

建德市场监管局： 跑出便民“加速度”

谢小凤 洪枫

“以前办一个营业执照要跑好几趟，要跑好几天。现在办营业执照当场办理，即时发照，有的甚至都不用跑窗口。”老百姓的话，道出了建德市场监管局“最多跑一次”改革的创新成果。

当前，浙江省“最多跑一次”改革已进入全面攻坚阶段，建德市场监管局从与群众和企业生产生活关系最紧密的领域和事项做起，紧紧围绕“三个一”的总目标，坚持“互联网+政务”的服务理念，通过不断创新举措、精简办事流程、优化载体设施、完善机制保障，跑出了市场监管“最多跑一次”改革“加速度”。截至目前，全局共计梳理各类审批事项63项，实现“最多跑一次”事项62项，27项实现“零跑腿”，其中，进驻中心事项53项，“跑一次”占比达100%，已实现全覆盖。

借力“互联网+” 化解审批难题

建德市场监管局充分借助“互联网+”优势，更大程度化解审批难题，全力推进“最多跑一次”改革工作，不断探索受理工作“线上化”。根据老百姓的需求和习惯，把办事窗口搬到网络端、移动端，实现了名称“秒过”、全流程电子化、实时连线，破解“取名难”“登记难”“咨询难”的老大难问题。

以打破名称预先核准为切入点，开启“跑一次”改革序幕！4月24日，全面推行名称自主申报系统，市内冠取“杭州”“建德”企业名称全面实行自主申报，审核环节由原先的预先核准改为现在的事后复核，让创业者深刻体验“零上门、零等待、零时差”的全天候快捷服务，并且名称自主申报复核通过率高达99%。自系统上线以来，共自主审核通过企业名称39180个。

根据杭州市市场监管局统一部署，自4月5日全程电子化登记平台上线试运行，到8月21日“浙江省全程电子化登记平台”正式上线，企业设立登记通过网上实名认证、电子签章等技术手段实现全流程电子化审批，不再需要提交纸质材料。截至目前，完成企业设立834家、变更115家、注销3家。

大胆借鉴网购客服模式，出台“网上咨询智能应答系统”（又称：小杭系统），较原有电话咨询的最大优势，就是可以提供可视化服务，实现“在线客服指导”“问题智能归集”“系统自动应答”等功能，达到“零距离”“键对键”远程指导全程办理的效果。该系统上线三天，就帮助群众协调解决问题40余个，获得群众一致好评。

促进资源整合 打破地域限制

建德市场监管局打出了“一窗受理”“多证联办”“就近办理”的便民惠企改革组合拳，让办事群众和企业切切实实感受到改革所带来的红利。

探索推出了商事登记“1+N”+X改革，开展部门间证照联办，该局目前已开展药品经营许可、医疗器械经营许可、食品经营等相关事项的联办。共完成“X”联办事项375件，完成“N”事项多证合一440件。开展个体户“三小”登记证照合一，扩展“一照一码”的内容，将个体户《税务登记证》《食品生产经营登记证》《营业执照》进行整合，统一发放信用代码，为全市190个“三小”办理登记。

为了让群众少跑腿，4月1日，建德市场



监局对中心窗口设置进行调整，将食品药械类、质监类、内资、外资登记类等设立为综合进件窗口，窗口负责一次性告知及收取相关资料，派发至相关窗口，变审批流程外循环为内循环，实现了“一窗受理、集成服务”的改革，有效地减少了群众办事时间。

窗口效率提高了，银行代办点也得跟上步伐。“就近办理”应运而生，建德市场监管局进一步深化了“政银合作”力度，在建德范围内设立了26家“政银合作”银行代办点，覆盖中、农、工、建4大国有银行及农商行，网点分布城区及各中心乡镇，满足办事群众就近选择站点办理，共计帮助群众代办各项审批业务378件。

“多证联办”“一窗受理”“就近办理”的制度变革，让群众和企业真正实现“最多跑一次”。

创新机制举措 优化服务质量

全力推进“最多跑一次”改革，服务质量也是不容小觑的问题。建德市场监管局坚持问题导向，明确分管领导坐班制度，对“资料审核拿捏不准确、企业注册信息提交难界定”等问题进行现场处置，第一时间了解群众需求、第一时间化解群众难题达30件，有效提高群众对“跑一次”改革认同感。

在享受了“最多跑一次”和网上办理之后，现在更推出了上门服务机制。自今年5



月份以来，该局中心窗口进一步加大服务力度，针对“文件带不齐”“沟通不到位”“资料不会做”等三大顽疾，推出窗口上门服务制度，为注册登记中较为复杂的外资、股份公司设立、合并、分立等提供服务。自该举措施行以来，提供上门服务10次，指导3家企业成功设立。

“容缺受理”加快了办理速度，但针对缺失关键性材料，窗口依然无法予以容缺受理。即便如此，建德市场监管局做到跟踪服务，建立“重要材料补正跟踪”服务机制，通过建立微信群，对缺少重要材料的企业进行实时指导。该机制摸索运行以来，企业一次性补正材料的准确率高达95%以上，基本消除“来回跑”的现象。