

许昌市工商行政管理局文件

许工商〔2018〕103号

关于印发《许昌市工商系统推进工商登记 全程电子化推广应用实施方案》的通知

各县（市、区）局、分局，市局机关各科室，直属行政事业各单位：

现将《许昌市工商系统推进工商登记全程电子化推广应用实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真做好贯彻落实。

2018年7月24日

许昌市工商系统推进工商登记全程电子化 推广应用实施方案

为深入贯彻落实全省工商登记全程电子化工作会议精神，进一步加快推进全程电子化的推广应用，全面提升政务服务便民化水平，营造宽松便利的准入环境，现结合我市实际，制定本方案。

一、指导思想

以党的十九大精神和全国深化“放管服”改革转变政府职能电视电话会议精神为指引，围绕市委、市政府深化“互联网+政务服务”改革部署和省工商局推进窗口服务便民化工作要求，充分发挥工商部门服务市场主体登记优势，把工商登记全程电子化作为推动审批服务改革、优化营商环境的有力抓手，锲而不舍地抓实抓好，抓出成效。

二、工作目标

以便民高效为目标，加快推进全市工商登记全程电子化推广应用，实现“一网办、零见面、一次也不跑”，使信息多跑路、群众不跑腿，努力打造“办理环节最少、办事效率最高、服务质量最优”的市场准入环境，持续提升企业和群众满意度和获得感，进一步激发经济社会发展活力和创造力，全力推进全市经济高质量发展。

三、工作任务

（一）全面加强全程电子化改革宣传

1. 拓宽宣传媒介。各单位要借助传统媒体有高度、新兴媒体有广度的优势，多管齐下，广泛宣传。通过报纸期刊、电视台等形式发布改革政策解读，使公众理解改革，提升改革知晓度；通过政务外网、微信公众号、微博等形式发布群众喜闻乐见的视频教程、图文解读，使社会公众一看便知、一学就会，提升社会公众参与度。

2. 规范宣传内容。全程电子化宣传事项要涵盖各类市场主体、各项业务类型，宣传内容要包含电子化业务硬件要求、操作步骤以及应注意事项等。各单位要指定专人关注全程电子化服务平台升级完善情况，及时更新调整宣传内容。

3. 扩大宣传范围。宣传工作要进银行、进社区、进商场、进人口稠密地区，扩大全程电子化的受众面，积极发展银行、社区、商场相关人员成为全程电子化宣传引导员，营造人人知晓、主动参与、积极应用的良好氛围。

(二) 切实做好全程电子化业务培训

1. 建立培训团队。各单位要建立由窗口业务骨干和信息中心人员组成的培训团队，具体负责对系统人员、企业商户、银行网点人员进行全程电子化业务培训，重点加强对基层工商所和银行网点人员的业务培训。

2. 完善培训内容。全程电子化业务培训要涵盖企业、个体、农民专业合作社等各类市场主体，业务类型要涉及设立、变更、注销等各项登记事项，要通过业务培训使窗口和工商所人员能够熟练掌握各类市场主体和各种业务类型全程电

子化办理流程和操作方法。

3. 拓宽培训形式。组织开展集中培训，使系统人员个个了解帮办途径、人人开展宣传引导。组织人员到窗口进行窗口实训、组织业务骨干深入基层开展现场培训。通过“个别带动、团队互动、全体联动”扩大传帮带效应，提升全程电子化服务水平。

(三) 进一步创新全程电子化服务举措

1. 推行银行网点办照。加强政银合作，借助银行网点多、覆盖面广的优势，拓宽政银合作范围，以银行网点为载体推行网点办照，实现就近办照，使办事企业能够全方位、多渠道享受业务指导和代办服务。同时，针对产业科技园区和分支机构较多的企业，积极组织业务骨干现场提供网上全程电子化集中指导服务。

2. 建立全程电子化引导员、帮办员、审核员队伍。广泛培训全程电子化引导员，把全市工商系统人员、政银合作银行网点人员、企业会计、工商业务代办人员、社区街道办工作人员发展培训为全程电子化引导员，引导企业、商户通过全程电子化平台办理各类工商业务；集中培养全程电子化帮办员，在系统内部、政银合作单位和社区工作人员中培养一批骨干力量做为全程电子化帮办员，负责全程电子化业务的全程帮办辅导；重点选拔全程电子化审核员，从系统内部帮办员中选拔素质高、能力强的人员做为全程电子化审核员进行重点培养，熟练掌握业务知识并通过相应考核合格后，可

进行全程电子化业务网上审核，以此扩大审核人员队伍，缓解窗口压力，提升登记审批效能。

3. 实行“无差别帮办”。全程电子化帮办不受市场主体、业务类型、登记管辖区域限制，实行“无差别帮办”。推行“首问负责、一帮到底”，窗口人员在接受全程电子化业务咨询时，首先接受咨询的人员即为帮办员，由其负责帮办到底，对不属于本辖区登记的企业或商户，及时提醒申请人到登记所在地工商窗口领取营业执照或通过邮寄方式领取营业执照。

4. 推广全程电子化帮办服务区。各级工商窗口要设置工商登记全程电子化帮办服务区，对办公环境受限的个别单位，要设置全程电子化帮办窗口，安排专职的全程电子化帮办引导员，配备数量充足、运行速度快的上网设备，为申请人自主查询和办理全程电子化业务提供必要的硬件条件。

5. 优化便民服务举措。各级工商窗口要在显著位置设置全程电子化宣传设备，设置业务流程导航图，制作通俗易懂的宣传手册和办事指南。要畅通咨询电话接听，加强与办事群众互动交流和前期辅导，实现电话“一打就通”、答复“一口说清”。

（四）大力提升全程电子化审批服务效能

1. 专人负责、限时办结。各单位要确定专人专岗负责审核全程电子化业务。名称预先核准业务，即时办结，其他业务在1至3日内办结。申请人提交的材料不符合要求，需要

退回修改的，要在审核意见中一次性告知不符合要求的事项并注明详细的修改意见，能够通过电话沟通解决的及时与申请人进行沟通。申请人修改后再次提交的，审核人员需在1日内完成审核。

2. 提供线上线下双优质服务。积极引导申请人网上在线办理工商登记，做好全程电子化登记与窗口登记的无缝衔接，形成线上线下功能互补。对通过全程电子化平台办理的业务，办结后及时在业务系统“电子档案-全程电子化”专栏进行电子档案移交和手动归档，做好电子档案管理工作，方便企业和社会公众查询。

3. 加强全程电子化登记企业申领纸质营业执照管理。建立纸质营业执照领取和收缴台账，对领取纸质营业执照的企业进行统一登记，企业再次通过全程电子化办理变更登记的，在其领取新纸质营业执照的同时收回原营业执照。

四、保障措施

1. 加强组织领导。全程电子化工作实行主要领导负责制，市局成立以党组书记、局长为组长，其他党组成员为副组长，各科室负责人及相关行政事业单位负责人为成员的工商登记全程电子化专项工作领导小组。各单位也要加强组织领导，成立专门机构，研究制订符合本单位实际、切实可行的落实措施，同时要加强各级窗口人、财、物及信息化技术等方面的保障工作。

2. 加强督导考核。工商登记全程电子化办理量和占比率

已纳入省局绩效考核和重点督查事项。市局将从8月份起对各单位全程电子化办理情况及工作落实情况进行定期督导和通报，对工作积极主动、成效明显的予以表彰，对落实不力、进展缓慢的进行通报批评。各单位要加大本单位工作开展及督导力度，确保工作开展取得实效。

3. 畅通问题处理机制。市局建立全程电子化工作指导群，及时解决各单位在全程电子化业务中遇到的问题，对咨询较多的共性问题列入常见问题清单，及时通过许昌工商微信公众号予以发布。各单位要建立工商登记全程电子化帮办群，由本单位明确的帮办员直接解答企业商户咨询，同时要做好人员合理安排，确保实时回应企业和商户咨询。

各单位请于8月1日前将《工商登记全程电子化帮办员及审核员情况表》报送市局注册科，邮箱 xcsjzck@163.com。窗口报送帮办员不少于四人，工商所报送帮办员不少于两人，帮办人员姓名、固定电话将向社会公布。

附件：工商登记全程电子化帮办员及审核员情况表

附件

工商登记全程电子化帮办员及审核员情况表（样表）

| 单位 | | 帮办员 | | | 审核员 | | |
|------|--------|-----|------|------|-----|------|------|
| | | 姓名 | 联系电话 | 固定电话 | 姓名 | 联系电话 | 固定电话 |
| xx 局 | 窗口 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | xx 工商所 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | xx 工商所 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | xx 工商所 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

注：各单位请于8月1日前将《工商登记全程电子化帮办员及审核员情况表》报送市局注册科，邮箱 xcsjzck@163.com。

窗口报送帮办员不少于四人，工商所报送帮办员不少于两人，帮办人员姓名、固定电话将向社会公布。