

# 安康市行政审批服务局

---

安行审函〔2022〕67号

## 安康市行政审批服务局 关于报送优化行政审批和政务服务 工作情况的自查报告

市职转办：

根据省职转办《关于开展2022年度深化“放管服”改革优化营商环境工作落实情况督查工作的通知》要求，现将我市优化行政审批和政务服务工作自查情况报告如下：

### 一、自查情况

**（一）持续深化相对集中行政许可权改革。**按照省市相对集中行政许可权改革工作统一部署，市级249项、11个县（市、区）共2094项行政许可事项划转至同级行政审批服务局集中实施，“一枚印章管审批”改革目标初步实现。健全完善审管联动工作机制，制定印发《关于进一步厘清审管边界明确审管权责加强审管联动的通知》，推动建立行政审批与监管无缝衔接运行机制，加强审批与监管协调联动。上半年市行政审批局办理各类审批业务8987件，平均提速40%以上。

**（二）全面实行行政许可事项清单管理。**按照国务院、省政

府关于全面实行行政许可事项清单管理部署要求，组织推进市县两级行政许可事项清单编制工作，积极构建市级统筹、分级负责、事项统一、权责清晰的行政许可事项清单体系。9月7日，《全面实行行政许可事项清单管理的通知》和《安康市行政许可事项清单（2022年版）》通过市政府常务会议审议，9月13日以市政府办公室文件印发实施。

**（三）创新构建“四个一”集成服务模式。**发挥审批服务、政务服务、交易服务、热线服务“一体化运行”体制机制优势，以办事群众“最多跑一次”为目标，以“一门（市政务大厅）”“一网（政务服务网）”“一线（12345热线）”为支点，打破业务、系统、渠道壁垒，推动行政权力和公共服务事项跨科室、跨系统、跨业务领域实行统一受理、协同办理、闭环管理，规范服务供给，畅通服务渠道，提升服务能力，更好满足群众企业办事需要。

**（四）推进“证照分离”改革全覆盖。**稳步推进“证照分离”改革，对市级涉企经营许可事项改革清单进行动态调整更新，印发《安康市涉企经营许可事项清单（2022年版）》。市级22个部门的66项涉企经营许可事项，直接取消审批9项、审批改为备案4项、实行告知承诺7项、优化审批服务46项，企业办事更加方便快捷。将“证照分离”改革作为在市政府深化“放管服”改革优化营商环境督查重点，对各县（市、区）及市直部门工作情况进行专项督查，同时市审改办要求相关部门就“证照分离”

改革落实情况进行自查，有效促进改革工作落地落实。

**（五）规范行政审批中介服务。**梳理公布《安康市级中介服务事项清单》，印发《安康市市级中介服务事项清单动态调整管理办法》，规范事项管理，杜绝将未纳入《通用目录》的中介服务事项作为审批条件。对全市 18 家行业协会商会完成脱钩改革，坚决破除中介服务垄断。号召中介服务机构及时入驻安康市中介服务超市，中介机构在证照资质齐备的情况下“零门槛”入驻。截至目前，已入驻中介服务机构 1707 家，项目业主 2492 件，完成交易 2 笔。

**（六）推进“一件事一次办”集成服务。**印发《安康市“一件事一次办”集成改革实施方案》，对跨部门、跨层级的高频政务服务事项以及企业和群众关注度高的重点领域，进行梳理，结合我市实际，在准入准营、水电气讯报装、二手房交易、出生、就业、婚育、就医、退休、终老 9 个领域率先实施“一件事一次办”集成改革。将多部门办理的“单个事项”集成为企业和群众视角的“一件事”，不断提升企业、群众办事的便捷度和满意度。

**（七）推进高频政务服务事项跨区域办理。**聚焦企业和群众反映的办事难、办理烦和“两地跑”“折返跑”等高频跨区域事项，积极创新政务服务模式，推动高频事项“跨区域通办”。一是围绕“全程网办、邮寄办理、帮办代办”三种业务模式，进一步优化事项办理流程。二是在政务大厅设置通办窗口。省级 300 项行政许可事项实现在市政务大厅异地收件，与湖北、江苏、河

北、四川、重庆等省市开展跨省通办合作。三是强化服务宣传。通过微信公众号等新媒体大力宣传“跨省通办”，使企业和群众全面了解“跨省通办”服务新模式，不断拓展“跨省通办”知晓范围。据不完全统计，全市各县区累计与 11 个省、40 余个市县签订了合作协议，开展点对点跨省通办服务，基本实现了安康外出人口聚集地区全覆盖。

**（八）推进政务服务“一网通办”。**线上不断发挥“互联网+政务服务”的便捷、高效、全天候优势，以“安新办”政务服务平台、数据共享交换平台和“i安康”手机 APP 为依托，推动高频事项实现网上办、掌上办，全市一体化政务服务平台汇聚个人用户注册数据 105.96 万条，办件数据 64.23 万条，“好差评”数据 82.24 万条；全市 25356 项政务服务事项，平均压缩办理时限 74.09%、最多跑一次占比 98.87%、即办占比 53.50%、全程网办占比 82.57%、网上可办占比 97.90%。

**（九）规范政务大厅运行管理。**印发《市政务大厅部分综合窗口优化调整实施方案的通知》，完成市政务大厅窗口调整，规范完善大厅窗口设置，提升大厅服务能力。严格进驻大厅窗口人员选派工作，加强窗口工作人员岗前培训、纪律培训和服务礼仪、服务规范培训，不断提升窗口服务水平。严格落实首问负责、服务承诺、限时办结、一次性告知等制度，积极为企业群众提供优质的服务。落实“好差评”制度，强化评价数据综合分析和结果运用。利用电子监察平台加强对服务窗口服务流程、事项办理等

情况和窗口人员具体服务行为的监督、评价，持续提升政务服务质量和效能。

**（十）开展帮办代办“春风服务”行动。**制定印发《2022年政务服务帮办代办“春风服务”行动方案》和《关于做好2022年重点项目帮办代办工作的通知》，12个县（市区）同263个重点产业项目、招商引资项目、归雁经济项目逐一签订服务协议，收集企业办事需求，细化制定帮办措施。建立“一对一”包联服务机制，定期上门走访，宣传优化营商环境和经济稳增长政策措施。截至目前，各县（市）区共收集企业帮办代办需求1516项，制定帮办代办措施1541条，落实帮办代办措施1222项，38个项目已经完成审批手续办理，正式投产。

**（十一）开展“走流程、坐窗口、优服务”活动。**制定印发《“走流程、坐窗口、优服务”活动实施方案》，市县两级将活动作为提升政务服务质效的关键载体，通过进驻单位领导的“三重身份体验”，对政务服务事项开展全流程换位体验，以此达到发现问题、改进工作、提升效能的目的。截至目前，市本级开展活动17起，共查找问题60余项，整改到位30余项。县区共计发现问题130余项，整改完成110余项，正在推进20余项。

**（十二）提升12345热线服务能力。**将12345热线作为电话办事总客服，拓展12345热线服务功能，梳理政务服务领域电话能办事项清单，为老年人、残疾人等特殊群体提供更为便捷的办事渠道。定期开展现场问效和第三方评议活动，推动热点、难点、

堵点事项解决，确保事事有回音、件件有着落。上半年 12345 热线共受理群众来电来信 23.22 万件，按期回复率 99.91%、群众满意率 91.18%。

与此同时，在对标系统集成、协同高效的改革要求，特别是随着“放管服”改革不断往深里走、往实里走、往老百姓心里走，我们的工作还有完善和提升的空间。比如，部分事项划转后审批流程还有较大优化空间，审批监管的衔接联动还有待深化；“安新办”政务服务平台功能不完善，部门间“信息壁垒”仍然存在，“一网通办”的服务效率和受众体验有待提高；市县两级政务大厅基础配套不完善，标准化、规范化、信息化水平待提升，镇（办）、村（社区）便民服务站事项少、能力弱，等等，这些问题都需要在今后工作中予以重点解决。

## 二、改进措施

一是加强市县两级行政许可事项实施规范、办事指南的编制工作，健全完善审管联动工作机制，提升审批效率和事中事后监管效能。

二是围绕涉企高频事项，优化审批流程，降低企业成本，助力经济稳增长。

三是持续深化“一件事一次办”集成改革，推动政务服务事项跨部门、跨层级、跨区域集成化办理。

四是发挥 12345 热线前端作用，通过专单记录、专案办理、专项督查等方式，确保营商环境类工单及时规范办理。

五是加快实施“安新办”政务服务平台三期建设，推动政务服务平台向镇村延伸。

安康市行政审批服务局

2022年9月16日

抄送：市营商办。