|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 01.040.03 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 3404 |

淮南市地方标准

DB 3404/T XXXX—XXXX

企业开办监督考核管理规范

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

淮南市市场监督管理局  发布

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由淮南市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：淮南市标准化研究院、淮南市市场监督管理局企业登记注册局、淮南市大通区市场监督管理局。

本文件主要起草人：

企业开办监督考核管理规范

* 1. 范围

本文件规定了企业开办工作监督管理的业务范围、基本要求和监督考核内容。

本文件适用于企业开办工作的监督评价。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.2-2015 政务服务中心运行规范 第2部分:进驻要求

DB34/T 4232 企业开办“六个一”服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

企业开办 enterprise establish

企业从设立登记到具备一般性经营条件，及通过企业开办平台衍生的注销过程。

管理服务 enterprise establish

市场监督管理局、税务、公安等相关部门对企业在开办过程中提供的服务进行管理的过程。

服务对象 service object

申请办理政务服务事项的自然人、法人或其他组织。

服务指南 service information

为服务对象申办相关政务服务事项提供指引，明确事项办理要求的规范性文件。

* 1. 业务范围

业务范围应满足DB34/T 4232的要求。

* 1. 基本要求
     1. 基本原则

企业开办管理服务应遵循公开性、时效性、便捷性、安全性原则。

* + 1. 人员
       1. 工作人员数量应按照存量企业数量1:1000的比例进行配置。
       2. 工作人员上岗前应参加岗前培训，掌握必备的业务技能并通过相关考核，具备与岗位相匹配的业务技能及协调沟通能力，熟悉窗口服务事项的办理流程，掌握工作要求。
       3. 工作人员不得泄露工作中涉及的商业秘密、技术秘密和个人隐私。
       4. 其他条件应符合GB/T 32169.2-2015中6.1.2的要求。
    2. 场地
       1. 政务服务管理部门应根据进驻事项合理设置综合受理窗口、后台办公区域等场地。
       2. 场所布置应符合行政办公工作特点。
       3. 相关公共信息图形符号应符合GB/T 10001.1的规定。
  1. 监督考核评价事项
     1. 咨询服务
        1. 电话咨询工作应符合下列要求，包括但不限于：

1. 12345电话平台实时畅通，登记来电咨询信息及时准确全面；
2. 开展电话预约服务，明确预约结果，及时告知并回复；
3. 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复，不能当场答复时，告知群众和企业答复时间。
   * + 1. 网上咨询工作应依托政务服务网咨询平台，回复应及时准确。
       2. 现场咨询工作应符合下列要求，包括但不限于：
4. 对群众和企业做好咨询引导服务，建立咨询接待记录，包括引导咨询、业务咨询、复杂事项接待记录等；
5. 实行一次性告知制度，对群众和企业做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他可以查询的相关服务内容。
   * + 1. 信函咨询工作应符合下列要求，包括但不限于：
6. 及时整理和分类来信，记录群众和企业信息；
7. 在承诺时限内，对信函咨询问题通过电话或信函方式一次性做出明确答复，提供查询服务指南完整版的途径。
   * 1. 现场服务
        1. 服务要求

服务大厅应按功能参照GB/T 32169.1等有关规定设置咨询服务总台、综合受理窗口、后台办理区、等候休息区、自助服务区等，并配置必要的办公设施，包括但不限于:

1. 取号叫号评价类:叫号系统、窗口显示屏、叫号次序显示屏、评价器等；
2. 办公设备类:扫描仪、打印机、身份证读卡器、办公电脑等；
3. 自助设备类:智能触摸终端、综合自助服务终端等。
4. 基于政务数据资源共享平台，开放公共数据的共享权限，可通过政务数据资源共享平台获取的证明材料，不得要求群众和企业提供，减少群众办事成本。
5. 应具备满足政务服务需求的接待受理能力，确保群众和企业待办事项当日受理。
6. 服务大厅工作人员应按照文明服务礼仪规范，提供“便民、高效、廉洁、规范”的服务，工作人员应规范着装。
7. 明确代办制度，建立代办队伍，提供代办帮办服务，内部衔接流转。
8. 应设置“一次跑不成”专窗。
   * + 1. 服务公示

应公示政务服务事项服务指南并及时更新，满足有关规定的要求。

* + 1. 网上服务
       1. 网上预约

通过互联网终端等渠道提供办事预约，选择预约事项、日期和时间段，预约情况应给予提示。

网上预约到期前应通过短信、移动端等方式提醒群众和企业去现场办理。

* + - 1. 网上申请

政务服务网作为网上申请唯一入口， 各级各部门原有申请渠道应与政务服务网实现对接，实现“一个入口、一次认证、一网通办”。

应使用网上统一公共支付平台，方便群众和企业网上缴费。

* + - 1. 网上办理

应通过网上预审功能查看群众和企业提交的相关信息和材料:

1. 符合全流程网上办理条件的办事事项，应按照事项的办理流程作出办理决定，提供快递送达或在线下载打印提供办理结果文件；
2. 符合办理条件，不在网上全流程办理事项范围内的，应以短信、移动端等方式通知群众和企业携带原件材料到现场办理；
3. 需核验材料的事项，应通知群众和企业携带原件材料到受理窗口进行核验；
4. 需现场勘察的事项，应通知群众和企业准备原件材料到现场进行勘察。
   * + 1. 实时查询

应实现网上平台、移动端实时查看办件进度和办件信息等功能，办件信息应包括但不限于：

1. 事项申请信息，包括受理编码、申请材料、申请时间、收件凭证、受理通知书等；
2. 办理结果信息，包括审查决定及证照批文等。
   * + 1. 数据共享

市场监督管理局通过企业开办平台获取各部门反馈数据，进行综合评价。

* + - 1. 民意互动

应开通线上线下意见征集渠道，开展民意互动服务，了解民意，积极为群众和企业解决诉求。

* 1. 监督考核评议细则

按附录A执行。

2. （规范性）  
   评价细则
   1. 评议内容

共一个一级指标八个二级指标十六个三级指标，每个指标对应相应的分数，满分为100分。

* 1. 企业开办注销分析评价细则表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级  指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 考核内容 | 评分依据 |
| 企业开办注销 | 流程5分 | 综合窗口设置 | 5分 | 未建立综合窗口实现集中受理、统一出件的，扣3分；未配备自助设备的，扣1分；未配备导办帮办人员的，扣1分。 | 现场核实情况或由各县区提供现场窗口图片。 |
| 耗时25分 | 耗时 | 25分 | 1. 随机抽取办件，超过4个工作时扣1分，超过8个工作时扣2分，扣完为止。（此项为6分） 2. 办件用时排名，第一方阵（1-3）不扣分；第二方阵（4-6）扣1分；第三方阵（7及之后）扣2分。（此项为4分） 3. 随机抽取办件，驳回或退回修改超过2次（含2次）以上，前后理由不一致，驳回理由不准确或不正确的，1件扣2分，扣完6分为止。（此项为6分） 4. 驳回办件率排名（驳回两次以上办件占新登记企业数的比重，从低到高排名），第一方阵（1-3）不扣分；第二方阵（4-6）扣1分；第三方阵（7及之后）扣2分。（此项为4分） 5. 驳回或退回办件没有留下电话号码等联系方式的，一件扣1分，扣完5分为止。（此项为5分） | 通过企业开办平台后台系统，随机抽取各县区当季度有限公司全程电子化设立办件。时间为周一上午至周五下午。 |
| 费用6分 | 刻制公章 | 2分 | 免费提供刻制公章的得分。 | 各县区提供佐证材料。 |
| 税控设备 | 2分 | 免费提供税控设备的得分。 | 各县区提供佐证材料。 |
| 邮寄服务 | 2分 | 免费提供邮寄服务的得分。 | 各县区提供佐证材料。 |
| 材料3分 | 材料 | 3分 | 超过一套材料的扣3分；重复提交材料的，多1份扣1分，扣完3分为止。 | 通过线上平台和线下窗口进行核实。 |
| 便利度  17分 | 掌上办 | 3分 | 加强掌上办的宣传，当季度没有办件的扣3分。 | 通过企业开办平台后台核实。 |
| 电子营业执照 | 2分 | 实现认可市场主体展示电子营业执照代替悬挂纸质营业证照的得分。 | 各县区提供现场图片、宣传材料。 |
| 智能审批 | 3分 | 购买商事主体审批一体机，当季度没有办件的扣3分。 | 各县区提供办件佐证材料。 |
| 电子发票 | 2分 | 免费提供电子发票的不扣分。 | 各县区提供佐证材料。 |
| 歇业备案 | 3分 | 加强歇业备案的宣传，当季度没有办件的扣3分。 | 各县区提供办件作证材料。 |
| 简化分支机构登记 | 3分 | 实行经营场所备案登记，当季度没有办件的扣3分。 | 各县区提供办件作证材料。 |
| 电子档案 | 1分 | 2个月前登记的纸质档案未完成扫描归集的，扣1分。 | 从档案系统进行核实。 |
| 企业感受  34分 | 企业满意度 | 15分 | 每个县区随机抽取5户样本企业（办理营业执照、税务和公章刻制的）进行电话调查，按照实际调查结果进行评分。 | 样本企业从新设立的有限公司中抽取。样本企业不足5户的，将随机抽取补充。 |
| 3分 | 随机模拟申请人拨打窗口电话进行咨询，业务不熟练或态度较差的扣1分，未及时接听的，不得分。 | 随机抽时间段进行电话咨询。 |
| 3分 | 地方政府或相关部门违法违规擅自设立市场主体登记注册前置审批事项的扣2分。擅自增加企业迁移条件、不及时移送档案的，扣1分 | 来信来访、投诉交办、督查检查等发现并核实属实的。 |
| 3分 | 1.市场主体、新闻媒体、效能监督等反映企业开办窗口问题属实的，一起扣1分，扣完2分为止。  2.对上级交办、转办的投诉、信访等办件，未及时处置上报的，一起扣0.5分，扣完1分为止。 | 领导批示、效能监督、来信来访、投诉举报、转办交办等市场主体、人民群众、媒体反映问题，经核实属实的。 |
| 2分 | 窗口出现违纪违规现象的扣2分，且当季度评议列为末尾等次。 | **注：**窗口出现违纪违规现象的，指窗口人员被司法部门、纪检监察部门处理。 |
| 2分 | 层层下达市场主体发展数量指标，及时纠正的不扣分；不纠正的扣1分；造成数据异常的扣1分。被省局、总局通报的，当季度评议列为末尾等次。 | 领导批示、通报、责令改正等。 |
| 2分 | 核准登记不规范企业名称的，一件扣0.5分，扣完为止。 | 业务系统核实。注：核准登记不规范冠企业名称的，指核准登记不含字号的企业名称。 |
| 2分 | 违法违规办理登记注册、调整登记管辖权限的，一起扣0.5分，扣完为止。 | 群众企业投诉举报，业务系统核实。注：违法违规办理登记注册、调整登记管辖权限的，指没有依据《行政许可法》《市场主体登记管理条例》等法律法规办理登记注册，将市场主体登记注册权违规授予或交由其他部门行使。 |
| 1分 | 教育“双减”工作，视任务完成情况扣分。 | 各县区提供工作汇报、台账等。 |
| 1分 | 经营性自建房安全整治工作，视任务完成情况扣分。 | 各县区提供工作汇报、台账等。 |
| 注销便利化8分 | 注销便利化 | 2分 | 当季度无个体户简易注销办件的，扣2分。 | 各县区提供当季度具体办件等佐证材料。 |
| 3分 | 当季度无“证照同销”办件的扣3分。 | 各县区提供具体办件等佐证材料。 |
| 3分 | 收取额外材料的扣1分，符合条件不能当场办结的扣1分，税务部门应出未出具相关证明材料的，扣1分。 | 线上线下核实，市场主体反映、投诉并核实。 |
| 改革创新  2分 | 改革创新 | 2分 | 1.地方有改革创新事项，并组织实施，受到社会认可的，得0.5分。  2.地方经验做法被省级复制推广或受到省级以上领导批示肯定的，得1分；被市委、市政府主要领导批示肯定的，得0.5分；  3.在党中央、国务院和省委、省政府及市场监管总局等内部简报、省级以上媒体（党报党刊）发表文章，或被省级以上通报表扬的得0.5分。  4.在市级以上媒体（党报党刊）、省局简报、网站等发表文章、宣传材料的，加0.5分。  5.组织对虚假登记的进行查处，建立对中介机构的管理规范，并对直接责任人进行信用惩戒（作为观察指标，在排名中体现）。 | 各地提供具体文件、办件或者领导批示、简报、媒体截图等佐证材料。同一事项或报道被不同层级采用的，只计较高层级的一次。累计得分不超过2分。 |