类别：A

西安市行政审批服务局

签发人：段重利

市审批函〔2020〕12号

关于对市政协十四届四次会议第206号提案的复函

苏秀莹委员：

您在市政协十四届四次会议上“关于加快一体化政务平台优化升级的建议”的提案（第206号），由市行政审批局、大数据资源管理局办理。在此，非常感谢您对我局工作的关心和支持！现就此提案的办理情况做如下答复：

一、提案办理情况

收到提案后，我局立即组织人员对提案内容进行专题研究。我们认为，该提案中提出意见建议合理，为我们推动建设全国一体化政务服务平台提供了非常好的学习借鉴意义。对提案中提出的四方面对策建议中涉及我局的有关建议，我们全部予以采纳。

二、相关工作开展情况

（一）不断完善西安市一体化在线政务服务平台，提高“一网通办”服务能力。一是着力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。界面改版优化，更加凸显西安元素，更加体现应用性、体验感；提供 5 种服务引导方式，实现 7 种证明线上自助打印。截止目前，平台注册量 41.1 万，累计办件量 12.0 万件。**二是**着力加强政务服务事项标准化建设。目前，建成全市统一标准化政务服务事项库，平台发布全市政务服务事项 13836 项，覆盖市本级、区县、街道、社区四级，涵盖 424 个市区两级部门业务。近期我们牵头组织市级部门对全市 25 个业务系统、镇街 380 项政务服务事项目录清单，584 项政务服务事项实施清单，9344 个事项要素进行了规范统一，对 85 项政务服务事项的市区两级权限划分予以明确，对 95 项审批服务中的模糊条款作了消除，累计压减办事材料 3358 项，为全程网办、全城通办奠定了坚实基础。截至目前，市级政务服务事项网上可办率达 91.9%。

（二）以“用户至上”理念为指导，提高“互联网+政务服务”供给能力。一是以群众侧需求出发，制定了《西安市推进“一件事一次办”主题服务工作方案》，印发《“一件事一次办”主题服务指导意见》。目前，市级层面已推出“我要开诊所”“我要开洗车店”等66个主题服务，实现了13个区县、有条件的开发区同标准受理、同流程办理。平均精简审批材料32%、压缩审批时限47%、减少跑动次数78%。持续推进“15分钟政务服务圈”

建设。**二是**持续推进“15分钟政务服务圈”建设。紧紧围绕“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）。目前全市已确定80余个镇街、500余个社区作为标准化建设站点进行对标创建，拟从中培育打造一批“15分钟政务服务圈”建设示范点。**三是**制定出台了《西安市政务服务“好差评”管理办法（试行）》《西安市政务服务“好差评”制度建设实施方案》，从评价内容、评价方式及渠道、评价数据归集、评价结果运用等方面，确定西安市开展“好差评”的各项标准规范。目前，“好差评”系统已经实现了政务服务网、移动服务端、短信、窗口评价器、二维码等评价渠道全覆盖。

（三）运用信息共享技术，提高政务服务协同能力。一是梳理规范“一网通办”平台电子印章使用流程，下发《关于规范“一网通办”平台电子签章使用的通知》，完善规范“一网通办”平台电子印章使用手续，收集“一网通办”平台电子印章使用需求，采集、核准203个电子印章印模及相关使用信息，加快电子印章服务落地使用。**二是**持续推进“一网通办”系统数据互通工作，梳理完成两批政务服务信息化系统与办件数据对接需求，涉及7个部门17个政务服务信息化系统、13类政务数据以及全量办件数据；持续加强与市红盾信息网、市不动产登记平台、公积金中心信息系统、市信用系统、市社会治理系统的互联互通，增强网上政务服务联动办理能力。

三、下一步工作打算

一是持续推进西安政务服务网优化完善。根据网上政务服务能力评估结果，逐项比对查找短板弱项，分析问题原因，制定优化方案，压实主体责任，在在线服务成效度、在线办理成熟度、服务方式完备度等方面有较大提升。

二是推进网上可办率。推进更多政务服务事项网上办理，实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈“应上尽上、全程在线”，到 2020 年底，市、区县、开发区两级政务服务事项网上可办率达到 90%以上。

三是推动系统打通和数据共享。围绕网上办事痛点堵点难点，持续推进系统打通和数据归集工作。根据市营商办《数据共享系统打通工作专题会确定事项备忘录》明确的工作内容，持续梳理政务服务信息化系统对接和办件数据归集需求。及时与省级主管部门对接，实时掌握中省系统打通的各项要求，充分利用上级系统打通工作成果。结合工作实际，推进数据共享。

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

2020 年 8 月 28 日

（联系人：强小杰　　电话：86785009）

抄送：市政协提案委员会，市政府办公厅（建议提案处）。