

安康市人民政府办公室

安政办函〔2015〕137号

安康市人民政府办公室关于 2015年上半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、各直属机构：

上半年，全市政务服务工作紧紧围绕“便民、高效、廉洁、规范”的宗旨，积极推进行政审批制度改革，打造阳光政务，不断拓展服务功能，完善运行管理机制，提升服务效率和质量，取得了良好社会效益。现将有关情况通报如下：

一、基本情况

一是体系建设稳步推进。各县区党委、政府高度重视行政审批制度改革工作，把建设政务服务中心作为转变政府职能的一个有力抓手，积极部署，全力推进。目前，全市已建成1个市级政务服务中心、9个县（区）级政务服务中心（平利县尚未建成）、150个镇级便民服务中心，市、县、镇三级政务服务体系初步形成。

二是服务功能不断拓展。各级政务服务中心按照“凡批必进、应进全进”的要求，逐步把行政审批和便民服务事项统一纳入到

政务中心集中受理，不断拓展服务功能。上半年，市、县区政务服务中心共受理事项32.63万件，已办结32.55万件，按期办结率99.8%。市政务中心将公交IC卡、高速ETC卡、养老保险缴费等与群众生产生活联系紧密的便民事项纳入中心受理；紫阳县将县车管所、出入境管理中心、养老经办中心进驻中心并设置独立服务窗口，中心新增10项政务服务事项，对外统一受理行政审批事项达到418项；石泉县政务服务中心6月份投入使用，进驻事项由原来的98项增加至259项，扩大了服务范围。

三是审批方式不断创新。工商、质监、税务部门积极推进工商登记制度改革，全面推行“三证合一”并联审批，市政务中心、岚皋县、汉阴县、旬阳县、高新区先后完成改革工作，发出“三证合一”营业执照；汉滨区积极探索深化行政审批改革，在区住建局试点将以前五个股室、五枚公章审批的模式改为一个窗口、一枚公章审批，并将在全区推广；岚皋县新建政务服务中心网站，实现了“网上办事、掌上审批”，办事群众可足不出户上网申报审批事项，审批人员通过手机版行政审批系统，随时随地审批相关事项；镇坪县政务中心实行“绿色通道制”和“全程代办制”模式，对一些重大、重点项目由县政务中心牵头组织相关部门现场会审，简化审批流程，快速办理。

四是管理水平明显提升。各级政务中心不断创新管理方式，完善服务规范，坚持用制度管理人，用活动凝聚人，用真情感动人，逐步形成了“中心围着窗口转，窗口围着群众转”的服务格

局，管理服务水平上了一个新台阶。市政务中心开展“假如我是服务对象”活动，站在办事群众角度，换位思考，优化办事流程，提升服务质量；市国土局、住建局、质监局、税务局高度重视窗口工作，统筹协调单位审批工作，严格窗口工作人员教育管理，树立了良好窗口服务形象；汉阴县实行进驻单位领导带班、首席代表制度，积极争取窗口单位支持，对窗口真正授权赋责，发挥好中心“一站式”服务功能；紫阳县坚持“日巡查、周公示、月通报”制度，坚持每月开展“窗口评优”活动，成立窗口工作管理领导小组，吸纳窗口工作人员为成员，发挥民主机制，调动人员积极性，促进共同管理，取得了良好效果。

二、存在的主要问题

一是政务中心建设进度不一。紫阳县政务中心起步早，建设标准高，发展水平已经处于全市乃至全省前列；石泉县、旬阳县政务中心新址运行时间短，仍处于建设完善阶段；高新区政务中心6月底刚刚建成运行；平利县政务中心目前尚未建成。

二是市、县、镇三级政务服务体系上下联动、资源共享方面还有待加强，信息化建设水平整体不高，石泉、宁陕、旬阳、白河、平利五个县行政审批电子监察系统尚未建成，已建成县区电子监察系统与市电子监察系统技术不兼容，实现市、县业务办理互联互通还有困难。

三是运行管理不规范。宁陕县、白河县政务中心还没有做到“凡批必进、应尽全进”的要求，进驻项目不彻底，办理事项偏

少。纳入中心办理的行政审批事项，“体外循环”和“双轨运行”现象依然存在。部门向窗口授权不够充分，群众办事仍要“两头跑”。

三、下一步工作重点

一是精心组织，深入推进“五个提升”活动。市政务中心要继续深入推进服务质量、日常管理、信息化建设、自身建设、中心整体形象“五个提升”专项活动，进一步深化活动成果，宣传、推广先进经验和措施做法，引领带动全市政务服务建设取得新进展。

二是加强指导，逐步健全政务服务体系。市政务中心要加强对各县区政务中心的业务指导，逐步完善市、县、镇三级政务服务体系，真正实现上下联通，资源共享。要适时组织召开全市政务服务现场会，推广先进经验，推动工作落实。

三是运用权责清单，进一步梳理进驻事项。要积极运用“两单”清理结果，公布一项，梳理一项，按照“凡批必进、应进全进”的原则，为进全行政审批事项创造条件。要把涉众面广、群众反应强烈的便民事项纳入中心统一对外受理，实现群众要办之事能在政务中心“一站式”办结，切实把政务中心建设成“政务超市”。

四是坚持创新，不断提高信息化建设水平。要加快电子政务和行政审批电子监察系统的改造升级，逐步实现市、县（区）电子监察系统的互联互通。要不断完善网上公开、网上审批、网

上办事功能，推进行政审批网上公开透明运行，实现全程化、实时化、电子化监管，提升行政效能。

五是强化管理，不断提升政务服务质量。各级政务中心要进一步加强自身建设，建立完善各项规章制度，严格工作纪律和日常管理，加强窗口工作人员的业务知识和服务礼仪培训，不断提升政务服务形象。市、县部门要更加重视窗口工作，加强沟通联系，形成管理合力，共同促进政务服务工作提质增效。

安康市人民政府办公室

2015年7月23日

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，安康军分区。

市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。