

# 安康市行政审批服务局

---

安行审函〔2023〕34号

## 安康市行政审批服务局 关于报送办事堵点解决情况的报告

省政府办公厅：

按照省政府办公厅《通知》要求，我市于6月中旬梳理报送了企业群众办事堵点问题清单（共9个问题），现将办事堵点解决情况清单及政务服务效能提升工作中的先进经验随文报来，请审阅。

安康市行政审批服务局

2023年7月12日

附件 1

## 办事堵点解决情况清单

序号	堵点问题描述	解决措施	解决完成情况
1	节假日预约服务机制不够完善，对无法通过网上办理，且因特殊原因无法在法定工作时间内前来办理业务群众造成不便。	建立健全节假日预约服务机制，更好方便企业群众办事。	已建立预约服务制度，公布预约电话，满足企业满足节假日办事需求。
2	部分政务服务事项未纳入政务中心集中办理、实质运行，导致群众办事不便。	认真贯彻落实国发 5 号文件和省政府办公厅 1 号文件精神，结合营商环境突破年活动部署，推进政务服务事项“应进全进”。	一是与市交通运输局、市消防支队、市委统战部、市金融办等六个单位签订委托协议，将政务服务事项纳入政务中心综合窗口统一办理。二是设置“国家知识产权局商标业务安康受理窗口”。
3	部分企业在办理新兴产业审批手续时，不知道办事流程也不知道找谁办理，影响企业进度。	深化“帮办代办”工作机制，持续推进重点项目“帮办代办”全覆盖，组建项目管家团队，实时对接、上门服务，聚力推动相关项目加速落地投产。	对 200 个市级重点项目组建“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，帮助企业做好审批需求分析、计划制定、资料提交等工作，助推项目及落地。

4	部分重点项目因招标投标周期原因，影响项目进度。	探索建立重点项目“绿色通道”机制，全面提升重点项目招标投标进度。	制定《安康市“项目管家+交易”靠前服务保障重点项目高质量建设工作方案》，结合安康市“项目管家”帮办代办服务模式和公共资源交易“绿色通道”服务机制，对重点项目提供高质量交易服务，助推市、县（市、区）重点项目快速落地见效。
5	水电气信报装工作还需提升，企业重复申请、填表。	推行的水、电、气、信“联合报装”改革。	印发《安康市水电气信联合报装改革实施方案（试行）》，实行“一次告知、一表申请、一窗受理、一网流转、一同踏勘、一并审批”的“六个一”办理新模式。
6	部分县域园区无政务服务机构，导致园区企业群众办事不便。	推进政务服务向园区延伸，为入住企业群众提供行政审批手续办理、生产经营、员工生活保障服务等全方位政务服务。	印发《安康市推进政务服务进园区优化县域园区营商环境工作方案》，以构建自然人和法人“全生命周期”政务服务体系为抓手，推动县域园区政务服务工作站标准化规范化便利化建设，为入驻企业提供行政审批手续办理、生产经营、员工生活保障服务等全方位“店小二”“保姆式”暖心政务服务，满足企业和企业员工的办事需求。
7	12345 热线在服务企业群众政策咨询方面，准确性有待加强。	积极推进12345 热线平台系统信息化提升改造，适时更新12345 热线平台知识库。	启动12345 热线改造升级工作。

8	<p>政务服务中存在流程不优、窗口服务不规范、一次性告知要求执行不严等现象，影响群众办事体验。</p>	<p>持续开展“坐窗口、走流程、跟执法、优服务”活动，不断优化政务服务办事流程，规范窗口服务；常态化开展窗口工作人员业务培训，不断提升其综合素质。</p>	<p>印发“坐窗口、走流程、跟执法、优服务”活动方案，截至目前已开展三期活动。</p>
9	<p>企业群众在办理相关业务过程中，需要调取相关征信记录，安康市政务大厅无征信查询设施，导致群众“多头跑”。</p>	<p>对接联系中国人民银行，在政务大厅设置企业信用报告自助查询机，为企业群众带来更快更便捷的征信查询服务。</p>	<p>已在市政务大厅设置企业信用报告自助查询机。</p>

## 附件 2

# 安康市推行“六个一”联合报装优化项目审批

安康市推行“一次告知、一表申请、一窗受理、一网流转、一同踏勘、一并审批”的“六个一”办理模式，优化“水电气信”联合报装流程，助推项目加快落地。

**“一次告知”答疑解惑。**制定《“水电气信”联合报装一次性告知书》，落实窗口人员首问负责制。实现一次性告知制度上墙，在办事大厅窗口显示屏、“水电气信”企业微信公众号、工改网站公示宣传相关政策规定。开通咨询服务电话，组建“水电气信”报装服务微信群，及时回应企业诉求。

**“一表申请”精简材料。**将原有供水、供电、供气、通信等 4 份报装业务申请表整合为一张联合报装申请表，项目单位可根据实际需求勾选办理事项，实现个性化定制服务。制定联合报装办事指南，实现企业资质、项目立项、规划设计等共性材料一次提交、多方复用，报装申请材料减少 50%以上。

**“一窗受理”集成服务。**整合安康水务集团、国网电力安康分公司、安康逸华天然气、安康宽带推进办等单位的市政公用服务报装窗口，在市政务大厅工改专区设立“水电气信”报装综窗，按照“统一受理、统一分发、统一出件”原则，为项目建设企业提供“水电气信”报装“一站式”服务。

**“一同踏勘”优化流程。**按照“组团服务、协同联动、并联审批、限时办结”的要求，在联合报装申请受理后3个工作日内组织联合踏勘，市政公用服务7个工作日内出具接入方案，将踏勘次数从原来的4次减少为1次，确保同步开挖、安装、回填，减少施工次数和持续时间。

**“一网流转”协同办理。**依托市政务服务平台打通住建、规划、交警及“水电气信”企业等7个专网系统，实现系统间互联互通，数据共享。开发建设“水电气信”联合报装模块，项目单位可直接进入市工程建设项目审批系统申请报装，同步推送市政公用服务企业及相关审批部门，实现“水电气信”报装全程网办、数据共享。

**“一并审批”便捷高效。**按照“自愿委托、无偿代办、全程服务”原则，由市政公用服务企业帮办代办红线外审批事项，实现“一次申报材料，完成多项审批”。目前，累计办理联合报装业务5件，报装时间由原来的27个工作日压缩为7个工作日内，办理全流程实现“零成本”。

## 安康市“项目管家”护航高质量项目建设

安康市围绕重点投资项目、产业项目、招商引资项目、“飞地”园区项目和“五上”企业，推行“项目管家”帮办代办服务模式，为高质量项目建设提供环境保障。

组建一支管家团队。从市县两级政务服务中心和相关部门抽调业务骨干，逐项目组建“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，打造项目审批“全科服务”团队。截至目前，全市共有项目管家70余名，联络员600余名，基层帮办代办员2000余名。

健全一套服务机制。各县（市、区）政务服务中心与重点项目企业签订帮办代办服务协议，项目管家小分队“一企一策”做好项目需求分析，制定科学适用的代办计划，指导企业准备申请资料，上门受理、定期督办、全程跟踪，形成“收集需求、制定计划、部门联动、节点跟踪、每月通报、办结回访、总结提炼”的闭环机制。截至目前，已与首批200个重点项目签订服务协议，制定代办措施900余项，办结150余项。

编制一项服务清单。从开办、基建、销售、注销、惠企政策兑现等全流程，梳理涉及市级重点产业链企业的行政审批事项，编制重点产业链项目“全生命周期”事项清单。在政务大厅设置产业链项目审批服务专区，推进清单事项“应进全进、分区受理、按责转办、限时办结”。目前已初步完成5条产业链项目审批事

项清单编制工作。

整合一个服务平台。依托“安新办”政务服务平台建设“项目管家”线上服务平台，推进与12345热线和公共资源交易平台整合共享。建立“项目管家+公共资源交易”靠前服务机制，做好项目招标采购前咨询指导工作。建立“项目管家+12345热线”协同处置机制，定期收集“五上”企业办事需求，项目管家上门服务、全程代办，12345热线营商环境专席事后回访，推动形成协同高效的工作合力。

营造一种干事氛围。完善项目管家“晾晒评比”工作机制，定期发布各县（市、区）帮代措施落实情况，树立典型，督促后进，传递压力，营造“比学赶超、奋勇争先”工作氛围。建立“项目管家”联席会议制度，常态化开展业务培训，不断提升帮办代办工作质效。今年以来，共召开培训会12次，联席会20余次，帮助43个项目完善手续、落地投产。