

类别：B

西安市行政审批服务局

签发人：段重利

市审批函〔2019〕12号

对市第十六届人大第四次会议 第0492号建议的复函

陈艳代表：

您在市第十六届人大第四次会议上提出的《关于提升政务大厅服务的几点建议》（第0492号）收悉，该建议由市行政审批局承办。我们针对建议内容，组织相关人员进行了学习研究，结合市行政审批局的工作职能，现就您提出的相关建议答复如下：

1、市行政审批局（市政务中心）历来重视服务大厅硬件设施建设和环境营造，努力提升群众办事体验，提高办事效率。尤其近年来致力打造“金牌店小二”品牌形象，更是在硬件设施和服务上不断提升。市政务大厅进驻市级部门41个，公共服务部门16个，进驻人员319人，开设窗口87个，进驻事项383个。市政务大厅分为大厅办公区、群众填单区、导办区、自助服务区，陈设整端，环境卫生整洁、物资排放有序。大厅办公区设置触摸屏1块，抽号机2台，LED显示屏3块，电视机3台，饮水机5

台，手机充电桩 2 套，咖啡机 1 台。导办区配备便民药箱、轮椅、放大镜、老花镜等物资，这些配套服务无不体现着对来访办事群众和企业的人文关怀。自助服务区配备电脑、打印机、传真机、市工商局营业执照打照机、市人社局社保综合一体机、市司法局的电子无人律所、西安银行的 ATM 机等方便群众办理各类审批事项。市行政审批局对于各区县政务大厅的办公环境和硬件设施常抓不懈，各区县、开发区政务大厅结合自身实际，形成了鲜明的服务特色。例如，新城区创新推出全省首台自助填单绘图机；莲湖区采用“前台综合受理，后台分类审批、同一窗口出件”服务模式；雁塔区持续推进便民服务站的标准化建设，打造 15 分钟便民圈；浐灞生态区将工商二百余事项分类公示二维码，指导群众办事材料准备。当然，由于多方面原因，市级以及区县各大厅在硬件环境和配套上，相互存在一定问题和差距，我们将在新的一年，不断查漏补缺，不断总结问题，推广好的做法和经验，为广大群众提供更优质的服务和办事体验。

2、行政审批局自成立以来制定了大厅工作人员培训制度，并且每年组织工作人员开展集中培训。2018 年 11 月开展了以“改善营商环境，实现追赶超越，打造政务服务铁军”为主题的集中培训，对大厅市级进驻部门、中心机关以及各区县、开发区政务服务工作人员共计 325 人分两批进行专题授课。针对窗口单位规范用语，培训班专门邀请了多年从事政务礼仪与现代礼仪研究工作的市委党校副教授陈波，讲解公务礼仪的内涵，日常办公礼仪及窗口工作人员应注意的接待礼仪，规范窗口接待用语。同时其他专家教授为学员们讲授了网络舆情与危机传播、新媒体发展趋势和舆情应对、服务民营企业视角下的“互联网+政务服务”改

革、大数据时代的政府管理、“最多跑一次”改革数据资源目录体系建设实践和大数据主题库建设及应用探索，以及廉政建设等方面的知识。行政审批局副局长年奎、赵雪琴分别带队赴高新、莲湖审批局围绕提供金牌服务、争当五星级“店小二”及“最多跑一次”改革、企业和群众“只进一扇门”等内容实地参观学习。通过培训，学员们内强素质外树形象，明确了窗口工作人员的角色定位，牢固树立为民服务的意识，饱含为民服务的热情，才能胜任“店小二”的岗位，为企业和群众办实事、办好事。

3、为办事群众和企业提供更优质的服务，我局重视大厅服务的管理和监督。在原有考核制度的基础上，对标成都，借鉴杭州、南京等地先进经验，修订完善《西安市政务中心综合绩效考核办法》《首问负责制》《窗口AB岗制》等16类管理制度，大厅坚持工作日每半小时巡察，将事项进驻率、审批授权率、审批提速率、按时办结率、网上审批率、群众满意率等赋予分值，作为对进驻部门审批工作日常考核的主要依据，通过随机抽查、电话回访、全程跟办三种形式对办事群众在窗口的办事情况进行回访，采取日考核、月通报、季讲评、年表彰相结合的形式，严格对窗口和进驻部门进行考核，并将考核结果在中心网站和“西安政务服务”微信工作交流群上公布。同时，我们制作了包含“文明用语五句话”和“五个不允许”内容的公示牌，放置在每个窗口显眼位置，时刻提醒窗口工作人员规范用语。坚持每月开展“五星级服务窗口”“五星级服务标兵”等争先创优活动。通过培训、提醒、监督、考核、评优的方式，时刻规范窗口工作人员的接待用语，提高进驻人员精气神，激发工作积极性，提升服务满意度。

感谢您对我们工作的关心和支持，希望您能继续关注并指导我们的工作。

西安市行政审批服务局

2019年4月25日

（联系人：谢双 电话：86785363）