



# 企业办理地址变更 折腾一个多月没办成

## 市纪委监委开展直查督办,市场监管部门提出改进措施



调查人员到窗口实地暗访发现,要办理商事主体变更等业务只能通过网上预约。



根据“湖里区行政服务”微信公众号的预约页面显示,“商事主体变更、备案、注销登记”业务的预约号都被取光了,5月23日的预约号也没了。

互动

## 明日上午 市民评代表与您互动

“凡是群众反映强烈的问题都要严肃认真对待,凡是损害群众利益的行为都要坚决查处。”我市正在开展群众反映强烈问题专项治理,重点整治为官不为、移风易俗、民生资金监管等11个方面问题。为鼓励、发动群众反映问题,广泛征集问题线索,明日上午8:30-11:30,陈雪、曾焕生、陈俊卿、孙声毅等四位市民评代表,将通过“厦门党风政风监督台”微信公众号、“监督在线”互动电话5581719与群众互动,宣传解答专项治理的相关内容,收集群众的相关反映。

如果您想了解哪些问题属于专项治理范围,或者想知道所反映问题的“去向”,欢迎您通过“厦门党风政风监督台”微信公众号和“监督在线”互动电话与市民评代表互动。

企业地址变更了,要到湖里区市场监督管理局窗口办理相关手续,没想到,在网上预约了一个多月,始终取不到号。在看到本报“监督在线”报道的我市开展群众反映强烈问题专项治理的消息(详见本报5月14日《凡是损害群众利益的行为都要坚决查处》)后,该企业的工作人员通过与“厦门党风政风监督台”微信公众号互动,诉说了这件烦心事。

行政部门的办事窗口实行网上预约本是便民举措,为什么反而给群众的日常办事“添堵”?市纪委监委接到“厦门党风政风监督台”转递的群众反映后,立即实行直查督办,组成调查组到窗口实地暗访、调查。

### 每天上午八点出头 预约平台就显示无号

要办理企业地址变更手续,湖里区市场监督管理部门目前都采用网上预约,而这种预约方式,让这家企业着实体验到了办事的不便。“现在都是走网上预约流程,没想到比以前排队还折腾。”这家企业的工作人员说,清明节过后,她就根据网上预约取号的规则,到“湖里区行政服务”微信公众号上进行网上预约取号,可是每次差不多上午八点出头,预约平台就都显示无号。“预约平台上显示,上午限额75个号,下午限额105个号,每

次放一个星期的号出来,但不管我怎么预约,一个星期的预约限额始终显示为0。”“只有网上预约成功了,才能前往窗口办理相关手续,我折腾了一个多月,还是什么也没办成。”这位工作人员不解,实行网上预约本是便民服务措施,现在看来一点都不便民,已耗去了一个多月时间,变更手续一直没法办理,影响了企业的日常工作开展,“还不如以前的排队取号,最起码有盼头,上午不行,可以排下午。”

### 业务量剧增预约需求大 应对措施却慢了半拍

为什么办理地址变更手续,折腾了一个多月都无法预约成功?同样是市场监督管理业务,为何“冷热不均”,有的容易预约,有的却一号难求?带着诸多疑问,调查人员来到了湖里区市场监督管理局。

湖里区市场监督管理局相关负责人介绍,目前他们在湖里区行政服务中心共设有11个对外窗口,其中4个受理备案窗口(含1个设立窗口、3个变更备案窗口),2个食药经营许可窗口,2个咨询窗口,2个发照窗口,1个档案查询窗口。

该负责人表示,之所以出现预约取号难问题,一是登记数量的剧增和窗口人员短缺之间的矛盾十分突出。目前该局共登记各类商事主体(不含个体户)81803户,与去年同期相比增加了28.19%,而窗口人员不增反减,虽然抽调市场监管所的人员补充,仍无法满足企业申请的需求,再加上2017年度年报截止日期临近,企业扎堆申

请变更登记,导致阶段性的取号难。

该负责人还表示“商事主体变更备案事项达三十多项,如果是多项组合就更加复杂,对窗口人员业务水平要求高,以致其他窗口人员无法顶替,导致窗口的冷热不均现象。”为了缓解预约办事难的问题,他们已在4月下旬对变更备案窗口每日再增加20个预约号,并加班提供延时服务。

该负责人也表示,由于预约系统开发存在疏漏,预约平台是每日凌晨12:00发放新增号码,无形中又加剧了预约难的问题,但由于技术问题,一直无法修正。为解决技术问题,近日,他们与湖里区行政服务中心、预约系统开发公司进行协调,通过增加相应控件,成功更改预约系统的预约时间,在周四之前将实现预约时间的调整,调整为每日上午的8:00。

在调查中,调查人员还了解到,其实从4月份开始该局就陆续

接到多渠道转来的网上预约取号难的相关投诉,虽然也采取了一些应对措施,依旧“不解渴”。

对此,调查人员认为,窗口面临业务办理量增大、人手紧缺、系统存在不足等问题,但群众办事难问题已经存在了一段时间了,市场监管部门虽然也做出了一些调整,显然还是慢了半拍,同时也未能从根本上解决预约难问题;网上预约本是为了方便群众,由于未能及时做出业务调整,合理规划业务办理事项,又缺乏相关的提醒、引导,反而造成群众的不便,可以说未能显示该项措施的便民优势;实行网上预约是一种便民措施,但也要充分考虑到部分群众、企业现场办理的需求,不能因为没有网上预约就将其拒之门外。此外,窗口的冷热不均,说明部分窗口办事人员服务能力不足,而在此次专项治理中,本领不强、业务不熟导致能力不足、行动迟缓,工作“不会为”,也是整治的重点。

> 反映

> 暗访

> 症结

> 整改

### 只能通过网上预约 现场不能取号办理

根据该群众反映的情况,调查人员尝试通过“湖里区行政服务”微信公众号进行网上预约取号。该区的市场监督管理部门共有6项网上预约业务类别,分别是“企业档案查询服务”、“食药经营许可”、“商事主体登记发照”、“商事主体变更、备案、注销登记”、“商事主体设立登记”、“登记咨询、名称预先核准”,该群众所要办理的正是“商事主体变更、备案、注销登记”一项。

15日下午2时许,调查人员根据预约流程,选择“商事主体变更、备案、注销登记”的预约日期,果然如该群众所反映的,本月15日-23日的预约号全被取光了。与此不同的是,调查人员点击其他类别的预约取号,“登记咨询、名称预先核准”、“企业档案查询服务”等业

务却还有不少盈余的预约号。

随后,调查人员来到湖里区行政服务中心市场监督管理局窗口实地暗访。大厅内有不少前来办事的群众,有预约的通过取号机取号后等待叫号办理。一名保安人员在咨询服务台引导排队取号。调查人员表示想要办理企业地址变更业务,但网上预约一直取不到号,该保安人员表示,“一定要预约,晚上12点开始放号,没办法现场办理。”

调查人员注意到,取号机有“现场取票”、“预约取票”两种模式。既然网上预约不到,为何不能现场取号办理?保安人员解释说,“现场取票”只是针对咨询、调档等业务,商事主体变更、备案、注销登记等业务,还是得通过网上预约。

### 多措并举采取应对措施 更好也服务群众和企业

昨日,湖里区市场监督管理局向市纪委监委提交了整改报告。该局表示,一方面将积极向上级机关反映问题,取得人员的补充,以充实窗口,从而从根本上解决预约难的问题;另一方面,将与湖里区行政服务中心积极配合,对预约系

统的公示信息和功能进行细化、完善和升级,将预约时间、可能出现的高峰期及其他群众关心的信息融入预约须知中,让群众更加明了预约流程和操作。在协助市局继续深化全程电子化登记的同时,也将加强培训,全面提升窗口工作人

员的业务水平,确保窗口人员在岗期间均能独立受理变更备案业务,全面提升工作质量,更好地为广大群众和企业服务。

市纪委监委将督促相关部门进一步抓整改,切实解决办事难问题。

文/图本报记者 薄洁



“厦门党风政风监督台”微信公众号

# 这些海洋大家伙瞬间“撑爆”相机镜头



## 最后3天,科技周“约会海洋一日游”余位不多报名抓紧

蓝湾氨糖杯 “约会海洋一日游” 征集令 报名热线: 6318523, 5711390

5.3米长的皇带鱼标本,3米长的中华鲟标本,百岁绿海龟……“真没想到,咱厦门竟然蕴藏着这么多奇特的海洋宝藏”……4月份,由厦门报业集团主办的蓝湾氨糖杯“约会海洋一日游”首发团圆满结束,首批参观团读者们纷纷惊叹于厦门海洋生物科技的丰富,点赞海洋生物科技。

应广大市民要求,约会海洋一日游再次启动,组织大家去看灰鲸、皇带鱼,了解备受国际科研界关注的蓝湾高纯度氨糖,领略海洋高科技带来的健康与美。

此次活动报名截至5月20日,目前,23日团报名已满,25日团余位不多,想参与的读者抓紧报名咯。



您不知道吧,这么大的鲸鱼就藏在海洋三所的鲸豚馆里。

### 再发两团 科技周“约会”海洋科技

4月初,“约会海洋一日游”连发3团,仍有不少读者无法成行,留下遗憾。经主办方多方协调,决定于“全国科技活动周”期间再次启动活动,于5月23日、25日组织两团,限额80名。

本次活动特邀中国海洋学会海洋生物资源专委会委员、高级工程师孙丽陪同,共同走访国家海洋三所鲸豚馆、福建海洋渔业科学馆、蓝湾海洋多糖科技园等厦门多个科技型海洋“景点”,探秘美丽厦门到底还隐藏着多少关于海洋、海洋

生物科技的秘密! 活动期间,主办方还将举行“约会海洋一日游”征文颁奖仪式。

### 全程免费 探寻厦门海洋之“宝”

您或许年轻时从事跟海洋、海洋科技有关的工作,或是从外地退休后来厦门养老,这一次您可以跟着我们,领略厦门这片海的神奇魅力。

此行的海洋三所鲸豚馆,13米长的灰鲸标本,让您的手机镜头都装不下。据介绍,这条鲸

鱼重21吨,是2011年平潭县渔民出海作业时偶然发现的。发现时已经死亡。海洋三所专家决定将该鲸制作成标本,并以此筹建了全国第一家以灰鲸为主题的海洋生物展馆。海洋三所鲸豚馆虽不大,但也展示了近200件各类海洋生物标本。

位于东渡海山路的福建海洋渔业科学馆设置了大小中型海洋生物标本及小型水族馆,并饲养活体石斑鱼、河豚及观赏鱼等,活泼生动又亮点纷呈。5.3米长的带鱼(学名皇带鱼)是展馆之宝。据称,因为地震才把如此罕见的深海带鱼震出水面。待科学馆工作人员赶到时,这条带鱼已经被渔民切为两半准备售卖。

此行,我们还将拜访海洋高科技产业代表——厦门蓝湾科技,了解常见的虾壳蟹壳是如何经过高科技研发,被制作成能够预防骨关节损伤、改善骨关节炎的产品。



蓝湾海洋生物高科技成果让读者们很好奇。

### 活动信息

5月23日首发团已满,5月25日第二团余位不多。活动全程专车接送,专人讲解,全程免费。

◆ 报名方式: 电话报名: 0592-6318523, 5711390 或搜索关注微信公众号“蓝湾健康驿站”,后台留言【海洋一日游】,填表报名。

◆ 线路安排: 第一站: 国家海洋三所鲸豚馆 全国第一家以灰鲸为主题的海洋生物展馆,同时展出不同海域各类海洋生物标本或样品共约200件,各种涨知识。 第二站: 蓝湾海洋多糖科技园 福建省观光工厂,全国海洋科普教育基地,高纯硫酸氨糖生产基地。在这里,我们将通过海洋专家系列解读,解密蓝湾氨糖蓝色基因的健康奥秘。 第三站: 福建海洋渔业科学馆 科学馆不仅有图文、影像,现场还有大型的仿真标本、模型、模具等,直观体验福建海洋渔业科技力量的魅力。

文/林鸿玮 图/张奇辉