类别：A

西安市行政审批服务局

签发人：段重利

市审批函〔2020〕9号

关于对十六届人大五次会议第0129号建议的复函

罗莹代表：

您在西安市第十六届人民代表大会第五次会议上提出的《关于提升政务服务水平的几点建议》（第0129号）收悉，由市行政审批局、市发改委分办。在此，非常感谢您对我局工作的关心和支持！现就该建议相关内容的办理情况做如下答复：

一、建议办理情况

收到建议后，我局高度重视，结合工作实际，对建议内容进行了专题研究。我们认为，该建议反映的问题准确，原因分析到位，提出的意见建议合理，为我们下一步优化营商环境、提升政务服务效能提供了非常好的学习借鉴。对所提出的具体建议，我们全部予以采纳。

二、“优化营商环境、提升企业群众办事满意度”相关工作

开展情况

近年来，市行政审批聚焦优化我市营商环境，紧扣“一网、一门、一次”改革和打造“审批项目最少、收费标准最低、办事效率最快、服务水平最优”的“四最”西安品牌，行政审批和政务服务改革各项工作取得了新成效，企业群众办事满意度和便利度进一步提升。

（一）大力推进24小时全天候自助服务。市级、各区县和开发区政务大厅自助服务区相继建成投用，全市在企业、居民密集区投放工商、税务、社会保障等自助服务设备600余台，打造“24小时自助信包箱”，成为西安市深化24小时全天候自助办的新模式。**一是**对市级政务大厅自助服务区进行提升改造，设置综合自助终端机7台，同时引入公积金、人社、银行、征信、交管等自助设备8台，实现7种证明线上自助打印，进一步方便办事群众。**二是**推广国际港务区“24小时自助信包箱”经验做法，在市级政务大厅投入自助信包箱3台，目前正在筹划实现新城、碑林、莲湖等城六区政务大厅信包箱服务全覆盖，形成与市级跨层级、跨部门、跨区域的信包箱服务网络，为全面实现“全城通办”“零跑路”提供有力支撑。通过主城区试点探索模式和积累经验，为下一步信包箱服务面向全市大范围推广奠定基础。**三是**推进自助终端机向镇街延伸，形成市、区县、镇街三级自助服务网，实现群众办事24小时全天候“自助办”。

（二）持续推进“15分钟政务服务圈”建设。一是市级统

筹，明确目标任务。2019 年，我们出台了《打造城市社区“15 分钟政务服务圈”实施方案》《西安市基层便民服务中心（站）标准化建设指导意见》，从建设目标、机构设置、场所建设、运行模式等 8 个方面提出建设标准。今年，我们围绕“全市再打造 30 个示范镇街和 40 个示范社区”的目标任务，印发《关于进一步打造“15 分钟政务服务圈”建设标准化便民服务站点的通知》，按照镇街、社区数的 50%比例，精心打造一批标准化便民服务站（室）。**二是强化改造提升，建设标准化站点。**在去年打造标准化站点的基础上，今年以来，指导各区县、开发区持续推进“15 分钟政务服务圈”标准化站点建设工作，如，指导雁塔区对等驾坡、电子城等街道便民服务中心进行扩容；指导西咸新区高桥街道便民服务中心完成改造，已投入运行，能够办理 103 个事项，三桥街道便民服务中心投入使用；指导周至县哑柏镇新区社区、楼观镇新镇社区便民服务室完成了提升改造，实现了两个社区的居民 15 分钟步行便可办理社区公民个人事项的服务目标，等等。**三是规范统一标识，推进政务服务标准化、规范化。**根据省政府办公厅《关于统一全省政务服务形象标识和实体大厅名称的通知》的要求，指导各区县、开发区按要求抓好落实。市本级政务服务形象标识和实体大厅名称已于 5 月 1 日完成。18 个区县、开发区，103 个街道便民服务中心已完成政务服务形象标识和实体大厅名称统一。

（三）深入推进“互联网 + 政务服务”。**一是加强在线平台**

系统开发建设。去年11月，我市 “一网通办”平台上线测试运行，到目前为止，平台总体运行较为平稳，服务功能正在逐步完善。提供5种服务引导方式（事项性质、服务对象、实施主体、服务主题、服务层级）；实现 7 种证明（个人四险参保证明、企业四险参保证明、医保卡余额查询、西安市不动产登记簿、西安市房屋情况查询结果证明、西安市住房情况查询结果证明、西安市房屋登记记录情况查询结果证明）线上自助打印。截止目前，平台注册量39.7万，累计办件量9.8万件。2019年8月，“i西安”政务服务APP上线运行。集成公交卡、日常缴费等178项办事功能，实现“掌上办”“指尖办”。截至目前，市级政务服务事项网上可办率达91.9%。**二是加强惠企政策落地支撑。**疫情期间，围绕落实“市委市政府“送政策送服务送保障”三送活动任务以及企业复工复产相关政策要求，在西安政务服务网开通“支持复工复产”专题模块，上线市区两级疫情防控期间优惠政策69条，政策落地流程7个，并向48130家企业定向推送涉企优惠政策；积极对接市发改委，在政务服务网上线“三个经济”企业政策申报系统，开通申报反馈渠道，支撑惠企政策落地兑现。疫情以来，市区两级政务服务大厅采取线上办理、预约办事、上门服务等方式，全力满足企业复工复产和群众办事需求，市区两级累计办件达到 530 万件。市政务大厅通过开辟“绿色通道”、网上预审等方式，累计为92个市级重点项目办结审批事项443项。

（四）推出“一件事一次办”主题服务。**一是**制定《“一件事一次办”主题服务指导意见》，提出到2020年底，在全市层面统筹推出100个以上“一件事一次办”主题服务；2021年底，与企业群众生产生活密切相关的重点领域高频事项基本实现“一件事一次办”。**二是**截至目前，已在西安政务服务网推出66个“一件事一次办”主题服务（比如，“我要开小超市”主题服务，市民群众扫二维码直接获取所需材料、办理流程、办事地点等信息，提交有关材料后，牌匾标识备案、公共场所卫生许可等5个事项“一次受理、一次办结”），从5月12日到7月底，全市累计办件1.42万件。**三是**聚焦公民个人全生命周期，先期推出了新生儿“出生一件事”主题服务，实现了出生医学证明、落户登记、医保参保、预防接种4个事项“一次受理、一次办结”（公民个人全生命周期政务服务涉及出生、教育、就业、创业、结婚生育、退休、终老7个阶段112个事项，今后我们将逐项研究探索，成熟一项、推出一项）。初步统计，通过“一件事一次办”系统集成，可实现减材料30.6%、减跑动75.1%，压缩办理时限50%。

（五）着力提升政务服务宣传力度。**一是扎实开展网上宣传。**紧紧围绕我市行政审批与政务服务有关工作，及时总结提炼我市行政审批和政务服务改革创新亮点，通过门户网站、“西安发布”“西安政务”微信公众号和各类新闻媒体，对我市“放管服”改革、“一件事一次办”“15分钟政务服务圈”建设、“互

联网+政务服务”等相关政策、措施、成效进行宣传解读，提高社会我市对行政审批制度改革的认知度、认可度、满意度。**二是强化宣传工作培训力度。**召开全市行政审批服务系统宣传工作培训会，明确宣传导向和工作重点，邀请西安日报社首席记者张端、华商报社团委书记李俊杰就宣传工作作专题辅导，提升我市审批服务宣传工作的专业性和规范性。**三是举办“全市审批服务改革现场观摩会”。**5月27日，组织各区县、西咸新区、各开发区行政审批局及政务服务“改革体验官”，对阎良区、航空基地政务服务中心，未央区张家堡街道便民服务中心等4个点位进行了现地观摩，在全市行政审批服务系统营造了改革创新、比学赶超的良好氛围。

三、下一步工作打算

下一步，我们将继续深化“放管服”改革，围绕优化我市营商环境，打造“四最”西安品牌，重点做好以下重点工作:

一是持续做强“一网通办”平台。加快西安政务服务网迭代更新，推进更多政务服务事项网上办理，确保市、区县、开发区两级政务服务事项网上可办率达90%以上。完成“好差评”系统线上线下全面铺设。

二是全力推进“一件事一次办”系统集成改革。年内在全市推出100个以上“一件事一次办”主题服务，实现更多审批事项从“能办”向“好办”转变。

三是加快推进“15分钟政务服务圈”建设。围绕“全市再

打造30个示范镇街和40个示范社区”的目标任务，按照镇街、社区数的50%比例，再精心打造一批标准化便民服务站（室）。年底，再打造一批学有榜样、干有方向、赶有目标的示范站点。

四是持续加强政务服务宣传工作。不断完善政务服务宣传工作的机制建设、队伍建设和能力建设，及时总结提炼我市行政审批和政务服务改革创新亮点，加强与中央和省、市宣传网信相关部门沟通协调，建立纵横交错的“宣传网络”，多平台多维度进行宣传报道，传播西安政务“好声音”，全方位展示行政审批和政务服务系统的良好形象。

西安市行政审批服务局

2020年8月19日

（联系人：马雨青　　电话：86785005）

抄送：市人大常委会人事代表联络工作委员会，市政府办公厅（建议提案处）。