关于慈溪市第十八届人大第一次会议

第298号建议协办意见的函

市经信局：

宋客诚代表在慈溪市第十八届人大第一次会议提出的《关于破解当前企业发展面临主要问题的建议》（第298号）已收悉，对于所涉及到的“办证行政中心为企业提供更加便利高效化的服务”建议，现结合我办工作职能，提出如下协办意见：

近年来，我办以让群众办事更便捷、窗口审批更高效、政府监管更有力为目标，大力推动实体智慧大厅和网上智能大厅融合高效，优化集成线上线下政务服务资源，打造“温度+速度”的政务服务新常态。

一、线上线下一体融合，企业群众办事更有温度更有速度

一是建设实体智慧大厅，实现“新大厅”“新服务”“新体验”。积极开展政务服务2.0行政服务中心改造，合理设置实体大厅的功能区域;全面打造智慧大厅数据库，在“数字大屏”实时展示当日受理事项、取号数、办件量、满意度;设立“一口清”涉企审批咨询服务总站、吐槽专窗、难办事项窗口，并同步在慈溪网上大厅开通相应模块，畅通群众办事渠道;优化完善自助（半自助）服务区，构建叫号引导、咨询服务、自助帮办 “一体化”导服体系;创新建设智慧管理中心，建成集监测、分析、预测、预警、可视化展示为一体的数字化智能平台，构建高效监督管理服务体系，提高应急管理处置能力。

二是优化全景式网上智能大厅，打造一站式综合服务平台。创新推出全景式网上智能大厅，提供网上查询、申报、咨询、预约、投诉点赞等服务。重点设置“在线取号”模块，实现在手机端随时随地无感取号，实时查看排队进度。同时，汇聚多个主题式场景化政务服务平台，满足企业群众办事需求。

三是持续拓展跨省通办，从“两地跑”变为“一地办”。针对东西部协作结对县企业、务工人员办理政务服务事项往返两地费时费力费钱等问题，开展与贵州、江西、安徽等地“跨省通办”，积极打造“长三角一网通办”重要节点，加强与常山县政务服务协作，目前已有18个通办合作地区。此外，积极打造“长三角一网通办”重要节点，在网上大厅建设“跨省通办”“长三角一体化”服务专栏，大幅减少企业群众异地办事来回跑负担。

二、创新特色应用场景，政务服务更加便捷更加高效

# 一是创新开发“企证查”应用，实现企业合法合规证明掌上“一键获取”。针对企业在改制上市、融资发债等经营活动中获取合法合规证明不便等问题，市政务服务办会同市委改革办、市金融发展服务中心开发全省首个“企证查”多跨应用，创新推出了表单集成填报、材料精简共享、事项自助勾选、部门“浙政钉”同步接收办理、结果在线打印等环节，申请材料精简 80%以上，办理时间缩短至平均5个工作日内。自2021年7月在浙里办上线以来，已实现18个部门的24种证明全程掌办“零跑腿”。

二是打造“淘宝式”在线政务客服，提供全天候实时精准咨询解答。针对企业群众办事咨询多次问、多次跑等难题， 2020年初在全省率先开设“淘宝式”在线咨询服务新模块，群众除了可以发送文字、图片、语音、视频等方式咨询，还可以通过语音、视频与工作人员直接交流，“人工客服”在线时间为每天8:00-21:00，其余时间可进行后台留言，在次日9:00前即可收到客服回复。

三是加大审批制度改革力度，助力企业加速跑。出台《关于加大审批制度改革力度推进企业投资和招商项目快速落地的实施办法》（慈政办发〔2021〕22号），推出12条重点举措，实现了一般企业投资项目审批事项由93项减至20项以内，部门审批时间压缩至5个工作日内，全流程审批提速50%以上，降低企业办事成本60%以上，助推项目快速落地。同时，积极探索完善投资项目审批代办制，构建完善宁波、市级、镇（街道）三级联动代办体系，为企业提供从立项到开工全过程行政审批事项免费个性化代办服务。在实体大厅和网上大厅同步设立“招商引智”专窗，实现线上线下审批服务“一窗受理”。同时设立“视频工作站”，实现企业足不出户就可以解决审批业务咨询、材料初审等问题。

三、推进服务标准化建设，规范政务服务行为

一是提升服务行为规范化水平。根据浙江政务服务网事项库，动态更新行政审批事项办事指南，对我市行政审批事项办事指南开展定期或不定期检查，并对发现的问题督促部门进行及时的整改落实，确保公开信息线上线下同源发布，申请材料、表单真实可用。

二是持续推进“好差评”制度，通过“一事一评”“一月一回访”“一窗一监督”“一件一考核”等方式，夯实服务评价、实时上报、汇总分析、差评回访、整改反馈的全流程闭环工作机制，截至2021年底，反馈群众好评咨询意见250条，整改差评申诉423条，好评率达99.9%。

请转达我办对宋客诚代表关心我办工作的谢意。

慈溪市政务服务办公室

2022年4月22日

联系人：毛建波 联系电话：89590462