

类别：B

# 西安市行政审批服务局

签发人：段重利

市审批函〔2019〕10号

## 关于对市政协十四届三次会议 第597号提案的复函

吴纯劳委员（陕西华地房地产估价咨询有限公司董事、副总经理）：

您在市政协十四届三次会议上关于“提升企业服务，优化营商环境”的提案（第597号），由市行政审批局、市营商办、市大数据局分办。在此，非常感谢您对我局工作的关心和支持！现就该提案相关内容的办理情况做如下答复：

### 一、提案办理情况

收到提案后，我局高度重视，由副局长张新鳌牵头，综合协调处负责，结合工作实际，对提案内容进行了专题研究。我们认为，该提案反映的问题准确，原因分析到位，提出的意见建议合理，为我们下一步提升企业服务、优化营商环境提供了非常好的学习借鉴。因此，对提案中提出的问题、建议，我们全部予以采纳。

## 二、“提升企业服务、优化营商环境”相关工作开展情况

**（一）政务中心全面扩容，提升“一门”服务能力。**为解决政务服务场所容纳能力不足的问题，经过近两年的努力，市、区县、开发区政务中心全面提升扩容。区县、开发区政务中心的平均面积从2017年的1800多平方米提升到9000多平方米，11个区县、开发区政务中心面积超过1万平方米，特别是2018年，莲湖区、灞桥区市民中心先后投入使用，分别达到了2.69万平方米和1万平方米。今年，碑林区、雁塔区、阎良区、经开区、港务区等新中心正在加紧装修，即将投入使用，将为“进一扇门办所有事”提供良好的场所保障。同时，市政务中心采取就近租用的方式，使政务服务场所面积从6000平方米提高到9200平方米，但从长远发展来看，与实际需求还有很大差距。因此，新的市民中心建设已列入市政府议事日程，在2019年市政府工作报告中明确提出“启动西安市市民中心建设”，目前正在由市资源规划局牵头开展前期准备。

**（二）改革政务服务机构，成立行政审批服务局。**改制政务服务机构，设立行政审批局是相对集中行政许可权改革的重要内容，是大势所趋，西安市从无到有，从试点到全面设立，仅用了一年半时间。2017年7月，西咸新区行政审批与政务服务局成立，标志着我市“放管服”步伐迈出了坚实的一步。2017年12月，莲湖区、高新区、国际港务区、灞桥区、经开区、浐灞生态区6个行政审批服务局成立，标志着我市集中行政许可权改革试点工作正式起航。去年以来，我们按照中办、国办《关于深入推

进审批服务便民化的指导意见》，狠抓“三集中三到位”改革，认真做好审批职能向政务大厅集中，提高现场审批率。今年以来，结合此次机构改革的契机，在市、区县、开发区全面实行相对集中许可权改革。2019年2月1日，西安市行政审批服务局正式挂牌成立，随后，各区县、开发区也陆续成立行政审批服务局。同时，我们还积极探索“一窗受理、集成服务”审批模式，以群众需求为导向，在市、区县、开发区全面推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的受审分离服务模式，力争于2019年实现70%以上政务服务事项分类受理。

**（三）优化审批流程，进一步提高审批效率。**着眼于方便企业群众办事，全市各级政务服务事项审批部门通过“四减”（减层级、减事项、减材料、减环节），扎实开展办事流程再造。能网上提交的网上提交，能网上流转的实行网上共享，简化优化服务事项网上申请、审查、决定、送达等流程。特别是2018年底以来，我们开展“60天集中攻坚战”，由我们牵头组织29个市级部门，共计对520个高频事项进行精益化梳理、颗粒化拆分和流程再造，平均精简材料41.1%，减少环节40.7%，压缩时限51.7%。同时，我们还积极探索“一件事”模式，以企业群众办“一件事”为目标，尝试将多种情形、事项的流程分类组合，形成“一件事”套餐，通过精简材料、优化流程、合并表单，分步推进同层级多部门、跨层级多部门“只跑一次”。

**（四）建设智慧城市，打造智慧政务“数小二”品牌。**为抓好新型智慧城市建设，在市委十三届八次全会上，出台了两份文

件：一是市委《关于加快推进新型智慧城市建设的决定》（市发〔2019〕3号），二是市政府《西安市全面推进“一网通办”加快数字化转型行动方案》（市政发〔2019〕5号），积极推进新型智慧城市建设，着力打造融“PC端、移动端、综合自助端”三位一体的西安智慧政务“数小二”品牌，为群众办事提供“数小二”服务。加快西安政务服务网迭代升级，打造全天候在线的智慧政府；不断优化西安政务服务APP功能，整合市级相关部门移动办事终端，汇集更多便民服务事项，推动实现更多政务服务事项“掌上办”“指尖办”；依托各政务服务网点，推进24小时综合自助终端机、自助信包箱在人群密集区域全面铺设，实现24小时全天候“自助办”，在智慧政务方面助推新型智慧城市建设。

#### **（五）全面推进“一网通办”，提升企业群众办事便利度。**

2018年以来，我们以打造“三化五最”营商环境，让企业和群众办事像“网购”一样方便为目标，主动对标上海、杭州等先进城市，与阿里巴巴集团开展战略合作，经过全市上下共同努力，2019年2月11日（春节后上班第一天），全市369个高频事项“一网通办”正式上线，初步实现了让数据多跑路、让群众少跑腿。在此基础上，我市相继出台了《西安市政务数据资源共享管理办法》、《西安市电子证照管理暂行办法》和《西安市电子印章管理暂行办法》，从制度层面规范了政务数据采集登记、共享使用、开放共享及信息安全等方面内容，明确了电子证照、签章与纸质证照、手写签名或盖章拥有同等法律效力。

### **三、存在的问题**

**一是行政审批服务局还没有完全到位。**目前，除 7 个试点区外，今年市、区两级新成立的行政审批服务局，作为一个新组建机构，在职能定位、事项划转、人员定位等方面还需一个过程，还没有实现真正意义上的“一枚印章管审批”。

**二是系统打通、数据共享还需重点突破。**从全国范围看，“一网通办”的两个主要支撑是标准化的流程再造和信息化的网络支撑。在标准化的流程再造方面，随着省、市、区机构改革到位，这项工作正在有条不紊地推进。与发达地区相比，我们面临的主要问题就是数据打通、资源共享难，这也是我们必须持续发力和重点突破的“关键点”。

#### **四、下一步打算**

**一是持续深化“一网通办”。**推动“一网通办”369 个已上线高频事项办事体验和平台功能不断升级优化，从“能网办”向“办的快”“办的好”转变。同时，按照国家和省政务服务网的技术标准和总体要求，建设网上办事统一入口和出口，完成西安政务服务网的升级迭代，拓展网上办事广度和深度，力争国庆节前实现 500 个高频事项“一网通办”。

**二是推行“一窗受理、集成服务”改革。**推进实体大厅与网上办事大厅深度融合，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的政务服务模式。年底前，70%以上政务服务事项能够实现“一窗受理、集成服务”，实现群众和企业办事“进一扇门，一窗受理”，提升企业和群众办事的便利度、体验度和满意度。

三是打造智慧政务“数小二”品牌。在推进“一网通办”的基础上，不断加快政府数字化转型。大力推进“一证办”“掌上办”“指尖办”，探索开展“刷脸办”“远程办”，优化推广“i西安”政务服务APP，着力打造融“PC端、移动端、综合自助端”三位一体的西安智慧政务“数小二”品牌，为群众办事提供24小时不间断服务。

四是推进“15分钟政务服务圈”建设。认真落实《西安市打造城市社区“15分钟政务服务圈”实施方案》。按照居民人口密度分布情况，通过“就近办”“网上办”“自助终端办”“帮办代办”等多种方式，让群众在15分钟服务圈内就近办事。今年底，50%的社区可以实现居民办事不出15分钟圈。

西安市行政审批服务局

2019年4月16日

(联系人: 王卫丰, 电话: 13772457315)

抄送: 市政协提案委员会, 市政府督查室。

