

安康市行政审批服务局

安行审函〔2023〕14号

安康市行政审批服务局 关于报送2023年一季度工作总结的报告

市委办公室：

按照市委办公室的通知要求，现将我局今年以来工作情况及下一步工作打算报告如下：

一、基本情况

今年以来，我局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实省市“三个年”工作部署和市委五届四次全会及市“两会”精神，勇于改革、大胆创新，全面提升审批、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”和政务服务安康品牌。

一是深化“一件事一次办”改革。深入贯彻落实国务院、省政府推进“一件事一次办”集成改革决策部署，印发改革实施方案，组建市“一件事一次办”集成改革领导小组和15个“一件事”推进小组，实行“周安排、月调度、季讲评、年考核”，全力推进改革落地见效。目前，“一件事一次办”集成15项事项，安康已公布12个“一件事”办事指南，平均减少办理时限

62%，减少办理材料 49.1%，其中“企业开办”“企业简易注销”“企业准营”三个“一件事”已使用系统完成 3 个正式办件；“军人退役”已完成 17 个“一件事”联办业务。

二是推行“项目管家”帮办代办服务。紧紧围绕“三个年”活动，聚焦高质量项目建设，以“自愿委托、无偿办理、四级联动、合法高效”为原则，秉持“不为不办找理由、只为办好想办法”的服务理念，建立“1 名项目管家+1 名项目单位联系人+N 个部门联络员”的项目管家小分队，对市级重点投资项目、重点产业项目、重点招商引资项目、“飞地经济”园区项目和“五上”企业配备“项目管家”，实施全程审批代办服务，打造“安新办”政务品牌，为聚力建设幸福安康助力赋能。

三是扎实开展政务服务大走访活动。对照营商环境突破年的工作要求，创新开展政务服务大走访活动，以送政策、问需求、讲要求、破难题为主旨，到市政务中心进驻单位、办事企业、办事群众三个不同层级进行上门走访，紧盯企业和群众最直接、最关心、最难办的事情，攻坚克难、勇于革新，切实解决好一批企业群众“急难愁盼”问题。同时，联合市职转办、营商办事项未进驻或进驻不全的单位一对一发送《推进政务服务事项集中办理的函》，推进“应进全进”。

四是持续打造公平公正的交易环境。不断完善公共资源交易系统功能，全力推进全流程电子化进程，研究推行交易保证金担保制度，持续加强各类交易主体管理，打造公开透明、阳光高效

的公共资源交易环境。一季度，市公共资源交易平台共完成交易 833 笔，成交总额 55.32 亿元，节资增收 1.14 亿元。实施全流程电子化交易项目 764 笔，占交易总量的 91.7%；开展不见面开标项目 535 笔，政府采购领域基本实现不见面开标常态化。

五是不断提升 12345 热线服务质效。建立营商环境、司法救助、“黑天鹅”“灰犀牛”风险隐患、创文工作、不满意工单等“五本台账”，对重点敏感事项专单记录、重点关注、督办落实，并联合市政府督查室、新闻媒体开展现场问效活动、第三方评议会议等，切实解决好企业和群众的“急难愁盼”问题。一季度，市 12345 服务中心受理群众来电来信 85907 件，接通 82110 件，直接答复 49649 件，工单办理 32461 件，按期回复率 99.65%、群众满意率 92.73 %。其中，开展领导接话活动 8 期，2 位市委市政府领导、6 位市级单位一把手参加，接听来电 85 通，现场解答 16 件，工单办理 69 件，满意率 100%。

二、存在问题

目前，全市政务服务存在主要问题：一是信息技术支撑薄弱，一体化政务服务平台与各单位业务办理系统（市政务大厅市级自建系统 8 个、中省业务系统 26 个）存在数据壁垒、信息孤岛，网上办事效率有待提升。二是公共资源交易机构整合不到位，市公共资源交易管理办公室尚未明确机构设置，交易综合监管职责缺失，交易服务的规范化、标准化水平有待提升。

三、工作打算

下一步，我局将树牢以人民为中心的发展思想，认真落实省市“三个年”工作部署，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，不断优化提升营商环境，真正把企业和群众的事办实办快办好。

一是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规范化管理，组织各级各部门编制行政许可实施规范和办事指南，推进同一事项在不同地区和层级同要素管理、同标准办理、同条件审批，强化监督问责，坚决防止清单之外违法实施行政许可。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。

二是构建“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。二是积极推进“一件事一次办”集成改革，重点推动“交房即交证”“企业开办”“灵活就业”等15

件“一件事一次办”事项落地见效，真正利企便民。三是组织各县（市、区）对各类重点项目全面梳理，按照重点项目“全覆盖”的原则，形成2023年全市帮办代办重点项目名录。深化“帮办代办+X”服务模式，将帮办代办与告知承诺、容缺受理、绿色通道等改革措施相结合，最大限度减少审批环节和时间。四是进一步健全完善政务服务事项管理体系，规范线上线下运行管理，不断深化“跨域通办”“免证办”“掌上办”“就近办”，推行“承诺办+容缺办”，以优质服务不断提升企业群众的获得感和满意度。

三是提升“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，进一步降低企业招投标成本，提升交易流程化、规范化、标准化水平。二是常态化开展不见面开标、远程异地评标，重点推动工程建设项目招投标电子化，力争全流程电子化交易率达95%以上。三是切实加强对交易主体的管理与服务，更新市县两级公共资源交易监管权责清单，建立“市交易办综合监管+行政监督部门行业监管”新模式，不断规范招标投标活动交易主体行为。

四是建设数字化政务热线，确保热线服务提质增效。一是升级扩容12345平台系统，聚焦“接通率、办结率、满意率”核心指标，提升热线的快速接通、精准派单、回访反馈、舆情分析等

工作水平。二是提升领导接话效果和影响力，邀请市委、市政府领导、部部长、县区长参加接话活动，开展专题督办、现场问效等活动，确保群众诉求事事有回音、件件有着落。三是完善“五本台账”，发挥信息预警作用，助力营商环境、社会治理能力提升。四是加强与市纪委监委、市抓落实办、市作风办、市检察院、市委市政府督查室以及新闻媒体的沟通对接，畅通工作联动机制，形成12345热线工作合力，解决群众反映的急难愁盼事项，不断增强“能办事”这一热线生命力。

安康市行政审批服务局

2023年4月3日