

# 安康市行政审批服务局

---

安行审函〔2021〕40号

## 安康市行政审批服务局 关于报送《2021年优化营商环境半年 工作总结》的函

市营商办：

按照市营商办《关于报送优化营商环境上半年工作总结的通知》要求，现将我局《2021年优化营商环境半年工作总结》随文报来，请审阅。

安康市行政审批服务局

2021年6月24日

---

# 2021 年安康市行政审批服务局优化 营商环境半年工作总结

对照我市优化营商环境工作重点任务和责任分工，现就我局牵头负责的相关工作进展情况总结报告如下：

## 一、2021 年深化“放管服”改革优化营商环境工作要点推进情况

**（一）稳步推进相对集中行政许可权改革。**截至 6 月底，市级 301 项相对集中行政许可事项目前已划转 217 项（含已经移交 84 项，因政策等原因取消 133 项），上半年办理各类业务 7000 余件。未划转的 84 项中，市政府明确在 6 月底前再划转 32 项，其余 52 项上下联动紧密、专业要求高、承接难度大的事项不划转。目前，市本级第三批 32 项正在划转移交当中。

**（二）进一步加强政务服务事项管理。**组织开展全市政务服务事项标准化梳理工作，市县两级 500 余个部门累计承接“四级四同”目录事项 16000 余项，编制办事指南 19000 余个，推动事项办理规范化运行。

**（三）规范网上中介超市运行。**按照陕西省网上中介服务超市管理办法，规范网上中介服务超市运行、服务和监管，着力营造服务高效、公平竞争、监督有力的中介服务市场环境。

**（四）全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制。**全市第一批告知承诺制证明事项清单共 235 项已对外公布。按照

省、市政府领导批示要求，牵头对地方层面设定的涉企经营许可事项进行了梳理，并将梳理结果（未设定涉企经营许可）按时向省政府进行报送。

**（五）提升政务服务便利化水平。**市政务大厅迁建工程经市国土空间规划委员会全体会议（第一次）研究同意，取得实质性进展。市本级与湖北十堰市，汉阴、平利、镇坪、白河、紫阳等县区与周边毗邻省市开通了“跨省通办”。市县两级均设立“办不成事”反映窗口，市政务服务中心在全省率先制定出台《“办不成事”反映窗口运行管理办法（试行）》，促进全市政务服务水平更上新台阶。

## **二、巡视发现问题整改工作**

**（一）优化审批流程，加强审管联动。**在加快推进相对集中行政许可权改革事项划转的基础上，深化“减材料、减时限、减环节、减跑动次数”的四减工作，按照“谁审批谁负责、谁主管谁监管”的原则，厘清我局和监管部门职责边界，联合制定审管联动、信息推进、现场踏勘等制度规范，共同建立审批、监管信息“双推送”“双回路”机制，保障审批与监管工作有效衔接、闭环管理。

**（二）加快平台建设，增强服务能力。**加快推动政务服务平台升级改造，着力提升“互联网+政务服务”水平，推广“微信办”和电子营业执照应用，实现企业登记全程网办“零跑路”。目前，市级787项依申请政务服务事项中，720项实现“网上可

办”，占比达到 91.36%。100 项高频服务事项进驻“秦务员”政务 APP 安康旗舰店。市政务大厅进驻事项中，166 项事项能够“即来即办”，572 项实现“最多跑一次”，143 项实现“零跑路”。

**（三）创新服务方式，提升服务水平。**升级改造 12345 热线服务平台，创新推行“社区吹哨、部门报到、两办督查”和 12345+行政审批+政务服务，拓展“打电话能办事”功能，实现“麻醉药品和第一类精神药品购用许可”等业务打 12345 热线即可办理。今年以来，12345 热线共计接收来电来信 96073 件，接通 91758 件，接通率 96.55%。其中，话务员当场解答 72979 件，形成任务工单 19779 件，按期办结 19775 件，按期办结率 99.98%，群众满意率 91.72%。

### **三、贯彻落实《优化营商环境条例》情况**

**（一）优化市场环境。**落实注册资本认缴制改革，注册资本由原来的实缴制改为认缴制。允许“一址多照、一照多址”，实行公司住所登记承诺告知制。推行“多证合一”“先照后证”“照后减证”，破解“办照容易办证难”“准入不准营”难题。进一步简化和完善注销流程，对符合简易注销申请条件企业，全部承诺在 1 个工作日内办结。

**（二）优化政务服务。**对 100 项省级行政许可事项实行异地收件，审批结果通过“陕西政务专递”免费送达。全面推行“一窗”分类受理、一次性告知服务模式，市政务大厅划分为 8 个服务专区，将市级 39 个部门的 833 项服务事项纳入大厅集中办理。

**（三）优化交易服务。**截止 5 月底，共完成交易 1248 笔，其中全流程电子化交易 851 笔，交易总额 73.66 亿元，节资增收总额 5.75 亿元。同时，在政府采购交易领域推广使用保证金安全管理系统，精简保证金清退流程，减少企业往返次数，退还时限由 5 个工作日压缩到 2 个工作日，降低了交易成本。

#### **四、复制推广借鉴工作进展情况**

一是在年初全市行政审批服务局局长会议上，结合行政审批服务系统年度工作要点，安排部署复制推广学习借鉴工作。二是按照市发改委《关于做好 2021 年全市优化营商环境改革措施复制推广学习借鉴工作的通知》要求，按期报送责任领导、联络员信息及工作进展情况，确保复制推广借鉴工作有进度。目前，市公共资源交易中心正在积极向省交易中心汇报争取，将“广州市运用区块链技术提高招投标效率”案例经验纳入全省交易平台统一建设工作。三是制定印发《关于复制推广陕西自由贸易试验区第三批改革创新成果的通知》，安排部署有关复制推广工作，按期收集汇总推进落实情况，督促改革成效。

#### **五、营商环境评价工作整改落实情况**

一是按照整改工作有关要求，先后组织“企业开办”“招标投标”和“政务服务”三个指标问题整改专题工作会议，对现场填报工作进行复盘，制定切实可行的整改措施，明确责任单位和完成时限，形成整改方案及整改台账。二是“企业开办”专班优化分工结构，增加成员单位，制定印发《2021 安康市进一步推

动“企业开办”专项行动方案》，明确各成员单位工作职责。三是持续推进企业开办全程网上办，推广电子营业执照应用，对企业开办用工备案、就业登记、社保登记“一件事”打包办理，进一步方便企业开户。四是加快推进政务服务平台二期建设，在政务服务网上线预约办事功能，实现政务服务“零等候”。在平台受理系统开发完成“一件事一次办”功能模块，预计10月可上线“一件事一次办”系统。完成市县“好差评”系统线上线下评价渠道全覆盖，落实“一次一评”“一事一评”要求，持续改进优化政务服务。

## 六、宣传、培训等其他工作情况

一是加大宣传的力度和范围。在审批局门户网站、微信公众号等平台专题转载营商环境相关政策文件，在市政务大厅集中展示《优化营商环境条例》等政策法规，督促干部职工学习贯彻相关政策，引导企业群众知晓了解惠企便民措施。二是加强推广宣传的质量。《安康市平台推行“六个零”服务举措，打造交易领域“最安康”营商环境》，获得了赵一德省长“安康市的做法值得各地借鉴”的批示，1至6月累计在安康日报等主流媒体刊发文章10余篇，其中头版3篇。三是全面提升培训水平。5月初，组织开展“全市政务服务事项标准化梳理工作培训会”，为各项清单管理筑牢事项基础。5月中旬，联合市住建局组织召开全市房建市政电子交易系统操作培训会，进一步推动招投标电子化进程。6月上旬，组织开展“全市提升企业开办便利度促营

商环境优化暨全市登记注册业务培训班”，确保市县改革目标一致、措施一致、口径一致。

## **七、工作亮点**

今年以来，全面开展了“一业一证”行业综合许可改革，颁发了首张“一业一证”，实现了“一单告知、一表申请、一标核准、一同踏勘、一证准营”。探索设立“办不成事”窗口，倒逼部门优化服务，让群众好办事、办成事。推行交易服务零收费、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，“六个零”服务举措，不断提升交易服务水平和质量。

附件：工作经验单行材料

单行材料一

## 不为不办找理由 只为办成想办法

——安康市政务服务中心设立“办不成事”窗口的几点做法

近年来，安康市政务服务中心作为市政务大厅管理部门，积极组织各进驻单位深入推进“一网、一门、一次”改革，政务服务质量和水平不断提升，群众办事“门好进、脸好看”了，但由于多种原因，“事难办”的现象依然存在。为了破解这一顽疾，该中心积极发挥综合协调职能，探索设立“办不成事”窗口，收集研判“疑难杂症”，倒逼部门优化服务，努力让群众好办事、办成事。

经统计分析，群众到市政务大厅“办不成事”的原因主要有三类：一是不知道找哪办，分不清办理层级或部门；二是不知道怎么办，不清楚政策和程序，不会操作网上办事系统；三是到窗口办不成，材料不齐全，有特殊诉求，跑一次办不成。针对这些问题，该中心充分发挥“办不成事”窗口的“兜底”作用，畅通救济渠道，针对群众反映“办不成事”的各种情形，采用“一事一议”方式，组织开展分析研判，协调部门分类解决。

**发挥咨询引导作用，让群众知道找哪办。**安康城区有市政务大厅、汉滨区政务大厅、高新区政务大厅及车管所、出入境办事大厅等多个办事场所，一些便民服务事项还需要到户籍所在地便



民服务大厅或者医院、学校、派出所等特定地点办理，群众办事时往往不知道要到哪里办，到政务大厅才发现跑了冤枉路。

“办不成事”窗口通过建立市区联动工作机制，对不属于市政务大厅服务范围的事项，依托“安新办”政务服务导办系统一次性告知群众办理地点、申请材料和联系电话，需要咨询、预约服务的帮助其联系相关办事机构；对属于市政务大厅服务范围的事项，协助办事人排队取号、准备材料，引导至相关办事等候区域；对能够网办的事项，指导群众进行网上申报，有效避免了群众办事多头询问、来回跑路的麻烦。

**发挥帮办代办作用，让群众知道怎么办。**为确保群众诉求得到及时解决，市政务服务中心将“办不成事”情况收集与帮办代办服务紧密结合，形成“反映一帮办一解决”的工作闭环，对因群众不了解政策、不清楚程序导致办不成事的，工作人员主动询问、耐心解释、全程跟踪、帮办代办，努力让群众在办事前心中有数、办事时心里有底、办完事心满意足，业务办理的成功率和“只跑一次”事项比例大幅提升。

近日，市民敖女士到市政务大厅网上申办公司经营范围变更业务，由于对操作流程不熟悉且临近下班，着急上火的敖女士到“办不成事”窗口咨询求助。帮办代办工作人员立即对该公司的经营范围进行详细了解，现场帮助敖女士网上填报申请资料，同时协调窗口提供延时服务，最终在下班一小时后成功帮助敖女士办理好相关业务。

**发挥协调督办作用，努力让群众办成事。**坚持“不为不办找理由、只为办成想办法”的服务理念，对群众反映的所有“办不成事”问题全部受理登记，督促协调窗口单位提出解决方案，优化服务方式，对能办成的依法依规加快办，确实办不成的有理有据讲清楚。

近日，家住西安的刘先生夫妇到市政务大厅办理不动产登记业务，因未带齐家庭成员身份证明原件而无法办理。向“办不成事”窗口反映后，工作人员立即协调相关窗口启动告知承诺和容缺受理机制，现场为刘先生夫妇办理了相关手续。市民李先生到市政务大厅办理不动产转移登记业务时，因母亲身患重病，无法到现场履行签字手续。“办不成事”窗口得知情况后，安排工作人员到医院上门服务，让原本“办不成”的事情顺利办成。

“办不成事”窗口自今年四月中旬设立以来，共协调解决群众“办不成事”反映问题15件，累计提供帮办代办、上门服务300余次。下一步，市政务服务中心将结合“我为群众办实事”教育实践活动，继续发挥好“办不成事”窗口作用，让办事群众不白跑、不扑空，有人帮、办成事，持续优化政务服务和营商环境，努力提高企业群众办事的获得感和幸福感。

## 安康市平台推行“六个零”服务举措 打造交易领域“最安康”营商环境

### ——公共资源交易平台整合共享工作典型做法

2020年，安康市公共资源交易平台积极推行“六个零”服务举措，不断提升服务效能，持续激发市场活力，打造交易领域“最安康”营商环境。

**交易服务零收费。**市交易平台成立伊始，就坚持以公共服务职能定位，向各类交易主体免费提供场地、设施和平台服务。2020年全市进入平台交易项目5168个，为企业节约场地租赁费用约500万元。推广使用全流程电子化交易，使用电子标书取代传统的纸质标书，直接降低招投标成本，减少了污染和浪费，实现了绿色招标投标。全年平台实施全流程电子化项目2268个，经测算，仅此就为投标企业节省差旅、标书购买、印刷等费用约3750余万元。

**交易进场零门槛。**平台积极衔接有关部门，取消了房建和市政建设工程项目投标报名环节，简化进场登记前期资料，对国有投资3000万以下项目实行告知性备案，政府采购各环节由审批制改为备案制。另外，针对疫情期间必须开评标项目、重点项目、民生工程、精准扶贫等项目，开通绿色通道，提前介

入，全面掌握项目需求，统筹推进项目开标评标和疫情防控工作，促进项目尽快落地，受疫情影响而暂停的74个项目在2020年4月底前全部消解，去年平台实现交易量4288笔，交易额184.82亿元，节资增收13.19亿元，交易量和交易额较去年同期分别增长128.72%和29.86%，实现了新冠疫情冲击下的逆势增长。

**业务办理零跑腿。**改进完善电子交易平台功能，全市已实现国有建设用地和矿业权挂牌出让、产权、政府采购全流程电子化，将政府采购开评标及土地、矿业权、实物产权竞价等重要交易环节搬到线上运行。建成保证金安全管理系统，实现政府采购项目保证金在线自动收退。随着电子化进程不断深入，逐步将原先需要到现场的环节转为网上办理，简化了办事流程，减少了往返跑路次数，节约了办事和时间成本，方便了市场主体。

**服务保障零距离。**为了打破时间、空间的限制，扩大政策知晓率和业务培训覆盖面，市交易中心通过会议、网站、电话、微信、QQ、钉钉、信息公示牌等多种方式，宣讲政策要求，发布管理规定和操作要点，进行业务操作培训，提供咨询服务和技术指导，解决在参与招标投标活动中遇到的各种问题，保障交易活动有序开展。累计开展系统操作培训12场次、1600余人次，交易主体尽快适应了平台整合带来的新变化，平台进驻率、全流程电子化成功率等都有大幅提升。

**投标信息零泄密。**通过运用电子加密、模板化制作校验文件、

电脑辅助评审等信息技术手段，有效保证投标的信息安全，防止投标信息泄密。将报名、保证金缴纳、提交投标文件、开标评标、二次报价等重要环节实行“闭环网办”，从技术层面最大程度地阻断交易主体的正面接触和私下联系，减少人为干扰，降低围标、串标等违法违规行为发生概率，市场主体获得感进一步增强，营造公平竞争的交易环境。

**交易监管零死角。**市交易中心在交易服务过程中，一旦发现不规范的交易行为，平台及时向行政监管部门反馈，并跟踪处理，协助行为矫正，促进公平竞争。平台发布《询标（澄清）室管理规定》等8项管理制度，通过规范交易现场秩序和交易行为，不断净化公共资源交易市场环境。