

安康市人民政府办公室文件

安政办发〔2018〕76号

安康市人民政府办公室 关于印发安康市复制推广中国 (陕西)自由贸易试验区政务服务工作 改革创新成果实施方案的通知

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

《安康市复制推广中国（陕西）自由贸易试验区政务服务工作会议改革创新成果实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

安康市人民政府办公室

2018年8月18日

安康市复制推广中国 (陕西)自由贸易试验区政务服务工作 改革创新成果实施方案

按照省政府办公厅《关于复制推广中国(陕西)自由贸易试验区首批改革创新成果的通知》(陕政办发〔2018〕35号)要求,结合我市“互联网+政务服务”工作实际,特制定本方案。

一、总体要求

深入贯彻落实中省市关于审批服务便民化、政务服务“一网通办”改革及优化提升营商环境相关政策文件精神,将复制推广“互联网+政务服务”驿站、政务服务“容缺受理”、24小时自助信包箱等改革创新成果作为推进“互联网+政务服务”工作的重要举措,按照“放管服”改革、优化提升营商环境、“互联网+政务服务”建设“三位一体”方式予以统筹推进,着力破解企业和群众办事过程中的堵点难点问题,最大限度减少企业和群众跑政府的次数,不断优化办事创业和营商环境。

二、主要任务

(一)设立“互联网+政务服务”驿站。在企业聚集区设立政务服务驿站,利用互联网政务服务平台,整合现有资源,将电子政务平台、企业帮办延伸到企业聚集区,实现企业“不出楼就能办事”的便利化服务。

(二)推行政务服务“容缺受理”。各级各部门梳理可“容缺受理”的政务服务事项,作为“容缺受理”的依据。办事人员

在窗口办事过程中主要材料齐全、符合法定受理条件，但次要材料欠缺属于可“容缺受理”的，由窗口先行受理，申请人书面承诺在规定时限内补齐容缺材料后，即可完成整个办理流程。

（三）设立 24 小时自助信包箱。在企业聚集区（政务服务驿站）和政务服务大厅设立 24 小时自助信包箱，与政务服务网数据互相推送。办事人员通过网上预约，可实现 7×24 小时自助交件、自助取件。

三、任务分工及进度安排

（一）前期准备阶段（2018 年 8 月 31 日前）：制定印发实施方案，明确工作目标，落实部门责任，启动“互联网+政务服务”驿站、政务服务“容缺受理”和 24 小时自助信包箱三项复制推广工作。（责任单位：市政务服务中心，各县区人民政府、安康高新区管委会）

（二）组织实施阶段（2018 年 9 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日）：

1. 探索在高新区、工业园区等企业聚集区设立“互联网+政务服务”驿站。（责任单位：各县区人民政府、安康高新区管委会）

2. 梳理公布市县两级“容缺受理”政务服务事项清单。（责任单位：市职转办、市政务服务中心，各县区人民政府、安康高新区管委会）

3. 探索在企业聚集区和政务服务大厅设立 24 小时自助信包箱。（责任单位：市政务服务中心，各县区人民政府、安康高新

区管委会)

(三) 总结评估阶段(2019年7月1日至2019年7月31日): 市政务服务中心组织对各县区“互联网+政务服务”驿站、政务服务“容缺受理”和24小时自助信包箱工作推进情况进行检查评估,总结上报推广情况,建立长效机制。

四、组织保障

(一) 加强组织领导。各级各有关部门要将复制推广改革创新成果列为本县区、本部门重点工作,健全工作机制,加大实施力度,确保复制推广工作顺利推进,改革创新成果落地生根,取得实效。市营商办负责将复制推广工作纳入全市优化提升营商环境内容,统筹安排部署。

(二) 狠抓工作落实。各级各有关部门要对照陕西自由贸易试验区政务服务工作改革创新成果的具体做法(见附件),按照本实施方案确定的时间节点,进一步细化工作措施,倒排工作计划,确保任务落实。各县区和安康高新区实施方案于2018年8月31日前报市政务服务中心备案。

(三) 加强指导协调。市政务服务中心要加强对县区推广工作的业务指导,实时跟踪推广情况,及时帮助协调解决推广工作中遇到的困难和问题,进一步总结各地创造的新经验,按程序分领域、分层级、分阶段在全市范围内复制推广。

附件: 陕西自由贸易试验区政务服务工作改革创新成果具体做法

设立“互联网+政务服务”驿站

长期以来，企业办事难一直是制约企业成长和发展的顽疾。尤其随着中小企业、创投企业的不断蓬勃发展，简化行政审批程序、降低市场主体运行成本，成为企业的突出需求。为了提高行政办事效率，为企业提供高效便利的投资环境，陕西自贸试验区西安管委会国际港务区深入实行政府行政效能革命，大力落实“放管服”改革，切实转变政府职能，通过设立政务服务驿站（自贸驿站），有效地解决了企业办事难问题。

一、主要做法

西安港创业基地是西安电子商务企业的主要孵化器与聚集区，目前已入驻企业将近 300 家。西安港创业基地政务服务驿站是西安国际港务区片区根据企业发展需要，利用“互联网+政务”服务平台，整合现有资源，将电子政务平台、企业帮办延伸到企业聚集区，实现了让企业“不出楼就能办事”的便利化服务。今年 8 月 9 日，中国（陕西）自由贸易试验区西安国际港务区政务服务驿站（自贸驿站）西安港创业基地正式揭牌成立，配有帮办人员 2 名，配备了自助电脑、自助办税机、打印机等设备，首批已可以办理工商、税务、规划、建设、港口、安监等部门 61 个事项。

截止目前，已建成 2 家自贸驿站，覆盖企业超过 500 家。

二、实践效果

今年 8 月 28 日上午，西安大马盛域信息技术有限公司在西安国际港务区政务服务驿站西安港创业基地领取了营业执照，这也是在驿站颁发的首张营业执照。该公司注册资本 1,000 万元人民币，主要从事计算机领域内的技术开发、技术咨询、技术服务及技术转让等领域的工作。

西安大马盛域信息技术有限公司从咨询、核名、提交资料到领取营业执照，整个注册过程“足不出楼”，驿站工作人员全程帮办代办，不到两个工作日就完成注册，领取了营业执照。

三、下一步工作思路

陕西自贸试验区西安国际港务区功能区政务服务驿站西安港创业基地是陕西自贸试验区西安国际港务区功能区发挥自贸试验区先行先试的优势，以企业需求为导向，创新服务模式，在全省设立的首个政务服务驿站。驿站利用“互联网+政务”服务平台，整合现有资源，将电子政务平台、企业代办帮办向前延伸到企业聚集区，使企业办事“足不出楼”。下一步，还将根据企业聚集情况、实际业务需要，在陕西自贸试验区基地功能片区增设企业驿站，并分步纳入更多事项，更好地将综合服务大厅延伸到企业身边，努力打造一流的政务服务环境。

政务服务“容缺受理”

容缺受理制度是指对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但次要条件或手续有欠缺的政务事项，经过申请人作出相应承诺后，行政部门先予受理，并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理办法，并进行审查；在申请人补齐材料后，在承诺时限内及时出具办理结果意见，颁发相关批文、证照的制度。

一、主要做法

为进一步提升服务质量，方便办事群众，提高审批效率，创新窗口服务方式，优化受理审批流程，全面推进登记便利化，打造公正透明、廉洁高效的窗口服务模式，减少申请人因申请材料不全或存在缺陷引起的重复往返现象，在遵循“依法行政、合法审批”原则的基础上，国际港务区结合实际，特制定容缺受理实施办法。

（一）确定容缺受理事项范围。

申请类行政许可、行政确认、其他行政权力和公共服务事项（即办事项除外）均可列入容缺受理范围。

（二）规范容缺受理工作流程。

申请人在办事窗口办理经公告列入容缺受理事项名单的非即办类政务事项时，在基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件的前提下，提交的申请材料中次要条件或手续有欠缺时，

启动容缺受理：

1. 申请人作出按时补正申请材料的书面承诺；
2. 办事窗口工作人员出具《容缺受理补正材料通知书》，一次性告知需补正的材料、时限和超期处理方法，并受理办件；
3. 受理办件进入审查程序，办事部门在收到申请人提交（允许采取现场提交、邮寄提交等办事部门认可的提交方式）的相关补正材料后，按承诺期限出具办理结果；
4. 现场领取或邮寄送达办理结果（包括决定书、证照、批复等）。

（三）梳理容缺受理事项清单。

国际港务区首批容缺受理事项包含工商局、国税局、地税局、人才服务中心、社保中心、经发局、社会事业局等 7 个部门共计 86 个事项。

（四）部署容缺受理相关工作。

1. 各审批部门要严格按照公开的容缺受理事项目录办理，不能擅自设置其他申报条件，不得擅自增加其他申请要件，确保容缺受理办法落实到位。
2. 各审批部门要本着“方便群众、提高效率”的原则，加强对项目审批前期准备工作的指导，提前介入，主动服务、帮助申请人准备申请材料。
3. 各审批部门要确保一次性告知可容缺的申请要件，并要求申请人在承诺时限内及时补齐。对于撤销行政许可决定的事项，

要及时通知申请人重新组织材料申报。

4. 各审批部门要做好解释宣传工作。容缺受理制度是审批制度改革中一项便民服务措施，各审批部门要高度重视，广泛宣传，提高社会知晓度；在具体办理过程要做好解释工作，真正方便企业和群众办事。

5. 容缺受理事项清单后期可根据实际情况进行动态管理，各审批部门分管主任专题会讨论通过后方可进行调整。

二、实践效果

2018年2月7日，西安顺博特物资有限公司的负责人姚女士前来服务大厅办理业务，经过一番咨询后，她看了看资料面露难色，窗口工作人员询问后才了解到原来是企业资料不全，而且办事人员因为地址较远来一次特别不容易。这时，工作人员告诉姚女士可以容缺受理，先受理后补缺少的材料，在工作人员的帮助下，姚女士最终顺利的提交完资料。谁也没想到几天后，姚女士将写着“服务热情，规范高效”的锦旗送到了国际港务区政务中心，姚女士感激的说：“以前我总觉得政府门难进、事难办，但在咱们国际港务区综合服务大厅办事的体验，让我们进门容易，办事也容易！”这面锦旗看似寻常，却是群众对容缺受理制度的认可，不仅提高了群众的办事效率，也让企业得到了最大程度的便利。

2018年1月至2018年4月底，国际港务区共容缺受理有限责任公司设立登记、个人所得税完税证明开具、跨区域涉税事项信

息反馈、流动人员档案托管、职工基本医疗保险住院零星报销等 86 个事项共计 8413 件，平均每个工作日约容缺受理 104 件。

三、下一步工作思路

下一步，国际港务区将本着方便办事群众，提高审批效率的原则，根据实际情况对容缺受理事项清单进行动态管理，优化受理审批流程，全面推进登记便利化，打造更加公正透明、廉洁高效的窗口服务模式。

24 小时自助信包箱

一、背景

西安国际港务区政务服务中心以企业需求为导向，依托西安国际港务区政务服务网建设全省首个 24 小时自助信包箱，通过网上政务平台与自助信包箱数据互相推送，打造了线上线下一体化的 7*24 小时政务服务。自助信包箱的使用解决了办事企业较多，窗口办件压力日益增大，办事人员交件、取件等需要等待较长时间，且受工作时间限制等方面问题。

二、主要做法

一是升级网上政务服务平台。提供邮寄交件、自助交件、窗口交件、自助取件、邮寄送达等多种服务方式，将行政审批事项和公共服务事项分类梳理，增加网上预审环节，通过线上预审等方式保证自助交件即可受理。

二是方便企业使用。办事企业在西安国际港务区注册后通过网上政务服务平台找到需办理的事项，在资料齐全提交预审后，即可选择取件方式（信包箱取件），24 小时预审通过后，即可选择交件方式（信包箱交件），企业会同时在个人中心和系统短信均收到开箱码，办事人员凭开箱码到就近选择的交件箱即可完成交件。审批完成后，办事人员凭借取件码到就近信包箱即可完成取件，整个过程全部在网上流转，非常便捷。

三是标准化使用流程。政务中心帮办人员定时查看的是政务服务管理系统“出件管理”和“待收件查询”。在窗口办结业务

后，前台帮办收取窗口交接的各类证照，通过系统中“出件管理”的“快递箱自提”查询办结好的证照开箱码，查询核对无误后帮办当天负责人到自提柜存放证照。同时，帮办人员在系统里查询到有信包箱收件信息后，在信包箱取出企业群众存放的资料，帮办人员通过系统中“快递箱交件”查看企业办件号码，核对资料后帮办人员抽号交给对应窗口工作人员，由窗口人员负责办理业务。整个运行流程明确了各环节责任人，将线上办理和线下实际流转相结合，保证自助交件、自助取件整个业务流程运行顺畅。试运行期间，自助交件 25 件、自助取件 55 件。

四是推行企业聚集区使用。通过对网上政务服务平台企业办件量进行分析，办事企业主要聚集在华南城、中西部金融小镇、保税大厦等地，通过选址调研和企业座谈，计划在以上地点分别设置聚集区 24 小时自助新包箱，使园区 50% 以上的企业办事不出楼，24 小时随时办。

三、实践效果

24 小时自助信包箱试运行以来箱格使用率一直在 80% 以上，该项举措将政务服务由传统的 5 × 8 小时延伸至 7 天 × 24 小时，借助“互联网+”手段，通过物联网、数据共享等技术手段，为办事企业和群众提供 24 小时“不打烊”的自助服务，不用排队、无需抽号，全程只需 1 分钟，大大提高了效率，为企业和群众办事提供了高效、便捷的服务。

四、下一步工作思路

下一步，西安国际港务区将依托“互联网+”政务平台，完善自助信报箱功能，将自助服务终端延伸至街办、政务服务驿站及社区，增加提供预约办事、业务办理网上预审、证明打印、业务办理进度查询、就近交件等功能，实现企业和群众办事不出楼、不出社区、不用排队、24小时随时办的“一站式”服务。

抄送：中国（陕西）自由贸易试验区工作领导小组办公室。

市委各工作部门，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。

安康市人民政府办公室

2018年8月18日印发
