正体现在企业和群众能够切身感受到的实处。

一是畅通渠道，让企业“少等待”。由于市场监管窗口受理量大，排队等待时间长是企业办事的最大“痛点”之一。该区对此进行了深入分析，发现企业自办与机构代办混杂是制约整体办理进度的重要原因，为此在全市首创了“企业自办”和“中介代办”分类受理服务的机制：**首先是重点保障企业自办的主渠道畅通。**将70%以上的窗口明确为自办专窗，从而使自办企业的排队等候现象大为改观，平均等候时间从之前的一个多小时缩短到不到半小时。**其次是开辟机构代办的多渠道沟通。**针对代办机构专业性较强的特点，开辟了后台留置审批、线上交流互动等沟通办事渠道。同时还加强了有关培训管理工作，对全区40余家代办机构的从业行为进行了全面规范。因此在缩减受理窗口数量的情况下，机构代办的质量和效率不降反升。通过细分各类办理需求，合理配置窗口资源，取得了让企业和群众“少等待”的切实成效。据统计，今年1至8月，上城区新设企业数为6689家，比上年同期增长140%。在没有增加窗口和人员数量的情况下，目前已基本上消除了企业长时间排队、嘈杂拥挤等现象，窗口接待服务工作进一步做到了井然有序。

二是靠前服务，让企业“少差错”。以往企业必须排队轮到窗口后，才能得到咨询问题、核对材料等接待服务。因此受理过程中往往需要耗费很多时间来修正材料中的缺漏和错误。为此，专门

设置了“0号窗口”进行导办服务：**一是受理等候“零时间”**。企业到达办事大厅取号后，就在第一时间靠前服务，提供辅助取号、业务咨询、服务引导、表格填写等一条龙服务，帮助其做好申请受理前的所有准备工作。**二是服务企业“零距离”**。在“0号窗口”内设置了开放式的服务接待空间，除了配置自助上网电脑以及各类示范样本供企业查阅参考之外，还组建了现场服务小组进行巡回服务，使服务企业的工作做到了“随时随地”。**三是咨询导办“零差错”**。现场服务小组由一名科室负责人带队，并选调其他业务骨干组成。通过实行科长导办制，确保了有关咨询导办工作的质量和效能。自“0号窗口”设立以来，平均每天为50家企业服务，占办事企业总数的25%。据抽样统计，经过咨询导办服务的企业平均受理接待时间为20分钟，办事速度和效率较以往大为提升。

三是容缺受理，让企业“少退回”。为解决企业材料因小错误被退回而导致企业来回跑的问题，出台了容缺受理的相关规定。在此基础上，进一步解放思想，自我加压，结合企业细化完善了有关容缺受理的实施举措：**一是拓展思路，转变理念**。之前容缺受理的条件范围均是采用正面清单的形式，即必须符合某种条件才能容缺受理。对此，该区围绕“最多跑一次”改革的根本导向和商事登记的核心要义，进行了大胆探索创新，采用负面清单形式来确定容缺受理范围，除了涉及利害关系人重要利益、涉及有关登记行为成立与否的基本事实不清等重大情况被列入负面清单之外，其余一般性的材料缺漏均可实行容缺受理。**二是完善制度，规范操作**。

一方面建立完善了内部核审操作制度,使有关工作人员能够有章可循,敢于作为;另一方面制定了企业告知承诺机制,通过《容缺受理企业信息表》详细告知企业需补齐材料的内容和时间,以及可采用邮寄送交的方式,并由企业进行确认承诺。通过进一步完善运行容缺受理制度,使企业提交登记材料的“一次通过率”从之前 30% 提高到 60%。

四是追踪服务,让企业“少跑腿”。对于缺失关键性材料无法予以容缺受理的企业,将服务重点放在追踪服务这一环节上,避免出现“多次跑”的情况。以往企业在材料被退回之后,仅依靠自身对有关问题的理解来进行补正,若有疑问也难以得到相关指导,因此往往导致补正后提交的材料仍不符合要求。对此,该区在商事登记领域首创了“补正材料追踪服务机制”:建立微信群,由行政审批中心负责人担任群主,所有受理审批工作人员入群服务。企业因材料缺失需要补正时,可在窗口当场扫描二维码进群。之后在补正材料过程中若有疑问,可直接在群中咨询相关的受理审批人员,遇到疑难复杂问题时还可以直接找群主解决。通过这一机制,极大地提高了企业补正材料的便利程度和准确率。据群内交流信息显示,追踪服务机制推出实施以后,企业在商事登记窗口能够一次性补齐材料的比例已达 97% 以上,基本消除了“多次跑”的现象。

五是简化材料,让企业“少负担”。现有规定所需提交的企业住所登记材料多而复杂,加上上城区地域空间面积相对较小,因此

寻找注册场地并准备相应材料,已成为许多企业尤其是从事各类新兴行业的企业在设立时的一个“瓶颈”。为进一步提升“最多跑一次”审批服务效能,该区积极探索创新,深挖“政策红利”,根据省工商局有关文件精神,在全市率先推行实施了企业住所“工位制注册”。全区共认定了13处“工位制注册”统一办公场所,凡是科技类、金融类、电子商务类等无需大面积生产经营场所的企业,只要入驻上述场所并提供有关管理方出具的场地使用证明,即可免于提交其他住所登记材料。目前实行工位制注册的企业已达633家,这些企业由于在注册登记过程中简化了住所登记材料,申请办理的快捷方便程度较以往大为提升。

“五少工作法”实施一段时间以来,已取得初步成效。下一步该区将在此基础上,坚持以企业和群众满意度为导向,推出服务对象评价反馈机制,委托第三方调查机构以及行风监督员等对办事企业进行回访调查,定期对改革实效进行评估和分析,并以此为依据进一步完善“五少工作法”等有关举措,不断提升企业和群众对“最多跑一次”改革的满意度。

(上城区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革专题组办公室,赵一德书记,徐立毅市长,
张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
