

# 西安市人民政府办公厅文件

市政办发〔2023〕13号

## 西安市人民政府办公厅 关于印发加快推进政务服务标准化规范化 便利化工作实施方案的通知

各区、县人民政府，市人民政府各工作部门、各直属机构：

《西安市加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。



西安市人民政府办公厅  
2023年8月26日

（此件公开发布）

# 西安市加快推进政务服务 标准化规范化便利化工作实施方案

为贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《陕西省人民政府办公厅关于印发加快推进政务服务标准化规范化便利化大力提升“秦务员”政务服务能力实施方案的通知》（陕政办发〔2023〕1号）精神，进一步推进我市政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业群众办事便利化，助力全面推进中国式现代化西安实践，结合工作实际，制定本方案。

## 一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，认真落实习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示精神，按照党中央、国务院决策部署和我省、我市工作要求，坚持问题导向，聚焦提高效率、提升效能、提增效益，依托西安市一体化政务服务平台，以政务服务标准化、规范化、便利化、数字化、协同化为目标，建立完善市级统筹、部门协同、整体联动、一网办理、线上线下融合的一体化政务服务体系，持续深化“放管服”改革，不断优化营商环境，为全面推进中国式现代化西安实践提供优质的政务服务保障。

（二）工作目标。2023年底前，市、区县（开发区）、街道

（镇）、社区（村）四级政务服务能力和水平显著提升。全面实行行政许可事项清单管理并规范运行。西安市一体化政务服务平台支撑能力不断增强，政务服务事项全程网办率达到85%以上。

2024年底前，政务服务全面实现“一网通办”，高频政务服务事项和集成化办理事项无差别受理、同标准办理、全流程网办，常用电子证照“秦务员”平台移动端展示查询率达到80%以上。

2025年底前，依托西安市一体化政务服务平台，持续优化全市政务服务流程，集约化办事、智慧化服务实现新突破，“网上办、掌上办、就近办、一次办”更加好办易办，政务服务标准化、规范化、便利化、数字化、协同化水平大幅提升。

## 二、重点任务

### （一）全面推进政务服务标准化

1. 推进政务服务事项清单标准化。建立由基本目录、实施清单、办事指南构成的政务服务事项清单，将依申请办理的行政权力事项和公共服务事项全部纳入清单管理，清单之外一律不得违法实施行政许可。2023年底前，市级行业主管部门依据国家、省政务服务事项基本目录认领我市基本目录，全面梳理修订本行业领域市级依法依规设立的政务服务事项，确保事项同源、统一规范。市审改办统一审核政务服务事项基本目录并向社会公布，实现政务服务事项清单化管理。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

2. 推进政务服务事项实施清单标准化。对依法依规设立的政务服务事项，市级行业主管部门要依据国家和省、市政务服务事项基本目录设立要素和事项拆分标准，将最小颗粒度做成可机读的工业“标准件”。2023年底前，实现同一政务服务事项名称、编码、依据、类型、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素全市统一，编制形成政务服务事项实施清单。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门）

3. 推进政务服务事项动态管理。各级各部门政务服务事项标准化清单应全部纳入西安市一体化政务服务平台。政务服务事项基本目录和实施清单实行统一管理，行业主管部门根据业务变化和实施情况及时向本级行政审批服务部门提出调整申请，按程序审核后动态调整，确保政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。市场准入负面清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等，应与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素保持一致。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

4. 优化完善事项办事指南。各级政务服务管理部门负责依据政务服务事项实施清单，结合相关领域改革要求和企业群众实际办事需求，在法律法规规章允许范围内，对受理条件、申请材料、中介服务、办理时限等进行优化调整，补充完善办理地点、

办理时间、网办地址、事例样表等具体服务性信息，形成政务服务办事指南并严格遵照执行。持续做好政务服务事项、办事指南的统一管理，推进政务服务事项、办事指南等线上线下服务渠道同源发布、同步更新。2023年，组织市、区县（开发区）两级业务部门依据政务服务事项实施清单，补充完善办事指南并严格遵照执行。2024年至2025年，行业主管部门根据法律法规立改废释情况和国家、省级行业主管部门要求，持续做好办事指南动态更新调整工作。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

5. 制定政务服务地方标准。严格对标国家和省级政务服务有关标准规范，进一步修订完善政务服务标准化相关制度，健全完善符合我市工作实际的政务服务事项管理、政务服务中心建设、政务服务实施、便民热线运行等地方标准，加快推进政务服务标准化试点工作，强化标准实施，发挥标准引领作用。（牵头单位：市市场监管局、市行政审批局、市大数据局；责任单位：各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

## （二）扎实推进政务服务规范化

6. 规范审批服务行为。严格按照政务服务事项实施清单提供办事服务，不得额外增加或变相增加办理环节或申请资料。按照综合窗口运行规则办理业务，严格执行首问负责、首办负责、一次性告知、限时办结、预约服务等制度。2023年底前，严格按

照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式对外提供无差别审批服务，重点对委托受理事项业务运行规则、印章使用等流程进行规范。对现场勘验、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结机制并向社会公布。涉及多个部门的，由牵头部门组织联合实施。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

7. 规范审管协同联动。健全审管衔接机制，强化审管协同联动，明晰审管边界。审批部门和监管部门的审管责任，以证照颁发和信息推送为准厘清审管边界，审批部门对审批行为、过程和结果负责，监管部门及时启动事中事后监管，杜绝监管盲区和真空。2023年，推动西安市一体化政务服务平台与“互联网+监管”平台做好互联对接，实现审批与监管信息互通、共享共用。2024年至2025年，完善信息推送机制，落实信息共享和事中事后监管责任，实现审管无缝衔接。（牵头单位：市政府办公厅、市市场监管局、市行政审批局；责任单位：市大数据局、有政务服务事项和监管职责的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

8. 规范涉审中介服务。进一步规范行政审批中介服务事项，持续清理政务服务领域无依据的中介服务事项，对确需保留的中介服务事项实行清单动态管理并向社会及时公布。进一步完善网上中介服务超市平台功能，健全中介服务机构评价机制，加强中

介服务机构信用监管，将本级中介服务机构纳入网上中介服务超市统一管理，实行信用等级评价、资质动态管理。推动各类中介服务机构公开服务条件、流程、时限和收费标准，支持企业自主选择中介服务机构，任何单位不得强制企业选择指定的中介服务机构，着力营造服务高效、公平竞争、监督有力的中介服务环境。2023年，编制中介服务事项实施清单，优化提升网上中介服务超市系统功能。2024年，推动中介服务机构公开中介服务指南，完善网上中介服务超市信用综合评价体系。2025年，落实中介服务机构信用评价和信用监管，执行中介服务机构守信联奖和失信惩戒。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市发改委、市教育局、市工信局、市民宗委、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人社局、市资源规划局、市住建局、市城管局、市交通局、市水务局、市农业农村局、市商务局、市投资局、市文化旅游局、市卫生健康委、市应急管理局、市市场监管局、市体育局、市文物局，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

9. 规范政务服务场所设立。统一政务服务场所名称，区县（开发区）级以上设政务服务中心，街道（镇）设便民服务中心，社区（村）设便民服务站。经本级政府批准的专项业务大厅，设政务服务分中心，并纳入本级政务服务中心一体化管理。市、区县（开发区）政务服务中心应按照服务功能相对集中、内部办公和外部服务适当分离、方便服务的原则，合理设置功能分区和便民服务设施。充分利用银行、邮政等社会资源设立“秦务员”政

务服务驿站，进一步方便企业群众办理业务。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市公安局、市司法局、市财政局、市人社局、市资源规划局、市住建局、市交通局、市医疗保障局、住房公积金管理中心、市残联、市档案馆，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

10. 规范“一站式”服务供给。建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项均要纳入政务服务中心集中办理且实质运行，严禁“明进暗不进”。与企业群众生产生活密切相关的便民服务事项进驻本级政务服务中心集中办理。对适用“收件即受理”方式的政务服务事项，有关部门要授权窗口工作人员接收申请材料并出具受理凭证。建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，推动更多政务服务事项当场办理、简单事项即时办结。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：市公安局、市司法局、市财政局、市人社局、市资源规划局、市住建局、市交通局、市医疗保障局、住房公积金管理中心、市残联、市档案馆，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

11. 规范窗口设置和服务方式。各级政务服务中心要设置综合咨询窗口，提供统一咨询、引导等服务，按照无差别为主、分领域为辅的原则设置综合窗口，逐步整合部门单设的办事窗口，实现一窗无差别综合受理；公安、不动产、社保、医保、税务、交通运输、住房公积金等部门进驻事项，可分领域设置同标准、



无差别的部门综合窗口。设置帮办代办窗口，为老弱病残孕等特殊群体提供帮办代办服务；设置“跨地区通办”和“全市通办”窗口，为企业群众提供异地办事服务；设置政策咨询导办窗口，为企业群众提供惠企政策解答和线上申报指导；设置“绿色通道”，为全市重点建设项目提供代办服务；设置“办不成事”反映窗口，提供兜底服务。进一步推行自然人、法人全生命周期服务模式，绘制自然人、法人全生命周期树，推进企业群众办事明晰化、便捷化。2023年，各级政务服务中心完成各类窗口设置并规范运行。复制推广莲湖区“推行自然人、法人全生命周期政务服务模式”。2024年，推进各级政务服务中心实行扁平化运行，综合窗口均能异地代收不同层级、不同区域、不同部门事项申请纸质材料，政务专递送达办理单位，办理结果直接邮寄原收件中心或申请人指定地址。2025年，推进各级政务服务中心综合窗口服务向“一件事”、主题式服务优化整合，基层便民服务中心（站）设置全科窗口。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

12. 规范窗口人员配备。政务服务中心综合窗口工作人员原则上由政务服务管理部门统一配备，有条件的区县（开发区）也可为基层便民服务中心（站）统一配备。通过政府购买服务方式提供办事窗口服务的，要健全完善和督促落实相关服务标准，合理确定政府购买服务价格。持续提升行政办事员（政务服务综合

窗口办事员)业务能力,逐步实现全员持证上岗。2023年,按照行政办事员(政务服务综合窗口办事员)国家职业技能标准,开展职业技能等级认定工作。2024年,实现综合窗口工作人员全员持证上岗。(牵头单位:市行政审批局;责任单位:各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会)

13. 规范网上办事服务。各级各部门要依托西安市一体化政务服务平台统一提供政务服务,不断拓展网上办事广度和深度,实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。进一步融合智慧政务建设内容,升级优化西安政务服务网,持续提升适老化、无障碍和网上办事指引功能,规范在线咨询、引导服务,更好发挥智能问答、智能搜索、智能引导、政务地图等作用,让办事群众“一看就能懂、一点就能办”。持续优化西安市一体化政务服务平台智能审批功能,通过智能核验、数据共享等技术手段,推进更多政务服务事项实现智能审批。(牵头单位:市行政审批局、市大数据局;责任单位:有政务服务事项的市级部门,各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会)

14. 规范线上线下融合发展。按照目标一致、流程一致、标准一致要求,合理配置线上线下政务服务资源,推动更多政务服务事项网上办理,同步提升线下服务能力,以“线上入一网,线下一窗”的线上线下并行方式提供服务,满足企业群众多样化办事需求。凡涉及线下办理,不得拒收办事群众提交的纸质资料,不得拒收现金,不得强制线上办理。强化数字赋能和数据应用,

推进政务服务场所智慧化建设，在有条件的政务服务场所可先行探索开展智慧化建设。（牵头单位：市行政审批局、市大数据局；责任单位：市公安局、市司法局、市财政局、市人社局、市资源规划局、市住建局、市交通局、市医疗保障局、住房公积金管理中心、市残联、市档案馆，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

15. 规范开展政务服务评价。健全完善“好差评”运行工作机制，推进与省政务服务“好差评”系统对接，确保标准统一、评价同源、数据实时全量上报。进一步健全评价、整改、反馈、监督全流程政务服务评价机制，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道“三个全覆盖”。2023年底前，进行“12345”热线平台和西安市政务服务“好差评”系统优化改造，接入“秦务员”平台统一评价页面开展评价，实现“好差评”联动反馈、“差评”核实整改和整改回访“三个100%”，倒逼服务质量改进，优化提升政务服务。（牵头单位：市行政审批局、市大数据局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

### （三）大力推进政务服务便利化

16. 高效办成“一件事”。从便利企业群众办事角度出发推动“一件事一次办”集成改革，规范业务办理标准，形成多业务协同、场景化应用。加快实现企业开办、企业准营、员工录用、涉企不动产登记、企业简易注销和新生儿出生、灵活就业、公民

婚育、扶残助困、军人退役、二手房转移登记及水电气联动过户、企业职工退休、公民身后、高校毕业生就业公共服务、交房即交证等政务服务事项“一件事一次办”。2023年，出台《西安市加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版工作方案》，在政务服务中心设立“一件事一次办”专区，进一步规范市政通（水电气暖）综窗运行。全面承接落实省级推出的15个“一件事一次办”事项基础清单任务，结合工作实际拓展“一件事一次办”应用场景。2025年，“一件事一次办”事项范围进一步扩大，服务领域进一步拓展，企业和个人全生命周期重要阶段涉及的更多政务服务事项实现“一件事一次办”，更好满足企业和群众办事需求。（牵头单位：市行政审批局、市大数据局；责任单位：市民政局、市人社局、市资源规划局、市卫生健康委、市退役军人局、市市场监管局，市级各相关部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

17. 拓展政务服务“跨域通办”。进一步扩大“跨省通办、跨市通办”事项范围和深度，不断优化政务服务“跨域通办”模式，提升区域化、一体化政务服务通办能力。2023年，建立与省内城市、国内“一带一路”沿线城市、全国省会城市、副省级城市合作机制，进一步推进与企业发展、群众生活密切相关的高频政务服务事项“跨省通办、跨市通办”。2025年，依托全国一体化政务服务平台，推进西安市全程网办事项“跨省通办、跨市通办”。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项

的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会)

18. 扩大政务服务“全市通办”范围。优化政务服务“全市通办”模式，方便企业群众就近办事。2023年，着力推进市、区县（开发区）政务服务中心进驻事项“全市通办”；基层便民服务中心进驻事项，在区县（开发区）域内实现通办。2024年，持续扩大政务服务“全市通办”范围，进一步提升“全市通办”系统功能，更好满足企业和群众办事需求。2025年，市、区县（开发区）政务服务中心、基层便民服务中心进驻事项，相互之间实现“全市通办”。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

19. 政务服务“免证办”“一证通办”。按照电子证照跨区域、全国互认和办理实体证照时同步生成电子证照的要求，由市级各行业主管部门牵头制定本行业电子证照制证清单，按照国家标准或行业标准组织开展本行业领域证照电子化工作。按照“应归尽归”的原则，推动各部门新制发证照数据同步归集，持续推进各部门历史证照数据向市电子证照库归集。加强省、市电子证照数据共享互认，推进省、市电子证照同步更新、同源使用。优化完善“四电”模块功能，通过数据共享、在线核验等方式，扩大电子证照应用领域，推动更多政务服务事项实现政府部门核发的材料一律免于提交，更多电子证照免于提交实体证照。各部门使用的国建、省建系统不具备“四电”功能的，要积极向省级部

门提出升级改造建议。建立健全电子证照归档标准规范，进一步推进政务服务办件归档全程电子化管理，确保形成的电子档案来源可靠、程序规范、要素合规。2023年，发布全市第一批电子证照制证清单和“两个免于提交”事项清单、“一证通办”清单。2025年，电子证照应用机制更加完善，材料电子化应用更加普及，更多政务服务事项实现“免证办”“一证通办”。（牵头单位：市行政审批局、市大数据局、西安城投集团；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

20. 高频事项“掌上办”。按照“应接尽接”“应上尽上”要求，各级各部门将相关服务应用接入“秦务员”平台移动端，同步部署至“i西安”APP，实现统一管理、同源发布、同质服务，统一对外提供移动政务服务。2023年，使用西安市一体化政务服务平台的高频事项上线“秦务员”平台移动端。2024年，市级部门自建的移动政务服务接入“秦务员”平台移动端，推进高频电子证照在“秦务员”平台移动端亮证应用。2025年，高频政务服务事项在“秦务员”平台移动端实现“跨省通办”“无感漫游”。（牵头单位：市行政审批局、市大数据局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

21. 完善“一企一档”“一人一档”。依托西安市一体化政务服务平台建设企业和个人专属服务空间，梳理企业和个人社保

卡等常用电子证照及应用场景，将各相关部门办事信息、电子证照等分类归集、集中应用，以统一社会信用代码、公民身份证号码为索引，通过系统对接或数据共享方式，关联企业群众各类常用电子证照的相关信息，完善“一企一档”“一人一档”。（牵头单位：市市场监管局、市工信局、市公安局、市人社局；责任单位：市大数据局、市行政审批局、市医疗保障局、有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

22. 推进一卡通办、一码通办。根据“秦务员”平台“一企一码”“一人一码”“一卡通、一码通”等工作要求，将市级各类政务类卡、码、证功能向“秦务员”平台融合，实现更多的事项一卡通办、一码通办。积极推动“一卡通、一码通”在健康医疗、养老育幼、交通出行、文化旅游等领域的应用。（牵头单位：市人社局、市民政局、市卫生健康委、市交通局、市文化旅游局；责任单位：市行政审批局、市大数据局、有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

23. 推进政务服务“就近办、家门口办”。巩固提升“15分钟政务服务圈”建设成果，推动资源和服务向基层倾斜集中，大力推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理、公共交通、水电气热、电信、公证、法律援助等与群众日常生活密切相关的服务事项向群众身边延伸，实现群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、

授权办理、帮办代办等方式下沉至基层便民服务中心(站)办理。2023年,推进政务服务关口前移、服务下沉,提升政务服务效率和水平。在全市范围内建成不少于30个“秦务员”政务服务驿站,每个区县(开发区)再打造2—3个街道(镇)便民服务中心、社区(村)便民服务站标准化示范点。2024年,聚焦市民群众的“急难愁盼”,深入推动政务服务事项下沉,确保服务事项范围更广、服务内容更实。2025年,充分发挥西安市一体化政务服务平台作用,为基层赋能减负,推动“互联网+政务服务”向街道(镇)、社区(村)延伸覆盖,市民群众办事体验感不断增强。(牵头单位:市行政审批局;责任单位:有政务服务事项的市级部门,各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会)

24. 推行“承诺办+容缺办”。除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护,直接关系到人身健康、生命财产安全,以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项外,按照全省统一要求,推出一批可采取告知承诺制和容缺方式受理的政务服务事项清单,明确承诺和容缺的具体内容、要求以及违反后应承担的法律责任,细化办事方式和事项监管细则,并向社会公布。利用数字化技术,优化“承诺办+容缺办”,在合法性前提下实现审批服务效率大提升。(牵头单位:市行政审批局;责任单位:有政务服务事项的市级部门,各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会)

25. 畅通特殊群体“暖心办”。全市各级政务服务中心、基



层便民服务中心（站）要结合工作实际，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，对办事场所布局持续进行动态优化调整，满足特殊人群需求。加强无障碍环境建设和改造，为老年人、残疾人、孕妇等特殊群体提供便利服务。鼓励各级政务服务中心为军人、消防救援人员、医护人员等群体提供绿色通道服务。组建完善志愿者服务团队，不断提升政务服务温度。对确实行动不便的群众或需现场检验的审批事项，应派出工作人员提供“上门服务”。对特殊、紧急需要或重大事项，在公休日通过电话预约、现场预约、网上预约等方式提供“预约服务”。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

26. 深化政务服务“周末不打烊”。聚焦提升企业群众办事便利度，在全市持续推进政务服务“周末不打烊”服务，根据企业群众办事需求，分批次推出“周末不打烊”事项，通过高频事项“延时办”、紧急事项“预约办”、网办事项“线上办”、便民事项“自助办”等方式，满足企业群众特殊时段、急难情况办事需求，持续打造更加优质高效的政务服务环境。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

27. 加强重点项目“帮代办”。围绕省、市、区县（开发区）各级重点建设项目，完善横向协作、纵向联动帮办代办服务机制，发挥各级政务服务中心“绿色通道”、帮代办机构和线上线下帮

代办服务专区作用，通过主动对接、上门服务、审前辅导、市区联动、全程跟踪协调等代办举措，为有代办需求的项目提供审前、审中、审后“全链条”无偿代办服务，推动项目尽早开工建设。

（牵头单位：市行政审批局；责任单位：各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

28. 完善政务服务“总客服”。坚持“12345”热线一个号对外，提供全天候服务，多渠道、全口径接受政务服务诉求。2023年，加强“12345”热线与110热线协同联动，实现“12345”平台与110平台互联互通、数据资源共享。2024年，与全省“12345”热线一体化运行，诉求精准分流。对涉及企业群众不满意的合理诉求，全程跟踪、重点督办、及时回访，全力提升企业群众满意率。2025年，“12345”热线与119、120、122等紧急类热线协同联动，实现“12345”平台与各平台互联互通、相关数据资源共享。（牵头单位：市大数据局；责任单位：市公安局、市卫生健康委、市消防救援支队）

29. 提升市场主体准入退出便利度。从便利企业群众办事角度出发，规范业务办理标准，优化工作流程，增强市场主体准入与退出“一网通办”政务服务能力，强化与公安、税务、社保、住房公积金等业务部门的数据共享，提升市场主体准入与退出事项办理便利度。（牵头单位：市市场监管局；责任单位：市级各相关部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

#### （四）加快推进政务服务数字化

30. 加强平台建设统筹。持续优化西安市一体化政务服务平台功能，全面提升公共服务数字化、智能化水平，不断满足企业和群众多层次多样化服务需求。全市各部门能依托省、市一体化政务服务平台支撑业务办理的，不再单独新建相关业务系统。有自建业务系统的市级部门，要按照“一部门一系统”的要求，依据一体化平台建设规范及技术标准，完成本部门政务服务业务系统的整合，与西安市一体化政务服务平台对接融合。2025年，市级部门自建业务系统与西安市一体化政务服务平台实现深度融合。充分发挥西安市一体化政务服务平台“一网通办”作用，推动政务服务线上线下标准统一、全面融合、服务同质，构建全时在线、渠道多元、全市通办的一体化政务服务体系。（牵头单位：市行政审批局、市大数据局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

31. 强化平台支撑能力。使用自建业务系统、有自建大厅的市级部门，业务办理系统要与西安市一体化政务服务平台全面对接，由西安市一体化政务服务平台统一提供身份认证、证照核验、电子签章（签名）等服务，逐步实现与“秦政通”政务一体化协同办公平台联动服务。拓展国家电子政务外网覆盖范围，向街道（镇）、社区（村）延伸。（牵头单位：市政府办公厅、市大数据局、市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

32. 推进数据资源共享。推动更多数据向市数据共享交换平

台共享归集，充实基础库、建设一批专题库、主题库。构建标准统一、布局合理、管理协同、安全可靠的全市一体化政务服务大数据体系。建立政务数据分级分类规范，指导行业主管部门制定本领域政务数据分级分类标准，实现政务数据分级分类管理。探索设立首席数据安全官制度和数据资源动态更新、省市联动工作机制。2023年，推动更多数据向市数据共享交换平台共享归集。根据业务需求选择3至5个重点行业和场景，建设一批高质量专题库、主题库。2024年，优化数据供需对接机制，提高供需双方的对接响应效率。根据业务需求加强数据接口、业务接口和公共支撑接口开发应用，提升数据支撑能力。2025年，逐步推进政务数据与社会第三方数据的融合共享。强化数据管理，优化数据存储布局、加强数据安全防护和分级分类管理、科学合理备份数据，实现各类数据安全、高效共享流动。（牵头单位：市大数据局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

33. 加强信用体系建设。着力提升信用信息归集应用水平，应用通用型企业信用风险分类管理模型，完善信用修复机制，建立政务失信责任追究机制和补偿机制，让监管对守信者“无事不扰”，对失信者“无处不在”，切实提升我市信用体系建设水平在全国城市中的排名，为有效建立以信用为基础的新型监管机制夯实基础。（牵头单位：市工信局；责任单位：市级各相关部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

34. 打造智慧生态链。综合运用大数据和人工智能技术，围绕智慧健康、智慧医保、智慧人社、智慧住建、智慧民政、智慧养老、智慧体育、数字教育、数字文旅、数字交通、退役军人数字化服务等方面，拓展涉及群众“衣食住行”数字生活场景，提升“秦务员”平台个人和企业服务体验。探索“政务+银行”“政务+邮政”“政务+通信”“政务+融媒体”等服务，支持更多服务事项接入银行、邮政网点和通信自助营业厅等自助终端。（牵头单位：市行政审批局、市大数据局；责任单位：市卫生健康委、市医疗保障局、市人社局、市住建局、市民政局、市体育局、市教育局、市文化旅游局、市交通局、市退役军人局、市金融工作局、市邮政管理局等，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

#### （五）聚力推进政务服务协同化

35. 加强职责协同。市级相关部门要发挥行业引领作用，加强对本行业政务服务标准化规范化便利化改革的指导，结合行业实际探索更多管用可行的改革举措，要会同司法部门及时清理和修改完善与改革不相适应的规章和规范性文件，固化行之有效的做法，对需上级统筹解决的政策制度障碍提出建议。各级政务服务中心负责部门派驻人员、综合窗口工作人员的日常管理、服务规范、绩效考核等工作；健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。（牵头单位：市行政审批局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区

管委会、各开发区管委会)

36. 加强多端协同。依托西安市一体化政务服务平台实现网上大厅、办事窗口、移动端、自助端等多渠道政务服务线上线下深度融合、协调发展，推动“好办、快办、省心办”多端体验一致，以更实举措、更优服务、更好体验全力打造“办事依法依规、办事不用求人、办事便捷高效、办事舒心暖心”的政务服务品牌。

(牵头单位：市行政审批局、市大数据局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会)

37. 加强安全协同。强化各级政务服务平台安全保障系统建设，落实安全管理主体责任，分级做好平台建设运营和网络数据安全保障工作，构建全方位、多层次、一致性的安全防护体系。规范政府购买服务涉及的公民隐私信息保护，做好信息脱敏处理、加密存储。加强防攻击、防泄漏、防窃取的监测、预警、控制和应急技术保障，确保政务服务工作中产生、获取的企业和公民个人信息安全。(牵头单位：市行政审批局、市大数据局、西安城投集团；责任单位：有自建业务系统的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会)

38. 加强考核协同。围绕在线服务成效度、在线办理成熟度、服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度等维度，科学设置考核指标，将各部门、各区县(开发区)的一体化政务服务能力提升工作纳入工作绩效考核范围，进一步重点督查。根据

国务院办公厅一体化政务服务能力评估情况、陕西省一体化政务服务能力提升考核及第三方评估情况，做好反馈问题的整改工作，不断提升西安市一体化政务服务能力。（牵头单位：市考核办、市行政审批局、市大数据局；责任单位：有政务服务事项的市级部门，各区县政府、西咸新区管委会、各开发区管委会）

### 三、保障措施

（一）强化组织领导。市全面提升一体化政务服务能力工作专班统筹负责，各级各部门配合，要充分认识推进政务服务标准化、规范化、便利化、数字化、协同化工作的重要意义，切实加强组织领导，层层压实责任，细化工作举措，强化对本行业领域政务服务工作业务指导和监管。各级行政审批服务部门负责本级政务服务管理职责，督促相关部门按照实施方案开展工作，统筹协调推动解决有关重大问题，确保改革任务落地见效。大数据管理部门负责做好政务服务信息化建设的基础支撑，建立健全政务数据共享协调机制，推进数据共享交换平台建设、对接、改造、升级等工作。

（二）形成工作合力。政务服务工作涉及面广，各级各部门要牢固树立“一盘棋”思想，牵头单位要认真研究相关工作任务，明晰路线图和时间表，认真组织推进落实。各责任单位要按照牵头单位的统一部署，狠抓相关工作落实，确保本领域工作高标准完成。

（三）注重体系建设。各区县政府、西咸新区管委会、各开

发区管委会对本地区政务服务工作负主要责任，按照管理权限加强各级政务服务中心、基层便民服务中心（站）、“秦务员”政务服务驿站建设运行管理，统筹做好人员和工作保障。各镇人民政府和街道办事处负责本辖区政务服务具体工作，接受上级政务服务管理机构指导和监督。各级各部门要结合自身实际，注重解决实际问题，及时协调解决“难点”“堵点”问题。

（四）加强资金保障。全市各级政府（开发区管委会）要加强政务服务工作的资金保障，对所辖政务服务中心、基层便民服务中心（站）以及自助服务终端安排建设和运行经费，相关经费保障可按当地人口规模测算并纳入财政预算，确保经费及时足额到位，为政务服务标准化规范化便利化工作提供财政支持。

（五）积极宣传推广。各级各部门要加强政务服务工作宣传，充分利用政府网站、政务新媒体、政务服务平台等及时准确发布信息，通俗易懂解读政策和便民利企举措。要学习借鉴先进地区改革创新经验，因地制宜大胆探索，梳理总结工作成效，形成一批可复制、可推广的改革举措，激发改革潜力和创造力。

---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，西安警备区。

市监委，市法院，市检察院，各人民团体。

---

西安市人民政府办公厅

2023年8月31日印发