

东莞市长安镇政务服务中心

长安镇政务服务中心关于中小微企业服务的实施方案

根据省、市优化营商环境的工作部署，长安镇政务服务中心（以下简称“中心”）进一步完善中小微企业服务工作，创新服务方式，为中小微企业提供便捷高效的政务服务，提升中小微企业竞争力、实现可持续发展，特制定本方案。

一、设立企业服务专窗

设立专门针对中小微企业的办事服务专窗，更好地服务中小微企业。开通营商环境绿色通道，预约优先办理，同时指派专人全程跟踪帮办服务，严格落实“首问责任制”“一次性告知”制度，让中小微企业“最多跑一次”。针对中小微企业遇到的特殊个案、历史遗留问题主动作为、精准施策，具体做法如下：

（一）涉企残疾群体特殊个案。残疾人（盲人）前往窗口办理个体工商户设立登记时，因视力原因，线上线下均无法办理。经申请人同意（窗口应配备录像、录音设备），通过窗口询问、申请人口述的方式，协助申请人完成办理表格填写、表格和收件凭证签名确认。同时，建议申请人通过邮寄快递的物流形式取得营业执照。受理后，窗口通过手机号码亲自与该申请人对接后续，直至顺利取得执照为止。

（二）经营地址无法查询的做法。在办理个体工商户设立时，因公安“标准地址查询系统数据”、广东省市场准入系统“企业名称查重数据”的对接或更新问题，导致申请人无法通过粤商通线上办理商事登记的。镇政务大厅窗口承诺通过先收取申请人的办理材料、再反馈问题数据的方式，协调处理业务数据对接或更新问题。

（三）受理企业名称争议的做法。此前，长安镇某企业将因“该市场主体名称与外省一企业名称商号相同”产生的商业利益纠纷相关问题反馈至镇政务大厅综合窗口。窗口人员通过咨询、协调市镇各级部门，协助申请人将该企业名称争议形成书面报告，并反馈至市监局。

二、提供政策解读服务

协调各职能部门选派人员进驻大厅审前服务区，为中小微企业提供业务咨询和政策解读服务，指导中小微企业了解政策、用好政策，推动中小微企业政策落到实处，为企业解决实际困难，提供优质服务。

三、流程再造压缩时限

通过座谈会、服务窗口、业务数据分析等多途径深入了解和归纳中小微企业的具体需求。以业务量和中小微企业反馈的主要问题为依据，结合业务办理的实际情况逐步完善办事标准，为企业创造公平、公开、透明的办事环境。同时，中心多措并举，助力压减涉企事项办理时长，助力中小微企业发展。

（一）优化“线上线下”服务。针对中小微企业普遍反馈

的“线下填表难”、“线上操作难”等负面问题，中心从细节处着手，在综合窗口统一配置平板电脑，由综合窗口人员“手把手”协助中小微企业使用平板完成线上业务流程。转变服务意识理念，由传统的“群众填写、窗口审核无误”转变为“窗口填写电子档打印、群众审核无误签名”，提供“帮填代填”贴心服务，实现业务办理免填写。

（二）实现申办材料数据共享。经与税务分局、市场监管分局沟通协调，针对不涉及税务登记机关、或涉及税务登记机关但不涉税的市场主体，可通过后台实时沟通获取市场主体税务信息共享的方式，由税务或市监分局线上提供相关材料，无需办事群众前往税务部门开具清税证明。但对于涉及税务的市场主体，注销前仍需要前往税务窗口办理清税事项。

四、加大政策宣传力度

增加多样化的宣传方式，真正地将政策宣传给中小微企业，实现高效率的信息传递。宣传内容增加细节、制定标准，让中小微企业有据可依，避免在政策落地实施的过程中，存在标准不统一、要求不明确等问题。

东莞市长安镇政务服务中心

2023年7月24日