

安康市人民政府办公室

安政办函〔2019〕33号

安康市人民政府办公室 关于2018年全市政务公开政务服务 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：

2018年，全市政务公开政务服务工作紧紧围绕“全国一流、全省先进”的工作目标，以“互联网+”和标准化建设为抓手，不断深化“放管服”改革，积极推进政务公开、政务服务、公共资源交易和12345热线工作落实，持续助力营商环境的优化提升，为建设西北生态经济强市做出了积极贡献。全年，市县两级政务大厅共接待群众200余万人次，办理事项150万余件，按期办结率99.9%，群众满意率98.0%；市公共资源交易中心交易项目1124个，成交额49.6亿元；市12345热线接听群众来电53881件，受理群众有效诉求45725件，工单办理12305件，来电接通率95.9%，及时应答率100%，按期回复率97.9%。在有关第三方组织的全国性评比活动中，我市公共资源交易中心获得“2018年全国公共资源交易机构100强”，市12345便民服务热线荣获全国政府服务热线“骏马奖”。

一、全面深入推进政务公开

（一）扎实开展试点工作。2018年我市3个县区被列为基层政务公开标准化规范化试点县区，其中紫阳县为国家级试点县，汉阴县、安康高新区为省级试点县（区）。市政务中心督促指导紫阳、汉阴、高新等试点县区深入开展试点工作，探索创新政务公开工作机制和方式方法，深入推进“五公开”和政策解读、回应关切、公众参与等工作的标准化规范化。全市2018年度政务公开工作绩效评估结果公布，汉阴县在县（区）级政府中位列第一。紫阳县受邀参加在成都举办的全国基层政务公开标准化工作推进会，并在会上对“一支队伍”抓试点、“两个文件”明路径、“三个结合”促创新、“四项任务”出成果、“五项制度”作保障的“12345”紫阳工作法进行经验交流。

（二）加大信息公开力度。积极推进行政决策、执行、管理、服务、结果“五公开”，以市委办、市政府办名义下发《各县区和市直部门、中省驻安单位2018年度目标责任考核指标》要求，将推进“五公开”工作列入法制建设指标项目。制定印发《关于做好三大重点领域政府信息公开工作的通知》，定期对重点领域政府信息公开工作进行检查，并在政府信息公开年度报告中公布，接受社会公众、新闻媒体的监督。同时，把重点领域政府信息公开工作纳入政务公开工作绩效考核范围，加大考核力度，引入第三方评估机制，推动工作有效开展。2018年市政府网站发布“五公开”信息297条，其中决策公开134条，执行公开67条，管理公开32条，服务公开14条，结果公开50条。

（三）不断拓展公开渠道。按照省政府办公厅《关于加强政

府公报政务新媒体有关工作的通知》文件精神，市政务公开领导小组办公室牵头，印发了《关于创办安康市人民政府公报的通知》，明确组织机构，规范刊载范围，提出工作要求，顺利完成首期安康市政府公报（试行刊）编印；牵头组织开展寒假、暑假两批次共计 1200 余人的大学生走进市、县（区）政府机关见习活动，组织召开市级新闻发布会 18 场，对于推进政务信息公开，提高政府工作透明度，及时、全面、准确地传递政府信息，解疑释惑，扩大对外开放，促进我市经济社会健康协调发展起到重要作用。

二、不断提升政务服务水平

（一）加快推进相对集中行政许可权改革。2018 年，紫阳县、汉阴县、旬阳县、高新区行政审批服务局相继挂牌成立。汉阴县将首批 12 个部门 124 项行政许可事项划转至行政审批局集中审批，将 4 个部门 63 项行政许可事项进驻县行政审批局办事大厅。高新区将 8 个部门 83 项行政许可权划转到行政审批服务局集中审批，将 6 个部门 32 项行政许可事项集中入驻政务服务中心，实现行政审批服务局以外无审批。旬阳县按照“厅外零审批”的要求，先易后难分批次将 22 个部门 186 项审批事项和 22 项政务服务事项同步划转集中。紫阳县制定了涉及 14 个部门 162 项行政审批事项的《相对集中行政许可权改革集中审批权力清单目录》，印发了《行政审批服务局主要职责内设机构和人员编制规定》。

（二）深入推进“一门、一网、一次”。“一门”方面，市

政府办印发《规范政务服务中心分中心运行管理的通知》，要求各级各部门将所有面向企业和群众的审批服务事项纳入政务服务中心集中办理，暂不具备进驻条件的自建服务大厅，设立为政务服务中心分中心，实现了大厅管理、业务管理、事项管理、网络管理“四统一”。市县两级政务中心积极推行“前台受理、后台审批、统一出件”一窗式改革，企业办理营业执照、刻制公章、不动产登记实现“一厅式”服务，涉税事项、住房公积金归集、提取、贷款业务实现“一站式”办理。汉阴县、紫阳县、平利县、岚皋县、镇坪县“三级四同”政务服务事项 100%进驻县政务中心，实现“一门”受理；“一网”方面，加快推进市政务服务平台升级改造，全面完成了省上下达的 7 项（统一网络支撑、统一事项、统一门户页面、统一身份认证、办件信息、电子证照、业务联动）对接指标任务，在纵向上初步实现省市县镇政务服务平台互联互通目标。打通信息壁垒，市政务服务平台与不动产、房管、公积金、税务等部门专网互联互通，在横向上基本实现部门信息共享。12 月份，省政务公开办、省信息中心对各市“一网通办”工作推进情况进行考核通报，我市考核得分在 13 个市区中排名第一；“一次”方面，梳理编制了市县两级“马上办、网上办、就近办、一次办”事项清单，其中市级梳理发布 142 项马上办事项、810 项网上办事项、58 项就近办事项、456 项一次办事项，各县区梳理发布 3088 项马上办事项、6770 项网上办事项、2167 项就近办事项、8468 项一次办事项。同时，各级政务服务中心积极开展网上预约、预审、不见面审批，

梳理公布“最多跑一次”事项清单，全面推行 EMS 免费送达服务，减少企业和群众办事的到场次数。市本级和 11 个县（区）“最多跑一次”事项均超过“三级四同”政务服务事项总数的 60%，其中汉阴、紫阳、平利县、岚皋、镇坪县“三级四同”政务服务事项 100%实现最多跑一次。

（三）全面推进标准化建设。一是**政务大厅建设更加规范。**按照深化“一网一门一次”改革和“一窗式”改革要求，市政务中心、汉阴、石泉、宁陕、镇坪县对政务大厅进行提升改造，满足“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式。岚皋、旬阳、恒口示范区新建政务大厅投用，服务功能完善、设施设备齐全，办事环境优美，企业和群众办事更加便利、舒心。汉滨区、白河县新建政务大厅正在加紧建设。二是**加快构建基层政务服务体系。**从组织机构、设施设备、服务事项、窗口建设、办事流程、管理制度等 10 个方面对政务服务中心建设提出具体标准。目前，共建成市级政务中心 1 个、县（区）级政务中心 12 个（九县一区及高新区、恒口示范区）、镇级便民服务中心 138 个、村（社区）级便民服务代办点 1600 余个，县、镇、村四级政务服务体系基本建立。三是**积极推进示范点创建工作。**2018 年 4 月，以市政府办名义印发《安康市政务服务标准化试点实施方案》，并根据省政府办公厅《关于加快推进全省政务服务标准化建设实施方案的通知》相关要求，最终确定汉阴县为省级政务服务标准化试点单位。同时，印发了《安康市编制公开政务服务事项目录清单和实施清单工作方案的通知》，进一步梳理各级各

部门行政许可、行政给付、行政确认、行政征收、其他权力、公共服务六大类政务服务事项，与本级权责清单、公共服务事项清单相互匹配，确保权界清晰、分工合理、权责一致。

（四）助力营商环境优化提升。全市各级政务服务中心围绕优化提升营商环境“十大行动”，勇于创新，积极作为。**在简化企业开办方面**，协调公章刻制企业和商业银行入驻政务大厅，对企业实行“妈妈式”服务，主动为企业、群众登记进行帮办和全程协办，建立延时服务、预约服务、上门服务工作机制。企业开办平均用时由年初9个工作日压缩至1个工作日。止12月25日，全市市场主体累计达到17.96万户，同比增长18.53%；新登记各类市场主体3.67万户，同比增长43.6%；**在简化施工许可证办理方面**，推行“统一受理、集中交办、一口进件、分送相关、限时办结”并联审批模式。政府投资审批类建设项目申请要件由145件减少至88件，办结所需时限由442个工作日压缩至181个工作日；社会投资核准类建设项目申请要件由143件减少至86件，办结所需时限由392个工作日压缩至159个工作日。**在方便企业办理不动产登记方面**，整合不动产、房管、税务窗口设置，将受理“四审制”减为“两审制”，分散审核改为并联审核，实现“一厅式”服务。一般登记压缩至5个工作日以内，抵押登记压缩至4个工作日以内，查封、异议登记实现即来即办。

三、努力打造公开透明的公共资源交易平台

（一）推进交易项目“应进全进”。印发《安康市公共资源入场交易凭证书制度（试行）》，将其作为项目进入平台完成交易

的唯一有效“身份证”，同时作为拨付财政资金、审计以及行业主管部门办理相关后续手续的重要依据。下半年，组织对 24 个部门、3 个市属开发区 2017 年全年和 2018 年上半年实施公共资源交易项目情况，开展了全面细致的调查和全方位日常监督，发现应进未进项目 15 个，实施工作约谈 15 场 22 人次，纠正场外交易项目 12 个，涉及交易额 2.36 亿元。通过加强场外交易监管、约谈处置等措施，在市级房建市政建设工程、政府采购、国有土地和矿业权出让、产权转让四类交易事项进驻的基础上，2018 年 8 月份起，市级道路交通工程、县区国有土地和矿业权出让、县区水利工程，以及高新区、恒口示范区、瀛湖管委会所有涉公交易事项，先后进入市公共资源交易中心交易。

（二）提升信息化建设水平。定期组织召开工作推进会，征求代理机构、行业监管部门、投标企业意见，梳理交易平台运行过程中存在疑难问题，提出解决问题建议，请求上级部门技术支持。积极研发市公共资源交易平台保证金安全管理系统，开展专家信息补录工作，补录建设工程类专家补录信息 180 余条，水利类专家补录信息 45 条。目前，项目登记、场地预约、发布公告、网上报名、上传下载招标文件、专家随机抽取、成交公示等环节已实现线上运行，电子交易化进程不断向前迈进。通过培训会、网站、微信、QQ 等多种方式，发布平台操作规程、交易制度规则等，便于交易主体自主学习，为其提供业务咨询、技术服务，同时对外地企业开通远程指导服务，开通网上下载功能，减少企业跑路次数，节约企业交易成本。

（三）实现公正公平透明交易。主动对接相关职能部门，划清职责权限，主管部门侧重于招投标过程监管和行政执法，市公共资源交易中心侧重于平台建设、场地管理和交易不良行为的日常监测。开评标区域配备工作人员、安保人员，进入开评标区域的交易主体佩戴交易中心发放的统一工作牌，确保交易现场平稳有序。2018年，累计上线运行项目1124个，成交金额49.64亿元。其中，建设工程进场交易项目124个，预算额8.59亿元，成交额7.79亿元，节资0.80亿元，节资率9.29%；政府采购进场交易项目917宗，预算额8.86亿元，成交总价8.52亿余元，节资0.34亿元，节资率3.82%；国有土地使用权和矿业权出让80宗，底价总额32.21亿元，成交价总额33.31亿元，增值1.10亿元，增值率3.41%；产权交易3宗，成交1宗、流拍1宗、延期1宗，底价总额118万元，成交总额123万元，增值5万元，增值率4.2%。

四、创新建设“打得通、能办事”的12345便民服务平台

（一）扎实推进平台建设。采取“市场运作、服务外包、政府管理”的模式，2018年7月份全面完成市12345便民服务中心场地建设、室内装修、配套硬件设备安装、室内文化宣传装饰等工作。建设了具备业务办理、监督考核、知识查询、数据分析四大功能的12345便民服务平台系统。构建了市、县、镇三级工作网络体系，实行分类处置、按责交办，实现电话受理和网络受理无缝对接，线上、线下有机融合。开展全市12345便民服务平台系统动员暨业务培训会议，确保12345便民服务平台在8月

30日成功上线运行。通过直接整合、双号并行、对接联动三种方式，全面整合市级30条非紧急类公共服务热线，统一以12345一个号码对外，企业和群众只要拨打12345，就可接入全市统一便民服务平台，实现群众诉求全覆盖、高效运转无障碍。

（二）健全工作机制。以市政府名义印发《安康市12345便民服务平台管理办法》和《安康市12345便民服务平台考核办法》。探索建立了“一号对外、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责、分析研判”的工作机制，形成了“受理—转办—办理—回复—回访”的工作闭环。建立定期通报制度，每月发布工单办理情况通报，呈送市委、市政府、市纪委监委领导审阅。办理结果纳入市委、市政府年度目标责任考核，并在主流媒体公示，接受社会监督。建立逾期办理督办制度，对超期回复及办理质量不高的承办单位，发出《督办通知单》，同时抄送市纪委监委“为政不为”专项整治办公室，确保群众诉求得到及时有效解决。汉滨、汉阴、平利等县区设置了12345热线机构，明确专职人员，制定出台相关措施办法，有力保障了全市12345热线工作的高效运转。

（三）开展领导接话日活动。自2018年10月开始，每月1日、11日、21日，定期邀请市县政府及市直部门主要负责人走进市12345，通过“一把手接话、一条线联系、一条龙办理、一颗心为民”的方式，与群众面对面，倾听心声，解决诉求，推动便民利企各项措施落实。2018年，我市12345共组织开展9期市（县局）长接话活动，先后邀请市城管执法局、市教育局、汉

滨区、市扶贫局、市工商局、汉阴县、市交通局、市发改委、旬阳县 9 个单位的主要负责人走进 12345，共接听群众来电 92 件，现场解答 30 件，来电表扬 2 件，形成工单 60 件，全部按期办结。创新开展第三方评议和现场问效活动，通过组织群众代表、人大代表、政协委员、新闻媒体对办理不力的工单现场问效评议，确保群众诉求“件件有落实”。全年受理群众来电 53881 件，形成工单办理 12305 件，来电接通率 95.9%，及时应答率 100%，按期回复率 97.9%，群众满意率 81%。工单办理较好的单位有旬阳县、平利县、宁陕县、市运管局、市交警支队和市城管执法局等。

安康市人民政府办公室

2019 年 2 月 13 日