

类别：A

西安市行政审批服务局

签发人：段重利

市审批函〔2019〕11号

对市政协十四届三次会议 第710号提案的复函

鱼宣委员：

感谢您对我市营商环境工作的关心、关注、关怀，您提出的“关于提升营商环境‘服务力’的建议”的提案收悉。结合市行政审批局职能，现答复如下：

为进一步优化投资营商环境，有效破解“办事难”“审批时间周期长”等问题，2013年我市开始实施重点项目审批代办服务制，3月份专门组建了“西安市重点建设项目行政审批代办服务中心”，按照“自愿委托、无偿代办，依法高效、全程服务”的基本原则，发挥行政审批局的集约优势，建立重点项目“绿色通道”，利用并联审批、专人代办、特色工作机制，有效提高了审批效率，加快了项目建设。由专门团队为重点建设项目审批提供全程、便捷、高效的代办服务，促进了重点建设项目早落地、早投产、早见效。

经过六年的实践积累，代办服务模式已经完成了数次迭代升

级,实现了跟办、协办、代办等辅助性服务向专业化服务的转变。另外,组织审批部门、项目单位、中介机构建立了协同工作机制,实现了只针对行政审批的阶段性代办向全流程“总调度”式代办模式的转变,通过近几年代办经验的积累,代办服务以优质、高效、便捷的服务模式,既得到了项目单位的认可和肯定,也为企业减负,审批提速夯实了基础。

一是注重审前服务和上门服务。以“雁东幸福林带燃气调峰供热站”项目为例,先后在新城区行政审批局和项目现场召开多次联席会议,组织资源规划、住建、城管、人防、供水、供电等部门,对项目开展政策咨询、审前辅导及问题协调,并与新城区行政审批局开展联合代办服务,避免项目审批中出现多头咨询、多次跑腿、多次补正资料等问题,通过代办服务的不断提质,推动审批提速的成效明显。据统计,2018年全市代办机构共代办项目76个。

二是在全市范围内推进代办服务深入开展。按照市委、市政府行政效能革命工作方案要求,为进一步扩大代办队伍和代办覆盖范围,相继指导全市21个区、县、开发区政务中心以增设机构、服务外包等方式组建专业代办团队,截至2018年底,市、区县、开发区代办员队伍共有228人,负责项目审批代办服务。另有镇街帮办代办人员2126人,负责便民事项的帮办代办。针对审批权限分散,一些项目需要在市区两级审批,为避免项目单位多头跑等问题,我们建立了市区两级联合服务机制,为全市所

有重大项目提供全程无偿代办服务。例如：“西安宜家购物中心”项目，地处雁塔区，毗邻长安区，需要分别在市级部门、雁塔区、长安区报审相关审批事项，按照“是谁的事谁来办”的原则，市政务中心与雁塔区、长安区实施市区两级联合服务机制，三方共同协商、共同服务，在市政务中心办理了备案、土地、规划手续，雁塔区负责办理注册、环保审批，长安区负责办理供排水手续。企业经办人员称“联合服务为其解决了大问题，有一种被捧在手心的感觉。”

三是加强代办员业务培训，提升代办服务质量。2018年组织开展全市建设项目审批代办业务专题培训会两次。邀请21个区县、开发区行政审批局代办人员参加，由审批资深专家、项目单位及代办员代表讲授建设项目报建流程、代办服务规范、代办案例和重点建设项目审批系统等内容。通过培训，进一步强化了代办人员的服务意识、规范了代办工作的服务标准、提升了代办队伍的服务效能、增强了企业群众的满意度。

下一步，市行政审批局将努力加强以下工作，不断提升“服务力”：第一，加快建设“一网通办”西安总门户和i西安政务服务APP。第二，聚焦推出500个以上高频事项实现“一网通办”，深入开展事项梳理和流程再造。第三，积极探索“一窗受理、集成服务”和“无差别全科受理”模式。第四，大力推进工程建设项目审批制度改革。第五，尽快启动15分钟政务服务便民圈建设。

衷心感谢您对我们工作的关心和支持，希望您继续关心、支持市行政审批局的工作。

西安市行政审批服务局

2019年4月22日

联系人及电话：赵非 86785133

抄送：市政协提案委员会，市政府督查室。