

类别：A 类

西安市行政审批服务局

签发人：段重利

市审批函〔2021〕7号

对市政协十四届五次会议 第 019 号提案的复函

市民盟：

您提出的《关于优化我市营商环境，推进重点项目建设建议》（第 019 号）收悉。我们针对建议内容，组织相关处室进行了认真研究，现将有关情况答复如下：

一、关于市政务大厅便民化服务措施实施情况

西安市政务大厅位于凤城八路 95 号，建筑面积 6000 平方米，分为市场准入服务区、民生保障服务区、工建并联审批服务区 3 个区域。在便民利民方面，大厅采用“智能抽叫号系统”，有专门的工作人员引导，根据办事群众需求和办理事项，按事项抽号、自助终端取号，前往相应窗口办理事项。同时推出了老年人“乘车卡、优待证一件事办理”服务，让老年人不出大厅“一次办”。大厅一、二楼都提供了自助网办服务，配备自助上网设备、复印打印设备，导办人员现场指导群众在网上申请办理相关行政审批及服务事项，有效缓解了大厅窗口办事拥挤，群众等候时间长的

现象。群众等候时间长的现象。还配备了政务地图、便民卡片、应急医药箱、针线包、老花镜、自助手机充电设备等便民物品，大厅也提供免费 WIFI、免费打印、复印、便民饮水机、咖啡机等温馨服务。在东门和南门出口还配有爱心雨伞方便办事群众雨天出行，真正做到以贴心的服务让群众满意。

二、关于市政务大厅综窗改革情况

按照深化“放管服”改革的有关要求，市政务大厅目前共进驻 33 个部门和 19 个公共服务单位，可办理政务服务事项总计 940 项（政务服务事项 911 项，公共服务事项 29 项）。现有市场准入综合服务区、民生保障综合服务区和工程建设综合服务区等三大区域，其中市场准入区主要办理商事主体的市场准入准营资格相关的行政审批及公共服务事项，可办理共计 7 个部门 232 项事项，民生保障综合服务区。主要办理保障和改善民生需要，涵盖了老年优待证、公积金缴存等便民服务事项共企业投资建设项目从立项到竣工验收整个周期的相关行政审批及公共服务事项，该区域共计 17 个审批部门共计 460 项事项。

三、关于企业开办专区建设情况

为进一步深化“放管服”改革，针对企业开办效率低、环节多、时间长等问题，我们在立足实际、确保工作质量的前提下，通过事项办理流程再造、简化企业登记程序和提高公章制作效率等一系列举措，将以前企业开办平均 3 个工作日，压缩至 1 个工作日以内。特别是去年 10 月份，外资企业设立登记在市本级办理后，大厅及时开通了免费刻章和银行开户咨询服务。

截至目前，共计办理新设立外资企业 167 家，受到了企业的普遍好评。

四、关于工程建设审批改革情况

2019 年 5 月，大厅启动“一窗受理，集成服务”改革后，首先将工程建设领域作为改革重点，把工程建设类行政审批、技术审查事项全部纳入“一窗式”集成服务，实现了综合窗口统一收件、发件，并开启了“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的政务服务新模式。目前，工建区设置了政策咨询区、综合受理区、后台审批区和自助网办区，设立 11 个综合受理窗口，其中 2 个综合咨询窗口、8 个综合受理窗口，2 个综合出件窗口，可集中办理市发改委、市自然资源局、市住建局等 17 个部门，330 余项工建领域审批业务。

五、关于线上线下融合情况

加强线上线下融合，针对已实现全程网办的事项，在市政务大厅提供线下服务通道，统一实行“一窗受理、一次告知、一网通办、限时办结”政务服务模式。着力解决特殊群体运用智能技术困难，为老年人等“数字运用弱势群体”提供政务服务便利，提供各项智能服务终端导办、帮办、代办服务。市政务大厅自助网办区 2020 年全年共接待群众 13077 余人，主要办理建筑业企业资质、执业药师、三类类器械变更、工商注销等业务。协助群众打印、复印 203204 余份，协助办事群众办理业务 1650 人次，老年证 1579 人次，24 小时信报箱出件 206 次，便民服务水平不断提升。

六、关于一件事一次办改革情况

习近平总书记来陕考察时，专门强调“加强系统集成、协同高效”。在此背景下，行政审批局聚焦中小微企业全生命周期，搭建“一件事一次办”集成改革制度框架，“系统集成、协同高效”推进改革，着力打造“西安样板”。通过深化办事流程再造，破解系统打通、数据共享难题，将职能部门办理的单个事项，集成为企业群众视角的“一件事”，在政务服务大厅设立“一件事一次办”综合窗口，在西安政务服务网设置“一件事一次办”专题模块，“线上”与“线下”协同受理，凸显“集成”“协同”“高效”“优质”等特点，有效推进政务服务事项跨层级、跨部门、跨业务协同办理，增强企业群众的获得感、体验感。比如，“我要开小超市”实现了牌匾标识备案、公共场所卫生许可等5个事项“一次受理、一次办结”；聚焦公民个人全生命周期，推出的新生儿“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”。

针对提案中建议的：加快建设综合性服务行政中心，实现营商办事一站式。我们将持续推进大厅标准化建设，始终坚持“以人民为中心”的发展思想，不断践行标准统一、流程简单、快速高效、微笑服务和结果满意的“5S+”服务理念，不断树牢宗旨、擦亮窗口、做优服务。持续打造审批项目最少、收费标准最低、办事效率最快、服务水平最优的“四最”营商环境，具体如下：

1. 持续推进综合窗口建设，制定市政务大厅2021年度“一

窗受理，集成服务”改革实施方案，做好纳入综窗事项收件指南编制和系统匹配工作，确定大厅窗口整体布局，为2021年实现100%进驻市政务大厅的政务服务事项“一窗受理，集成服务”。

2. 与各审批部门充分沟通，按照“应进必进”原则，持续推进事项进驻工作，做到“大厅之外无审批”。明确事项进驻相关要求，了解部门业务办理流程，梳理事项办事指南，优化审批流程，确保事项进驻无误，并做好相应保障工作。

3. 按照全市营商环境系列攻坚提升方案的总体部署，在前期试点基础上，研究制定《西安市深化“一件事一次办”集成改革工作方案》，围绕公民个人全生命周期，重点推出“出生一件事”“机关事业单位入职一件事”“二手房交易一件事”“机关事业单位退休一件事”“终老一件事”集成改革。围绕企业全生命周期，重点推出“企业开办一件事”“企业注销一件事”“交房即交证”“挖掘占道办理一件事”“水电气暖报装一件事”集成改革，着力打造西安“最多跑一次”改革升级版，以改革“小切口”推动服务“大提升”。

4. 扩容提升现有市政务大厅，在行政中心核心区域将市规划馆改造为市政务大厅东厅，保留现有市政务大厅改造为市政务大厅西厅。东厅主要办理市场准入、民生保障和综合服务等领域政务服务事项，西厅主要办理工程建设领域政务服务事项。将市级部门专业大厅政务服务事项纳入市政务大厅综合窗口受理，真正实现企业群众办事“只进一扇门”，着力打造事项全进驻，服务流程更规范，能够彰显西安历史文化特色的“一站式”综合公共

服务平台，与周边行政设施、商业设施、人居设施融合呼应，成为展示西安城市形象的亮丽“名片”。

5. 创新推进“15分钟政务服务圈”建设，通过改造基层服务中心、新建便民服务驿站、合作建立办事网点等方式，系统构建基层政务服务体系，推动各方面力量向服务群众一线汇聚。完善代办机制，建立市、区县（开发区）、镇街三级代办服务体系，组建代办员队伍。对行动不便和特殊群众提供“上门服务”，对身处异地群众提供“帮办服务”，由群众跑转化为“代办跑”，积极打通为企业为民服务“最后一公里”。

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

2021年3月31日

（联系人：谢双

电话：86785329）

抄送：市政协提案委员会，市政府办公厅（建议提案处）。