

安康市行政审批服务局文件

安行审发〔2024〕5号

安康市行政审批服务局 关于印发2024年工作要点的通知

各县（市、区）行政审批服务局，安康高新区行政审批服务局，恒口示范区市民服务中心，局机关（市政务中心）各科组：

现将《市行政审批服务局（市政务服务中心）2024年工作要点》印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

Stamp
安康市行政审批服务局
2024年3月22日

市行政审批服务局（市政务服务中心） 2024年工作重点

2024年，市行政审批服务局（市政务服务中心）将坚持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和习近平总书记历次来陕来安考察重要讲话重要指示精神，紧紧围绕中省市有关转变政府职能、优化营商环境决策部署，继续发扬“全国人民满意的公务员集体”优良作风，以建设学习型、改革型、创新型、服务型、落实型“五型”机关为统揽，深化拓展“三个年”活动，深入推动“高效办成一件事”，持续深化改革、改进流程，健全机制、优化服务，创新奋进、打造品牌，确保年度重点任务按期高质量完成，确保年度目标责任考核保持优秀等次，确保更多经验做法在中省层面复制推广，确保实现“全国一流、全省领先”，努力推动全市行政审批服务工作再上新台阶、再创新佳绩，为在中国式现代化道路上聚力建设幸福安康贡献行政审批服务力量。

一、纵深推进审批制度改革

1. **深化相对集中行政许可权改革。**坚持“一枚印章管审批”，推动审管流程、机制、服务“三变革”，推行容缺受理、告知承诺、并联审批，扩大“一次办、协同办、异地办”范围，持续释放相对集中行政许可权改革效能。按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”的原则，及时推送审批信息，加强审批与监管协同

联动。

2. 推进事项清单标准化。推进市县两级部门编制行政许可事项、行政备案事项实施规范和办事指南，推动同一事项在不同地区和层级同要素管理、同标准办理。根据群众需求和办事实际开展“流程再造”，使窗口需求与后台流程相匹配。依据行政许可事项清单（2023年版），更新完善涉企经营许可事项清单。

3. 推进“三集中三到位”改革。对标行政许可、行政备案事项清单和全省政务服务事项基本目录，分类推动未划转事项进驻大厅实质办理。推进线下办事“只进一门”，线上办事“一网通办”，实现大厅、网厅之外无审批，持续压减审批办理时长和办事成本。

4. 简化准入准营流程。持续深化商事制度改革，加快“证照分离”改革事项全覆盖和“先证后核”工作落地。提升企业开办全程网上办“一网通办”平台使用率，释放全市企业名称资源，推行企业开办服务进银行、进社区，打造企业全生命周期服务链条，提高经营主体准入准营便利度。

5. 规范建设涉企服务专区。加强市县政务服务中心涉企服务专区、涉企服务窗口建设，对涉企审批事项实行全链条审批、跨部门办理，推行“一个专区受理、一个科室负责、业务内部流转、统一窗口办结”的高效审批模式。

二、持续提升政务服务质效

6. 推动“高效办成一件事”。巩固提升15个“一件事一次

办”改革成果，按照中省统一安排，抓好新增一件事落地工作，确保企业群众更好享受改革红利，打造具有安康特色的“高效办成一件事”品牌。

7. 推动政务服务事项向基层延伸。推进镇（街办）村（社区）便民服务中心标准化建设，持续开展“政务服务进园区”工作，进一步健全基层政务服务体系，推动更多服务事项向基层延伸，实现“就近办、园区办”。

8. 开展跨地区跨层级标准化建设。通过梳理高频事项清单，规范事项要素和办理流程，逐步优化通办流程，让申请人可就近选择市、县、镇（街道）、村（社区）各级政务服务中心（便民服务中心）进行业务申请，实现政务服务事项跨地区跨层级受理、审批、办结。

9. 加强大厅业务管理。常态化开展“坐窗口、走流程、跟执法、优服务”活动，进驻部门“一把手”到窗口一线换位体验，邀请相关人员全程监督参与，着力解决办事材料多不多、速度快不快、态度好不好等问题。组建“政务服务体验员”队伍，分批、分类开展政务服务体验活动，发挥多方力量，形成工作合力，为提升全市政务服务水平建言献策。

10. 健全线上线下帮办代办服务体系。推进各县（市、区）政务服务中心帮办代办专区规范化运行，明确人员配置、工作职责、责任边界和服务内容，实行帮办代办专员动态调整，充分发挥帮办代办联络员的骨干作用，强化帮办代办队伍四级联动机

制。推进帮办代办工作向线上延伸，开通安康政务服务网、安康政务微平台、12345 便民服务热线等多种线上入口，接收业务咨询和帮办代办申请，统一发布代办目录、管理代办队伍、受理代办业务、跟踪代办进程、监督代办质效。

11. 规范“办不成事”反映窗口运行管理。健全完善“办不成事”反映窗口标准化运行机制，规范办事流程，加强对各县（市、区）工作培训指导力度。把“办不成事”反映窗口运行与 12345 便民热线有效结合，建立会商机制，针对改革不到位、不彻底，授权不到位、不彻底带来的一些群众办事来回跑路、办不成事等问题，定期进行会商，提出解决办法，提交、协调相关部门统一解决，切实发挥“办不成事”反映窗口兜底作用。

12. 打造“项目管家”帮办代办特色品牌。扩大重点项目“帮办代办”覆盖范围，建立“招商专员+项目管家”服务与绩效评价机制，新签约合同定期对接，新引进项目专人保障。加强对县区工作指导督促，抓亮点、树典型，推动岚皋县“五办”机制、石泉县审批协同服务模式、紫阳县重点项目联合会商机制、安康高新区“楼宇管家”制度完善升级和复制推广。坚持定期回访，鼓励新闻媒体、社会大众、特邀监督员等对帮办代办服务参与监督，力促全市“项目管家”帮办代办工作再上新台阶。

13. 推行“6S”管理模式。在政务大厅推行 6S（1S 整理、2S 整顿、3S 清扫、4S 清洁、5S 素养、6S 安全）管理模式，建立健全 6S 管理标准及规范，推进政务大厅管理标准化、规范化、精

细化，营造整洁、舒适、安全的办事环境，打造作风优良、业务过硬、服务高效的政务服务队伍，为企业和群众提供更加满意、更有获得感的“五心”服务。开展“行政办事员”职业技能培训，力争2024年综合窗口工作人员全员持证上岗。

14. 提升“互联网+政务服务”水平。推进市级政务服务平台四期项目建设并迁移实现本地化部署。加强平台系统运行管理，探索建立政务服务网上办及堵点排查处置常态化工作机制，推进更多政务服务、公共服务事项上线“秦务员”APP，实现全程网办、掌上可办。

三、优化公共资源交易环境

15. 持续开展交易规则清理工作。对市县两级涉及招标投标的地方性法规、规章和规范性文件等制度规则定期清理，消除招标投标领域对不同所有制企业设置的不合理限制和壁垒，有效解决招投标活动中市场主体反映强烈的突出问题，保障不同所有制企业公平参与市场竞争。

16. 夯实招标投标主体责任。动态修订《安康市招标投标负面行为清单（2024年版）》，规范招标人、投标人、评标专家、招标代理机构等交易主体行为。对评标专家和招标代理机构实行“一标一评一记”制度，逐项目打分评价并定期对外公布情况，促进规范交易，夯实主体责任。

17. 提升平台数字化服务能力。利用5G、人工智能、大数据、区块链、云计算等新信息技术手段，为公共资源交易活动数字赋

能，持续提升“不见面开标+远程异地评标”模式运用场景，重点提高工程招投标领域应用占比，探索试行中标贷等金融服务。

18. 规范交易现场见证服务。对在市交易中心参与公共资源交易活动的人员，实行“五色马甲”现场管理制度，增强开标、评标(审)活动现场人员身份识别度，强化交易现场管理和监督，规范公共资源交易秩序，进一步营造公开、公平、公正、诚信的公共资源交易环境。

19. 纵深推进电子交易进程。以交易服务全链条电子化为目标，加快完善平台电子系统功能，不断拓展全过程“一网通办”效能。尽快完成金建工程交易系统与全省电子监管系统对接，提高交易数据全面性、完整性、准确率和及时率。

20. 拓展畅通交易监督渠道。持续提升“12345+公共资源交易”转办工单办理质效，进一步畅通社会监督渠道。动态调整并公开市县两级行业监管部门投诉处理举报渠道，建立健全现场见证问题线索移交转办督办机制，协同行业监管部门依法依规查处违法违规行为。

21. 健全公共资源交易内控管理。修订完善交易服务事项清单和办事指南，分类制定项目交易服务全过程工作流程图，常态化开展中心工作人员集中学习和廉政警示教育，制定廉政风险防控责任书，公开中心工作人员岗位职责并接受社会监督。

四、统筹强化热线服务水平

22. 规范12345热线运行管理。修订印发12345热线运行管

理办法，完成 12345 热线平台升级改造和第三轮外包服务政府采购。常态化开展话务员业务知识培训，建立“提醒单、预警单、督办单、问询单、点赞单”，分级分类压实承办单位责任，提升工单办理质效。围绕《人民网》留言诉求，联合市委督查室开展督办问效，每月定期梳理各单位存在问题发函提醒，进一步提升办结效率和群众满意度。

23. 深化“12345+审批+政务+交易+帮办代办”集成服务。发挥体制机制优势，线上联动全省政务服务网，线下与市政务大厅、市公共资源交易中心、帮办代办一体化运行，主动问需于企，送政策、送服务、解疑难，为重点项目落地投产提供“管家式”服务，营造“重商、亲商、富商、聚商”的浓厚氛围。

24. 进一步扩大 12345 热线影响力。持续开展好 12345 热线领导接话活动，健全完善“社区吹哨、部门报到、两办督查”、旅游事项“接诉即办、办就办成”等工作机制，争取在中、省层面再出一些可复制、可推广的典型经验。

25. 做优 12345 “现场办”活动。优化 12345 “现场办”活动，不断提升活动规格，主动对接“两办”督查室，充分调动各单位负责同志，提升活动解决问题的能力。加大媒体跟踪力度，把各级承办单位的办理过程、结果置于媒体监督之下，对好的经验做法和典型案例宣传推广，对进度缓慢、效果不佳的进行曝光督办，不断提高 12345 热线的知晓率和美誉度。

五、强化党建引领和组织保障

26. 加强党的政治建设。巩固拓展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育成果，建立健全以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干长效机制。充分利用理论学习中心组、“三会一课”、主题党日等多种方式组织开展系统学习，健全完善和落实“第一议题”制度，营造浓厚学习氛围，不断提高理论素养和解决实际问题能力。落实意识形态工作责任制，推动意识形态与行政审批服务工作同部署、同落实、同考核，坚守意识形态工作阵地，牢牢把握意识形态工作领导权、主动权。

27. 提高机关党建水平。以创建“五型机关”为载体，推进模范机关建设和“五优党支部”创建。围绕经济发展、乡村振兴、全国文明城市创建等中心工作，设立党员先锋岗、组建党员突击队，引导机关和派驻窗口广大党员干部勇于担当、主动作为，推动机关党建与中心工作深度融合、良性互动，打造“安心易办”党建品牌。扎实开展精神文明建设工作，发挥工、青、妇组织桥梁纽带作用，形成凝心聚力、共谋发展的强大合力。

28. 推进全面从严治党。充分发挥全面从严治党的引领保障作用，落实落细党风廉政建设“一岗双责”。健全廉政风险防控长效机制，抓实抓细审计巡察反馈问题整改，改持续开展干部作风能力提升年活动，完善行政审批廉政风险防控措施，加强党员干部廉洁从政教育，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。

29. 推进法治政府建设。全面深入推进依法行政，严格落实年度法治政府建设工作要点，深入落实“法治政府”建设六大工

程，纵深推进“放管服”改革，着力优化法治化营商环境，切实规范资源交易、深化政务公开。坚持普法工作与推进审批服务年度重点工作任务相结合，落实“谁执法谁普法”“谁管理谁普法”“谁服务谁普法”普法责任制及国家工作人员学法用法制度，大力弘扬法治精神，全面推进各项工作法治化。

30. 提高平安建设能力。以平安示范单位创建为载体，以共建共治共享为导向，以防范化解影响单位安全稳定的重大风险为切入点，扎实做好重点领域、重要节点、关键环节风险隐患排查治理，严密防范政务大厅治安和暴恐活动，深入推进扫黑除恶专项斗争，多措并举加强网络安全、社情舆情、群众来信来访等应对处置工作，统筹做好应急值守、消防用电等安全管理工作，确保行业大局稳定。

31. 不断改进工作作风。持续弘扬“勤快严实精细廉”的工作作风要求，狠抓窗口服务态度、服务质量和纪律提升，常态化开展行为规范、仪容仪表和工作质效专项整治行动，健全窗口工作人员行为规范制度体系，完善政务服务“好差评”管理系统，加强窗口的日常巡查和监督，坚持“微笑服务、耐心服务、热线服务、文明服务”，严肃查处服务企业群众中出现的“生冷硬推拖”现象。树立防范化解风险底线思维，逐项查找审批事项的廉政风险点，加强对审批权力的制约监督，健全风险防控长效机制，推进权力阳光运行。

32. 全面抓好各项工作落实。严格落实制度规定，不断强化

规矩意识和执行力。提升机关服务水平，高效办文办会，确保机关运转规范化、标准化。认真贯彻中央八项规定及其实施细则有关要求，严控“三公”经费等支出。加强信息宣传，健全完善信息报送机制，让更多的安康行政审批服务工作经验走向全省全国，持续提高知名度和影响力。统筹做好乡村振兴、全国文明城市创建、重点企业包联、园区帮扶、综治维稳、档案保密、防汛抢险等工作，树立全市行政审批服务系统良好形象。

