

安康市人民政府办公室

安政办函〔2018〕242号

安康市人民政府办公室 关于2018年上半年全市政务公开 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年上半年，全市政务公开政务服务工作在市委、市政府的正确领导下，紧紧围绕“全国一流、全省先进”的工作目标，坚持“依法依规，办就办好”的工作方式，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。现将有关情况通报如下：

一、上半年工作完成情况

（一）政务公开工作。一是制度建设扎实推进。各县区、各单位进一步健全政务公开工作机构，完善政务公开工作规章制度，将实践成果上升为制度规范，促进了政务公开规范高效运行。汉滨、石泉、市教育局、市发改委等单位制定出台政务公开规章制度，对政务公开的主要内容、时限要求、方式方法、责任主体进行明确，有效推进了政务公开工作落实。二是公开手段日益强

化。各县区、各单位主动适应网络和新媒体快速发展形势，充分利用政府网站、政务微博、政务微信、政务客户端等，加大主动公开力度，不断扩大信息公开达到率和覆盖面。市、县同步开展大学生假期见习活动，为全市千余名在校大学生提供见习机会，拓宽了政务公开渠道。**三是试点工作成效明显。**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。紫阳县形成“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”工作法，积极探索，坚持创新，形成了可推广、可复制、行之有效的工作方法。

（二）政务服务工作。市县两级政务服务中心深入贯彻中省市关于审批服务便民化、“互联网+政务服务”、“一网一门一次”改革等重要工作部署，建设运行逐步规范，服务水平明显提升，在深化“放管服”改革、优化提升营商环境等方面发挥了重要作用。**一是实体政务大厅“一站式”功能日趋完善。**各县区和安康高新区均设立政务服务中心，恒口示范区政务大厅主体已完工，市县两级政务服务机构、场所实现“全覆盖”；岚皋县新建政务大厅今年5月对外办公，汉阴、石泉县按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式对大厅布局进行了升级改造；平利、汉阴县配置了图书室、休息等候室、自助服务机、便民药箱、手机充电器等便民设施设备；绝大多数县区均使用了全市统一的名称标示，窗口工作人员着装统一，办事环境、对外形象和服务水平显著提升。**二是政务服务事项集中办理落实到**

位。积极承接简政放权成果，市县政务服务中心均依据权责清单开展了政务服务事项梳理工作，并按照“应进全进”要求，深入推进政务服务事项集中办理。市级各部门承担的 615 项政务服务事项中，440 项进驻政务大厅，进驻比例 71.5%；汉滨、汉阴、石泉、紫阳、岚皋、平利、高新等县区进驻政务大厅事项比例超过 70%。汉阴、紫阳、岚皋、旬阳、高新深入推进相对集中行政许可权改革，汉阴县将 124 项行政许可事项、38 名编制划转至行政审批服务局，启用行政审批专用章，实现“一枚印章管审批”。**三是助力优化提升营商环境成效明显。**市政务中心、汉滨、汉阴、石泉、紫阳、岚皋、平利、旬阳、高新等县区在政务大厅设置了公章刻制窗口，紫阳县对新设企业提供免费刻制防伪印章服务；平利县将企业办理水电气业务进驻大厅窗口；汉阴、石泉、宁陕、紫阳、岚皋、平利、高新等县区设置了邮政快递服务窗口，部分县区通过政府购买服务方式为办事企业和群众提供免费邮寄服务；各县区均公布了政务服务“最多跑一次”事项清单，高新、紫阳、白河、岚皋、平利、石泉、镇坪、旬阳、宁陕等县区“最多跑一次”事项占政务服务事项比例超过 50%。市工商局大力推行网上办照、微信办照，营业执照办理实现全程“无纸化、零见面”。

（三）公共资源交易平台建设情况。一是四大类交易事项进入统一平台。按照市委办、市政府办关于印发《安康市公共资源交易管理办法（试行）》《交易目录（2017 年版）》要求，市级建设工程招投标、土地和矿业权出让、政府采购、产权交易等四大类公共资源交易项目，全部进入市公共资源交易中心进行交

易。二是推动电子化交易进程。通过系统升级完善、操作培训、企业 CA 锁办理、专家库建立等工作，目前各类交易项目已实现项目登记、场地预约、发布公告、报名、专家随机抽取、成交公示等环节的线上运行。三是积极推动公共资源项目进场交易。按照省市统一要求，县区国有土地和矿业权、水利工程项目正在有序进入全省统一平台交易；镇坪、白河、恒口示范区积极与市交易中心对接，推动公共资源项目进入全省统一平台交易。上半年在全省公共资源交易平台累计完成交易 352 宗，召开论证会 6 场，项目复审 3 场，成交额 5.4 亿元。

（四）12345 便民服务平台建设情况。一是按照《安康市 12345 便民服务平台建设实施方案》要求，快速推进平台建设各项工作，在市政务服务中心加挂安康市 12345 便民服务中心牌子，增加 12345 热线管理科，落实人员编制 5 名；汉滨、汉阴、平利等县区设立了 12345 热线管理机构，配备了工作人员，专职负责 12345 平台建设和工单办理工作。二是与移动安康分公司达成外包服务协议，加快推进 12345 平台建设、软件设计、知识库建设、场地装修等工作，即将于 8 月底正式上线运行。三是同步推进相关制度规范的编制工作，《安康市 12345 便民服务平台管理办法（试行）》和《安康市 12345 便民服务平台考核办法（试行）》通过市政府常务会审议。上半年，市 12345 便民服务热线半年来共接听群众来电 13190 件，话务员直接回复 12187 件，形成工单派转相关单位办理 1003 件，其中县区办理 738 件，办结 586 件，办结率 79.4%，市级单位办理 265 件，办结 226 件，办结率 85.3%。

二、存在问题

（一）政务公开工作开展不系统、不全面。县区、市级部门政务公开体制、机制普遍不顺，职能职责分散，缺乏系统化的公开流程和手段，公开方法创新不足。政务公开工作人员编制不足，人才培养不够，相关培训工作欠缺，工作人员对政务公开的规范、标准、流程等了解不清楚。

（二）政务服务在实现“一网一门一次”方面仍有较大差距。一是目前省市平台尚未对接、市级数据交换共享平台尚未建成，市县两级政务服务事项网上可办率普遍不足10%，距离中省要求差距较大；二是市县两级仍有部分政务服务事项分散在部门自建办事大厅，个别县区政务服务事项进驻比例未达到中省要求的70%，“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗式”工作机制没有完全建立，群众办事仍需多个部门窗口来回跑；三是各级各部门对“最多跑一次”的认识理解不一致，公布的“最多跑一次”事项清单格式不统一、数量差距大，工作进展不平衡，且方式较为单一，在“马上办、网上办、就近办”等方面改革创新较少。

（三）市级公共资源交易项目没有“应进全进”。市级公路工程项目、水利工程、土地开发、地灾治理、高标准农田、国有企业股权转让等交易类型尚未在市级交易平台发生业务，没有实现“应进全进”。

（四）12345平台管理机构设置缓慢。按照《安康市12345便民服务平台建设实施方案》要求，各县区成立12345平台管理机构，可设在政务服务中心或政府指定部门，配备至少2名专职

工作人员。从检查调查情况看，各县区 12345 平台管理机构设置不规范，多数县区只明确了责任单位，未成立专门机构；少数县区未落实专职工作人员。

三、下半年重点工作

（一）加强政务公开业务培训。研究借鉴先进地市政务公开工作好的做法与经验，组织开展专题培训活动，重点就政务公开工作方法、意识形态、政策解读等方面邀请专家进行宣讲辅导，加强工作人员专业素质，提升部门工作效率。根据省政务公开办《2018 年全省政务公开工作绩效评估指标体系》，结合我市实际，制定本年度市对县区、市级部门考核细则并及时下发，指导规范全市政务公开工作。

（二）加快信息共享平台建设。加快建设市级互联网政务服务平台和数据交换共享平台，年内与省级平台互联互通。同时依据省职转办统一编制的《全省审批服务事项“三级四同”目录》，细化编制办事指南，推进事项“应进全进”，年底前除部门单独设立的办事大厅外，其余事项全部进驻实体政务中心。

（三）积极推进“一窗式”改革。将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，实行一窗受理、集成服务，实现“一窗通办”。依托互联网政务服务平台，进一步创新审批方式，督促协调各级各部门精简办事环节和材料，分批次公布“最多跑一次”事项清单和“马上办、网上办、就近办、一次办”事项目录，年底前市县两级“最多跑一次”事项比例和网上可办率不低于 50%。

（四）大力推动公共资源交易“应进全进”。按照省市要求，

积极推进各县区及相关部门水利工程项目、土地使用权和矿业权等交易项目在全省公共资源交易平台上运行，进驻市交易中心或省交易中心进行交易。积极推动高新区、瀛湖管委会、恒口示范区所有交易项目进入统一交易平台。

（五）加快推进 12345 平台建设。各县区要规范设置 12345 平台管理机构，设在政务服务中心、民意诉求中心、政府督查室等单位的，应按规定名称加挂牌子，落实专职工作人员，保障 12345 便民服务工作顺利开展。组织各承办单位进行系统操作培训，确保 8 月 30 日顺利上线运行。各级各部门要广泛开展舆论宣传，尽快让 12345 热线电话家喻户晓。严格 12345 工单办理、考核，确保 12345 热线打得通、能办事。

附件：安康市政务服务中心 2018 年第二季度政务服务“红旗窗口”和“服务标兵”名单

安康市人民政府办公室

2018 年 8 月 18 日

附件

安康市政务服务中心 2018 年第二季度 政务服务“红旗窗口”和“服务标兵”名单

一、红旗窗口（8 个）

市环保局窗口	市交通局窗口	市水利局窗口
市规划局窗口	市工商局窗口	市国税局窗口
市公安局窗口	公交公司窗口	

二、服务标兵（15 名）

市国土局窗口	李 华	李 伟	郭仲芸
市环保局窗口	梁 洁		
市规划局窗口	洪安华		
市住建局窗口	徐远强		
市交通局窗口	田海燕	张米米	
市公积金窗口	刘忆莹		
市工商局窗口	王 娇		
市地税局窗口	王 进		
市国税局窗口	汪益明		
市交警支队窗口	潘 梅	王 群	
市公交公司窗口	王艳丽		