

“最多跑一次”改革 简报

第 35 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 8 月 6 日

临安区推进商事登记公证合作 破解企业注册注销难题

当前,“最多跑一次”改革已进入攻坚关键期。临安区直面企业注册、变更、注销登记过程中涉税事项“多头跑”、多股东跨地域签字效率低、虚假签字风险高等难点、堵点和痛点,加快推进“便民、安全、高效”的全程电子化服务,通过搭建商事登记文签平台、实施涉税事项综合进件服务等推进商事登记公证合作,实现了商

事登记关键领域“最多跑一次”。

一、搭建商事登记文签平台,创新实现“一键公证”

在引入公证机构实时保 APP 的基础上,临安区市场监管局与临安区公证处、杭州文签网络技术有限公司达成战略合作,全面推出商事登记文签智慧平台,深度实现互联网新兴技术与传统工商业务有机结合,着力破解在商事登记形式审查为主的基础设定下虚假签字这一瓶颈性难题。

(一)签署信息智能采集。设置事前、事中、事后三大安全屏障,事前上传营业执照、身份证等资料进行实名认证,以确认经办人合法权限;事在企业股东使用的手机或者 PC 机进行电子文签时将进行人脸识别,并自动采集签署时时间戳、地理位置、设备信息、IP 地址等环境信息并实时拍照作为确认证据留存;事后通过短信或者邮件通知所有企业股东和企业经办人进行数据实时确认,全方位提供“随时签、异地签、电子签、安全签”服务。

(二)系统关联同步公证。依托技术研发力量,通过“商事登记文签平台”实现三方“数据”系统关联,在便捷性基础上充分保障商事登记业务安全性与权威性。通过服务器云端抓取、信息储存和覆盖监控,签署凭证信息将同步传送存储至临安市公证处的“临安区公证处数据中心”和实时保 APP 中进行线上存证,实现实时“一键公证”。

(三)后续纠纷合法保障。经电子化公证的所有股东及其他经办人签字,均具有公证的合法效力,在后续可能发生的纠纷及诉

讼中,区市场监督管理局或文件签署人可以直接向区公证处申请出具公证书,实现自身合法权益的充分、高效力保障。

二、推行涉税事项综合进件,创新实现“一窗注销”

企业注销、股权转让事项相对复杂,一件事情涉及多个部门、多个办理环节。在推行商事登记文签智慧平台基础上,国税、地税、市场监管局三个部门通力合作,成功实现商事登记领域涉税事项“一窗通办”。

(一)一个窗口,综合进件。临安区市场监管局联合区地税局、国税局在行政服务中心开设商事登记综合进件(清税证明)窗口,统一受理企业及个体户登记注销、社会保险费登记注销、开具清税证明、居民企业所得税清算等业务,集三家职能于一体实现“一窗综合进件”,避免群众“多头跑”“跑多次”现象。

(二)一份材料,集成服务。按照“一窗受理、分件归类、部门流转、一窗出件”的原则,将原部门涉及所有材料进行“三合一”梳理,避免共性材料的重复提交,整合后递交资料减少了30%,办理时限缩短了40%。通过二维码一次性告知、微信公众号推送等多渠道推送办事资料清单,尽量避免出现因资料未备齐而“多次跑”的现象。

(三)一套流程,专职助跑。整合职能,再造流程,确定了8个专职“助跑员”岗位,负责部门间办事资料的传递与工作衔接,切实打通“数据壁垒”,实现各部门、各环节无缝对接。推行“容缺受理”机制,对非关键性材料缺失、有误的情况,规范实施容缺受理

服务。事项完成办理后,企业和办事群众既可以自己到窗口领取相关文书,也可以选择邮寄送达“托底服务”方式。

三、推进资源整合提升效能,创新实现“一流服务”

在打造标准化注册登记窗口的基础上,立足“便民、利民”出发点,坚持问题导向和效果导向,切实优化办事流程、强化服务体验。

(一)软件硬件配置同步优化。一方面,建立科长窗口坐班制度,正副科长每天轮流服务窗口,第一时间解决疑难问题,及时掌握窗口建设存在问题并积极整改完善。另一方面,强化“自助服务区”建设,在行政审批中心及各分中心窗口设置商事登记自助服务区配备触摸屏、电脑及打印设备,方便办事群众现场进行名称自主申报、查阅打印各类办事指南、申请表格和示范文本,现场制作申请材料。

(二)线上线下客服双轨并行。一方面,打造线上客服“123”梯队,即一名科长总负责,两名业务能手担任A岗主应答,三名单线业务员担任B岗客服分流协助,确保实时响应“网上咨询智能应答系统”暨“小杭系统”,8月以来已答复300余件。另一方面,在行政服务中心及各分中心设立“导办专窗”,落实专人提供业务咨询、服务引导、填表指导等,引导帮助群众开展网上申报。目前网上受理登记率已达到98.68%。

(三)窗内窗外监督双重自律。一方面,建立窗口队伍自评互评机制,坚持“每日一晨会,每周一短训,每月一互评”,交流实践

心得,曝光服务短板,并开展窗口人员“陪跑”活动,及时解决群众反映问题,修正体验不佳流程。另一方面,全面实行群众评价,所有窗口服务事项评价均可以书面或电子方式进行,评价结果作为考核窗口工作人员的依据。同时,主动邀请党代表、人大代表、政协委员、政风行风监督员、市民监督团、新闻媒体、互联网新媒体和其他社会公众对窗口服务进行监督,全面体验“最多跑一次”改革成效。

(临安区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,周江勇书记,徐立毅市长,于跃敏主任,
潘家玮主席,张仲灿副书记,许明秘书长,戴建平常务副市长,冯伟
副秘书长,各区、县(市)党政主要领导

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
