

安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕79号

关于报送 2022 年工作成效和 2023 年主要打算的函

市政府办：

根据市政府办通知要求，现将我局《2022 年工作成效和 2023 年主要打算》随文报来，请予审阅。

安康市行政审批服务局

2022 年 11 月 7 日

市行政审批服务局 2022 年工作成效 和 2023 年主要打算

一、2022 年目标任务完成情况

（一）审批制度改革成效明显。一是深入推进相对集中行政许可权改革，印发《进一步厘清审管便捷明确审管权责加强审管联动的通知》，实行审管职责边界清单管理，加强审批与监管协调联动，规范审批行为，提高审批效率。截至 10 月，市行政审批局办理审批业务 17757 件，平均提速 30%以上，群众满意率 100%。二是全面实施行政许可事项清单管理，截至 10 月底，市县两级全部编制公布行政许可事项清单，“承接中省、分级负责、事项统一、权责清晰”的行政许可事项清单体系初步形成。三是扎实推进“证照分离”改革，将“证照分离”改革全覆盖工作纳入市政府专项督查和考核内容，定期检查通报，推动部门落实“四扇门”改革要求，降低市场准入门槛，激发市场主体活力。四是积极推进企业歇业、简易注销等制度，持续提供优质审批服务，市场主体稳步增长。截至 10 月底，全市新增各类市场主体 31180 户，全市实有市场主体 272476 户，同比增长 7.58%。

（二）政务服务质效显著提升。截至 10 月，市政务服务中心办理政务服务事项 17.7 万件，按期办结率 100%。一是推进“一件事一次办”集成改革，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、终老等 9 个领域实施集成

改革，推动企业群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变。二是提升网上政务服务能力，推动全市 2.54 万项政务服务事项“一网、一门、一次”办理，“安新办”政务服务平台延伸至全市 138 个镇（街道）、1767 个村（社区），覆盖率 100%。三是健全完善“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口服务运行机制，对市政务大厅不动产、税务等部分窗口进行优化调整，提升“一窗”服务水平。四是全面实施“好差评”制度，依托“安新办”政务服务平台和 12345 热线，实现服务事项、评价对象、服务渠道、评价方式四个“全覆盖”，累计汇聚“好差评”数据 119.4 万条，好评率 100%。

（三）公共资源交易公开公正。截至 10 月，市公共资源交易中心完成交易 3350 笔，成交金额 168.23 亿元，增收节资 10.62 亿元。实施全流程电子化项目 2890 个，不见面开标项目 1480 个，远程异地评标项目 13 个。使用保函替代投标保证金 1975 笔，为企业减少资金占用 3.04 亿元。一是积极推进全流程电子化交易，建设工程、政府采购、土地使用权、矿业权、实物产权等交易领域实现常态化全流程电子化交易。二是取消政府采购交易领域投标保证金，建成金融服务平台，在工程建设招投标领域，推广使用电子保函替代投标保证金。三是建成不见面开标和远程异地评标系统，不断优化改进系统功能，在政府采购、工程建设领域，常态化开展不见面开标和远程异地评标。四是制定印发《安康市工程建设项目招标投标负面行为清单（2022 年版）》等规章制

度，加强对市场主体违法违纪和失信行为的监管，进一步规范招标投标活动秩序，优化公共资源交易领域营商环境。

（四）12345 热线服务便民高效。截至 10 月，12345 热线共接受群众来电来信 40.35 万件，接通 36.56 万件，直接答复 26.41 万件，工单办理 10.16 万件，按期回复率 99.81%，群众满意率 91.18%。一是常态化开展领导接话活动，今年 1 至 10 月共开展领导接话日活动 29 期，有 5 位市委市政府领导、10 位县区长（含 3 个开发区）以及 14 位市级单位一把手参加，接听来电 364 通，现场解答 105 件，工单办理 259 件，满意率 95.36%。二是建好用好“三本台账”，即营商环境账，司法救助账，“黑天鹅”“灰犀牛”风险隐患账，对重点敏感事项专单记录、重点关注，形成信息专报送市委市政府领导参阅，为科学决策提供支撑。三是常态化开展现场问效活动、第三方评议会议等，每周梳理热线工单疑难事项，牵头联合承办单位、新闻媒体现场核实线索、解决问题、通报情况，切实解决关切民生、久拖未办的实事难事。

（五）各项中心工作高效推进。一是坚持党建引领党建育人工作思路，加强基层党组织和工青妇的组织建设、队伍建设和作风建设等，广泛开展支部联建共创活动，加强乡村振兴、全国文明城市创建、企业包联、园区帮扶、综治维稳、防汛抢险等中心工作的统筹部署，推动各项中心工作全面提升。二是推动党史学习教育常态化长效化开展，以“两例会两活动”“我为群众办实事”“市民进大厅”“五比五做”等活动为载体，打造特色鲜明、

成效显著的政务服务党建品牌，树立审批服务良好形象。

二、2022 年工作成效和亮点

今年，市行政审批局被党中央、国务院表彰为全国“人民满意的公务员集体”，12345 热线荣获全国“2022 年公共服务先锋典范”“专业升维典范”“服务创新优秀单位”奖项。

一是推进“12345+审批+政务+交易”集成服务模式。学习借鉴其他省市先进经验做法，研究制定《构建“12345+审批+政务+交易”集成服务模式工作方案》，编制集成服务事项清单，完善运行管理办法，加快形成“宽进、快办、公开、便民、严管、廉洁”的政务服务模式。

二是推行企业开办“六统一”，设立金融“四贷”服务站。在市、县（市、区）政务大厅建立“统一服务、统一时限、统一环节、统一场景、统一材料、统一标识”的“六统一”开办企业标准化服务专区，实现营业执照、公章刻制、税控领用、银行开户、社保缴存、公积金等信息一次采集、共享办理、线上线下双轨推送，全面推行全程“不见面”审批。同时，在企业开办专窗设立金融“四贷”服务站，使“企业开办专区”具备新设企业银行账户开立、整合信息资源、推介信贷产品、宣传信贷政策、促进银企合作等功能，为小微、民营企业等提供“综合性、一站式、多样化”金融服务。

三是设立“办不成事”反映窗口。围绕群众“不知在哪办、不知怎么办、窗口办不成”问题，设立“办不成事”反映窗口，

坚持“只为办好想办法、不为不办找理由”，为群众办事提供兜底服务。截至目前，全市累计收到群众反映“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%。

四是在市县镇村四级全面开展帮办代办“春风服务”行动。

在市县两级政务大厅、镇（办）便民服务中心、村（社区）便民服务站设置帮办代办窗口1825个、组建帮办代办队伍2727人，“一口受理”企业群众帮办代办诉求，预计全年累计为企业群众提供各类帮办代办服务3万余件次。同时，将“成长好、带动强、有办事需求”的262个项目纳入帮办代办重点，建立“一对一”包联服务机制，落实帮办代办措施1541项，帮助109个项目完善手续、落地投产。

五是常态化开展“走流程、坐窗口、优服务”活动。每周确定一名进驻单位负责人以“办事群众、窗口人员、分管领导”三重身份体验窗口工作，查找问题不足，推动窗口服务提质增效。5月份以来，市级开展活动20期，查找问题77项，整改到位63项；各县区发现问题217项，整改到位178项。

三、2023年目标任务和主要打算

2023年，我局将深入学习贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记来陕考察重要指示精神，坚定以人民为中心的发展思想，聚焦企业群众反映的突出问题，纵深推进“放管服”改革，构建集约高效政务服务新模式，全面提升综合服务能力水平，真

正把企业群众的事办实办快办好，为促进全市经济社会高质量发展作出新的更大贡献。

（一）深化行政审批制度改革，大幅提升行政审批效能。一是持续深化相对集中行政许可权改革，结合行政许可事项清单梳理编制工作，动态调整划转事项清单，进一步明晰审管边界、强化审管联动、确保无缝衔接。二是加强行政许可事项清单管理，细化完善实施规范，更新调整办事指南，完善监管规则标准，清理整治变相许可，推进同一行政许可事项在不同地区和层级同标准、无差别办理。三是进一步扩大市场主体登记业务“同城通办”范围，推进涉企审批事项减环节、减费用、减时限，实现全市域企业开办时间压减至1个工作日以内。

（二）构建“四个集成”服务模式，持续推动政务服务便利化。一是以“一门（市政务大厅）”“一网（政务服务网）”“一线（12345便民热线）”为支点，帮办代办为延伸补充，构建审批、政务、交易、热线“四个集成”和“线上、线下”互联互通的政务服务新模式，“线上”实现数据共享、双向传输，“线下”实现帮办兜底、全程服务。二是深入推进企业和个人全生命周期相关政务服务事项“一件事一次办”，进一步提高企业和群众办事的体验感和获得感。三是巩固提升帮办代办“春风服务”行动和“三种身份优服务”活动成果，进一步健全服务体系、完善工作机制、提升服务水平。

（三）提升“六个零”服务举措，打造公平公正交易环境。

一是持续提升“交易服务零收费、交易进场零门槛、业务办理零跑腿、服务保障零距离、投标信息零泄密、交易监管零死角”的“六个零”服务举措。二是深化不见面开标和远程异地评标系统功能，交易服务PC端向手机端延伸，实现招标投标掌上办。三是做好电子交易系统与行政监督平台的无缝对接，充分发挥平台数据监测、汇总、分析功能，提升监督、管理和服务水平。四是解决第三方工具兼容性问题，进一步降低企业招投标成本，实现项目交易流程化、规范化、标准化。

（四）建设数智化政务热线，确保热线服务提质增效。一是在现有接话、派单、回访的基础上，升级12345平台系统，更多运用5G视频通话、智能语音识别、智能派单、智能回访、数据统计分析等功能运用，聚焦“接通率、办结率、满意率”核心指标开展工作，提升热线的快速接通、精准派单水平。二是充分发挥12345热线在“四个集成”服务的关键作用，打通与审批服务、政务服务、交易服务的办事渠道，真正做到打12345电话能办事、办成事。三是提升市（县局）长接话日活动成效，创新开通“12345直通车”电视专栏，常态化开展问题联合督办、现场问效等活动，确保群众诉求事事有回音、件件有着落。

（五）坚持党建引领党建育人，打造政务服务安康品牌。一是将学习贯彻党的二十大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要任务，不断丰富和健全长效学习机制和学习载体，深刻领会核心要义，结合实际找准着力点，以实干实绩将党

的二十大精神和习近平总书记重要指示要求落到实处。二是坚持“勤快严实精细廉”作风建设要求，打造一支政治坚定、勇于担当、作风优良、服务高效的党员干部队伍，坚持改革创新、狠抓落实，着力解决企业群众的“急难愁盼”问题，不断提升审批服务工作质效，努力塑造“一流的服务、一流的作风、一流的业绩、一流的口碑”政务服务优良形象。