

安康市人民政府办公室

安政办函〔2018〕42号

安康市人民政府办公室 关于2017年全市政务服务工作情况的通报

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

2017年，全市政务服务工作坚持以深化“放管服”改革为统揽，以“互联网+”和标准化建设为重点，不断创新审批方式、简化办事流程、优化服务环境、提升管理水平，市、县、镇、村四级政务服务体系基本建立，全市政务服务“一张网”初步形成，群众办事便捷度和满意率明显提升。全年市、县两级（含高新区）政务服务中心共办理行政审批和公共服务事项140.9万件，按期办结率99.7%，群众满意率99.9%。现将情况通报如下：

一、市级政务服务工作情况

（一）“放管服”改革成效显著。以方便群众办事为目标，按照“审批时限最短、审批环节最简、审批流程最优”的要求，把“放管服”改革向纵深推进。一是积极推进“放管服”改革。市政务中心联合安康电视台制作推进“放管服”改革系列报道12期，作为各进驻部门重点工作公开承诺的姊妹篇，集中宣传各部门“放管服”改革工作实际进展情况以及工作当中的新亮点、新做法和新经验，倒逼部门进一步加大改革工作力度，营造深化

“放管服”改革的浓厚氛围。二是大力优化办事流程。安监窗口依法精简了企业安全许可初审、烟花爆竹企业许可的前置条件等 10 项行政审批环节；工商、气象、公安、林业、商务、盐务、不动产 7 个部门共 9 项审批事项从承诺件优化为即办件；公积金窗口实现职工办理公积金贷款和提取业务“秒级”到帐，实行按月冲抵还贷，进一步减轻住房公积金借款人的还款压力，受到群众一致好评。三是不断压缩审批时限。工商窗口全面推行“多照合一”、工商登记电子化，办理时限由原来的 5 个工作日压缩至 30 分钟；公交窗口的公益卡办理时限从 20 个工作日压缩至 10 个工作日；不动产窗口的二手房交易办结时限（含前置程序）压缩至 35 个工作日；安监窗口砖瓦粘土开采企业安全许可证等 3 个审批事项的审批时限由 45 个工作日压缩至 7 个工作日。据统计，2017 年市政务中心进驻的 37 个部门 440 项审批服务事项，总办件时限较法定时限共压缩 2125 个工作日，压缩比例达 23%。

（二）“互联网+政务服务”平台率先上线。一是全市“互联网+政务服务”平台于 8 月 30 日上线运行，在全省率先实现全市政务服务“一张网”的目标；二是开通了网上办事大厅、移动政务手机 APP、“安康政务微平台”微信公众号，首批 24 个部门 253 项事项实现网上预约服务。通过“网上预审、在线申报、邮件寄递”等方式，目前已有 75 项事项实现“最多跑一次”事项，21 项事项可实现“零跑路”；三是对照市级权责清单，对 37 个市级部门 648 个行政审批事项进行上网要素信息收集，并逐一制作办事指南、流程图、编制审批流程，统一定制到市级平台系统，实现线上线下无缝衔接，推动实体政务大厅、网上办事大厅、

手机移动端、自助终端等多渠道融合应用的便民服务“一张网”。

（三）标准化建设扎实推进。4月份，市政务中心会同市质监局联合制定了《安康市政务服务中心标准化建设工作指导意见》，从组织机构、设施设备、服务事项、窗口建设、办事流程、管理制度、服务行为、政务公开、监督考核、队伍建设等10个方面对政务服务提出具体标准。目前，建成市级政务中心1个、县（区）级政务中心11个（九县一区及高新区）、镇级便民服务中心150个、村级便民服务代办点3109个，市、县、镇、村四级政务服务体系基本建立，市、县两级政务服务中心实现全覆盖。

（四）服务举措不断创新。一是开展“我为群众代办一件事”活动。5月份，开展了“我为群众代办一件事”活动，让工作人员亲身感受窗口服务态度及效能，了解办事流程，查找窗口服务过程中存在的问题与不足，活动共收到46份调研报告，26条有效意见与建议，为中心提升办事效率和服务质量奠定基础；二是推进国地税办税事项“同城通办”便利化改革。6月份，市政务中心国地税办税事项“同城通办”业务对外运行，真正让纳税人“进一个门、找一个人、办两种税”；三是对服务大厅改造升级。6月份，市公共资源一楼大厅投用后，大厅窗口布局进一步优化，增设了民政、司法、公安、消防、卫计、供电6个窗口，服务窗口增至74个，一、二楼共增设4个导询台，为群众提供咨询服务，政务大厅在服务环境、办事功能等方面更加优化和便民。

（五）监督管理更加规范。一是持续开展作风建设专项活动。从7月份开始，集中开展了3个月的“强纪律、树形象、优服务”专题活动，切实转变工作作风。8月份开展了亮微笑、亮身份、

亮职责、亮承诺、亮动态的“五亮”专题活动，提升窗口服务形象。每周一开展仪容风纪专项检查，对工作人员的仪容仪表、个人卫生、着装等进行检查，促进优良作风养成；二是建立科室带班值班制度。每周从带班科室抽调 2 名工作人员负责政务大厅值班工作、巡查工作，及时发现、解决问题，为窗口人员、办事群众提供优质服务，确保办事大厅稳定、有序、高效运行。三是积极开展各类活动。2017 年先后开展了“交农民朋友、树自强标兵”活动、拓展训练、礼仪培训、领导讲党课、党风廉政教育等活动，增强了窗口人员的服务意识和综合能力，提升了政务中心的凝聚力、创新力和战斗力。

二、县级政务服务工作情况

（一）行政审批制度改革落地生根。深化相对集中行政许可权改革是行政审批制度改革的重要内容，是落实党中央、国务院和省委省政府深化“放管服”改革的重要举措。12 月份，紫阳县、汉阴县、旬阳县、高新区行政审批服务局在本县区政务服务中心相继挂牌成立。将分散在各部门的行政许可审批事项，按照“精简高效、审改分离、协同监管、稳步推进”的原则，向行政审批服务局整合集中，通过创新行政审批管理体制机制，相对集中行政审批权，建立“一枚印章管审批”的行政审批运行新模式。企业和群众在行政审批服务局办理相关事项，可以享受到“一窗受理、一章审批、内部流转”的“车间式流水线”服务模式。

（二）“互联网+政务服务”平台初步建成。“互联网+政务服务”是提高政府服务效率的重要渠道和平台，是把“放管服”改革推向纵深的关键环节。全市 11 个县区“互联网+政务服务”

平台已于8月30日前全面建成，同时各县区迅速组织各镇便民服务中心开展电子政务外网接入工作、事项梳理、流程编制、集中录入及系统操作培训工作，全市所有镇办和试点村“互联网+政务服务”平台于11月底前全面建成，标志着我市市、县、镇、村四级联通的“互联网+政务服务”体系初步建成；各县区网上办事大厅按照全市统一建设及要求，已全部上线运行，启用了政务公开、权责清单发布、事项查询、网上咨询、网上投诉、办件公告等功能，基本实现全市政务服务“一张网”。

（三）“最多跑一次”改革深入推进。推进“最多跑一次”改革，是践行以人民为中心服务理念的具体行动，是“放管服”改革的实践成果，全市各级政务中心按照全面推进、分步快走的要求，梳理了群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项。紫阳县确定网上办理“零跑路”事项88项，“最多跑一次”事项136项；岚皋确定“零跑路”事项15项，“只跑一次”事项115项；镇坪县确定“最多跑一次”事项607项，占入驻事项总数的66.4%；宁陕县确定“最多跑一次”事项185项，占入驻事项总数的61%；石泉县确定“最多跑一次事项”298项，占入驻事项总数的39%；汉阴县、白河县、高新区确定“最多跑一次事项”分别为134项、30项和26项。汉滨区、紫阳县、汉阴县、岚皋县、宁陕县、旬阳县推行四重医疗保障“一站式”即时结算服务，实现了医疗报销“最多跑一次”。

（四）服务模式不断创新。紫阳县率先推行“一窗式”改革，采取“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”审批服务模式，将发改、气象等13个部门的64项行政审批服务事项，纳

入综合受理窗口实行“一窗受理”。通过行政审批指挥系统将 53 个部门窗口和 17 个乡镇便民服务大厅进行了线上联网，涵盖了视频监控和语音播报系统，做到行政审批服务全过程“看得见、管得住”；汉阴县引入 ISO9001 质量管理体系认证，政务服务标准化建设成效显著。将涉及 15 个单位，涵盖不动产登记、建设工程项目等 10 个领域 100 余项审批事项纳入“并联审批”范围，办理时限平均压缩了 30%至 50%；石泉县制定了“建设审批”和“企业登记”2 大领域共 6 项并联审批工作流程、细则和办法，实现了不动产登记类业务“一窗”并联审批，办理时限压缩至 5 个工作日；岚皋县设立了不动产登记服务区，设置国土、房管、农林科技、不动产登记 4 个窗口，整合不动产登记职责，采取“一站式”受理，“一条龙”服务措施；宁陕县全面落实“全程代办服务”，公示代办服务清单，在各村设立代办点，明确代办员，由代办员替群众办理业务，切实让群众少跑路。平利县、紫阳县、镇坪县、高新区进一步推进国地税深度融合，整合国、地税服务窗口，形成“一窗通办”的办税服务模式。

安康市人民政府办公室

2018 年 1 月 30 日