

“宜商黄浦”专项行动 20 问 20 答

——陪伴企业全生命周期

黄浦优化营商环境专项行动

问:黄浦优化营商环境专项行动有哪些内容?

答:黄浦区此次发布的优化营商环境专项行动以“宜商黄浦、益企同行”为主题,包括了“政务服务舒心畅办”“政府监管无事不扰”“长三角政务通办互认”“企业满意度精准聚焦”四项内容,旨在为企业打造无事不扰、有求必应的经营环境,办事更加舒心、流动更加自由的发展环境。

问:专项行动和以往的工作方案有什么不同?

答:专项行动是黄浦今年对标世行营商环境新标准(B-Ready)、结合落实全市优化营商环境6.0版方案开展的创新实践。行动从企业视角出发,覆盖政务服务、市场监管、长三角政务合作、需求调研四大领域,贯穿了企业从市场准入、经营发展到业务拓展的全过程,体现了黄浦坚持问题导向、需求导向、目标导向,着力“解企业所难、察企业所需、重企业所感”的理念。

政务服务舒心畅办专项行动

问:我第一次创业,感觉开个公司挺难的,碰到问题可以找“店小二”咨询吗?

答:可以的。“店小二”们会针对您的问题,介绍政府政策、办事流程和材料清单,为您“私人定制”建议方案,并一键推送到您手机上的一网通办“企业云”专属空间。

问:准备材料没方向,表格内容填不准,专业问题伤脑筋,怎么办?

答:不要担心,“店小二”们会为您排忧解难。只需“一次扫码”,就能实现表格信息自动填,申报文本智能建。涉及专业图纸、疑难问题,启用“一键呼应”服务,各部门专家、领导将与您视频连线,提供在线指导。

问:进了政务服务中心,不同事项要去不同窗口办理?

答:进一门,到一窗,35个部门、9个专业窗口、10个街道,1706项企业、个人事项都能办。办事数据“一网互传、双屏确认”,轻松便捷不用排队,前台无差别受理、后台一桌联办,您就可以少跑腿。

问:我来中心咨询问题,可以找谁解答呢?

答:全区所有政务服务事项都可以找“店小二”咨询。这里有沉浸式体验帮办服务,“店小二”会用简明易懂的语言,向您介绍如何办事,提供“度身定制”的服务。通过清单匹配,为企业量身定制个性化的办事指南,形成企业和个人专属办事档案,动态保存。企业在手机端可以收到专属的材料清单,办件状态和进度都会动态更新。“店小二”还会指导企业智能填表,提供辅助审批、电子材料的复用、电子证照的授权和使用服务,避免“表难填”“反复提交”等问题。

问:我办的事比较复杂,在这里能得到什么帮助吗?

答:黄浦区政务服务中心会通过圆桌会办,把“柜台式”窗口服务变为“陪伴式”帮办服务,协助办事人进行事前材料准备、数据录入、审图看图、填表指导等。

圆桌式专业帮办区提供前置专业服务,甚至可以远程帮办、后台联动。必要时,还可以请领导干部帮办和部门专家帮办,协作陪同办理。

问:所有的服务都能在综合窗口办理吗?办理业务要排长队吗?

答:综合窗口实行100%无差别综合受理,也就是“综窗联办”。全区713个事项都能实现一窗受理,其中489个事项实现当场办结,等候时间少于10分钟。

黄浦区政务服务中心通过远程入驻、虚拟窗口的形式,实现全区所有专业窗口的远程咨询、办理,同时还可承接跨区跨省业务通办。采用“前台综合受理、后台联动办理、统一窗口出件”模式,简化窗口受理环节,提升后台审批效率。同时,结合黄浦首创“双向免费”快递服务,将办完的材料再快速递给办事人,就像网购一样便捷。

问:遇到材料不齐、事情没办成,该怎么办?

答:黄浦区政务服务中心设立了反映“办不成、办不好、办不快”事的专窗研办机制,群众和企业可以向反映“办不成、办不好、办不快”事的窗口反映问题。

企业如果遇到材料不明、不全等情况,中心会采用材料容缺受理方式,先收件,后补材料,企业就不用反复提交材料了。如果企业因为操作口径不一致遇到困难,可以参加圆桌形式的围坐“会诊”,让“部门围着企业办”,这样就能“办成事”“快办事”“办好事”了。

问:我之前办事儿,有些基本信息需要重复填表,跑了很多次,现在还会有这样的情况吗?

答:现在我们有了“一码续办”,即整合“随申码”、“企业码”等各类认证方式。等各类认证方式,通过扫码实现数据共享,形成企业和个人专属办事档案,动态保存、更新服务对象的办件状态和进度,办事基本信息可实现一次调用,自动填表。

问:有些事项需要联系相关业务部门,中心帮办人员是否可以协助?

答:中心帮办人员可以在帮办服务中使用呼叫系统,根据办事需要,向相关部门业务负责人、业务骨干发起协办请求,实现“一键呼应”。

这种方式,不仅可以让线下实体入驻部门前服务,还能让9个专业的政务窗口及10个街道营商中心线上虚拟入驻、远程帮办。

问:股东、多合伙人等无法全部到场,是否可以远程办理?

答:可以采用“一桌联办”的方法进行远程办理。凡是涉及多部门联办事项,各部门服务专员会以服务对象为中心,串连各部门审批环节,以圆桌形式围坐“会诊”帮办。

问:“群众少跑腿”究竟是怎么实现呢?

答:我们通过“一网互传”,打通数据底座,将窗口填表、核件工作前移至帮办环节,在完成材料核对和数据录入等工作后,办件数据就能直接同步至综合窗口和后台审批系统,办事流程数据打通,免去了办事人二次填报的麻烦,综合窗口服务全过程运行效率将大幅度提升。

问:之前企业办住所登记,光场地材料就要准备十几份,逐份盖章差点把我的腿跑断,现在好了没?

答:岂止好了一点。黄浦区推出了企业住所登记便利化举措,住所管理方只需在“企易注”上完成一次备案,经市大数据中心核验后,登记部门直接调用,即可自动生成“住所使用证明”,实现企业场地材料“零提交”。有了这张证明,产证、租赁合同、平面图等相关纸质证明都无需再提供。手指动一动,登录“黄浦市场监管”微信公众号即可看到“企易注”入口,极大简化企业住所登记书面材料准备过程。

政府监管无事不扰专项行动

问:听说黄浦区面向企业推出政府监管无事不扰专项行动,哪些企业可以试点“无事不扰”?

答:黄浦区根据区域产业结构特点、监管对象的信用情况、行业分类分级监管要求等,综合筛选了一批符合条件的远距离综合监管企业名单。目前有50户企业签订了《黄浦区远距离综合监管试点企业守信承诺书》,成为首批“无事不扰”试点企业。

问:哪些领域的企业适用“无处不在”的监管?

答:直接关系到人民群众生命财产安全、公共安全和潜在风险大、社会风险高的重点领域,需要结合实际情况开展“无处不在”跨部门综合监管。目前,黄浦已在食品、药品、医疗器械、特种设备、危险化学品、建筑工程质量等重点领域试点开展“无处不在”跨部门综合监管,首批试点企业182户。

对于这些重点领域企业,行业主管部门及相关监管部门按照监管要求开展跨部门联合检查,实现“进一次门,查多项事”,协同提升监管效率,减少企业经营活动干扰。

长三角政务通办互认专项行动

问:企业业务越来越多,但每次想要在外省市开店,都要去当地跑好几次才能办成。听说,现在在黄浦就能“通办互认”,不用再跑外地了?

答:目前,黄浦推出政务服务云端“跨省通办”。针对企业需求,围绕企业分支机构设立、变更等,推动高频政务服务事项统一业务标准,提升两地通办事项的标准化程度,努力让跨省政务服务多跑腿,让企业群众少跑腿,打造营商服务新模式。

问:企业在办理跨省业务的过程中,常常被要求提供纸质材料,必须要派人去当地交,才知道能不能通过。现在这方面有简化举措吗?

答:目前,黄浦和部分长三角主要城市中心城区已经达成材料互认。在新的办事大楼里,通过远程窗口虚拟入驻、联络人机制明确专人授权负责联办事项的咨询、收件、审查、结果送达,有效避免当事人多地跑、折返跑的问题。通过智能终端的互通进驻,并在两地建立邮递收件和管理机制,采用“邮政跑”“快递跑”取代“群众跑”。

企业满意度精准聚焦专项行动

问:什么是企业满意度精准聚焦专项行动?

答:企业满意度精准聚焦专项行动是黄浦区即将针对营商环境开展的一项专项调研,我们希望从综合环境、政务政策环境、法治环境、经济与市场环境等方面着手,深入了解市场主体需求、营商环境建设的薄弱环节,为进一步优化政策服务供给、完善营商服务举措提供方向建议。

问:企业可以通过此次调研反映哪些问题?

答:企业可以通过此次调研反馈对黄浦营商环境整体情况的意见,也可以就营商环境各个方面的建设提出宝贵建议。黄浦始终坚持将企业感受度、满意度作为衡量营商环境建设的“金标准”,未来也希望新老朋友走进黄浦、感受黄浦,携手黄浦共同发展。

