

# 安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕4号

## 安康市行政审批服务局 关于2021年度优化营商环境工作总结的报告

市营商办：

按照市营商办《关于开展2021年优化营商环境考核工作的通知》（安营商办〔2021〕19号）要求，现将我局2021年优化营商环境工作总结报告如下：

### 一、贯彻落实《陕西省优化营商环境条例》情况

（一）优化审批服务。一是截至8月31日，市县两级累计划转事项2343项，其中市级划转249项，调整事项均经政府研究后报上级审改办进行备案，市县两级相对集中行政许可事项实现应划尽划。对划转事项按照“减环节、减材料、减时间、减跑路次数”的标准再造流程，市级所有划转事项审批环节、材料减少30%以上，审批时间减少50%以上，企业和群众跑路次数减少40%以上。二是8月24日以市政府文件印发开展“证照分离”改革全覆盖工作实施方案，市级71项涉企经营许可事项按照直接取消审批（10项）、审批改为备案（4项）、实行告知承诺（8项）、优化审批服务（49项）等4种方式分类推进改革。8月20日印

发《关于明确〈加强审管联动提升事中事后监管效能实施方案〉的通知》（安政办函〔2021〕136号）编制市县两级行政许可事项划转目录；要求各行业监管部门明确一个内设机构负责审批和监管协调工作；收集各县区需由省级部门提供的制式证照和样本需求95项，向17个省级部门发函衔接。三是落实注册资本认缴制改革，注册资本由原来的实缴制改为认缴制。允许“一址多照、一照多址”，实行公司住所登记承诺告知制。推行“多证合一”“先照后证”“照后减证”，进一步简化和完善注销流程，对符合简易注销申请条件的企业，全部承诺在1个工作日内办结。截至2021年12月下旬，我市新发展市场主体56265户，市场主体总量达264781户。市场主体三年存活率、五年存活率、十年存活率相对较高，其中，十年存活率位居全省第一。

**（二）优化政务服务。**一是组织市县两级500余个部门进行政务服务事项标准化梳理和办事指南交叉互审工作，累计承接“四级四同”目录事项16000余项，编制办事指南19000余个。开展政务服务能力提升“百日攻坚”行动，政务服务标准化、规范化、便利化水平进一步提升。二是222项高频服务事项进驻“秦务员”政务APP安康旗舰店。市级657项行政许可事项中，618项实现“网上可办”，占比达到94.06%。市政务大厅进驻事项中，166项事项能够“即来即办”，572项实现“最多跑一次”，143项实现“零跑路”。三是制定印发《关于做好网上中介超市管理服务工作的通知》，200余家中介机构“零门槛”入驻，为市场

主体提供 54 项中介服务。推动开展中介服务的事业单位转企改制，推动行业协会商会与主管部门脱钩。目前，已完成市国土资源信息中心、市普通话水平培训测试工作站转企改制工作，完成 16 家行业协会商会脱钩改革。**四**是以助力“产业项目建设年”为契机，将政务服务延伸至镇村，组建市县镇村四级联动的帮办代办队伍，主动对接企业需求，代办 23 个重点产业项目，累计办理各类帮办代办事项 1 万余件。经验做法报道登上中央电视台、陕西日报等主流媒体。

**（三）优化交易服务。**一是政府采购、房建市政类工程建设、土地使用权和矿业权出让全流程电子化常态化开展，水利、交通类工程建设项目全流程电子化交易有序推进，减少了往返跑路次数，提高招投标效率。**二**是取消工程建设项目投标报名环节，并同步取消标书费。启用电子档案，取消政府采购纸质文件提交。做好场地统筹，强化系统操作培训和技术指导，保证项目招标投标高效有序进行。**三**是在政府采购交易领域推广使用保证金安全管理系统，精简保证金清退流程，减少企业往返次数，退还时限由 5 个工作日压缩到 2 个工作日，降低了交易成本。全年共为 4690 宗项目提供场地和平台服务，成交 3867 宗、1764318.59 亿元，增收节资 13.803844 亿元。完成全流程电子化项目 2952 个，开展不见面开标项目 269 个，远程异地评标项目 1 个。

**（四）优化热线服务。**一是将全市 35 条热线全部整合到位，在全省率先实现“12345”一个号码对外。将市长信箱、市委书

记信箱、人民网留言板等整合到 12345 热线，在平台系统上设置营商环境归口，与市纪委监委建立线索移交机制，采用营商环境专用工单，咨询类诉求 1 个工作日内办结，求助和投诉类诉求 5 个工作日内办结，为群众企业提供便捷优质的服务。二是推行“社区吹哨、部门报到、两办督查”和 12345+行政审批+政务服务，拓展“打电话能办事”功能，实现“麻醉药品和第一类精神药品购用许可”等 10 项业务打 12345 热线即可办理，进一步打通服务群众“最后一公里”。三是开展 107 期市（县局）长接话日活动，先后有 1 位市长、10 位副市长，13 位县区长和 37 位局长走进 12345 热线中心，接听电话 1147 通，现场解答 357 件，形成工单 793 件。全年共收到群众来电来信 30.58 万件，接通 28.67 万件，接通率 96.74%，当场答复 21.60 万件，转交各承办单位办理 7.07 万件，按期回复率 99.85%。

## 二、复制推广借鉴工作进展情况

一是在年初全市行政审批服务局局长会议上，结合行政审批服务系统年度工作要点，安排部署复制推广学习借鉴工作。制定印发《关于复制推广陕西自由贸易试验区第三批改革创新成果的通知》《关于进一步做好复制推广 2021 年全省优化营商环境改革措施工作的通知》，安排部署有关复制推广工作，按期收集汇总推进落实情况，督促改革成效。二是按照市发改委《关于做好 2021 年全市优化营商环境改革措施复制推广学习借鉴工作的通知》要求，按期报送责任领导、联络员信息及工作进展情况，确

保复制推广借鉴工作有进度。**三是**充分学习先进地区“一件事一次办”集成改革经验，组织系统开发企业到县区开展“一件事一次办”应用场景和系统需求调研，2021年5月完成受理系统“一件事一次办”功能模块开发，10月发布市县两级“一件事一次办”清单，并在安康政务服务网正式上线推广应用。**四是**依托“市民进大厅、服务零距离”活动，学习借鉴“企业家服务日”，邀请相关领导与全市重点产业项目企业代表和各县区政务服务中心帮办代办专员面对面沟通交流，回应解决企业群众在行政审批和政务服务方面遇到的堵点难点问题。

### **三、巡视发现问题整改工作**

**（一）优化审批流程，加强审管联动。**一是在加快推进相对集中行政许可权改革事项划转的基础上，深化“减材料、减时限、减环节、减跑动次数”的四减工作，按照“谁审批谁负责、谁主管谁监管”的原则，厘清我局和监管部门职责边界，联合制定审管联动、信息推进、现场踏勘等制度规范，共同建立审批、监管信息“双推送”“双回路”机制，保障审批与监管工作有效衔接、闭环管理。**二是**推行证明事项和告知承诺制，全市第一批告知承诺制证明事项清单共235项已对外公布，组织对地方层面设定的涉企经营许可事项进行了梳理，并将梳理结果（未设定涉企经营许可）按时向省政府进行了报送。

**（二）加快平台建设，增强服务能力。**一是制定印发《“安新办”政务服务平台上线工作方案》，以“中国建行援建·安康

智慧治理”服务平台为基础，建设由“一网”（政务服务网）、“两端”（移动端、PC端）、“多系统”（综合受理系统、业务审批系统、事项目录库系统、效能监督系统、好差评系统、电子证照系统、政务管理系统、政务服务网、移动端、政务服务微信公众号等10个子系统）构成的“安新办”政务服务平台。目前，相关系统已全部上线运行，市级38个部门的1498项服务事项入驻平台。二是在安康政务服务网上线预约办事功能，预约成功的用户，在市政务大厅可优先办理业务，实现政务服务“零等候”。市县两级全面接入省统建“好差评”系统，累计推送评价数据40余万条，推送量稳居全省第一。

**（三）创新服务方式，提升服务水平。**一是树立“不为不办找理由，只为办成想办法”的服务理念，市县两级政务大厅设置“办不成事”反映窗口，在全省率先制定出台《“办不成事”反映窗口运行管理办法（试行）》，提升办事群众获得感和幸福感。二是市本级与湖北十堰市、神农架林区，汉阴等县区与浙江等省市县签订合作协议，目前“跨省通办”已基本覆盖我市外出人群高频聚焦地区和周边毗邻省市，累计提供跨省通办咨询服务500余次，累计办理跨省通办业务60余宗。三是与安康日报社联合印发《关于在全市开展审批服务改革“十大案例”评选活动的通知》，开展“十大案例”评选活动，进一步密切市县审批服务职能部门的工作联系，宣传好做法，展示好形象，总结好经验，树立好典型，全面增强审批服务系统的凝聚力和战斗力。

#### 四、营商环境评价工作情况

按照 2021 年全市营商环境评价任务分工，我局承担了 4 项指标的牵头工作和 5 项指标的配合工作，自 12 月 2 日营商环境评价系统操作培训及动员会议以来，我局以高度重视、正确面对，立足当前、着眼长远，加强协作、不懈努力为工作目标，牢固树立“毫厘必争”的工作理念，较好地完成了评价各项工作任务。

一是加强组织领导。先后组织成立由市政府副秘书长、市行政审批服务局局长、市政务服务中心主任为组长的“企业开办”“招标投标”和“政务服务”三个指标工作专班。二是细化分解任务。依据省市培训内容和《调查指引》，建立《营商环境评价指标填报工作台账》，进一步明确业务边界和资料收集范围。三是夯实工作责任。先后组织各指标专班成员单位召开工作专班会、重点问题分析会，明确佐证资料负责人，按期完成现场填报任务。四是做好总结分析。在完成评价工作填报的基础上，全面梳理总结存在的问题，分析产生的原因，列入下一步工作计划及建议，逐步完善提升，推动工作落实。

#### 五、工作亮点情况

一是推行“一业一证”行业综合许可改革，颁发了首张“一业一证”，实现了“一单告知、一表申请、一标核准、一同踏勘、一证准营”，大幅降低了企业在市场准入方面的制度性交易成本。二是在市县镇村全面推行审批服务帮办代办，央视新闻频道、陕西日报社、陕西电视台、安康日报社、安康电视台等主流媒体纷

纷报道，相关经验做法也被国内政务服务第三方机构评为“智能服务典范”。三是公共资源交易《安康市平台推行“六个零”服务举措，打造交易领域“最安康”营商环境》，获得了赵一德省长“安康市的做法值得各地借鉴”的批示。四是12345热线荣获全国政务热线“模式革新典范”奖项和全国政务热线服务质量评估“服务群众”优秀单位称号。《安康12345牵起连心线》专题纪录片登录中央电视台纪录东方栏目。

## 六、下步工作打算

**（一）进一步推动放管服改革持续深入。**一是精简各类重复审批和不必要审批，动态调整行政许可事项清单。推进“市区一体、市县联动”的审批制度改革，下放一批“含金量”较高的审批事项，进一步降低准入门槛。二是贯彻落实“证照分离”改革举措，推行“告知承诺+容缺受理”审批模式，实行政府认定标准、企业或个人作承诺、过程强监管、失信严惩戒，进一步提高审批效率。三是以“四减”为重点，再造审批流程，所有划转事项审批环节不超过3个，审批时限压缩70%以上，程序简单的高频事项通过移动端和自助端实现“秒批秒办”。

**（二）进一步推行12345热线融合升级。**一是在已整合35条政务热线基础上，按照“整体并入、双号并行、设分中心”三种方式，分类推进其他政务热线整合归并，落实12345“一号对外”。二是推行“12345+审批+政务”服务模式，深化政务服务网与12345热线融通，梳理推出更多“电话办理”事项。健全完善

“吹哨报到”机制，逐步将覆盖范围由试点社区拓展到整个中心城区。三是持续深化市（县局）长接话活动和“市民进大厅·服务零距离”活动，面对面听取企业群众意见建议，回应群众诉求，化解矛盾问题，建立健全“好差评”体系，积极为市场主体营造良好发展环境。

**（三）进一步推进政务服务集成创新。**一是加快市政务服务中心迁建，将安康城区分散设置的审批服务、政务服务、交易服务、热线服务场所全面整合，为企业群众提供“进一扇门、到一个窗、办所有事”的“一站式”服务。二是优化“安新办”政务服务平台，加快数据共享交换平台功能升级，以企业群众关心关切的高频事项为重点，采用数据共享、电子认证、“快递+政务服务”等方式，推动服务事项从“网上可办”向“网上好办”转变。三是健全完善“市县镇村”四级帮办代办服务体系，主动为企业项目提供全程帮办代办服务，以“保姆式”贴心服务助力全市经济高质量发展。

安康市行政审批服务局

2022年1月14日