

# 安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕84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（11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。截至10月底，帮办代办“春风服务”签约项目中，已有109个项目已经完成审批手续办理，正式投产。与建行项目组确定了“安新办”系统帮办代办功能模块具体运转流程，推进帮办代办工作向线上延伸，预计在12月底系统能够上线试用。

二是提升“办不成事”窗口办事能力。针对县区政务服务中心“办不成事”反映窗口工作人员主动发现、收集群众办事堵点难点意识不强，主动性较差，窗口作用发挥不明显等问题，市政

务服务中心开展线上业务培训，提高窗口工作人员业务能力和窗口规范化运转效能。

**三是提升 12345 热线服务能力。**1-10 月，开展 12345 热线市（县局）长接话日活动 29 期，接听群众来电 364 件，现场解答 105 件，形成事项工单 259 件，按期办结率 100%，满意率 95.36%。市 12345 热线共收到群众来电来信 40.35 万件，接通 36.56 万件，转办工单 10.16 万件，按期办结率 99.81%，群众满意率 91.18%。

**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**

**一是全面推行行政许可事项清单管理。**截至 10 月底，各县（市、区）行政许可事项清单编制工作全面完成，“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建立。

**二是推进“一件事一次办”集成改革。**市政府办公室印发《关于成立市推进“一件事一次办”集成改革领导小组的通知》（安政函〔2022〕236 号），成立由市政府主要领导任组长，常务副市长任副组长，市级相关部门主要负责人为成员的领导小组，统筹推进“一件事一次办”集成改革，进一步提高企业和群众体验感和获得感。

**三是推进政务服务向平台基层延伸。**贯彻落实市委编委会关

于开展乡镇社会治理改革创新试点有关工作要求，起草《推进镇（街道）便民服务中心标准化规范化建设的实施意见》，推进县级政务服务事项下沉镇（街道）就近办理。

**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。**市政务大厅进驻部门共计开展 21 期“走流程、坐窗口、优服务”活动，21 个部门领导换位体验窗口工作，认真查找问题，全面整改提升，推动服务增效。活动开展以来，累计查找 80 余项问题或不足，市行政审批服务局共向部门转交 21 期问题清单，印发 2 期活动情况通报，截至目前，转交的问题中已整改到位 66 项，持续推进 14 项。

**二是加强对问题整改持续督导。**针对 9 月下旬至 10 月检查发现的各县（市、区）服务流程不优、“一窗受理”不到位、窗口服务不规范等问题。10 月 26 日，市行政审批服务局召开座谈对接会，通报具体问题，提出整改要求，各县（市、区）行政审批局局长逐个就问题整改进行表态发言。

安康市行政审批服务局

2022 年 11 月 18 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。紫阳县政务大厅已设置工程建设项目审批综合服务窗口，同时受理发改、住建、自然资源等部门的审批事项。人员配置、机制建设正在推进中。
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	10 月 19 日印发《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》，进一步深化相对集中行政许可权改革，合理界定市行政审批服务局与行业监管部门职责边界，建立健全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。

3	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>12月底</p>	<p>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。</p>
---	---	---	-------------	---