

安康市行政审批服务局

安行审函〔2023〕2号

安康市行政审批服务局 关于报送2022年推进政府职能转变和 “放管服”改革工作总结的报告

市职转办：

现将《2022年推进政府职能转变和“放管服”改革工作总结》随文报来，请审阅。

安康市行政审批服务局

2023年1月9日

2022 年推进政府职能转变和 “放管服”改革工作总结

2022 年，市行政审批服务局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大、二十大及历次全会精神，全力践行以人民为中心的发展思想，紧扣“深化产业项目建设年”任务要求，纵深推进“放管服”改革，聚力提升“审批、政务、交易、热线”四位一体集成服务水平，持续打造“营商环境最安康”金字名片，为加快建成西北生态经济强市和聚力建设幸福安康作出了积极贡献。截至 12 月底，市政务服务中心办理事项 20.25 万件，按期办结率 100%；市公共资源交易中心进场交易 4383 笔，成交额 202.46 亿元，节资增收 11.67 亿元；市 12345 便民服务中心受理群众来电来信 58.02 万件，形成事项工单 12.86 万件，按期回复率 99.82%、群众满意率 91.23%。市行政审批服务局被党中央、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”“服务创新优秀单位”奖项。

一、工作情况

（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。市行政审批局全年办理

审批业务 1.93 万件，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，市县两级全部编制公布行政许可事项清单，组织各级各部门清理整治变相许可，规范编制实施规范和办事指南，“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。四是积极推进企业开办“六统一”、简易注销等改革举措，持续提供优质审批服务，市场主体稳步增长。截至 12 月底，全市新增各类市场主体 45216 户，其中：新增企业 7721 户，新增个体工商户 37004 户，新增农民专业合作社 491 户。全市实有市场主体总量达 285581 户，同比增长 7.9%。

（二）政务服务质效显著提升。一是推进“一件事一次办”集成改革，印发《安康市“一件事一次办”集成改革实施方案》和《安康市加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版工作方案》，市委深改委会议、市政府专题会议、市职转领导小组会议先后专题研究，15 个“一件事一次办”有序推进。二是巩固 2021 年政务服务能力提升“百日攻坚”工作成果，依托陕西政务服务事项中控管理平台，不断提升政务服务事项规范度、精准度、便利度。截至 12 月底，全市 2.55 万项政务服务事项办理时间平均压缩 79.39%，“最多跑一次”事项占比 93.35%。三是印

发《市政务大厅部分综合窗口优化调整实施方案》，建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务运行机制，解决窗口业务分散、受审不分、忙闲不均、效能监管不到位等问题，着力提升政务服务效能。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。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。截至12月，实施全流程电子化项目3883个，不见面开标项目2104个，远程异地评标项目21个。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，上线运行电子投标保函，使用保函替代投标保证金2591笔，为企业减少资金占用3.83亿元。其中电子保函14笔、155万元。开通绿色通道，先后保障了30个重特大项目的招标投标工作。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。一是常态化开展领导接话

活动，2022年全年开展领导接话日活动34期，有6位市委市政府领导、11位县区长（含3个开发区）以及15位市级单位一把手参加，接听来电427通，现场解答118件，工单办理309件，满意率95.59%。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）改革创新成效显著。一是立足我局“一局三中心”“一体化运行”体制机制优势，在局主要领导和分管领导的指导下，研究制定《构建“四个一”集成服务模式工作方案》，以办事群众“最多跑一次”为目标，以“一门、一网、一线”为支点，推动“四个服务”跨科室、跨系统、跨业务领域统一受理、协同办理、闭环管理，进一步提升服务能力，更好满足企业群众办事需要。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171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，全市累计开展活动234期，查找问题353项，整改到位317项。其中，市级开展活动21期，查找问题80项，整改到位66项。

二、下一步工作打算

2023年，我局将深入学习贯彻落实党的二十大精神 and 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。