附件1

全省复制推广经验材料1

延安市推行“六个一”工程建设项目审批管理体系

延安以行政审批服务局“一枚印章管审批”系统性重塑审批运行机制，以“一张蓝图、一个系统、一个窗口、一张表单、一个部门、一套标准”整体性重构工程建设项目审批管理体系，实现审批流程更优、手续更简、时间更短、成本更低，让广大人民和市场主体受惠。

一、“六个一”审批管理体系

延安以更大激发市场主体活力、更好方便企业群众办事为导向，直面短板，敢破敢立，着力解决标准不统一、规则不一致、信息不共享、协同不顺畅等问题，注重治本抓源，整体谋划系统集成各项改革举措，探索出一套工程建设项目审批制度改革的创新模式。

**（一）多规合一夯基础，一张蓝图统筹项目。改革前，**行业部门规划编制的数据来源、数据标准、坐标体系均不统一，缺乏“三区三线”设定，城乡规划、土地利用规划、生态环保规划范围交叉，数十个规划互相“打架”，项目用地存在多种属性，项目统筹难、审批繁、落地慢。**改革后，**建成“多规合一”业务协同平台，叠加国民经济和社会发展、城市总规、土地利用、生态环保等12个规划34个图层，划定“三区三线”，实现了发展目标、空间坐标、用地指标“三标衔接”，形成中心城区“一张蓝图”。项目主管部门通过“多规合一”项目库发起业务协同，相关部门根据“一张蓝图”，对项目选址、用地范围、建设条件等快速确定，加速项目生成。至2020年底，“多规合一”项目储备库共储备项目302个，发起部门协同意见项目66个，48个项目通过协同进入审批程序。

**（二）共享信息联网络，一个系统统一管理。改革前，**工程建设项目审批需在发改、住建、生态环境、林业等部门专网上办理，而各专网没有互联互通，数据无法共享共用，项目单位要分别登录不同专网，进行多次申报、多次上传资料，耗时费力，影响审批效率和企业满意度。**改革后，**延安建成工程建设项目审批管理系统，覆盖工程建设项目从立项到竣工验收全过程，与发改、住建等省市专网互联互通，解决了项目单位多次申报、资料重复提交等问题。至2020年底，线上申请项目3559个，申报事项7772项，办结7713项，实现了项目网上办理、数据入库、信息共享、全程留痕、跟踪监督，做到事项办理可询、审批时限可控、办理进度可查。

**（三）集中办理设专区，一个窗口提升服务。改革前，**项目单位需在发改、国土、住建、规划、环保、林业等20多个部门申报，存在“多头跑、门难找”等问题。**改革后，**在政务服务大厅设立工程建设项目审批专区，所有项目审批事项及水、电、气、暖等市政设施报装全部实现无差别受理，实行“前台综合受理、后台分类审批、材料网上流转、统一窗口出件”，审批服务集约化，让企业少跑腿，实现进“一家门”，到“一个窗”，办“多家事”。

**（四）重塑流程提效能，一张表单整合材料。改革前，**工程建设项目除了法定的审批环节和材料外，还有大量的部门行业规定，且互相交叉、互为前置、相互“顶牛”，项目单位不仅要重复提交材料，还会出现因各种规定、规范互为前置导致无法申报等问题，项目单位无所适从，怨气很大。**改革后**，工程建设项目全流程通过“减、放、并、转、调、集”多措并举，精简环节、优化流程、减少材料，政府投资项目审批事项由50项精减为25项，申报材料由205件精减到126件，全流程审批时限压缩至最长100个工作日内办结;企业投资项目审批事项由44项精减为16项，申报材料由156件精减到89件，审批时限压缩至最长70个工作日内办结。

**（五）整合资源转职能，一个部门集中审批**。**改革前**，工程建设项目审批职能分散、一个项目“全生命周期”需盖各类公章50多个，项目审批程序繁、时间长。**改革后，**延安将政务服务综合管理职能赋予行政审批服务局，将全市各级政务服务线下实体大厅和线上信息系统资源整合，由市县两级行政审批部门统一管理，为工程建设项目审批改革集聚了资源，特别是将工程建设项目全流程审批事项及事权，归集到审批局一个部门统一管理、集中办理，打破了原行业部门分散审批管理相互掣肘的体制藩篱，破解了行业规定互为前置、审批流程繁杂冗长等难题。按照权责对等、权责一致和“谁审批谁负责、谁主管谁监管”原则，市政府发文明确审批和监管权责边界，发布审批部门事权目录、监管部门事权目录及审批监管“双告知”目录，压实了审管权责，建立了审管协同联动机制。**推行区域评估**，共享区域评估评审结果，区域内建设项目不再单独编报评估评审报告；**实行多图联审**，将消防、人防、防雷施工图设计审核作为合并事项，纳入施工图联合审查中，一次审查，结果互认；**实施联合验收**，审批局牵头，自然资源、人防、住建（档案）、市政公用等部门单位参与限时联合验收。

**（六）科学管理建体系，一套标准规范运行。改革前，**工程建设项目报建流程不明晰、操作规范不统一、审批标准不完善、监督机制不健全，审批存在自由裁量空间，加之审批工作人员能力差异，办理同一事项所需材料、流程、时限等要素因人而异，导致办事人员来回折腾、企业意见大。**改革后，**研究制定了《延安市工程建设项目审批管理标准化手册》，涵盖审批事项清单、审批流程图、办事指南，报建、受理、审查等全环节操作规程，实现项目申报、受理、审批无差别、程式化，只认标准不认人，全事项、全过程、全环节规范运行。

二、创新做法

延安结合实际，紧盯工程建设项目审批中的堵点、难点，从企业和群众关心的问题上找突破口，创行“拿地开工”“多评合一”“两证同发”等多项有地方特点的改革举措。

**（一）拿地开工。改革前，**企业办理建筑工程施工许可证必须提供建筑工程用地批准书，但从拍得土地、签订出让合同到取得土地不动产证（用地批准书），最少需要半年多的时间。**改革后，**延安推行企业签订土地出让合同后，当即可开展工程挖土方、打桩基、做防水等基础工程施工。这样企业可以有效利用签订土地出让合同到取得土地不动产证的时间段，有利于压缩项目建设周期，降低企业成本。

**（二）多评合一。改革前，**建设项目涉及的各类评估评审事项由不同部门单独组织，一个项目要编制多个报告，政策审查会、专家评审会应接不暇，部分专业评审意见相互“顶牛”，搞得企业团团转。**改革后，**审批局牵头组织各相关部门和各领域专家集中开展评估评审和技术审查，一次性出具各个评审事项的评估审查意见，有效破解了项目分头申报、多次评审等问题。

**（三）两证同发。改革前，**所有项目核发建设工程规划许可证前要审查工程设计方案，核发建筑工程施工许可证前要进行施工图联合审查。**改革后，**对建设条件、用地权属明确的项目，企业承诺按照审批部门和行业主管部门规定进行设计、建设的，在一定期限内按照要求完成施工图联合审查，并提供联合审查合格书，审批部门按照告知承诺制管理，不再审查工程设计方案和施工图，同步核发建设工程规划许可证和建筑工程施工许可证。

三、改革成效

延安创行工程建设项目 “六个一”审批管理体系，提升了审批效率，降低了企业成本，激发了市场活力。

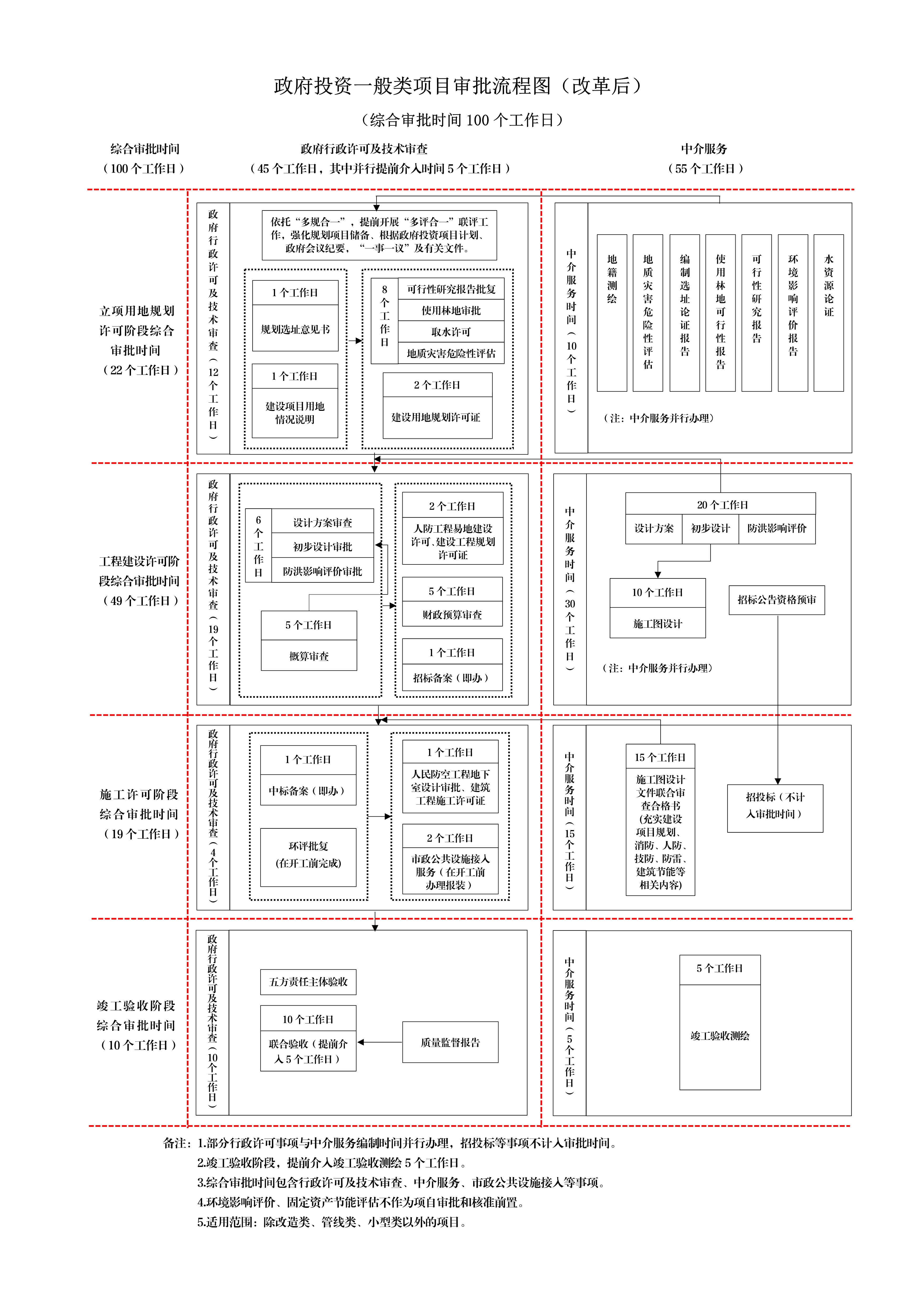
**（一）审批效率显著提升。**延安在“治本”意义上实施工程建设项目审批制度改革，将改革的着力点放到加强系统集成、协同高效上来，致力于以“最短的时间”“最快的速度”“最高的效率”“最优的服务”将便民利企的事项办好。政府投资项目从立项到竣工验收全流程审批时间由改革前的平均358个工作日压缩至30—100个工作日，平均办理时限80个工作日；企业投资项目全流程审批时间由改革前289个工作日压缩至20—70个工作日，平均办理时限50个工作日。

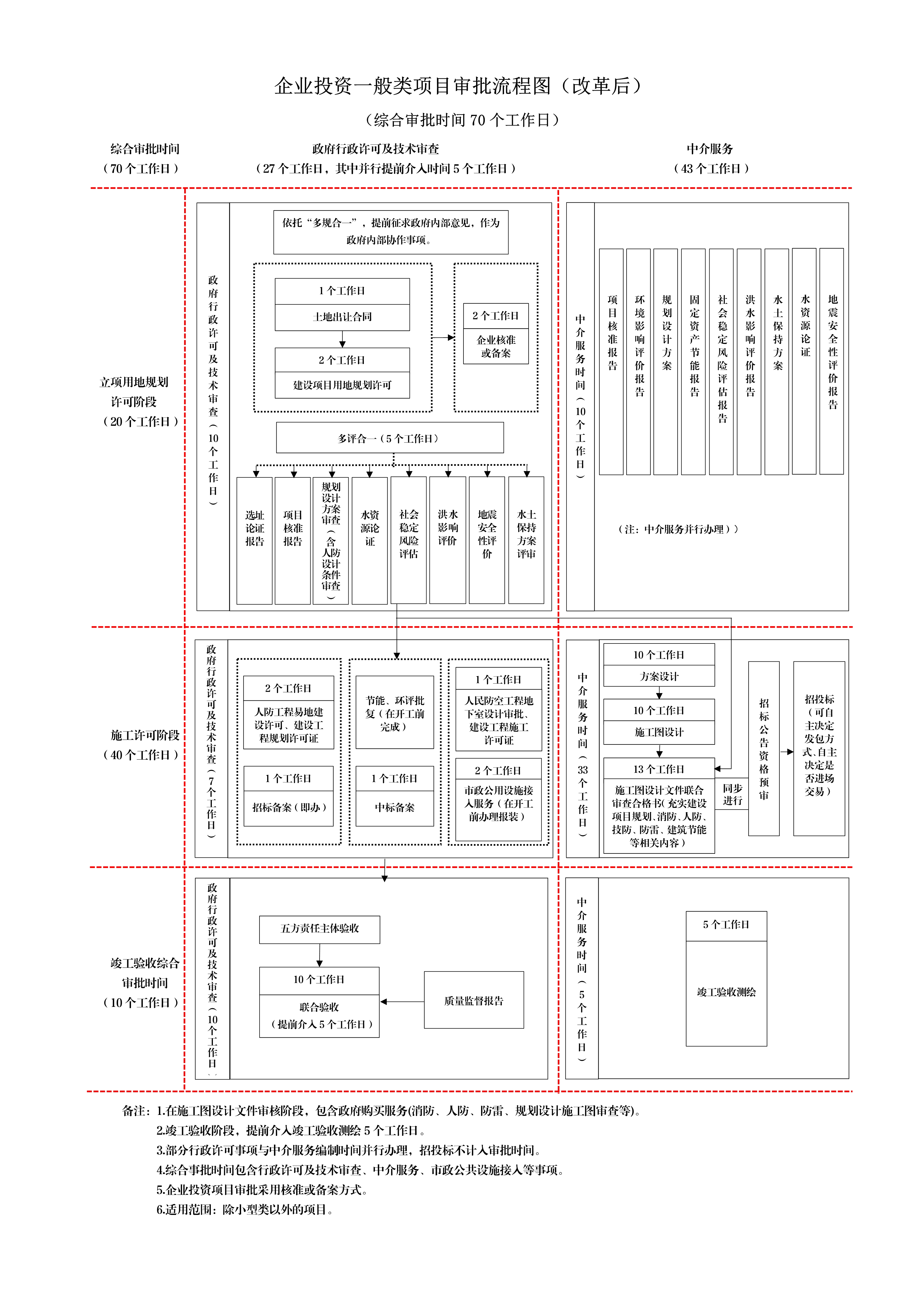
**（二）企业成本大幅降低。**延安通过减事项、减环节、减材料、缩时限，节约了企业成本，减轻了企业负担。2019年，全市企业减税降费达28亿元。延安万达城项目开工手续43个工作日办结，节约管理费用、营销费用及融资成本约6000万元；延安会议中心项目实行拿地开工和容缺审批，节约各类费用3800万元。

**（三）市场活力不断迸发。**延安以市场主体感受为评判标准，着力优化营商环境，激发了各类市场主体活力。目前2000多个项目已落地建设，万达集团、明发集团、上海新城控股集团等大型企业落户延安。与改革前相比，市场主体增长35.1%，民间投资增长1.8倍，为推动延安经济高质量发展注入了动力和活力。

附：1.政府投资一般类项目审批流程图（改革后）

2.企业投资一般类项目审批流程图（改革后）





全省复制推广经验材料2

汉中市打造“智慧办税”新模式

为顺应税收现代化的要求，更好服务于纳税人，汉中市税务工作坚持“创新理念是第一动力、方式转变是第一要务”的工作思路，勇于探索、敢于实践、勤于完善，走出一条“互联网+”智慧办税的新路子，在陕西省率先探索打造5G智慧办税服务厅，通过引入大数据、云计算、5G等技术，助力办税体验升级、税收营商环境优化。

一、基本情况

汉中市一直以来把大力推进网上办税作为推进工作的优先方向，致力实现互联网创新与税收工作的深度融合。为践行发展理念，满足纳税人、税务人不断增长的互联网税收服务需求，汉中市以探索办税新载体、创新办税新方式、引领办税新体验为目的，以形成线上线下融合、前台后台贯通、统一规范高效的税收体系为目标，走出了具有本地特色的智慧辅助多元化办税服务新路子。2019年10月，在汉中经济技术开发区税务局试点建成5G智慧办税厅，是全省首家、具有领先地位的，集合5G技术、智能办税、远程协助以及大数据应用等现代化技术于一体的智能化办税服务场所。智慧办税迭代升级，截至目前，全市建成8个智慧办税厅，以税收创新实践为税收事业高质量发展持续赋能。

二、主要做法

一是树立新观念，转变传统办税模式。建设智慧办税厅致力于以全智能办税设备、高科技办税环境，搭建一个让纳税人体验学习智能化、便捷化办税服务的平台。设置综合自助办税区、云桌面办税区、掌上办税区、VRM远程办税区、复杂涉税事项办理区以及休息等候区等功能区。纳税人在各功能区域快速熟悉各类税收软件和政策，增强对电子税务局功能的认识，从学会用到习惯用，从习惯用到喜欢用，实现从“你给我办”到“你帮我办”，到“我自己办”的角色转变，最终形成足不出户网上办税习惯。

二是配置新设备，打造办税辅助平台。以应用数据“大展示”为智慧办税厅实施信息化管理提供数据支撑，办税厅的区域导向图、纳税人办税情况、导税人员在岗情况及办税流量分析形成业务数据热图，集中展示在中央电子大屏，纳税人对办税情况一目了然。在智慧办税厅全新配设智能微厅、云桌面办税电脑、自助办税终端、VRM远程办税终端、电子票柜机以及专员咨询柜台，实现了综合办税“自助办、远程办、托底办”。在全省首家引进智能微厅，实现了实名认证、票种核定、最高开票限额申请等30余项业务一站式办理，还可远程协作与后台人员对接，实现实时政策咨询与问题解答，以即时远程服务为纳税人“非接触式”办税带来新体验。

三是引进新技术，提升快捷办税体验。搭建汉中首家5G基站为智慧办税厅连通信息“高速路”，并以云桌面办税电脑代替了传统互联网办税电脑设备，借助虚拟技术实现了应用场景的延伸,让运行更加顺畅，运维更加便捷，系统更加安全。按照“科技+专家”思路，配设智能咨询平板电脑、执法公示平台及远程办税咨询专席，提供专家政策VRM远程咨询、单项政策智能咨询、托底政策现场咨询、专业管理就近咨询。依托VRM可视化远程终端即可直接办理实名认证、凭证打印、视频在线协助、远程协助办税、涉税查询等业务，并在全省首次实现自助打印纳税情况体检报告、刷脸办税等功能，实现后台审批流转与前台业务办理无缝对接，一次性办结。

四是定制新服务，满足咨询辅导需求。智慧办税厅税收宣传辅导采取“移动点播”方式，配设服务管控宣传屏、激光投屏纳税人学堂、综合政策宣传竖屏，变“端菜式”服务为“点菜式”服务。定期将热点咨询问题和最新政策专题，制作成汉中税收微课堂系列培训视频,供纳税人自助选择点播，便捷享受到“需要的应有尽有，想看的一点即看”的定制服务。按照“科技+专家”思路，配设智能咨询平板电脑、执法公示平台及远程办税咨询专席，提供专家政策远程咨询、单项政策智能咨询、托底政策现场咨询、专业管理就近咨询。

五是重塑新管理，奠定数据管税基石。以管理服务“大集中”为智慧办税厅的运行提供有力保障：从重塑机制入手，以“涉税业务办理周期”为主线，将综合办税业务按照“自助办、远程办、托底办”分类梳理规范清册；从优化流程着力，对多元化办税模式建设、前台办税服务外移和后台审核管理前移等工作进行规范管理。后台人员“前移”到前置服务区，区别于传统大厅的导税咨询台，除了提供导税咨询、分流指引等服务，还能办理资料预审受理、电子税务局前台审批等简单业务，对部分简易事项可直接受理、即办即走，提高办税效率。

三、取得成效

全市12个县区先后建成智慧办税服务厅8个，真正实现了税务人和纳税人双减负、征管与服务双增效。通过体验智慧办税服务厅，纳税人充分了解“非接触式”办税“降成本、提效率”优势，主动接受和自觉习惯网上和自助办税。2020年，全市办理涉税业务1410746笔，其中“非接触式”办税业务占总业务量的76%。汉中市在全省税务系统2019年纳税人满意度测评中名列第二、2020年满意度测评中荣获第一。“智慧税务”办税新模式为全市“六稳”“六保”大局、支持企业快速复产复工积极贡献了税务“智慧”，并被评选为“汉中市十大最具影响力改革”。2020年7月10日，中央电视台新闻联播播出《韩正召开财税部门座谈会》，新闻播放到“要用市场主体、人民群众的直接感受来衡量政策落实效果”时，展示了纳税人在汉中5G智慧办税服务厅办税的场景。

全省复制推广经验材料3

西安市深化“15分钟政务服务圈”建设

近年来，西安市积极践行“以人民为中心”的发展思想，持续深化“放管服”改革，认真贯彻落实国务院《优化营商环境条例》和《陕西省优化营商环境条例》，着力推进城市社区“15分钟政务服务圈”建设，努力打造“民有所呼，我有所行”服务品牌，实现企业群众办事“方便办”“就近办”“智能办”“优化办”“舒心办”。此项改革举措2020年10月被国家发改委列入《中国营商环境报告2020》，2021年3月被列入国家《优化营商环境条例》实施情况第三方评估发现的创新举措。

一、基本情况

西安市始终坚持以人民群众呼声和需求为导向，以提升基层政务服务水平和基层治理能力为目标，结合实际在城市社区创新开展“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，推动民政、人力资源社会保障、卫生健康等部门服务事项下沉到街道、社区办理，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。截至目前，西安市提升改造789个基层便民服务中心（站），新建43个便民服务驿站，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，并绘制《西安市政务服务》地图，发布办事地点电子地图，实现群众70%个人事项可在步行15分钟（1.2公里）范围内办理。

二、主要做法

**（一）抓统筹谋划，建立健全工作机制。**西安市在充分调研，摸清基层便民服务中心建设现状的基础上，先后制定了《打造城市社区“15分钟政务服务圈”实施方案》《关于进一步推进政务服务便利化的实施意见》《关于深化“15分钟政务服务圈”建设 着力打造“民有所呼、我有所行”服务品牌实施方案》等系列制度文件，明确建设思路、工作目标和任务要求，组建成立工作领导小组，积极推进“15分钟政务服务圈”建设。

**（二）抓标准规范，推进服务场所建设。**西安市结合实际出台了《基层便民服务中心（站）标准化建设指导意见》，按照“硬件与软件并重，环境与服务共促”原则，从机构设置、场所建设、运行模式等7个方面提出具体要求和标准规范，综合区位特点、人群特征、服务半径等因素，通过新建、扩建、改造提升等方式，整合各类服务资源，统筹建设布局合理、功能完备、覆盖广泛、集约高效的便民服务中心（站）。

**（三）抓服务载体，拓宽便民利企渠道。一是**前移服务窗口，建立《公民个人办事事项清单》，采取事权下沉或委托受理等方式，将服务窗口前移，让群众少跑路或不跑路。**二是**推进政务服务网向镇街、社区覆盖，让更多的公民个人事项在镇街和社区“就近办”“网上办”。**三是**探索“一件事一次办”集成改革向基层延伸，将部分“一件事一次办”主题服务向镇街便民服务中心延伸，为市民提供更加贴心、便捷高效的政务服务。**四是**建设政务服务驿站，依托楼宇、园区、商圈、市场或较大的企业，建设特色鲜明、功能聚焦的政务服务驿站，为企业群众提供便利化服务。**五是**采取传统与智能并行的方式方便老年人办事，进一步推进政务数据共享，实现老年人高频服务事项便捷办理。**六是**强化政务服务“好差评”系统运用，推进“好差评”系统向基层延伸，不断提升基层政务服务满意度。

**（四）抓队伍建设，提升服务能力水平。**结合街道体制机制改革，成立街道便民服务中心。为镇街便民服务中心选派政治素质高、业务能力强、善于与群众打交道的干部担任审批人员。通过整合公益性岗位、服务外包的方式，为城市社区便民服务站配备综合受理人员和代办服务人员，全力保障基层工作力量。每年制定培训计划，通过跟班学习、外出培训等灵活方式开展业务培训，不断提高窗口工作人员服务能力。

**（五）抓典型培育，发挥示范引领作用。**每年举办行政审批和政务服务“十佳”创新案例评选，进一步调动基层便民服务中心工作积极性、主动性和创造性。两批开展“15分钟政务服务圈”建设示范点评选，4次开展“15分钟政务服务圈”建设现场观摩会，邀请“政务服务改革体验官”现场观摩体验，不断巩固提升创建成果，发挥先进典型的示范引领作用，推进基层便民服务中心（站）全面进步、全面提升。同时，每年按照自查总结、数据采集、考核打分、综合评定程序，对各区县、开发区“15分钟政务服务圈”建设工作进行督促指导，确保改革落实见效。

三、取得成效

**（一）织密服务网格，实现“方便办”。**全市188个镇街、1260个社区全部建有便民服务中心（站），为群众提供办事服务。目前，70.2%的镇街便民服务中心、60%的社区便民服务站完成提升改造，服务趋于规范化、标准化、综合化，进一步实现让企业群众办事更便捷。

**（二）做实事项下沉，实现“就近办”。**指导各区县、开发区采取窗口前移、委托受理、远程审批等方式，将人社、卫健、民政、便民服务等104个事项下沉办理，实现15分钟“就近办”。截至目前，70%以上的公民个人办事事项实现就近能办、多点可办，真正节省办事时间和成本。将13个企业开办事项下沉到街道便民服务中心办理，实现群众身边事身边办。

**（三）聚焦技术赋能，实现“智能办”。**开发“i西安”政务服务APP，集成公交卡、日常缴费等323项办事功能，实现“掌上办”“指尖办”。绘制全市“15分钟政务服务圈”电子地图，提供708个办事信息查询，便于群众就近搜索办事地点。在全市各级政务大厅及企业、居民密集区投放工商、税务、社会保障等自助服务设备800余台，设置“自助信包箱”，提供24小时“不打烊”服务。运用人脸识别“微警认证”系统，探索“现场+远程”身份信息有效识别，实现社区居民“免证办”。

**（四）推进共享共用，实现“优化办”。**将市民常办的交管业务委托70个邮政网点受理，办理方式得到极大优化；与部分银行合作，全市240个银行网点可办理公积金业务。不断优化便民购气网络，在全市60个药店布设购气设备，实现居民就近购气。在企业聚集区新建的政务服务驿站，实行工商、税务、城管、卫生等10余个部门联合办公，提供多项政务服务，企业群众可近就办理业务。

**（五）健全服务体系，实现“舒心办”。**进一步完善代办机制，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，累计为企业、群众提供帮办代办服务35万余次。市区联动代办服务重点项目706个，涉及审批事项1013个，审批效率提高48%。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”，积极打通为企为民服务“最后一公里”。

全省复制推广经验材料4

西安市开展“一件事一次办”集成改革

去年以来，西安市坚持以“人民为中心”的发展思想，深入贯彻落实习近平总书记关于全面深化改革要加强“系统集成、协同高效”的重要指示精神，将“一件事一次办”集成改革，作为深化“放管服”改革，着力打造“四最”营商环境品牌的重要举措，紧紧围绕事物发展的全过程、产业发展的全链条、企业发展的全生命周期，创新开展“一件事一次办”集成改革，以改革“小切口”推动服务“大提升”。

一、基本情况

为贯彻落实中办、国办《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，进一步提升审批服务效能，西安市结合实际，积极探索创新，制定印发了《“一件事一次办”主题服务指导意见》，通过业务协同、信息共享、流程再造，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，增强了企业群众的获得感、体验感。截至目前，在全市统筹推出105项“一件事一次办”主题服务，累计办件量5万余件，实现减环节81.7%、减材料30.6%、减跑动75.1%、减时限50%，营造了便民务实高效的政务环境。

二、主要做法

**（一）强化市级统筹，搭建改革制度框架。**西安市委、市政府高度重视“一件事一次办”集成改革，市委深改委会议和市政府常务会议分别进行研究部署。市政府先后审议《“一件事一次办”集成改革试点工作方案》《西安市对标先进深化改革全面优化营商环境攻坚提升方案》，制定《“一件事一次办”主题服务指导意见》《进一步推进政务服务便利化的实施意见》等政策文件，搭建“一件事一次办”集成改革制度框架，“系统集成、协调高效”推进改革，着力打造“西安样板”。

**（二）强化督促指导，确保改革有力有效。**市政府主要领导先后4次作出批示，赴区县政务服务中心开展调研指导。市委改革办召开全面深化改革工作现场推进会，聚焦“一件事一次办”集成改革。市营商办、市审改办分别召开5次以上“一件事一次办”集成改革座谈会、试点工作推进会，确保集成改革高质量落地见效。

**（三）强化分类实施，推进改革纵深发展。**坚持在群众需求度高、反映强烈的事情上做改革、求突破。**一是**围绕公民个人全生命周期，试点推出“出生一件事”“就业一件事”等主题服务20个。**二是**围绕小微企业全生命周期，试点推出“我要开超市”“我要开诊所”等主题服务9类82个。**三是**围绕重大项目全生命周期，试点推出“投资办厂一件事”“交房即交证”等主题服务，项目企业只需进一窗、交一表，即可办成“整件事”。

**（四）强化宣传引导，营造浓厚改革氛围。**举行“全市统筹推进政务服务工作新闻发布会”，介绍“一件事一次办”集成改革进展。编印《“一件事一次办”主题服务资料汇编》，在政务大厅、《西安政务》微信公众号广泛宣传“一件事一次办”政策，提升企业群众知晓度。《新华网》《人民网》《陕西日报》等50余次宣传报道工作成效，营造了浓厚改革氛围。

三、改革成效

**（一）推进放权赋能精准化，变“多头跑”为“一次办”。**坚持“市级统筹、重心下移、权责对等”原则，稳步推进相对集中行政许可权改革，先后向区县、开发区“整链条”下放行政事权119项，区县、开发区行政审批局累计承接审批事项2746项，其中将“我要开超市”“我要开小餐馆”等“一件事”中涉及的市级审批事项下放至区县、开发区办理，节省企业群众办事时间成本，最大程度释放改革活力。

**（二）推进服务事项标准化，变“不会办”为“照单办”。**开展政务服务事项标准化梳理，公布市级目录事项715项、区县参考目录事项531项。建立标准化事项库，消除办事材料中“其他材料”95项，为“一件事一次办”集成改革打牢基础。将主题服务细化到具体情形，材料清单梳理到数据单项，展示办理流程图，企业群众阅读服务指南就能规范填报、一次办理。

**（三）推进主题服务集成化，变“分步办”为“协同办”。**市县（区）两级政务服务中心协调市场监管、税务、银行、印章刻制、人力资源公司等部门、企业入驻政务大厅，为新创业的零基础群众提供“一站式”集成服务，在政务大厅即可一次性办理企业（个体户）注册登记、经营许可、税务信息确认、银行开户、公章刻制、员工招聘及社保开户缴纳等业务。

**（四）推进审批流程简约化，变“复杂办”为“简单办”。**坚持能取消的依法取消，能归并的优先归并，能压缩的坚决压缩，全力推动“一件事一次办”主题服务事项要素整合和流程再造。做实“减事项、减环节、减材料、减时限”文章，取消不必要的“层层把关”，将“一件事”所涉及的多部门材料精简去重，优化整合为“一张表单”，切实减少企业群众重复提交材料。比如，试点推出的“出生一件事”，将助产机构、公安、卫健、医保4个职能部门办理的6类事项，集成为“一件事”办理。试点推行的“交房即交证”改革，让购房业主“一手拿钥匙、一手拿权证”。探索实施“一业一证”改革，将原来4个审批事项整合为一张《行业综合许可证》，实现“一证准营”。

**（五）推进数据资源共享化，变“单一办”为“融合办”。**在线下开设专窗的基础上，在西安政务服务网开通“一件事一次办”主题服务专栏，企业群众可自由选择“现场办”或“网上办”。在手机端推出“政务微店”“创业Mall”等微信公众号，提供掌上办事服务，实现与一体化在线政务服务平台的有效融合。

全省复制推广经验材料5

西安市上线运行“政策通”服务平台

西安市以市场主体需求为导向，不断创新政务服务方式，上线运行“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”。

一、基本情况

西安“政策通”突出模式创新、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，自2021年2月18日正式上线以来，仅仅一周时间，已累计注册24709人次。

二、主要做法

**（一）建立健全协作机制。**建立多部门联合协作的涵盖政策梳理、政策分类、政策发布、政策解读、政策服务、政策落地办理流程管理与监督等关键环节的闭环式公共政策落实机制，推动实现政策发布全覆盖、政策解读最权威、政策推送更精准、政策落地更高效、政策督导更有力，全面提升政策服务水平。

**（二）全面收集政策信息。**西安“政策通”聚焦西安市“6+5+6+1”现代产业体系，全面汇聚近3年来颁布出台的惠企政策，涵盖外商投资、科创板上市扶持、新型研发机构认定、工业园区、房屋租赁奖补、人才政策、减税降费等一系列惠企措施130条，设置税务专区、人才专区等政策服务特色专区，坚持常态化动态更新维护，确保惠企政策服务的全面性、精准性。

**（三）精准推送政策条款。**建立惠企政策标签库，多维度关联企业画像、政策画像，靶向服务27类企业，涉及38个产业。企业通过勾选定位，即可匹配适宜政策，获取具体扶持点和优惠点，实现“一站式”检索查找。政策数据库可根据企业属性及用户操作习惯，精准及时、智能按需推送相关惠企政策，提高企业群众政策知晓度。

**（四）语音解读政策内容。**设置政策语音播报专区，围绕政策申报条件、流程、期限、材料等重点信息，通过语音播报、政策答疑等方式进行权威解读，帮助企业读懂政策、吃透政策。语音播报专区试点收录政策解读10条，企业群众了解掌握政策更快捷便利。

**（五）模拟核算政策减免。**企业可通过西安“政策通”减免计算器，选择选取企业属性、企业规模、成立年限、政策主题等信息，系统平台即可自动输出可申请政策、支持方式及申请状态，模拟计算政策兑现结果，实现政策资源最优配置。企业按照政策服务指南准备相关材料，即可到有关部门一次申报办理。

**（六）在线评价政策效果。**西安“政策通”平台支撑政企互动沟通，通过惠企政策评价体系模型，让企业对政策制定、实施效果、兑现机制等要素实施评价，提出期望获得的政策扶持方向及意见建议，倒逼营商环境不断优化，有效搭建政企沟通桥梁，加强政策扶持精准度、适用性。

三、初步成效

**（一）由“人找政策”变为“政策找人”。**西安“政策通”具有短信定向群发功能，对全市新注册企业和存量企业，通过后台数据比对分析，定期群发短信，实现政策通平台宣传全覆盖。在此基础上，为进一步提高政策找企业的精准度，用户在平台注册后，平台根据行业、规模等65类颗粒化信息，为企业精准画像，企业在自己的“政策通”界面，可以直观了解适合自己的政策和可能享受扶持资金额度。同时，企业可以随时随地分享对自己有价值政策信息，从而让政策信息在企业内部充分传递，让每个人成为政策通的自媒体。

**（二）打造“千人千面”个性化政策服务。**建立常态化运行维护机制，市级相关部门定期在西安“政策通”上传最新政策、服务指南、政策解读，并按系统要求标记相关标签，企业通过点击选择不同的标签，即可形成个性化的订制政策内容。企业可以将需要的标签反馈给平台，平台将按照个性化标签的访问量和订制情况，进行动态智能调整，最终根据访问者的订制需求形成“千人千面”的交互界面，实现“所想即所得”。同时，“政策通”将相同主题或关联度高的政策聚合成政策专区，使企业获得政策更快捷、更精准、更全面。

**（三）“两个渠道”助力企业政策申报。一是**服务指南教您报。西安“政策通”对所有惠企政策全部编制规范化服务指南，包括政策发布部门、申报时间、支持内容、申报条件、申报材料、申报流程、办理部门等信息，企业只需按需准备相关资料，到受理部门即可一次办理。**二是**一键直达自主报。西安“政策通”将各类资金扶持政策分类，对有线上申报系统的，企业可以一键直达政策申报页面，实现政策高效兑现。

下一步，西安“政策通”还将持续完善优化政策服务功能，扩大政策汇集涵盖领域，精准归集、展示符合企业需求的政策，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、融资支持、法律服务等多项功能，实现惠企政策“免申即享”的综合性政策服务平台，为市场主体提供全方位、全流程、多维度惠企政策服务。

全省复制推广经验材料6

西安市莲湖区推行“集成快办”改革

为持续深化相对集中行政许可权改革，西安市莲湖区坚持以“集成优化”为基础，以“限时快办”为目标，通过审批要素标准化、审批管理扁平化、审批手段信息化，大幅压减审批环节和时限，达到了“集成快办”事项1小时内办结，以实际成效深化“放管服”改革，不断优化区域营商环境。

一、基本情况

2017年，西安市莲湖区成为陕西省首批相对集中行政许可权改革试点区，2018年实现区级审批事项向行政审批局全集中，实行“一枚印章管审批”，有效解决了困扰企业群众审批“多头跑、来回跑”的顽疾。但随着改革不断深入以及企业群众不断增长的服务需求，西安市莲湖区发现在实际工作中，相对集中行政许可权改革的体制机制创新作用还未充分发挥，行政审批还存在“审批事项未完全整合、审批模式固化老化、审批权力过于集中”等问题，审批制度改革还存在提升空间。为此，2020年6月，西安市莲湖区再次优化创新行政审批模式，启动“集成快办”改革，优化审批方式，大幅压减审批时限。

二、主要做法

**一是梳理“集成快办”事项清单，推进业务整合、流程再造。**莲湖区充分整合告知承诺、审批服务地图、远程踏勘平台和政务服务网功能手段，梳理编制“集成快办”事项清单，并逐项制定审批流程、标准、规范。首批“集成快办”清单以法律关系明确、材料简单、事实清楚的行政审批事项为主，包括食品经营许可、小餐饮经营许可、门头牌匾备案、公共场所卫生许可、道路运输证配发等20个高频事项（占莲湖区日均业务量的60％以上）。

**二是设置审批服务专员，打通内部职能界限。**制定审批服务专员工作制度，明确上岗条件、工作职责、质量评价和退出机制，授权该岗位按照“集成快办”事项清单及办事流程，依法独立对行政审批申请事项进行审查、核准，并对许可结果终身负责。首批授权的6名审批服务专员来自行政审批局三个内部审批科室，经过系统培训实行轮值上岗，按照“窗口收件—审批服务专员终审”的“专线”审批模式，现场完成审批，行政审批首次进入“认岗不认人”的新阶段。

**三是远程踏勘由后台前移窗口，证照“立等可取”。**在莲湖区市民中心首次开设远程踏勘窗口，安排区审批技术保障中心工作人员由后台移至前台，全天上岗。在群众递交“集成快办”申请、综合窗口受理后，对需进行踏勘的事项，引导办事企业群众通过“办事小帮手”微信公众号发起远程踏勘申请，与远程踏勘窗口工作人员实时连线，踏勘合格后可直接在窗口领取证照。远程踏勘平台由GPS定位，防止地址造假，全程录音录像保存，整个踏勘过程“面对面”公开透明。

三、取得成效

2021年省政府工作报告明确提出要纵深推进“放管服”改革，深化相对集中行政许可权改革。西安市莲湖区“集成快办”改革是相对集中行政许可权改革的有益探索，通过精准梳理快办事项清单，配套制定监督机制和规范程序，突破以往“逐级+前后台”办理的审批流程，在受理、审核、审批、监督之间形成了有效闭环，审批效率明显提升。通过建立审批服务专员岗位，建立“任岗不认人”的工作新机制，实现了对原有审批科室在审批职能、审批事项、审批人员上的打通与整合，有效杜绝损害群众利益行为发生。

目前，西安市莲湖区通过推行“集成快办”改革，以许可数量最多的《食品经营许可证》为例，原来最顺利办结需要3天，现在仅需30分钟即可办完拿证。2021年1月份，莲湖区受理各类“集成快办”事项1590件，均在1小时内办结，压缩审批时限达到70%以上。莲湖区将在当前20项高频“集成快办”事项的基础上，结合工作开展情况实时动态调整，在企业开办等更多事项推进改革，进一步提升线上线下审批服务功能，着力打造省市政务服务工作新品牌。

全省复制推广经验材料7

安康市紫阳县开展政务服务“五窗联动”

一、基本情况

2020年以来，安康市紫阳县面对疫情冲击带来的经济下行压力，把全面落实“六稳”“六保”要求作为首要任务，通过开展“五窗联动”，不断升级政务服务标准化、规范化水平，持续推进“放管服”改革，优化提升营商环境，实现了政务服务快捷高效。

二、主要做法

**一是升级“实体一窗”。**严格按照《陕西省政务服务地方标准》，推进实体政务大厅标准化、规范化、智能化建设，提高服务效能和水平，进一步提升企业群众的办事体验。在政务大厅设置综合受理、统一出证、免费邮寄窗口，180项行政许可事项实现“前台综合受理、后台分类审批、结果限时办结、证照免费送达”一体化运行模式，最大限度减少了办事群众的跑路次数和办理时间。新设“复工复产稳岗就业”窗口，兑现减税降费、社保返还等助企纾困政策，累计发放各类稳就业资金2617.47万元。

**二是建设“智慧一窗”。**充分运用现代化电子审批设备，在政务服务大厅设置智慧政务体验区，引进公安、人社、市监、税务、金融、交通等领域自助服务终端20余台，43项业务办理实现立等取证和24小时自助不打烊服务，有效分流了窗口业务压力，服务效能明显提升。

**三是对接“网上一窗”。**对标省“四级四同”目录，统一网上办事入口，提升“网上查、网上问、网上办”能力，拓宽服务渠道，减少办事成本。无缝对接陕西省政务服务网和安康市智慧政务服务平台，县本级603项政务服务事项中595项实现“网上可办”，网上可办率达98.7%，200个高频事项实现“最多只跑一次”。

**四是做强“热线一窗”。**依托市“12345平台”建立县、镇、村三级热线服务体系，为畅通民意搭建互动桥梁，为政府决策提供大数据支撑。目前紫阳县细分热线信息类型79个，建立数据分析和知识库1701个，录入城乡居民电话18万部，累计受理转办工单4万余件，接听热线近10万通，拨打电话46万人次，开展各项调查347轮次。疫情期间，收集报送疫情信息86条。

**五是延伸“基层一窗”。**按照县、镇、村“三级政务服务体系”要求，加强镇便民服务站、村（社区）便民服务室标准化建设和规范化管理，建成镇便民服务站17个、村（社区）便民服务室175个，分别梳理镇级、村级、社区权力清单和办事指南58条、25条、29条，为8.23万返岗复工农民工兑现交通补贴239.75万元，实现了更多事项在群众“家门口”即可完成办理。

三、取得成效

近五年，紫阳县共推进办理各类事项60余万件，企业群众满意率达99.6%，净增市场主体15050户，同比“十二五”增长149.7%，为稳住社会基本盘、促进经济恢复性增长提供了有力支撑。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 紫阳县“五窗联动”措施清单 | | |
| **五窗** | **具体内容** | |
| **实体一窗** | 1 | 参照《陕西省政务服务中心建设规范》（DB61∕T 1121-2018），对实体政务大厅进行改造升级。 |
| 2 | 进驻事项实行前台综合受理、后台分股室审批、窗口统一出证、结果免费送达。 |
| 3 | 健全完善协调联络和审管联动工作机制。 |
| 4 | 组织开展审批业务培训，提升一线工作人员能力水平。 |
| 5 | 规范中介服务，进行流程再造，压缩环节、材料、时限。 |
| 6 | 编制行政审批和政务服务操作规程。 |
| 7 | 编制公布实用易懂的办事指南。 |
| 8 | 设置帮办代办专窗，推行帮办代办服务。 |
| 9 | 设置“复工复产”“稳岗就业”窗口，兑现助企纾困政策。 |
| 10 | 梳理“一件事一次办”清单，推行主题套餐服务。 |
| 11 | 建立告知承诺机制，推行告知承诺服务。 |
| 12 | 建立容缺受理机制，推行容缺受理服务。 |
| 13 | 政务大厅实行日检查、周反馈、月通报、年考核。 |
| 14 | 定期评选“党员示范岗、流动红旗岗、五星店小二”。 |
| 15 | 用好“好差评”系统，建立督促反馈机制，增强结果运用。 |
| 16 | 定期对行政许可实施情况进行监督评估和自查。 |
| **智慧一窗** | 17 | 设置相对独立的智慧政务体验区。 |
| 18 | 集中放置公安、人社、市管、税务、金融、交通等领域自助服务终端机，提供自助审批服务。 |
| 19 | 智慧政务体验区24小时开放，全年不打烊。 |
| 20 | 为智慧政务体验区配备专职导办员。 |
| **网上一窗** | 21 | 提供统一网上办事入口，实现“网上查、网上问、网上办”。 |
| 22 | 管好用好“四级四同”事项清单，动态更新事项信息。 |
| 23 | 运用更多信息化手段，拓宽服务渠道，扩大群众知晓率，减少办事成本，实现更多事项网上可办。 |
| 24 | 做好中省取消、下放、委托事项的承接及动态调整工作。 |
| **热线一窗** | 25 | 建立县镇村三级热线服务平台和管理体系，实现“12345”热线“接、派、督、考、评”五位一体闭环服务。 |
| 26 | 对来电信息分析研判，深度追踪热点，定期汇总并形成报告。 |
| 27 | 做好政务服务调查工作，促进服务水平提升。 |
| **基层一窗** | 28 | 加强镇便民服务站、村（社区）便民服务室标准化建设和规范化管理，推进政务服务向基层延伸，实现更多事项群众足不出户便可完成办理。 |
| 29 | 统一门头牌匾、形象标识。 |
| 30 | 各窗口统一电脑、打印机、高拍仪等硬件设施。 |
| 31 | 统一信息系统，统一进驻事项，统一服务内容，统一办事标准。 |
| 32 | 对外公示服务窗口人员信息、办事指南和监督方式。 |
| 33 | 即办件即来即办，承诺件限时办结，上报件帮办代办。 |
| 34 | 充分运用远程视讯，对基层进行业务指导。 |

全省复制推广经验材料8

西安高新区实施智慧化监管新模式

为全面深化“放管服”改革，持续推进事中事后监管科学化、精准化，切实服务和支持市场主体高质量发展，西安高新区坚持多领域、全方位改革创新，精准实施市场主体智慧化监管新模式，倾力提升首善区营商环境竞争新优势。

一、基本情况

近年来，西安高新区根据中、省关于“放管服”改革总体部署，着眼创建公平竞争、安全放心的市场营商环境，努力推进传统监管向现代化智慧监管转变，全力打造综合监管和精准监管的新型监管模式。针对辖区庞大市场主体群市场治理的潜在风险，主动作为，大胆实践，在省、市市场监管部门的大力指导下，高新区不断健全完善“互联网+监管”系统，率先建成了市场综合监管平台和“企业直通车”APP，通过运用互联网、大数据等新技术，采集各类市场主体信息，采取动态监测、分析研判等方式，对辖区17万户市场主体开展信用分类监管和风险分级管理，实施差异化和风险管理防范，为全省推进“双随机一公开”监管改革、加快高质量发展发挥了示范引领作用。

二、主要做法

（一）实施数据归集，整合数据资源。2018年，高新区开发建设了市场综合监管平台，组织全区18个涉企监管职能部门依据工作职能、监管领域，梳理和确定了检查事项清单和检查人员清单，并全部纳入平台实施“清单式”管理。截止目前，平台共录入抽查检查事项428项、部门联合检查事项51项，检查人员1512人，确保了“清单之外无检查”。在履职过程中，18个部门产生的监管信息全部归集市场主体名下，通过高新区检查结果互认互用机制，各部门对检查结果予以相互认可，避免多头检查，为实现综合监管打下了坚实的基础。同时，运用大数据技术，实时采集互联网涉企舆情信息。截止目前，平台累计归集不同类型信息数据1750余万条，采集互联网涉企舆情信息420余万条。信息数据的全方位、多维度归集，为推动实施综合监管、智慧化分析提供了数据信息支撑。

（二）开展精准分析，推进分类监管。运用数据分析系统，实施信用分级分类管理，对采集到的主体数据信息进行综合分析和研判，将高新区17.3万户市场主体划分为A、B、C、D四个信用类别和Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ四个风险等级，为精准开展综合监管和双随机抽查工作提供了依据。在此基础上，利用市场主体信用分级分类管理，统筹编制《高新区部门联合双随机抽查事项清单》，明确各部门监管的重点区域、重点内容和重点对象，以及针对不同信用风险等级市场主体所采取的监管方式、抽查比例、频次等，重点突出对违法失信主体的监管。与此同时，根据实时采集到的投诉举报信息、互联网舆情信息和各部门行政处罚信息，开展风险评估和分析，对存在隐患风险的区域、行业，及时向相关部门进行预警提示。各部门根据平台推送的风险预警提示，适时调整年度双随机抽查计划，对风险行业和风险区域开展双随机抽查检查，实施相应的风险防控措施，并根据市场主体信用、风险等级调整的结果，对适用于部门联合检查的市场主体进行标记，对年度内已接受过检查的将自动在检查对象库中予以排除，避免了短期内对市场主体的重复检查。

（三）优化运行质量，实时共享反馈。依托高新区市场监管综合监管平台，同步开发了“高新区企业直通车”微信公众号和手机移动执法终端两个移动端口，达到任务派发智能化、检查过程规范化、企业办事便利化。通过“企业直通车”，自动将抽查检查信息精确推送到被检企业。被检企业可随时查询检查须知、检查事项和检查人员等情况，还可以实现上传检查资料、发送企业住所定位、在线业务办理、人工智能在线咨询等服务。通过手机移动执法端口，检查人员可及时受领双随机检查任务，查看检查企业、检查事项、完成时限等信息，在线完成上传资料的检查、取证签名、结果录入等工作，检查结果最终通过平台统一向社会公示。截止目前，通过手机端口执法人员上传监管信息25万条，企业向平台上传检查资料1.5万多条，实现了“零跑腿、零见面”的“云上”监管服务。

三、改革成效

基于市场综合监管平台的设立运行，西安高新区各部门间涉企信息的互联共享、协同监管、智慧监管和联合奖惩得到了有效贯通，大大提高了监管的精准度和有效性。同时，监管部门依托该平台，创新了部门联合检查模式，大大减少了对企业经营活动的干扰，基层监管线上运行的模式也为企业提供了极大的便利。

（一）数据赋能作用凸显。监管平台已累计归集各类涉企信息320万条，采集舆情信息12233条，收纳市场主体17万户，建立了完备的信息数据库，实现对辖区7.9万户企业动态监测和差异化监管，为行政执法工作的开展提供了可靠的信息技术支持。移动执法工作效能不断提高，企业直通车”APP上线以来平均每月办理企业异常名录移出600余户、累计处理5600余户，监管模式不断向智慧化、精简化、网络化方向发展。

（二）风险防范关口前移。平台按照采集的信息，自动对市场主体进行信用分类和风险分级，使管理部门监管目标更加明确，风险防范措施更加个性化，既保证必要的监管效果和风险防范成果，又防止因检查过多而扰民。2020年，高新区重点对C类、D类企业开展联合检查60余次，检查企业21000余户次，对A类和B类企业开展检查不到20次，检查企业5000余户次，减少了对企业正常经营秩序的干扰。

（三）行政效能显著提升。积极推动有效市场和有为政府更好结合，以法治思维精准实施市场主体智慧化监管，把有效监管作为维护市场主体公平有序竞争的必要保障，提高了监管效能和透明度，入企检查频次逐年减少，同比降幅达70%以上；而且还最大限度地为各类市场主体减负，引导广大企业把精力放在提高发展质量和效益上，让市场主体安心经营、轻装前行。