

类别：B类

# 西安市行政审批服务局

签发人：段重利

市审批函〔2021〕10号

## 对市十六届人大六次会议 第0312号建议的复函

刘萍代表：

您提出的《关于政务窗口进一步提升便民服务的建议》（第0312号），由市行政审批局办理。在此，非常感谢您对我局工作的关心和支持！现就该建议办理情况答复如下：

### 一、建议办理情况

收到《关于政务窗口进一步提升便民服务的建议》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，该建议指出的问题客观存在，提出的意见建议科学合理，为我们持续优化提升政务大厅窗口服务水平，具有很好的参考价值。我们在起草制定《西安市优化营商环境“政务服务”指标攻坚提升方案》《市行政审批局“我为群众办实事”实践活动方案》《政务服务标准化管理办法》时，予以了充分采纳吸收。

### 二、相关工作开展情况

针对您提出的上班族办事时间冲突问题，我们在积极探索改

进。

**一是逐步推进双休日服务模式。**目前，我市部分区县、开发区政务服务大厅已建立相应的服务制度机制。如，鄂邑区推行节假日涉税业务办理服务；周至县实行“365 天不打烊”服务；高新区推行“5+2”周末延时服务，等等。

**二是适时推行“中午不打烊”服务。**通过统筹安排窗口工作人员就餐、换休等措施，使进驻各级政务大厅部门单位和窗口的政务服务实现不间断服务，解决企业和群众工作时段事务繁忙，办理审批服务事项时间安排不便等困难。

**三是深化延时服务模式。**目前，我们对已到下班时间尚未办好的政务服务事项，提供延时服务，直到办完为止。并在各级政务大厅建立了自助服务区，为企业群众提供“24 小时自助服务”。

针对您所提出的三点建议，我们着重从以下五个方面落实。

**一是扎实推进政务服务标准化管理。**为建立健全以标准化为基础的政务服务制度，便于企业群众更好更快办理相关事项，今年以来，我们在深入调研的基础上，结合工作实际起草了《西安市政务服务标准化管理办法》，从事项清单、办事指南、服务流程、服务场所、服务平台、监督评价等方面进行标准化实施管理，预计将在 6 月底前印发实施，确保企业群众一看就会，一次办成。同时，我们在 4 月 30 日召开了政务服务事项标准化梳理工作培训会，市、区两级开展新一轮标准化事项梳理工作，进一步为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品

质统一、品牌形象统一的政务服务。

**二是积极推进市政务大厅扩容提升。**根据工作需要，我们制定了《市政务大厅扩容提升工作方案》，并在2月22日通过市政府常务会议审议同意，对现市政务大厅进行扩容提升，将原西安市规划馆（未央路与凤城八路转盘东北角）改造为市政务大厅东厅，市政务大厅现址改造为市政务大厅西厅，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。改造后，全力保障政务服务事项“应进必进”，将市政务大厅优化为市场准入、民生保障、工程建设、便民服务和综合服务为主题区域，约130个窗口。其中，市政务大厅东厅设置约70个窗口，主要办理市场准入、民生保障和公共服务业务；市政务大厅西厅设置约60个窗口，主要办理工程建设领域相关行政审批和公共服务业务；现有市级部门专业大厅事项在市政务大厅设置综合受理窗口，实现所有市级行政许可事项和相关公共服务事项“只进一扇门”。预计今年底将完成项目施工和设备调试并投入运行，改造后的大厅面积将从现在的6000平方米扩大至15000平方米。

**三是持续深化“15分钟政务服务圈”建设。**为不断提高市民群众办事便利度和满意度，着力实现“民有所呼、我有所行”，今年以来，我们持续深化城市社区“15分钟政务服务圈”建设，努力实现企业群众办事“方便办”“就近办”“智能办”“优化办”“舒心办”。截至目前，全市累计建成标准化便民服务

站点 911 个，其中镇街便民服务中心 146 个，占总数的 77.7%；社区便民服务站 720 个，占总数的 70%；政务服务驿站 45 个。同时，与银行、邮政等机构合作建立 370 个办事网点，培育 154 个“15 分钟政务服务圈”示范点，绘制《西安市政务服务》地图，发布办事地点电子地图，实现群众 85.5% 个人事项可在步行 15 分钟范围内办理。今年底，全市所有镇街、社区便民服务中心（站）将 100% 按标准建设到位，90% 以上公民个人办事事项将在镇街或有条件的社区办理。

**四是不断强化“互联网+政务服务”。**围绕企业群众办事难、办事慢、办事繁等问题，持续推进“互联网+政务服务”，加强信息共享，优化政务流程，为企业群众提供方便快捷、优质高效的政务服务。建成西安市政务服务“一网通办”平台及移动端、自助终端应用，实名注册用户超 128 万，发布全市政务服务事项 13552 项，覆盖市本级、区县、街道、社区四级，涵盖市区两级 424 个业务部门，提供 5 种服务引导方式，实现 PC、移动端、短信、窗口评价器、二维码、自助服务端 6 种服务评价渠道，市级政务服务事项网上可办率达 91.9%。

**五是创新推出“西安政策通”服务平台。**我们以市场主体需求为导向，不断创新政务服务方式，于今年 2 月 18 日上线运行“西安政策通”服务平台，为企业精准画像，给政策精准赋能，变“人找政策”为“政策找人”，实现“惠企政策精准推送、补贴申报一次办结”。“西安政策通”突出内容创新、服务创新和

功能创新，具有政策中心、政策匹配、指导文件、政策推送、减免计算等 5 大主题应用功能。“政策通”运用大数据、人工智能和融媒体等技术，智能采集、整理、分类提取政策核心关键信息，通过“一网通办”门户网站、政务服务 APP、微信小程序，以简介式勾选定位及标签化关联匹配，为企业提供政策智能推送、政策辅导解读、政策匹配查询等便捷化服务。统计数据显示，“政策通”受到了西安企业的广泛关注，正式上线以来累计注册 260604 人次，访问量 63220 人次，平台政策访问量 16734 人次。

### 三、下一步工作打算

一是尽快印发《西安市政务服务标准化管理办法》。在充分征求各区县、开发区和市级相关部门意见建议后，做进一步修改完善，按程序印发实施，为企业群众提供更加简便、更加顺畅的标准化服务。

二是持续做好市政务大厅扩容提升工作。成立工作专班，按照时间节点，倒排工期任务，全力做好政务大厅升级改造工作，改善市级政务大厅的硬件条件和服务能力，优化大厅空间布局，推行标准化、智慧化管理，为企业群众提供舒适舒心的办事环境。

三是进一步强化“一网通办”能力水平。按照网上政务服务办理深度标准，提升全程网办政务服务事项比例，今年网上可办率达到 92% 以上，90% 以上的政务服务事项通过一体化在线政务服务平台实现“一网通办”。

四是不断完善“西安政策通”服务平台功能。不断扩大政策汇集涵盖领域，加大数据汇聚挖掘分析、区块链加密信息技术应用，着力打造汇集政策发布兑现、政企互动、资讯交流等多项功能，为市场主体提供全方位、全流程、多维度惠企政策服务。

您提出的具体建议为我们下一步深化“放管服”改革、优化营商环境提供了非常好的学习借鉴意义。再次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5月21日



（联系人：郝东星

电话：86785019）

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）。