



升级政务服务“总客服” 推动民呼我为更高效

《浙江省12345政务服务便民热线工作管理办法》出台

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 郑路遥

“12345,有事找政府”,在浙江,“12345”政务服务便民热线电话群众耳熟能详,但未必都知道这“总客服”也有“管家”——浙江省政府办公厅近日出台《浙江省12345政务服务便民热线工作管理办法》(以下简称《办法》),提升为民服务水平和社会治理效能,更好地解决群众和企业的急难愁盼问题。

今年6月,国务院办公厅发布《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》,对规范热线运行管理、提升热线接办质效、夯实热线工作基础等作出部署。

浙江省信访局有关负责同志介绍,浙江是全国最早开展12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)工作的省份之一,此次出台的《办法》充分吸收国务院有关12345热线和“高效办成一件事”的最新文件精神,融合了浙江民呼我为工作体系和数智赋能的特色亮点,进一步推进全省12345热线规范化建设,优化运行机制,提升工作质效,全面打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”,对于推进基层治理体系和治理能力现代化,助力浙江“两个先行”具有十分重要的意义。

“民呼”更便捷

1999年,杭州市在全国首创开通12345市长公开电话,以便捷、高效的特点迅速成为政务服务“金名片”。

时代在变,但联系服务群众的功能始终不变。《办法》明确规定,12345热线是密切联系群众的重要渠道,是做好新时代群众工作的重要载体。12345热线作为民呼我为的主要载体,既是群众和企业表达诉求的重要渠道,也是推动解决实际问题、优化政务服务的重要抓手。

浙江是全国唯一建诚信、访、网、电“四位一体”民呼我为统一平台的省份,工作基础好,创先争优意识强。浙江省级12345热线在2021年一经成立,便迅速形成贯通省、市、县三级的“统一规范标准,统一民情收集,统一信息判重,统一工单流转,统一数据共享”12345热线工作体系。

省级12345热线始终坚持一步一个脚印,不断自我优化、螺旋上升:

2021年,完成省本级35条热线整合,并承接长三角区域12345热线工作业务;

2022年,全省12345话务量突破四千万,并根据省委、省政府工作部署开通12345营商环境专席;

2023年,打造热线驾驶舱,实时监测省、市、县三级话务资源运行效能,实现话务资源统筹调度;

2024年,与浙江省消保委合作,实现消费类工单一键直达“浙消保”平台;

公司被强制注销,清算责任谁来担

你问我答

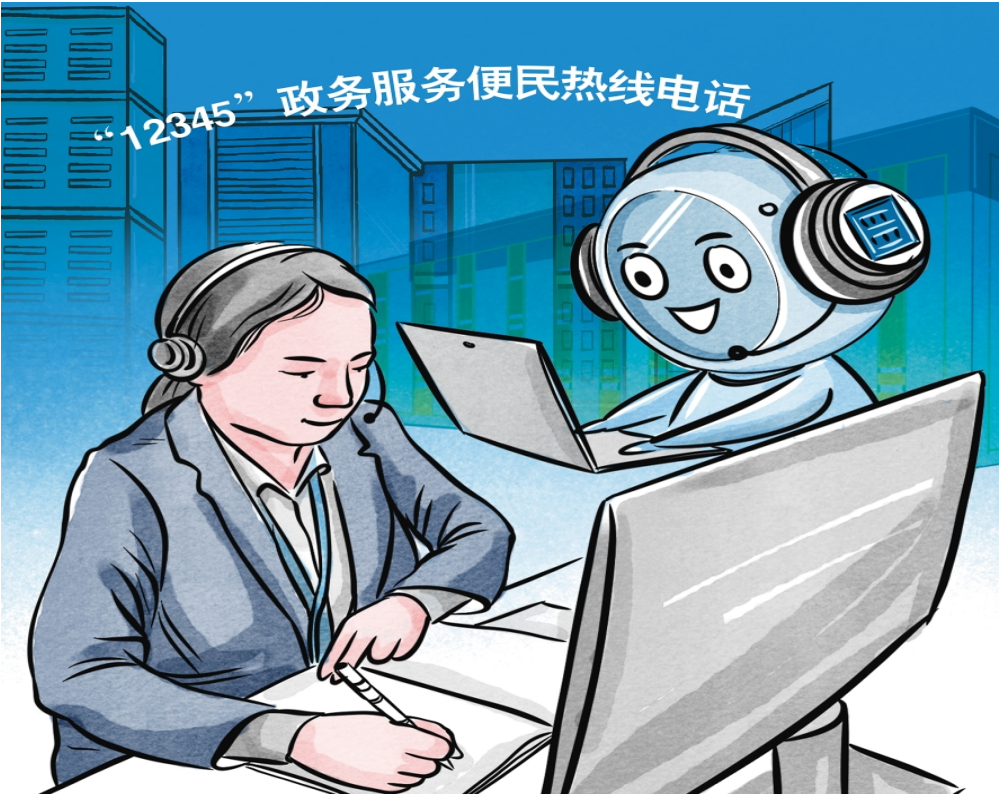
□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 邢丽雪

国家市场监督管理总局制定的《强制注销公司登记制度实施办法》(以下简称《实施办法》)已于10月10日正式施行。该《实施办法》细化了公司法第二百四十一条关于强制注销公司登记制度的内容,重点围绕强制注销公司登记的适用范围、程序流程、恢复救济等方面进行细化,旨在解决“僵尸企业退出难”的问题,有利于提升市场活力,集中监管资源,优化营商环境,维护公平竞争。对于市场主体普遍关注的实操领域热点问题,北京市第一中级人民法院法官逐一作出解读。

问:如何知晓公司拟被强制注销?

答:《实施办法》第三条明确对拟强制注销登记的公司采取批量公告的方式,公告期为90日。国家企业信用信息公示系统作为公司法明确规定的“官方”企业公示平台,具有权威性,避免了因“僵尸企业”失联导致程序无法推进的障碍,也尽可能地使利害关系人得知公司拟被强制注销登记的信息。

《实施办法》第三条对公告内容予以明确,公告中的名称、住所、法定代表人、统一社会信用代码或者注册号等公司基本信息能精准定位主体;拟强制注销



2025年,在省级12345热线开通货车司机权益保障专席和企业服务专席,进一步解决货车司机疑难困惑,助力提升浙江营商环境。

12345热线一头承载着百姓和企业的期望,一头联系着党委、政府部门。此次出台《办法》是落实国办文件要求的重要举措,更是浙江优化政务服务,提升行政效能的重要抓手。

“我为”更高效

《办法》规定,12345热线工作要践行以人民为中心的发展思想,遵循统一受理、归口办理、属地管理、分级负责的原则,构建党委领导、政府负责、部门联动、社会协同、公众参与、依法办理、数智赋能的工作格局。

浙江在充分借鉴兄弟省份的基础上,在章节内容、办理规范、工作协同、智能探索和安全保密等多个方面都有不同程度的提升和优化。

一是强化统筹管理。《办法》强调各地加强对12345热线工作的领导,整体谋划,统筹推进,着力构建党委领导、政府负责、部门联动、社会协同、公众参与、法治保障、数智支撑的工作格局。对热线工作作了全面的规范要求,充分考虑了当前12345热线工作的

优化提升需求。

二是强化规范办理。浙江2016年就完成了市级12345热线的归并和整合,近十年来专注12345热线事项受理和办理,积累了充分的工作经验。《办法》对热线事项受理边界做了明确,做到分类受理,精准处置。强调健全完善分办规则、工作协调机制和接诉即办工作机制,压实承办单位主体责任,优化办理流程,高效解决群众和企业的合理诉求。同时,强化12345热线事项业务监督评价机制,实行分档分类评价,自动生成热线工作指数,既推动提升办理质量,又切实为基层减负。

三是强化一体化运行。突出全省一体化运行的概念,将12345热线统一纳入民呼我为工作体系管理,提出省平台、省级分中心、11个市平台和业务专席之间的协同联动,本省12345热线和110等紧急服务热线、长三角地区12345热线的高效对接,建立一体化运作的工作机制。

四是强化数智建设。提出建立“全省统建、分级管理、权威准确、智能便捷”的全省12345热线知识库,推动形成常用常新的知识库维护机制,结合浙江优势,提出要稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术,开发建设12345热线智能应用场景,迭代智能客服

注销登记的,原公司股东、清算义务人的责任不受影响。公司正常注销流程,是先清算后办理注销登记,但强制注销登记是行政主导下市场主体资格终止状态的确认机制,使未清算状态下市场主体资格强制终止,即以行政强制力完成注销,进而倒逼清算的开展。

上述条款明确了原公司股东和清算义务人的责任不因公司被强制注销登记而被豁免,这确立了强制注销登记的清算程序后置机制,使强制注销登记制度在加速市场主体出清的同时,保障债权人利益,防止利用注销逃避债务。

问:强制注销登记错误时能恢复登记吗?

答:《实施办法》设立了恢复登记救济机制。其中第十条至第十四条关于恢复登记的情形、申请程序以及恢复登记的法律效果予以明确,其中包括依申请恢复登记和依职权恢复登记,既保障了在注销前未收到公告或未及时提出异议的主体权益不受公司被强制注销的影响,又最大限度避免出现恶意消极通过强制注销损害公共利益的情形。

其中,《实施办法》明确申请主体多元,相关部门、债权人等利害关系人可在注销后3年内申请恢复登记,公司登记机关为维护国家利益和社会公共利益,也可以依职权恢复公司登记。

关于恢复登记的情形,《实施办法》明确了正在被立案调查,采取行政强制措施,受到罚款等行政处罚

功能,提高智能化应用水平。

五是强化工作保障。明确要求各地建立健全12345热线信息安全保障机制,落实信息安全责任,按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则,加强系统访问查询、共享信息使用的全过程安全管理,建立健全12345热线工作应急处置机制,制定应急预案,确保在发生突发事件时,能够迅速有效地采取措施,妥善处置。

各地勇创新

随着企业、群众对政府服务需求日益增长,各地12345热线诉求量呈现出爆炸式增长态势,只有借力科技赋能,提升12345热线效能,才能让政务服务及时满足各类需求。

《办法》第二十二条规定,各地区应当稳妥有序运用大数据、人工智能大模型等新技术,建设12345热线智能应用场景,迭代智能客服功能,提高智能化应用水平。

杭州市加强智能化建设,推出以12345智能知识库为底座,“知识库+大模型”双核驱动的“灵光小杭”智能问政系统,并在“浙里办”和“城市大脑”上线,在“橙市互动”App推出,截至今年9月,收到提问43154条,答复43053条,答复准确率95.1%,有力缓解“话务高位、接通率低”的难题。

宁波市抢抓人工智能发展机遇,积极主动与市数据局开展合作,运用AI大模型等工具提升感知社情民意的精准性和高效性,12345热线数智赋能相关经验获评2024-2025年全国政务服务便民热线创新发展典型案例。

台州市创新引人大模型技术,深度嵌入12345热线受理办理流程,通过搭建“AI+话务助手”智能应用,实现智能问答更高效、智能通话更省时、智能派单更精准,群众体验感显著提升。

《办法》第二十四条规定,聚焦高频共性问题开展专项治理,强化政策供给,推动未诉先办,并不断向主动治理、源头治理转变,探索实践不诉自办,提升治理效能。

舟山市依托大模型全量分析12345数据,精准锁定民生高频共性问题,建立“数据研判—市领导牵头—部门联动”机制,每月围绕特定主题,破解群众关切难点,推动民生问题从“单件处理”转向“批量化解”,实现社会治理提质增效。

金华市信访局积极联动市市场监督管理局,全面推出消费投诉一键转“浙消保”功能,成功打通12345热线与“浙消保”平台对接渠道,实现一键直达“浙消保”平台,有效提升消费投诉处理效率与精准度,切实保障消费者合法权益。

漫画/高岳

□ 本报记者 周孝清

近年来,江西省公安机关充分发挥公安机关职能作用,维护市场秩序,提升安全水平,规范执法办案,保障企业合法权益,进一步服务高质量发展。

9月28日,江西省公安厅召开新闻发布会,就该行印发的《江西省公安机关关于进一步服务高质量发展的若干措施》(以下简称《若干措施》)通报有关情况。《若干措施》共有6个部分30条,包括服务护航低空经济健康发展,优化户政管理服务,建立完善生态治理机制,提升涉外事项办理便利度,优化证照快递服务和严格规范涉企执法等内容。

“新30条措施”的出台,是坚持“多设路标,不设路障,马上就办,办就办好,法治思维和法治方式”的理念,以更加主动、更大力度服务保障高质量发展。”江西省人民政府副秘书长邵高对《法治日报》记者说。

把握服务发展“新要求”

高质量发展是党中央着眼新形势新任务作出的重大决策部署,公安机关在其中既是护航者,也是参与者。

为加快江西低空经济高质量发展,《若干措施》明确,加强与低空经济运营企业、制造商、服务商等沟通协作,及时了解行业需求,共同研究安全解决方案,并加强警用无人驾驶航空器培训基地建设和警航人才培养体系建设,推动低空航空器在治安防控、交通安全管理等领域的应用,全面提升服务保障低空经济发展能力水平。

同时,《若干措施》规定,加强知识产权及商业秘密刑事保护,完善知识产权重点企业保护制度,建立省、市、县三级警企服务联系和知识产权案件快速响应协作机制,强化精准服务,精确打击,并深化防范打击侵犯商业秘密“安志”专项行动,指导企业完善商业秘密防范管理制度,加大对侵犯商业秘密犯罪打击力度,依法保护高新技术企业核心竞争力。

在支持服务新业态健康有序发展方面,《若干措施》规定,落实《江西省旅馆业治安管理办法》,推行特种行业许可可证核发告知承诺制,督促落实未成年人安全、旅客隐私保护措施,并协同有关部门持续推进电竞酒店、乡村民宿等规范化管理和便利性服务,促进健康良性发展,并会同应急、消防等部门,按照“谁审批、谁主管、谁靠近、谁负责”原则,推动建立健全小场所消防安全监管长效机制。

回应企业群众“新期待”

江西公安机关聚焦在调研,问卷调查及日常工作中发现的企业和群众面临的急难愁盼问题,主动靠前研究服务举措,切实回应企业、群众在户政管理、大宗消费、大型活动、新能源汽车等领域的新期盼新需求。

《若干措施》规定,建立完善以个人为主体,以经常居住地登记为基础的新型户籍制度,全面取消城镇户口迁移限制,促进农业转移人口市民化、推进政务服务均等化,动态优化相关管理服务措施,并推进省内居住登记时间累计互认,为流动人口办理居住证提供便利。

在助力提振活跃汽车消费方面,《若干措施》明确,推行“新车上牌一件事”“二手车交易一件事”集成服务,实现群众购买车辆购置税、交强险、核验二手车销售发票等信息业务线上办理,车辆查验、登记等业务线下“一站式”办结,优化汽车“报废更新”“转让更新”数据核查流程;深化“二手车交易信息查询平台”应用,深挖二手车数据要素价值,提供车辆维修保养、保险理赔及相关登记信息全生命周期价值评估报告,保障交易各方的合法权益,充分激发市场购买意愿。

在优化大型群众性活动审批流程方面,《若干措施》明确,支持举办大型文旅、体育赛事、商贸会展等活动,依法加强安全监管和指导,推动主办方完善内控机制,推进安保力量社会化和安保工作市场化。

同时,《若干措施》要求完善应急联动机制,加强110报警服务台与12345政务服务便民热线、综治中心高效联动,及时协同处置各类非警务警情,确保企业和群众的合法诉求“有人应、有人办、高效办”。

打好政策供给“组合拳”

江西公安机关注重系统集成,一手抓政策存量,扎实推动进一步优化营商环境支持服务企业发展25条措施,服务中部地区加快崛起若干措施等系列政策举措落地见效;一手抓政策增量,《若干措施》强化政策的统筹衔接,确保取向的一致性、落实的互促性、成效的增益性,更好地满足高质量发展所需。

《若干措施》要求,建立完善生态治理机制,如加快推进生态警务建设,突出主动预防和前端治理,完善专业带动、全警联动、部门联动、群众发动的工作格局,并建立“四长(林长、警长、检察长、法院院长)联动”工作机制和生态警务机制,探索在生态保护任务繁重、环境资源犯罪多发的重点部位分类建立生态警务站点。

为加强经济金融风险防范,《若干措施》提出,完善与发改、工商联、国资等部门信息共享,联合会商、协作联动等机制;推进省级反洗钱联合研判中心建设应用,提高经济金融风险感知预警能力;完善“两书一单”机制,推动实现源头治理、综合治理,依法严打合同诈骗、串通投标、职务侵占等涉企突出经济犯罪,加大追赃挽损力度。

“这次推出的政策措施,突出加大政策供给,优化管理服务,为服务高质量发展注入新的动能。”江西省公安厅党委副书记、常务副厅长肖铁军表示,江西公安机关将加强条线培训指导,督促抓好政策宣传,健全完善相互支撑、同向发力的配套制度机制,同时跟进做好政策措施执行情况的动态评估,持续优化完善,确保各项措施落到实处,取得实效。

发挥破产审判优势,优化市场资源配置

□ 张亚

近年来,人民法院充分发挥破产拯救、出清功能,助推防范化解风险,对仍有市场潜力的高负债企业通过依法重整实现重生,对“僵尸企业”及时出清,促进市场要素资源高效配置。如何充分发挥破产审判在加快市场出清、盘活低效用地等方面的优势,如何为优化市场资源配置、服务辖区经济社会高质量发展贡献更多司法智慧与力量,是办理破产案件必须深入思考的问题。对此,笔者有以下几方面建议。

抓好破产审判工作专业化。专业化是做好破产审判工作的关键环节和重要抓手。破产衍生诉讼案件涉及主体众多,关乎多方利益,与普通民商事个案办理差异较大,在审判过程中必须准确理解破产法中撤销权、解除权等特殊制度的立法目的,加强衍生诉讼案件

审理与破产程序的协调衔接。破产审判队伍要持续加大业务学习培训力度,及时掌握前沿理论,拓宽知识边界,提升破产审判专业能力和司法水平。

完善破产管理人制度。破产管理人是破产程序的主要参与者。管理人能力和职能的发挥,直接影响破产审判工作的质量和效率。要高度重视管理人在破产审判工作中的重要作用,积极解决管理人履职不力和能力不足的问题,确保管理人充分发挥推进协商、专业判断、资源整合等方面的功能作用,为改善企业经营、促进技术创新、优化产业结构提供有力制度保障。要注重发挥管理人协会在管理人队伍指导、规范、发展、淘汰和管理人报酬保障等方面的职能作用,切实做到从更广泛的范围内择优选择管理人,提升破产管理的质量。

释放破产重整的制度价值。破产重整可以帮助债务人重新规划其业务和资产,优化其财务结构,提高其经营效率和盈利能力,从而恢复企业的

价值和竞争力。加强重整制度建设,是实现人民法院成为“生病企业”医院这一目标的关键。人民法院应当善于通过市场化、法治化的重整来挽救困境企业,在受理阶段,要依照法定标准受理重整案件,切实防止纯粹的减债式重整、空转式重整,确保企业重整的质量;在审理阶段,要有比较明确的重整思路,督促破产管理人,找准“病”因,辨“症”施治,确保重整后的企业不仅能减轻债务负担,而且要恢复盈利能力,实现新的发展。

建立破产“府院联动”机制。要充分认识到做好破产案件审判工作对于优化营商环境、保障人民安居乐业、助推经济社会高质量发展的重要意义,找准破产审判工作中的“难点”“堵点”问题,因案施策,精准发力,创新方法,创优工作思路,多措并举化解难题,高效推进破产案件审理进程。要通过破产“府院联动”机制,协力解决当前职工安置、资产处置、重整融资等堵点难题,使“党委领

导、政府统筹、法院主导、部门联动、社会参与”的破产处置格局落到实处。

加强破产审判信息化工作。最高人民法院已经开通“全国企业破产重整案件信息网”及其相应的法官工作平台、破产管理人工作平台,形成了“一网两平台”格局。要通过信息化提高企业破产审判工作规范化的程度,将人民法院破产审判工作全程公开、步步留痕,监督规范各方破产行为,避免拖延处置企业破产事务,提高破产效率。同时,要通过信息化提高破产重整工作的效率,进一步公开破产企业的相关信息,解决破产企业和投资人之间信息不畅通、信息不对称的问题,最大限度地促使资本、技术、管理、土地、劳动力等生产要素自由流动和有效配置,让市场在资源配置中真正发挥决定性作用。

(作者单位:河南省襄城县人民法院)