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。

安康市行政审批服务局 2024 年 3 月 22 日

- 1 -

市行政审批服务局（市政务服务中心） 2024 年工作要点

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 工作，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”的作 风要求，狠抓窗口服务态度、服务质量和服务纪律提升，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。

|  |  |
| --- | --- |
| 安康市行政审批服务局 | 2024 年 3 月 22 日印发 |