

“帮办”上线 1分钟内响应

一网通办推新服务,智能“小申”和人工客服齐为市民答疑解惑

一网通办升级

本报讯 (记者 解敏)如果在“一网通办”办理相应事项时遇到了疑问和困难,得不到即时、专业的解决,该怎么办?记者日前从市政府办公厅了解到,“一网通办”近期上线帮办服务,用户可以通过智能客服“小申”或线上人工客服进行咨询互动。目前,已经有35个高频事项的线上帮办功能正式上线,涵盖企业和个人事项,约占“一网通办”全年总办件量的三分之一。

市政府办公厅政务服务处二级调研员杨立娟介绍,建立线上帮办制度,主要是解决网上办事过程中得不到专业人员实时帮助的问题,如在线操作、材料准备、业务标准、业务流

程等专业问题。

此前,“12345”热线主要承担电话咨询工作,但受限知识库和专业知识,无法实时解答专业问题,需派单给业务部门,在时效上不能满足办事过程中实时响应的需求。

线上帮办新增网上“小申”智能客服(以下简称“小申”),依托“一网通办”知识库提供快速智能问答;线上人工专业帮办(以下简称“线上人工帮办”),在网上PC端或移动端,通过文字、语音、视频、截图、录音等提供在线交互帮办服务。

在“一网通办”平台网上办事时,企业、群众首先可通过“小申”在线咨询。“小申”未能解决的问题,可申请“线上人工帮办”。根据办理事项和咨询内容,线上帮办平台自动转接各有关单位“线上人工帮办”,实现智能与人工融合互补。“小申”可以提供7x24小时在线

智能咨询服务,“线上人工帮办”则提供工作时段专业帮办,实现企业、群众“有疑问就问、边办边问”,政府部门“有问必答、答必解惑”。

居民张阿姨今年到了法定退休年龄,单位在完成其住房公积金缴费,并办理停缴后,通知她可在线自行办理公积金退休提取手续。但她对手机操作不熟悉,一直无法找到正确的办理界面。她通过“随申办”客户端在线咨询,客服在确认她没有其他未结清的贷款的情况下,引导她回到“随申办”首页,搜索“公积金提取”,找到“离退休住房公积金提取”项目,并告知如何正确填写银行卡信息。最后,通过客服“手把手”指导,她终于顺利提交了业务申请。

像张阿姨这样线上操作不熟练、又有办理业务需求的居民不在少数。目前,上海公积金中心纳入“一网通办”线上帮办的项目是“提

取住房公积金支付房屋租赁费用”和“离休、退休提取住房公积金”。线上帮办公积金客服自9月22日上线试运行至今,咨询量逐月递增,截至11月26日,总计接待数达3931人次。

根据《建立完善帮办制度提高“一网通办”便捷度的工作方案》,到2022年底前,“一网通办”线上帮办服务将实现“小申”解决率达到50%，“线上人工帮办”解决率达到90%,实现1分钟内首次响应,覆盖办件量居前的100个企业事项和个人事项。

除了线上,“一网通办”的帮办机制中还包括由领导干部帮办、政务服务中心工作人员帮办两大职能组成的线下帮办。领导干部帮办,由各有关单位的各级领导干部到政务服务中心,陪同企业群众全流程办理政务服务事项。原则上,有关单位领导班子成员每人每年至少开展一次帮办工作。

营商环境优化

竣工迟了商户开业没迟,松江印象城人气火爆

“店小二”跨前服务功不可没

“从装修到领证,竟然只需不到两周。”松江印象城营运物业负责人杨磊感叹道,“从来没想到,在松江办理证照如此神速。”

有着巨型皮卡丘的松江印象城日前开业,首日客流就突破26万人次。火爆人气背后,松江“店小二”的跨前服务功不可没。受疫情等因素影响,今年11月初,松江印象城项目才完成整体竣工验收,比原定计划迟了一个多月,这让入驻商户的证照办理需求更加急迫。而就在开业前两天,200余家商户的营业执照、85张食品经营许可证已全部到位,“松江速度”可见一斑。



▲ 新开业的松江印象城
▲ 松江区市场监管局工作人员现场查看

姜辉辉 摄

提前预审 跑出两个月“时间差”

“按照规定,原本只有办理了竣工备案后,才能申请办理相关证照。而对于商户来说,每延迟一天开业就意味着多损失一天。”竣工验收的推迟,一度让杨磊焦急万分。他急切地向松江区市场监管局求助。

区市场监管局注册许可科科长姚萍介绍,按照常规流程,如果申请材料齐全、符合法定要求,营业执照是即来即办,但食品经营许可证只有等到装修完成后才能申请办理,出证一般需要约两个月。彼时,松江印象城的餐饮企业都还未装修完毕,两个月的时间肯定等不起。于是,区市场监管局在坚持合法合规的前提下,创新办理流程,建立提前预审服务机制。根据商圈内餐饮企业多的特点,注册许可科组织业务骨干对入驻餐饮企业的装修图纸集中提前预审,避免商家因不知晓相关政策要求而返工,从而影响办证效率。

11月4日,松江印象城第一批商户已经完成装修,广富林市场监管所抽调了所里大部分工作人员来到现场,对小型餐饮商户开展实地检查。两天内,工作人员对40余家商户进行了全覆盖、无死角的检查。11月10日,工作人员早于约定时间来

到现场,对基本完成装修的10余家大中型餐饮店铺开展勘查。

“为解决项目证照办理衔接中存在的问题,我们与松江印象城建立了常态化双向沟通机制,每天向项目负责人反馈当天商圈内证照办理情况、餐饮企业现场核查情况以及下一步企业需整改的内容,并及时解决企业提出的问题。”广富林市场监管所所长陈卫说。

强大的执行力,为企业办证打通了一条快速路。11月19日下午,离开业不到两天,200余家商户所需的证照全部到位。

效率高真 “店小二”催商家申报

除了区市场监管局外,为确保松江印象城如期开业,跨前服务的还有区卫生健康委监督所。区卫生健康委监督所从今年8月起主动对接松江印象城招商部,结合各场所类型和商圈整体布局情况,对各商户开展现场集中指导,提前告知装修规范化标准、办理行政许可流程等事宜,避免商户因不符合行政许可要求而重复整改、增加投入,让商户少跑腿,缩短审批时限。

松江印象城有许多“首店”,这意味着很多企业办理卫生许可证缺乏经验。为提供更方便、高效的服务,区卫生健康委监督所集中监督力量,设立“重点项目受理

岗”,提供全流程“一对一”贴心服务。在监督员的悉心指导下,商圈企业基本上都是一次通过材料审核,当场取得公共场所卫生许可证。11月19日晚6时,松江印象城中第11家涉及公共场所卫生项目的商户拿到了许可证,确保了在开业前实现“有证经营”全覆盖。

总部在苏州的星聚会KTV选择在松江印象城布局。“松江效率真是高。”星聚会KTV松江门店店长张磊说,“在办理证照过程中,不是你在催他们加快审批进度,而是相关部门主动催我们准备好相关申报材料。”

这些天,松江印象城生意火爆,这让杨磊和他的同事们感到欣喜万分。“松江印象城的如期开业,离不开区市场监管局、区卫生健康委监督所、区建管委、区文旅局等相关部门提供的跨前服务。”杨磊说。

此次为松江印象城办理审批证照的过程,也让相关部门受益匪浅。“松江印象城创新办理流程,建立提前预审服务机制,为今后区市场监管局更好地提供跨前服务提供了宝贵的经验。”区市场监管局相关负责人表示。

近年来,松江区各级部门不断提升服务质效,切实当好服务企业的“店小二”,不断优化营商环境,助推经济高质量发展。

本报记者 杨洁 通讯员 梁锋

本报讯 (记者 裘颖琼)为进一步落实“证照分离”改革,优化行政审批流程,上海部分食品经营许可证业务昨起实施告知承诺审批,符合条件可“当场办结”。

原先按《食品经营许可证管理办法》等规定,经营者办理许可变更、延续,应向市场监管部门提交申请书等法定申请材料,经审查、审批等环节后,由市场监管部门作出许可决定,法定时限20个工作日内完成。现在,食品经营许可证变更(仅限经营者名称、法定代表人/负责人变更,且经营条件未发生变化的)及食品经营许可证延续的,均可实施告知承诺审批,符合条件的可“当场办结”。

据统计,目前全市食品经营许可证变更、延续一年的办件量达3.8万余件。实施改革后,经营者办事时间将大幅缩减,制度成本进一步降低。在简化申请材料方面,申请人以告知承诺方式提出申请的,填写专用的食品经营许可证变更、延续申请书,作出符合审批条件的承诺,并提交营业执照等主体资格证明文件,食品经营许可证正本即可办理。上述申请材料中属于本市政府部门核发的证照的,申请人可免于提交。在优化审批流程方面,申请材料符合条件的,市场监管部门当场作出准予许可决定,并当场制作食品经营许可证电子证书。以上海一家小型饭店的许可延续为例,原先经营者需提供延续申请书、营业执照复印件和食品经营许可证正本,区市场监管局受理后还需现场核查。改革后,经营者承诺没改变布局、设施,符合食品安全要求的,只需提交承诺书和申请表,经市场监管部门在线核验营业执照信息后,最快可以当场获批准证延续。

在优化审批流程的同时,上海监管部门将继续强化事中事后监管。对采用告知承诺审批方式取得许可证的经营者,在作出准予许可的决定后1个月内,市场监管部门将开展现场监督检查,并对其承诺内容是否属实进行核实。发现经营者实际情况与承诺内容不符的,将要求经营者立即整改并提交整改报告。逾期拒不整改或者整改后仍不符合审查条件的,将依法撤销许可决定。此外,市场监管部门还将建立经营者诚信档案,在后续监管中发现经营者作出不实承诺或者违反承诺的,记入诚信档案,经营者不再适用市场监管领域其他告知承诺的审批方式。

“部分食品经营许可证领域实施告知承诺审批,不意味着降低准入门槛。”上海市市场监管部门相关负责人介绍,无论采用何种审批方式,申请人都应符合《食品经营许可证管理办法》《食品经营许可证审查通则(试行)》中的管理、技术要求,并具有与经营食品品种、数量相适应的食品原料处理和食品加工、销售、贮存等场所以及经营设备或者设施等。

沪部分食品经营许可证事项实施告知承诺审批
符合条件可当场办结