

长治市行政审批服务管理局

长审管函〔2021〕44号

关于市十四届人大六次会议 第091号建议的答复

尊敬的董峰莉代表：

您提出的《关于改善营商环境的建议》收悉。经研究，针对您的建议，现答复如下：

您的建议提的很好，对于促进我市行政审批服务工作具有非常有价值的参考借鉴意义。今年以来，我局在市委、市政府的坚强领导下，紧紧围绕“深化‘放管服效’改革、创新审批服务方式、激发市场主体活力、打造优质营商环境”的工作思路，改革创新，大胆探索，实现了重点改革工作稳步有序向前推进。

第一条和第三条建议方面，我们坚持强化服务理念，推行贴心服务，以创新赋动能，切实塑造“市民之家”的新形象。一是让“就近办”触手可及。面向全市所有的14家银行开展“政银合作”，企业登记注册全程电子化帮办代办等服务覆盖462个银行网点，覆盖率达68%。制定第一批《下放（授权）乡镇（街道）政务服务事项清单》，真正发挥全市1600余家基层便民中心的“最后一公里”服务优势。水电气暖与不动产同步过户，公共服务中心实现不动产登记

“一站式”办理。推行容缺受理承诺服务，目前已确定 29 类审批事项中的 84 项容缺受理前置材料，进一步提升群众办事满意度。二是让“贴心办”实惠便利。推进“房证同交”不动产登记改革，实施工程项目联合验收与不动产证现场验收合并办理，倒逼开发企业同步缴税、登记，破解群众“拿证难”问题。提供重点项目全流程“定制化”审批，建立项目服务专员机制，为项目提供“一项目一策一专班”的跟踪服务。强化“好差评”社会评价，实现县区“好差评”100%全覆盖。目前，全市总体评价率为 75.8%，比年初提升了 25.7%。三是让“网上办”协同共享。“一网通办”能力显著提升，行政审批事项可网办率已达到 97.1%，初步实现“数据多跑路、群众少跑腿”。推出“我要开店”、“我要办证”、“我要办事”三个系列 113 项“一件事”线上服务套餐，让“场景式”与“一件事”服务有机融合。率先启动“跨省通办”，首阶段便与 26 个外省地市签订合作协议，实现 86 个事项线上线下异地通办。加快电子证照和电子印章应用，目前已梳理配置证照批文模板 760 个，签章证照数据量达 61740 条。建设“互联网+房产”平台，打通全链条部门间的信息壁垒，形成了不动产登记、交易和税务“一窗受理、并行办理”的“一条龙”服务模式。四是让“一站办”公平便利。全省首家分设行政审批中心和公共服务中心，实现行政审批和公共服务分区域整链条办理，真正“进一扇门、办所有事”。推动公共资源交易项目“应进必进”，全省首家将交通、水利类建设工程项目及政府分散采购项目统一纳入市公共资

源交易平台，实现“平台之外无交易”。研发应用“不见面”开评标系统，实现交易全流程公开网上进行。强化“12345”政务热线服务保障，对51个市级部门设立的热线进行整合，形成一号对外的“12345”热线平台。今年1至6月，共受理工单5.47万件，同比增长146.47%，综合办结率94.93%。

第二条建议方面，我们始终努力提升服务意识，以实际行动增强企业群众的满意度和获得感。尤其是深入开展了“温暖企业行动”，我们全面宣讲政策，让企业充分掌握享受条件和办事流程，确保应享尽享；全力解决问题，着力解决登记注册、工程建设、办理政务服务事项以及公共服务类等方面的困难和问题，切实提高获得感和满意度；不断优化服务，全面盘点窗口收件、资料评审、现场踏勘等方面容易出现的问题，对服务规范、办事流程、信息公开等各环节进行全方位检查，找准差距、补齐短板；加强协同联动，针对跨部门协作的重点改革任务，制定完善了配套制度，明晰各方责任、优化联动机制，切实构建起跨单位联动、多部门协同的良好工作格局。另外，我们还印发了《“温暖企业行动”惠企便民“六个一”宣传手册》。以惠企政策“一单清”、审批服务“一码通”、开发区“一区办”、便民服务“一站办”、线上服务“一网办”、“12345”热线“一号响应”等“六个一”服务为主要内容，把政策清单、权力清单、网办清单、赋权清单等送到企业手中，争做企业的政策咨询师、专职办事员。

针对第四条建议，我们的对策就是持续深化“一枚印章

管审批”改革。一是进一步规范审批流程，推出了“三区分离”服务模式，出台了综合受理、制证发证、运行衔接、人员管理等4项配套制度，在提升审批效率的同时进一步压缩审批人员自由裁量空间，有效保障审批高效规范阳光运行。二是进一步提升审批效能，推进网上审批、容缺受理、承诺制办理等审批方式，不断压缩审批时限，提升服务质量，审批事项在2020年审批环节、材料时限、分别减少40%、23%、66%的基础上，今年加大优化力度，分别压缩审批时限50%、精简审批材料和环节30%、33%。三是进一步提升服务便利度，我局全面推进政务服务“跨省通办”工作，在一体化在线政务服务平台设立了“跨省通办”专区，确定了84项首批“跨省通办”事项，并已与26个外省地市签订了合作协议，为我市“六最”营商环境建设提供坚实的政务服务保障。

优化营商环境是一项持续性、系统性的大工程，存在涉及部门多、辐射业务广、系统专业性强、协调难度大等诸多特点和难点。作为服务企业群众的一线窗口部门，持续提升企业办事的满意度和获得感一直是我局工作的出发点和落脚点。但客观来看，我们的工作与先进地市相比还有不小的差距，对标一流、创新服务的举措还是不够多、不够实。下一步，我们将牢固树立以人民为中心的服务理念，开展全周期服务、全方位服务、全身心服务。一是从全周期服务的视野谋划工作，围绕企业全生命周期、项目落地全流程周期、自然人全生命周期三个维度，打造企业群众满意、部门协同高效的服务链。二是从全方位服务的角度去开展工作，聚焦

“承诺制+标准地+全代办”改革、“跨省通办”、“一件事一次办”、“全程网办”、整合提升政务大厅服务功能等方面，全面提升政务服务能力和水平，打造一流政务服务环境。三是以全身心服务的态度去对待企业，微笑服务、高效服务、用心服务，树立“人人都是营商环境”的意识，把企业和群众的“关键小事”当作“心头大事”来办，全面提升政务窗口服务质量和效率。

以上答复您是否满意，如有意见，敬请反馈。

感谢您对市行政审批服务管理局工作的关心与支持，并欢迎今后提出更多的宝贵意见。

负 责 人：张斌

承 办 人：延思超

联系电话：18835580100



长治市行政审批服务管理局

2021年10月19日

（此件主动公开）

