

# 安康市行政审批服务局文件

安行审发〔2023〕6号

---

## 安康市行政审批服务局 关于印发全市行政审批服务系统贯彻落实 高质量项目推进年和营商环境突破年 实施方案的通知

各县（市、区）行政审批服务局，恒口示范区市民服务中心，局（中心）各科室：

现将《全市行政审批服务系统贯彻落实高质量项目推进年和营商环境突破年实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

安康市行政审批服务局

2023年4月17日

# 全市行政审批服务系统贯彻落实高质量项目推进年和营商环境突破年实施方案

为进一步深化“放管服”改革，提升审批服务、政务服务、交易服务、热线服务能力，更好满足企业和群众办事需求，依据《陕西省加快推进政务服务标准化规范化便利化大力提升“秦务员”政务服务能力实施方案》（陕政办发〔2023〕1号）和市委、市政府《关于印发〈安康市高质量项目推进年实施方案〉〈安康市推进营商环境突破年实施方案〉〈安康市干部作风能力提升年实施方案〉的通知》（安发〔2023〕5号），经局党组研究，特制定本方案。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示，落实市委五届四次全会和市“两会”安排部署，聚焦项目建设、营商环境、干部作风，创新思路举措，健全工作机制，强化跟踪问效，推动“四个服务”提质增效，着力打造更加便捷高效的办事环境，进一步激发市场主体活力，提升企业群众办事满意度和获得感，为全市经济社会高质量发展提供服务保障。

## 二、重点任务

### （一）优化项目审批要素保障

#### 1. 持续深化行政审批制度改革。全面实行行政许可事项清单

管理，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。持续做好行政许可事项清单规范化管理，强化监督问责，坚决防止清单之外违法实施行政许可。扎实推进相对集中行政许可权改革，更大力度强化审管联动，持续深化“证照分离”全覆盖改革。推进政务服务事项“跨省通办”“全省通办”，建立“市域通办”事项清单并抓好更新、落实。

**2. 规范政务服务中心“一站式”服务。**建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项（含受上级委托事项）均要纳入政务服务中心集中办理且实质运行，严禁“明进暗不进”。规范综合服务窗口设置和人员配备，完善进驻部门“首席代表”制度，对因特殊、紧急需要或重大事项，在公休日通过电话预约、现场预约、网上预约等方式提供“预约服务”。

**3. 深化“帮办代办”工作机制。**加强帮办代办配套制度和队伍体系建设，推行“项目管家”服务模式，以小分队形式包联重点项目，实时对接、上门服务，聚力推动重点项目加速落地投产。

**4. 建立重点产业链项目全生命周期行政审批事项清单。**以“全生命周期”一站式全链条审批服务为主线，全面梳理锂电新能源材料等市级重点产业链企业从开办、基建、销售、注销、惠企政策兑现等所有涉及的行政审批事项，建立重点产业链项目行政审批事项清单，为项目管家提供准确可行的“一件事一次办”产业链全周期环节审批办事指南。

5.做好“五上”企业帮办代办工作。市12345便民服务热线每季度对全市“五上”企业开展电话回访，收集企业办事需求。市政务中心根据企业需求制定印发“五上”企业帮办代办事项督办单，各县（市、区）限时办结并书面反馈完成情况。市12345便民服务热线对代办企业进行“满意度”回访。

6.规范工程建设项目审批“一窗受理”。优化市政务大厅工改专区窗口设置，推进《安康市工程建设项目审批事项清单（2023年版）》中的46项审批服务事项进驻专区、一窗受理。

7.优化水电气接入工程审批程序。对水电气接入工程所涉及的行政审批程序，按照“并行办理、容缺推进”原则优化审批服务，避免因前置手续制约，导致整体工程停滞。对符合条件的市政接入工程审批实行告知承诺管理。

8.高效开展项目节能审查。按照“两高”项目用能管理办法，优化项目节能审查办理流程，提高审批效率，确保重大项目能评手续办结率一季度达到80%，二季度达到100%。

9.加强县域园区营商环境建设。推动政务服务向园区延伸，实现全覆盖，促进政务服务与公共服务有机融合，以政府服务为支撑，以园区保障为核心，打造自然人和法人全生命周期服务模式，整合推出一批“全生命周期”服务标准套餐。构建涵盖政务事项办理、人才招聘、银企对接、政策兑现、法律服务、政企沟通交流、项目申报培训等园区公共服务体系。

## **（二）提升市场主体办事便利度**

**10. 优化企业开办和注销流程。**全面实施企业开办和企业简易注销“一件事一次办”改革，将注册登记、公章刻制、发票申领、税控设备、住房公积金企业缴存登记、员工参保登记纳入全流程办理，2023年全市企业开办时间压减至1个工作日内。推行使用陕西省一网通办平台办理外资企业设立、变更登记网上办，建立健全市场主体歇业制度。试点探索对多年吊销未注销市场主体实行强制注销。进一步精简企业注销社保登记申请材料，减少办事环节，压缩办理时间。

**11. 实行“企业开办首席服务专员”工作机制。**明确“企业开办首席服务专员”，为企业提供“一对一”的精准对接服务，负责营业执照办理“受审合一”，指导帮办代办人员提升企业开办服务水平，做好企业开办全流程环节的督导和效果反馈。

**12. 推行企业档案查询“免申即享”。**扩宽电子营业执照应用场景，申请人出示在网上下载的《企业档案查询申请函》和由法定代表人授权的电子营业执照，无需再提供纸质营业执照复印件，便能进行档案查询调取。

**13. 规范市级网约车经营市场。**通过注销、撤销、吊销等多种手段回收一部分不符合经营条件的网约车企业经营资格。严格执行《网约租出汽车管理条例》，配合市道路运输发展中心及交通综合执法支队做好监管、执法、整治工作，逐步清理、取缔违法网约车经营行为，为我市网约车市场发展健康化、规范化创造良好环境。

**14. 推行医师、护士执业注册极简审批。**简化医师、护士执业注册审批流程，通过民科医师、护士执业注册联网管理信息系统实现无纸化、不见面审批，做好医师、护士执业证电子证照应用推广。

**15. 推行“承诺办+容缺办”。**探索对零售单一品种的第三类医疗器械经营企业实行告知承诺制，申请人提交资料齐全并作出承诺后，当场作出行政许可决定，并将许可信息推送至监管部门。经营性人力资源服务机构从事职业中介活动许可实行“告知承诺制”“先照后证”属地办理，建立劳动力市场信用体系并实现跨地区、跨业务共建共享共用。

**16. 推进“一件事一次办”集成改革。**完善“一件事一次办”工作机制，推动企业开办、准营、不动产登记等15件“一件事一次办”事项落地见效。2023年新增一批集成办理事项，大幅减时间、减环节、减材料、减跑动。建立并联审批事项清单并滚动更新，并联审批事项要件减少50%，办理时限压缩60%。

**17. 持续深化“一网通办”。**优化完善“安新办”政务服务平台功能，积极对接“勤务员”一体化政务服务，推动更多服务事项、特色应用和主题服务接入“秦务员”APP。按照审管信息双向反馈机制要求，完善“审管联动”功能。

**18. 规范开展政务服务“好差评”。**推进市级政务服务便民热线和政务服务“好差评”系统改造接入“秦务员”平台统一评价页面开展评价。进一步健全评价、整改、反馈、监督全流程政

务服务评价机制，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道“三个全覆盖”，以及“好差评”联动反馈、“差评”核实整改和整改回访“三个100%”。

**19. 推进乡镇社会治理改革创新试点镇扩权赋能。**汉滨区、旬阳市、汉阴县、平利县按照委托受理、授权办理、帮办代办等方式，推动82项县级政务服务事项下沉镇（街道）9个试点镇，做实做强镇便民服务中心，打造“一站式”综合服务平台。

**20. 加强公共资源交易管理。**结合全市权责清单动态调整工作，更新汇总市县两级公共资源交易监管权责清单并向社会公布。持续清理招投标领域针对不同所有制企业、外地企业设置的各类隐性门槛和不合理限制，进一步畅通招投标异议、投诉渠道，严厉打击围标串标、排斥潜在投标人等违法行为。拓展平台覆盖范围，完善交易平台功能，尽可能依托现有平台满足各类交易服务需要。加快推进电子监管系统数据对接，提高交易数据准确率和及时率。加强信用体系建设，建立健全交易主体不良行为记录和惩戒机制，充分依托电子监管系统，促进不良行为记录、行政处罚等信息互通共享、依法公开，推动开展联合奖惩。

**21. 提升公共资源交易服务水平。**推行不见面开标和远程异地评标等交易模式，实现常态化运行。推进数字证书在公共资源交易领域跨地区、跨平台互认。鼓励招标人接受担保机构的保函、保险机构的保单等其他非现金交易担保方式缴纳投标保证金，规范保函开具标准，大力推广应用电子保函，提升电子保函使用占

比，不断降低保函费用并简化担保程序。加快非中标候选人保证金退还。

**22. 升级完善 12345 系统平台。**对现有呼叫平台升级扩容，加大 5G 及 AI 人工智能技术运用，通过自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化应用，提升热线接通率。建设政情民意大数据分析系统，增设预警功能，为增强城市治理能力提供参考和支撑。

**23. 畅通营商环境投诉举报渠道。**强化 12345 热线营商环境前端平台作用，健全营商专席、法律顾问和营商环境、司法救助、“黑天鹅”和“灰犀牛”事件、创建全国文明城市、群众不满意工单等“五本台账”，加强营商环境问题线索转办督办，切实保障市场主体合法权益。

**24. 加大 12345 热线评价问效力度。**健全“六种问效”机制，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，不断提升工单办理质效，确保群众诉求事事有回音、件件有着落。

**25. 提升 12345 热线办事功能。**深化“12345+审批+政务+交易”四位一体集成服务模式，力争让企业群众办事更加便捷，在全国行业内打造极具影响力的模板。对现有 13 件“打电话能办事”事项进行回头望，进一步总结经验，优化流程。在政务大厅审批及服务事项中再梳理一批办事频率高、流程相对简单的事项，扩充“打电话能办事”范围，更加方便企业群众。

### **（三）加强审批服务队伍建设**



**26.开展“坐窗口、走流程、优服务、跟执法”活动。**市县两级政府、相关职能部门主要负责同志每半年参加1次活动，体验窗口服务，查找办事堵点，现场解决问题。

**27.开展审批服务大练兵活动。**通过学习培训、技能竞赛、知识测试等形式，提升窗口人员和后台审批人员综合能力，着力纠治政务服务流程不优、窗口服务不规范、一次性告知要求执行不严等现象，全力提升政府对外“第一门户”整体形象。

**28.开展政务服务大走访活动。**坚持需求导向、问题导向，对市政务服务中心进驻单位、办事企业、办事群众上门走访，送政策、问需求、讲要求、破难题，切实解决企业群众“急难愁盼”问题，推动政务服务质量和水平不断提升。

**29.开展“市民进大厅、服务零距离”活动。**定期邀请人大代表、政协委员、新闻媒体、市民（企业）代表到政务大厅参观交流，对市民代表提出的问题建议逐项核实、认真整改、限期反馈，不断提升大厅服务水平。

**30.加强政务大厅窗口人员日常管理。**坚持“日巡查、周考勤、黑红榜、月通报、季考核、年总评”等机制，健全培训管理制度，组织开展形式多样的文体活动，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。

**31.打造温馨舒适政务服务环境。**开展“晒亮点、比业绩”后勤服务评比工作，对保安保洁进行规范化管理，全面增强服务主动性。面向大厅开展建言献策、意见征求活动，对现有管理制

度进行完善。在现有布局基础上对大厅环境进行优化，增设红色书吧等服务功能区。

**32. 深化 12345 热线领导接话机制。**定期邀请市委常委、市政府党组成员、部部长、县（区）长参加接话活动。探索从接话形式、互动方式、事后督办、实际效果、宣传推广等方面创新。邀请市作风办派驻指导，在 12345 热线设立作风建设观察点。

**33. 规范公共资源交易平台服务运行。**健全完善市公共资源交易中心内控机制，编制公布交易服务事项清单及办事指南，依法依规分类制定交易项目从进场到出场全链条服务流程。公开工作人员岗位职责接受社会监督，梳理排查各岗位廉政风险点，制定廉政风险防控责任书，督促工作人员做到知责担当、心存敬畏。

### **三、保障措施**

**（一）强化组织领导。**市局成立由主要领导任组长、各分管领导任副组长、相关科室负责人为成员的贯彻落实“三个年”活动领导小组，定期召开专题会议，统筹推进相关工作。各县（市、区）局要成立相应工作机构，由“一把手”负总责，分兵把关、密切配合、全力推进，确保全市审批服务系统推进“三个年”工作取得实效。

**（二）压实工作责任。**市局相关科室要按照方案部署要求，结合中省市近期出台的政策文件，逐项制定具体方案，细化年度计划，分解工作任务，量化指标，明确节点，确保相关重点任务落到实处。各县（市、区）局要根据年度计划和工作实际，研究

制定贯彻落实方案，明确目标任务和进度安排，2023年5月15日前报市局备案。

**（三）加强宣传总结。**各县（市、区）局、市局各科室要认真总结经验，积极报送信息，通过各类新闻媒体和“政务服务工作动态”加强宣传报道，努力营造良好舆论氛围。高质量项目推进年和营商环境突破年工作情况纳入对各县（市、区）年度考核内容，市局适时组织现场检查。

---

抄送：市委改革办、市职转办、市营商办。

---

安康市行政审批服务局

2023年4月17日印发

---