



营商环境是企业生存发展的土壤。为第一时间掌握企业诉求并在第一时间跟进服务,李沧区行政审批服务局作为企业开办的“第一站”,围绕服务企业全生命周期,聚焦办事咨询、政策普及、意见反馈、需求跟进四个关键环节,通过整合政务服务资源,推动跨部门、跨层级服务深度融合,创新建立“初创企业服务制”,今年以来,已服务初创类企业超过3000家。

# 为“初创企业”搭建好“第一站”

## 李沧区为企业提供全方位无障碍服务 优化企业发展环境



### 建立初创企业服务群

“注册新企业需要哪些流程?”“通过‘青易办电子签’小程序签章后,是不是就可以等待审核了?”近日,在李沧区行政审批服务局设立的“企业服务微信群”中,企业人员咨询的信息不时弹出,微信群内的李沧区政务服务中心工作人员在群中第一时间回复了信息。面对群里的一个个疑问,工作人员一一回复,耐心地为办事群众解答问题。

记者了解到,为建立政府部门与市场主体沟通联系的“直通车”,李沧区行政审批服务局从自身职能特点出发,在服务企业开办的同时主动靠前服务,邀请企业加入“初创企业服务群”。在办事大厅窗口、导服台、自助申报区等多处设置入群二维码,并由各岗位工作人员引导办事群众扫码进群,仅半年时间已累计入群超3000人次。群内设置专职客服人员,实时与群众沟通交流,及时解答办事群众的各类咨询,日均服务近百人次。

作为企业开办的“第一站”,李沧区行政审批服务局在工作中发现,初创企业由于成立初期事务多、经验少,往往对各环节有更多的咨询和帮助需求,对行政审批服务有更多的依赖。在调研了初创企业的高频需求后,今年,李沧区行政审批服务局创新建立了“初创企业服务制”,在前端实现了与初创企业的实时沟通、及时反馈;在后端则通过全区21个高频涉企部门的“技术支持”,实现初创企业问题第一时间得以专业解决。

为全面满足企业提出的各类问题,后端突破各部门服务边界,将专项服务变为综合服务,李沧区行政审批服务局牵头全区21个高频涉企部门,由各专业领域骨干以及部分社会专业机构精英共同组建“专家顾问团”。审批领域及常见问题由客服直接予以解答,其他领域专业性问题的专家协助解答,必要时转交专家顾问团直接开展服务。在各领域专家的协同配合下,使得初创企业服务群逐渐显现出高效便捷的优势,对传统的窗口咨询和电话咨询形成有效补充。

### 为初创企业提供“大礼包”

6月27日下午,由李沧区行政审批服务局主办的第六期“营在李沧”惠企政策公益讲堂,在李沧金海牛能源环境产业园开讲。活动现场,来自青岛市社保中心李沧分中心、李沧区人力资源和社会保障局、李沧区税务局的多位讲师就社保、创业、纳税等政策知识进行了讲解。政策宣讲后,部分企业代表在“共享茶室”参加了“营在李沧茶话会”,分享各自在李沧生产经营的心得体会,为优化营商环境建言献策。记者了解到,为积极提升政策知晓率,推动从“人找政策”向“政策找人”转变,李沧区行政审批服务局常态化组织举办“惠企政策公益讲堂”。通过联合部门、街道、园区、商协会、企业,全面强化各类政策宣传解读力度。为进一步强化政策宣传的针对性和实效性,通过电话、问卷等形式广泛征集企业意见,并全量梳理政策清单,编制《李沧区市场主体全生命周期营商环境服务手册·政策篇》,牵头全区制定年度培训计划,形成《政策培训课程表》,使企业可以“点单选课、照单上课”。

拓展延伸,升级初创企业“大礼包”。为充分告知企业创办后续事宜,延伸企业全生命周期服务链条,李沧区行政审批服务局在发放证照、赠送印章的基础上,持续升级打造初创企业“大礼包”。印制“营在李沧”手提袋、宣传册,广泛收集人力资源、税费征缴、知识产权、政府采购等各领域服务指南并持续拓展。

实行好差评联动机制。为及时了解企业对李沧区营商环境尤其是政务服务环境的意见建议,并根据企业诉求及时响应,改进服务,李沧区行政审批服务局多措并举,创建了“好差评联动机制”。通过运用政务服务“好差评系统”,第一时间对差评情况进行追溯,由专人跟进调查造成服务对象不满意的原因并妥善处置。实行电话回访制度,安排电话回访专员对已办业务100%跟踪回访。在倾听企业心声的同时,根据企业反映的情况,通过每日夕会集中传达、集体解决,做到“当日事当日毕”。

### 为企业提供全方位无障碍服务

6月1日,“公共场所卫生许可”数字审批场景在山东政务服务网“智慧办”模块上线。李沧区行政审批服务局于当日发出李沧区第一张数字审批新场景下的公共场所卫生许可证。在数字审批新场景中,公共场所卫生许可申请过程充分运用电子表单申报、统一身份认证、电子证照、电子签章等技术,实现审批全流程电子化,办理材料和办理时限大幅压缩,办事效率和办事体验大幅提升,开启从“全程网办”向“智慧审批”迭代升级的新时代。

近年来,李沧区行政审批服务局坚持从服务细节着手,聚焦群众办事体验提升,设立“办不成事”反映、潮汐等特殊服务窗口,不断完善各项基础设施建设。通过“领着办、帮着办、协调办、上门办”一系列“政务服务+”模式,为企业和群众提供全方位无障碍服务。作为服务企业全生命周期的最开端,为新开办企业送政策、送服务、解难题,对创业园区、孵化器实施企业入驻“地址库备案”,不断优化企业发展环境,让企业办事更简、审批更快、体验更好。



李沧区营商环境得到很大提升。

### 延伸

#### 开通“个转企”绿色通道

“因业务发展需要,我们李沧区聚源然贸易行需要从个体工商户升级为有限公司,之前听说办起来挺麻烦,没想到来到政务服务中心,正好赶上‘个转企’绿色通道开通,还有专门的帮办人员,不到两个小时,我就领到了新公司的营业执照。”7月6日,市民刘女士在李沧区政务服务中心,通过“个转企”绿色通道实现了个体工商户向有限公司的升级,感受到了李沧区“个转企”绿色通道的精准化、便利化服务。

“个转企”是指已办理营业执照的个体工商户(不含港澳台居民申办的个体工商户)以现有生产经营条件为基础,依据有关法律法规规定,重新登记为公司制企业、个人独资企业、合伙企业。“个转企”有利于拓展个体工商户市场和发展空间,在最大程度保留原个体工商户字号及行业特点的基础上,保障个体工商户发展的延续性,激发个体工商户发展活力。

据了解,因业务类型特殊,前期办理“个转企”业务需要先到公司登记机关办理个体升级核名,后到税务部门办理个体户清税,再到街道便民中心办理原个体营业执照注销,最后持注销证明回到公司登记机关办理个体升级公司设立。中间需要往返多个部门窗口,耗时长、体验差。

“为加快市场主体登记流程再造,我们以个体工商户‘跨层级’一窗受理工作为基础,探索开辟‘个转企’绿色通道。通过与税务部门、相关许可科室加强联动,为有个体升级需求的群众提供精准化‘一站式’服务。”李沧区行政审批服务局个体登记科负责人介绍,“一站式”服务包括:申请人通过“个转企”绿色通道可同步进行公司核名、个体注销、公司设立三项审批,完成“个转企”登记;同时,涉及食品经营许可证后置许可变更的,申请人还可同时提交食品经营许可证变更申请材料,实现“个转企”行政许可业务一窗同步办理。

“个转企”绿色通道开通后,“个转企”办理时限压缩至0.5个工作日内,大大减少了办事时间,提升了群众的办事体验。今年以来,李沧区已完成多家规模较大的个体升级公司工作,“个转企”登记达24户,同比增长300%。