

安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕76号

安康市行政审批服务局 关于作风建设专项行动牵头工作 进展情况（10月份）的报告

市作风办：

按照全市作风建设专项行动工作安排，现将我局牵头负责的营商环境问题专项整治有关工作进展情况报告如下：

一、健全政策咨询、需求对接、投诉受理、代办审批、结果反馈等企业服务“直通车”工作机制，着力帮助企业化解生产经营中的困难问题

一是推进帮办代办“春风服务”行动。联合走访企业305家，召开重点项目帮办代办签字仪式12场次，与262个重点项目签订帮办代办协议（其中归雁项目68个，产业项目115个，招商项目79个），项目总投资额约511.15亿元，年度投资额约156.12亿元。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，其中审批局办理事项427项，进驻政务服务大厅部门办理事项691项，协调政府部门办理事项423项。截至9月底，落实帮办代办措施1272项，77个项目已经完

成审批手续办理，正式投产。市县（市区）两级政务服务大厅共计为群众提供帮办代办服务 24643 件。

二是解决企业群众“办不成事”问题。在市县两级政务大厅设置“办不成事”反映窗口，建立企业和群众反映“办不成事”问题处理机制，采取咨询引导、帮办代办、协调督办三种方式，解决企业群众“急难愁盼”，推动部门优化服务，不断提高服务能力和水平。今年 1-9 月，全市收到群众反映“办不成事”问题 89 件，派发工单 42 个，召开联席会议 30 次，办结率 100%。

三是提升 12345 热线服务能力。1-9 月，开展 12345 热线市（县局）长接话日活动 26 期，接听群众来电 330 件，现场解答 91 件，形成事项工单 239 件，按期办结率 100%，满意率 98%。市 12345 热线共收到群众来电来信 351233 件，接通 31.97 万件，转办工单 8.98 万件，按期办结率 99.84%，群众满意率 90.12%

二、深化“证照分离”改革，精简行政审批事项。推动“安新办”政务服务平台覆盖到镇，全面实施政务服务“好差评”制度

一是扎实推进“证照分离”改革。将“证照分离”改革全覆盖工作纳入 2022 年全市深化“放管服”改革优化营商环境专项督查，加大督促检查力度。印发《关于要求报送“证照分离”改革全覆盖工作落实情况自查报告的通知》，要求相关部门对本部门承担的改革任务落实情况开展全面自查，形成自查报告。

二是全面推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，市政府于2022年9月13日印发《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）》。截至目前，镇坪县、岚皋县已正式印发公布清单，其他县（市区）均已完成清单编制工作，预计10月下旬前全部完成。

三是推进政务服务向平台基层延伸。“安新办”政务服务延伸至全市138个镇（街道）、1767个村（社区），覆盖率100；梳理镇级服务事项1231项、村级服务事项4221项，着力构建省市县镇村五级联动、线上线下一体化运行的政务服务体系。

三、着力纠治政务服务流程不优、“一窗受理”不够到位、窗口服务不够规范、一次性告知要求执行不严等现象。

一是组织开展“走流程、坐窗口、优服务”活动。截至目前，市本级开展活动20期，共查找问题78余项，整改到位50余项。县区共计发现问题167余项，整改完成135余项，正在推进32余项。

二是加强对各县（市区）业务工作检查指导。9月下旬至10月上旬组织三个检查组对各县（市区）行政审批服务局进行检查指导，对发现的服务流程不优、“一窗受理”不到位、窗口服务不规范等问题现场督促整改。10月13日局主要领导召开汇报会，听取各检查组工作汇报，下一步将对存在问题的县区进行约谈。

- 附件：1. 市行政审批服务局重点问题清单
2. 对全市作风建设工作意见建议

安康市行政审批服务局
2022年10月19日

附件 1

作风重点问题清单

填报单位：市行政审批服务局（盖章）

序号	作风重点问题	整改措施	整改时限	进展情况
1	工程建设项目审批制度改革不到位。旬阳市、紫阳县等部分县区“工改”综合受理窗口没有进驻政务大厅，业务人员对办事流程、提交材料等业务不熟练，不会熟练操作“工改”审批服务系统，没有达到改革的预期目的。市政务大厅工改专区已设立，但仍有 14 项工程建设项目审批事项未进驻专区，发改、自然资源、住建部门窗口只能办理本部门审批事项，“一窗受理”工作规程未完全落实。	一是积极在大厅选定“工改”专窗位置。二是积极对接工改办要求其按照要求尽早入住。三是协调落实熟练业务人员进驻窗口。四是依托“走流程、坐窗口、优服务”活动向市住建局转交工改问题清单及工作建议。	12 月底	截至目前旬阳市人员窗口已设置到位并开始办理业务。紫阳县已对接县工改办、协调落实人员，并在政务大厅选定专窗位置。已转交问题清单并定期跟踪问题进展情况。
2	市、县（区、市）在审管联动方面虽然开展了有益的探索，但还未形成体系的联动工作机制。	进一步固化审管联动工作机制，形成体系化、制度化审管联动新态势。	12 月底	起草《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》，已完成意见征集，待印发。
3	部分县区政务服务事项没有做到“应进全进”，宁陕县无“供电”窗口，汉阴县无“水电”窗口，紫阳县“水电气”窗口只能缴费，不能办理报装业务。白河县行政审批局统筹推进力度不够，有 107 项政务服务项目应进驻便民服务大厅而未进。	严格落实“应进全进”要求，特别是涉及民生的“水电气”窗口，必须进驻大厅。	12 月底	紫阳县、汉阴县已整改到位，宁陕县预计于 12 月底整改到位。白河县行政审批局已就政务服务事项进驻问题向县委、县政府进行了专题汇报，经初步研究，明确未进事项于 2022 年 12 月前全部完成进驻。

附件 2

对全市作风建设工作意见建议

序号	意见建议
1	建议大兴调查研究之风，出台一批更加便民利民的政策措施。
2	结合各单位的工作特点和实际，把建设专业学习型机关作为加强机关作风建设和提高机关干部整体素质的有效抓手，对机关干部进行有计划、有针对性的培训，按照“缺什么、补什么”的原则，着重提高机关干部服务群众、依法行政、做群众工作的能力和抓落实的能力。
3	建议市作风办每周一天派专人到市 12345 热线中心坐班，实地检验各承办单位工作作风和群众诉求工单办理效能。
4	建议进一步健全奖惩措施，激励干部提升能转作风。
5	建议增加对从事审批一线工作人员的人才培养，在一线锻炼人才，培养政治过硬、本领过硬、作风过硬的审批技术专业化人才，进一步提升行政审批效能和为人民服务的本领。
6	减少部门间不必要的“文来文往”，让业务部门有时间和精力抓业务。