

蝶变龙岗

「龙岗记忆」第三季（第三十六期）

存史 资政
团结 育人

主办单位:政协深圳市龙岗区委员会
协办单位:区委宣传部
龙岗融媒集团
区地方志办

总策划:龚祖兵 唐向群
策划:游宇 刘峰 王为理
周丽 赵俊荣 刘高葆
卓伟华 罗平 连丽玲
统筹:王为理
执行:汪洋 巫伟航 邓晓雄
方光都 彭罡 罗方宏
黄启星 周玮 董宝宏
关心 白甲林 陈建平

编者按:

“蝶变龙岗”文史项目是龙岗区政协大型系列文史项目“龙岗记忆”之第三季。项目通过讲述龙岗建区以来代表龙岗改革进程和发展特色的典型案例,并以图文影像记录龙岗人在改革浪潮中奋勇搏击的宝贵记忆,全面回眸龙岗建区三十年来波澜壮阔的发展史,让全区人民和一代代后来者从前人的奋斗历程中汲取精神力量、赓续优良传统,在新征程上努力续写更多新的“春天的故事”。



“掌上云办”为企业提供优质高效服务。龙岗融媒资料图

“秒批”改革: 数智时代的便民创举

“秒批”,即“无人干预自动办理”,是利用大数据、人工智能等先进技术,实现网上申请、无人干预自动审批服务、审批结果主动及时送达的政务服务新模式。2019年3月20日,全国首张由系统“秒批”的个体工商户营业执照在龙岗区行政服务大厅(今龙岗区政务服务中心)发出,打响了龙岗“秒批”改革的第一枪。同年8月,龙岗区印发《深圳市龙岗区政务服务“秒批”模式改革工作方案》,以“全面梳理,分批推进”的原则,在全区推广应用“秒批”办理模式。截至2024年10月,龙岗区累计推出“秒批”事项95项,累计办理各类“秒批”业务192万余笔,为提升企业和群众办事满意度、优化辖区营商环境作出了重要贡献。

龙岗融媒首席记者 聂滕

时隔多年,深圳市精锐图文广告有限公司总经理欧熙钦依然记得,2019年3月20日在龙岗区行政服务大厅拿到全国首张由系统“秒批”的个体工商户营业执照时的心情,“兴奋、激动,简直像中了彩票一样高兴”。

从这个“好彩头”开始,欧熙钦的图文广告事业大步迈入了快车道。如今,他早已由当年的个体工商户华丽转身为公司制企业负责人,不仅营业收入逐年上涨,图文设计的店面也一路从吉华开到了坂田。

在龙岗,越来越多像欧熙钦这样的普罗大众正在从“秒批”“无需预约、无需排队、无需提交纸质材料,无人干预自动办理”的办事模式中收获难忘的政务服务体验。同时,从“秒批”模式的高效便捷中,越来越多的龙岗人也愈发深切地感受到了龙岗日新月异、营商环境,看到了在这片热土上工作、创新创业的广阔前景与无限可能。

另一方面,坚实的信息化基础也为“秒批”改革的诞生提供了有力支撑。2013年,依托华为等龙头企业的技术支持,龙岗区在全市率先

经济大区打响深圳 “秒批”改革第一枪

说起“秒批”,有过两次申领营业执照经历的龙岗个体工商户王诚感触颇深。十二年前,他第一次申请营业执照时,前前后后一共用了好几天。前年,他来到龙岗区政务服务中心办理营业执照,前后不过几十秒,一张崭新的执照便从自助领证机上打印出来了。

王诚的经历,反映的正是龙岗商事登记领域所发生的深刻变革。今天,透过“秒批”这一全新的行政审批模式,个体工商户营业执照申领正在变得越来越简单。

而在龙岗区政务服务和数据管理局规划标准科科长邓敬看来,“秒批”模式的建立,离不开权责清单的建立和前几年打下的信息化基础”。2014年7月,龙岗区率先编制了全国第一份完整意义上的行政权责清单,并对外公布了全区53个单位的12934个权责事项。“有了权责清单,精简优化行政审批才能有的放矢。否则,‘秒批’改革根本无从谈起。”邓敬说。

在此基础上,技术上的攻关随之展开。彼时,通过整合全区政务服务数据资源,龙岗区成功打通了各职能部门的数据壁垒,有效解决

了“秒批”改革落地的技术难题。例如,在解决身份认证问题上,系统通过将采集的人脸信息与公安系统的身份证照片进行自动比对,实现申请人身份的快速确认;在解决注册地址是否规范的问题上,通过引入区网格办的统一地址库,商户申办时输入25位房屋编码,系统即可精确识别具体楼栋甚至房间号并自动带出具体地址等。

2019年3月20日,深圳市个体工商户“秒批”改革在龙岗区行政服务大厅启动,从事图文设计行业的龙岗个体工商户欧熙钦领取了全国首张由系统“秒批”的个体工商户营业执照。

2019年3月20日,深圳市个体工商户“秒批”改革在龙岗区行政服务大厅启动,从事图文设计行业的龙岗个体工商户欧熙钦领取了全国首张由系统“秒批”的个体工商户营业执照。

从单点突破到全域推进
以今天的眼光来看,相较于传统的审批方式而言,“秒批”无疑有着多重优势:其一,审批时间“大提速”,群众申请业务后,只需等候几分钟甚至数秒钟即可完成自动审批并获知结果;其二,24小时审批“不打烊”,群众无需预约、无需排队,也无需工作人员逐项对照材料进行审核,随时随地自主办理相关业务;其三,阳光审批“零违规”,业务流程和申报材料高度规范,审批由系统自动完成,从根本上避免了违法违规审批的可能性。

然而,对于当年的改革者来说,要实现这样的效果却并不容易。特别是针对“秒批”申请后如何有效实施监管的问题,龙岗区着实下了一番功夫。

“批后监管过去一直是一个让人头疼的问题。比如,有些人在办理个体工商户登记时经常会虚报地址。因此,‘秒批’后如何规避虚假地址、虚开发票这些问题,是我们绕不开的一道坎。”邓敬说。

一番思考后,龙岗区通过建立网格巡查与市场监管协同联动机制,综合运用统一地址库、建立并完善网格员对个体工商户日常巡查机制、强化数据共享和信息报送等多种方式,加强日常监管力度,使审批和监管形成闭环管理,提升监管效率。

正是这些完善的配套机制,保证了个体工商户“秒批”系统上线后的平稳运行,也为“秒批”改革后续向更多领域推进奠定了坚实基础。

“在个体工商户登记注销‘秒批’改革取得显著成效后,2019年8月,龙岗区正式印发了《深圳市龙岗区政务服务“秒批”模式改革工作方案》,要求按照‘全面梳理,分批推进’的原则,在全区大力推广应用‘秒批’办理模式。”龙岗区政务服务和数据管理局事项管理科科长强伟介绍。

该方案明确,以“无人干预自动审批”为基本特征,针对行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、其他行政权力等依申请事项及群众办事需求量大面广的公共服务事项进行初步梳理,形成拟推进“秒批”事项清单,并从事项受理条件、材料复杂程度等方面对其开展可行性调研。与此同时,方案还在“秒批”事项优化及改造“权责清单更新”“市、区共享数据协调”“搭建‘秒批’自动比对系统”“完善‘秒批’在线申办渠道”等多个方面提出了具体要求和举措,从制度层面保障了“秒批”改革的稳步推进。

在此背景下,“秒批”很快从商事登记领域扩展到教育、医疗、民政等经济社会发展的各个领域。例如,在个体工商户登记注销“秒批”推出几个月后,龙岗区又在全市率先推出了劳务派遣机构名称、法定代表人、注册资本等三类变更事项的“秒批”服务,全过程实现了“零申请、零操作、零见面、零跑腿”。

而在教育领域,“秒批”的身影同样无处不在。仅2020年10月,龙岗区政务服务和数据

管理局便会同区教育局先后实现“深圳市在园儿童健康成长补贴”“民办义务教育阶段学位补贴发放”和“幼儿园保教人员长期从教津贴”三个事项“秒批”,并在一个月内累计受理补贴申请34.4万笔,申请业务量居全市第一,“秒批”通过率达97.24%。

再如住房建设领域,2023年龙岗区深化落实招标人负责制,对监管项目试行招标备案“秒批”机制,在严格执行工程项目基本建设程序的基础上,由招标人(或委托的招标代理机构)按照备案材料清单要求填报招标备案申请,上传内容完整的项目即时通过备案,一举跑出了项目审批“加速度”。

“自2019年‘秒批’服务在龙岗诞生以来,全区迄今已累计办理各类‘秒批’业务192万余笔。龙岗区累计推出的‘秒批’事项95项,为提升市民办事满意度、优化辖区营商环境发挥了重要作用。”强伟说。

“让数据多跑路,群众少跑腿”

因应数智时代而生的“秒批”,如何在新一轮科技革命中再立潮头,成了摆在龙岗城区治理者面前的又一道时代课题。

强伟介绍,2019年在个体工商户登记、注销“秒批”系统上线后不久,由“秒批”衍生而来的“秒报”模式应运而生,“该模式基于实名认证和申请人授权,由系统自动读取相关后台数据库,实现表单自动填充和材料自动推送。换句话说,群众在办事时,更多情况下只需选择,无需填空。”

不过,此时的“秒批”和“秒报”还面临着一个突出的窘境:二者涵盖的政务事项并不完全对应。这意味着,一些政务事项可以“秒报”,但可能做不到秒批;一些政务事项能够“秒批”,但申报过程比较烦琐。

于是,2020年9月,一种更高效、更便捷的“秒批秒报一体化”模式诞生了。该模式将申报端“秒报”和审批端“秒批”相结合,申请人在申报业务时,系统会自动匹配信息,实现事项办理信息少填或不填,申报材料少交或不交,一键即可完成申报程序;同时,通过无人干预系统自动审批,申请提交后几秒钟内就能收到审批结果。

“秒批秒报一体化”将申报端的“秒报”与审批端的“秒批”相结合,实现了高效率高体验的智慧政务服务,是进一步推动政府职能转变和“互联网+政务服务”建设的重大成果。”强伟表示,目前龙岗区共有88项政务服务事项实现“秒批秒报一体化”,涵盖“应届毕业生接收”“养犬变更登记”等众多高频事项。

实际上,无论是在审批端解放审批人的“秒批”,还是在申报端解放申请人的“秒报”,抑或二者结合的“秒批秒报一体化”,背后所凸显的都是龙岗区“让数据多跑路,群众少跑腿”、以数据的“效率指数”提升群众的“满意指数”的城区治理思路。

“掌上云办”“免证办”“5G视频办”“跨省通办”“政务AI大模型”……层出不穷的创新服务举措,日益提升的政务服务能力,正成为龙岗这座超大型城区治理体系和治理能力现代化的重要构成和战略支撑。以2023年入选全国政务服务效能提升典型案例的“一杯咖啡办成事”服务企业机制为例。在该机制下,龙岗区政务服务中心建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免费预约、免排队、一对一、全程帮办服务,办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间,即可完成业务办理。其暖彻人心的服务温度,让不少亲身体验过的龙岗企业家赞叹不已:“小小一杯咖啡里,藏着龙岗优化营商环境的‘大决心’!”

“掌上云办”“免证办”“5G视频办”“跨省通办”“政务AI大模型”……层出不穷的创新服务举措,日益提升的政务服务能力,正成为龙岗这座超大型城区治理体系和治理能力现代化的重要构成和战略支撑。以2023年入选全国政务服务效能提升典型案例的“一杯咖啡办成事”服务企业机制为例。在该机制下,龙岗区政务服务中心建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免费预约、免排队、一对一、全程帮办服务,办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间,即可完成业务办理。其暖彻人心的服务温度,让不少亲身体验过的龙岗企业家赞叹不已:“小小一杯咖啡里,藏着龙岗优化营商环境的‘大决心’!”

“掌上云办”“免证办”“5G视频办”“跨省通办”“政务AI大模型”……层出不穷的创新服务举措,日益提升的政务服务能力,正成为龙岗这座超大型城区治理体系和治理能力现代化的重要构成和战略支撑。以2023年入选全国政务服务效能提升典型案例的“一杯咖啡办成事”服务企业机制为例。在该机制下,龙岗区政务服务中心建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免费预约、免排队、一对一、全程帮办服务,办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间,即可完成业务办理。其暖彻人心的服务温度,让不少亲身体验过的龙岗企业家赞叹不已:“小小一杯咖啡里,藏着龙岗优化营商环境的‘大决心’!”

“掌上云办”“免证办”“5G视频办”“跨省通办”“政务AI大模型”……层出不穷的创新服务举措,日益提升的政务服务能力,正成为龙岗这座超大型城区治理体系和治理能力现代化的重要构成和战略支撑。以2023年入选全国政务服务效能提升典型案例的“一杯咖啡办成事”服务企业机制为例。在该机制下,龙岗区政务服务中心建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免费预约、免排队、一对一、全程帮办服务,办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间,即可完成业务办理。其暖彻人心的服务温度,让不少亲身体验过的龙岗企业家赞叹不已:“小小一杯咖啡里,藏着龙岗优化营商环境的‘大决心’!”

“掌上云办”“免证办”“5G视频办”“跨省通办”“政务AI大模型”……层出不穷的创新服务举措,日益提升的政务服务能力,正成为龙岗这座超大型城区治理体系和治理能力现代化的重要构成和战略支撑。以2023年入选全国政务服务效能提升典型案例的“一杯咖啡办成事”服务企业机制为例。在该机制下,龙岗区政务服务中心建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免费预约、免排队、一对一、全程帮办服务,办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间,即可完成业务办理。其暖彻人心的服务温度,让不少亲身体验过的龙岗企业家赞叹不已:“小小一杯咖啡里,藏着龙岗优化营商环境的‘大决心’!”

“掌上云办”“免证办”“5G视频办”“跨省通办”“政务AI大模型”……层出不穷的创新服务举措,日益提升的政务服务能力,正成为龙岗这座超大型城区治理体系和治理能力现代化的重要构成和战略支撑。以2023年入选全国政务服务效能提升典型案例的“一杯咖啡办成事”服务企业机制为例。在该机制下,龙岗区政务服务中心建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免费预约、免排队、一对一、全程帮办服务,办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间,即可完成业务办理。其暖彻人心的服务温度,让不少亲身体验过的龙岗企业家赞叹不已:“小小一杯咖啡里,藏着龙岗优化营商环境的‘大决心’!”

“掌上云办”“免证办”“5G视频办”“跨省通办”“政务AI大模型”……层出不穷的创新服务举措,日益提升的政务服务能力,正成为龙岗这座超大型城区治理体系和治理能力现代化的重要构成和战略支撑。以2023年入选全国政务服务效能提升典型案例的“一杯咖啡办成事”服务企业机制为例。在该机制下,龙岗区政务服务中心建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免费预约、免排队、一对一、全程帮办服务,办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间,即可完成业务办理。其暖彻人心的服务温度,让不少亲身体验过的龙岗企业家赞叹不已:“小小一杯咖啡里,藏着龙岗优化营商环境的‘大决心’!”

“掌上云办”“免证办”“5G视频办”“跨省通办”“政务AI大模型”……层出不穷的创新服务举措,日益提升的政务服务能力,正成为龙岗这座超大型城区治理体系和治理能力现代化的重要构成和战略支撑。以2023年入选全国政务服务效能提升典型案例的“一杯咖啡办成事”服务企业机制为例。在该机制下,龙岗区政务服务中心建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免费预约、免排队、一对一、全程帮办服务,办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间,即可完成业务办理。其暖彻人心的服务温度,让不少亲身体验过的龙岗企业家赞叹不已:“小小一杯咖啡里,藏着龙岗优化营商环境的‘大决心’!”

“掌上云办”“免证办”“5G视频办”“跨省通办”“政务AI大模型”……层出不穷的创新服务举措,日益提升的政务服务能力,正成为龙岗这座超大型城区治理体系和治理能力现代化的重要构成和战略支撑。以2023年入选全国政务服务效能提升典型案例的“一杯咖啡办成事”服务企业机制为例。在该机制下,龙岗区政务服务中心建立重点企业首席服务官团队,为辖区重点企业提供免费预约、免排队、一对一、全程帮办服务,办事企业仅需利用喝一杯咖啡的时间,即可完成业务办理。其暖彻人心的服务温度,让不少亲身体验过的龙岗企业家赞叹不已:“小小一杯咖啡里,藏着龙岗优化营商环境的‘大决心’!”



2022年6月15日,龙岗区政务服务和数据管理局联合市场监督管理局龙岗监管局推出“个转企”到店办服务,欧熙钦拿到了第一张“个转企”到店办营业执照。邹芝摄

蝶变故事

两度“尝鲜”的龙岗个体户

从事图文设计行业的欧熙钦是一个性格开朗的中年人。如果不是因为前几年的两件“小事”,他或许和龙岗其他个体户并无多大区别。但正是有了这两件“小事”,他成为了龙岗营商环境优化的重要见证者,更成为了两度尝得龙岗政务服务改革“头啖汤”的人。

2019年3月20日,深圳市个体工商户“秒批”改革在龙岗区行政服务大厅正式启动。当天,早早来到行政服务大厅准备办理个体工商户登记的欧熙钦,颇为幸运地拿到了全国首张由系统“秒批”的个体工商户营业执照。那一刻,手捧执照的他激动地连声称赞:“‘秒批’大大提升了个体工商户开办效率!”

或许是由于自己的辛勤耕耘,再加上龙岗区的各种惠企政策和助企行动,此后的几年时间里,欧熙钦的图文设计小店经营得红火火火,不仅营业规模逐年扩大,还陆续在龙岗开设了多家分店。

2022年6月,得知深圳市为鼓励个体转型升级推出了一系列优惠政策,欧熙钦便萌生了将个体户升级为公司制企业的想法。经过上网查询,他了解到,当时的龙岗正准备推行一种叫“个转企到店办”的便民服务——市民申请“个转企”时只需通过线上一体化服务平台预约到店办或者线下“一站式”窗口,便可实现个体工商户轻松转型。

于是,乐于尝鲜的欧熙钦很快便在线上预约了“个转企到店办”服务。2022年6月15日,龙岗区行政服务大厅窗口人员和龙岗市场监管局审批人员组成“个转企到店办”服务团队,专程来到欧熙钦的店里,为他提供了“个转企”上门服务。幸运的欧熙钦也因此成为了龙岗区首个享受“个转企到店办”服务的个体工商户。

两次成为“第一个吃螃蟹的人”,在欧熙钦的人生经历里或许只是两段小插曲,却生动彰显了龙岗区做企业“长期陪伴者”和“战略合作伙伴”的企业服务理念,凸显了龙岗以企业为中心持续优化营商环境的坚强决心和坚定信念。



扫描二维码阅读原文