

类别：A 类

西安市未央区行政审批服务局

签发人：王细芳

未审批建函〔2023〕1 号

对区十八届人大二次会议第 14 号建议的复函

宋召军代表：

您提出的《关于政府在企业经营的各类需政府通过的手续程序简单化、主动化的建议》（第 14 号）收悉，现答复如下：

一、关于积极推进政府职能转变，实现助企纾困方面

（一）召开政务服务开门问需座谈会。为进一步了解企业实际需求，推动营商环境优化提升。组织召开了开门问需优作风“大走访、大座谈”企业专场座谈会，辖区 10 家企业代表齐聚一堂，基于企业发展现状，各企业代表以“完善审批服务机制、提升行政效能，推动营商环境持续优化”为重点，对政务服务提出了建设性的意见及建议。我局也通过座谈会及时了解了企业群众诉求，为办事企业群众“疏堵点、消痛点、破难点”规划好了“路线图”，进一步提升了企业群众的获得感和满意度；同时我局将持续开展“一把手走流程、坐窗口”活动，组织全区涉及审批服务事项的部门主要负责同志到政务大



厅，深入一线了解企业群众诉求、优化办事服务流程、解决办事服务问题，建立问题清单，督促问题整改落实到位。

（二）完成“一件事一次办”集成改革试点任务。全面落实市集成改革试点任务，我局不等不靠不拖，坚决树立“变试点为亮点、现行必要先成”的决心，重点从“完善硬件设施、形成工作合力、建立工作机制、配强工作人员”四个方面全力推进集成改革工作，取得了比较好的效果。我局先后 3 次邀请省专班现场指导“一件事一次办”业务系统使用，及时梳理上报线上线下难点堵点问题。

（三）推动非科学类校外培训机构准入审批。聚焦市场主体意愿，优化营商环境具体举措，以陕西省“双减”改制为契机，率先在文化艺术类校外培训机构办证难问题上发力，联合区文旅局，对照《陕西省文化艺术类校外培训机构准入指南》要求，梳理许可办理资料清单，制定“填空式”零基础申报模板，方便了申办企业一次性通过审核，压缩了审批时限，减少了申报成本。2 月 3 日，在区政务综合服务中心举行了陕西省“双减”改制后首批开展艺术类校外培训机构办学许可证颁发仪式，向 4 家艺术类校外培训机构颁发了陕西省“双减”政策后首批办学许可证。

（四）举行“政务服务踏勘标准化试点建设”启动仪式。为打造未央区“本土化”“特色化”审批服务品牌，再创未央营商环境新高地，我局携手区市场监督管理局推进“政务服务



踏勘标准化试点”创建工作。2月23日下午，未央区举行“政务服务踏勘标准化试点建设”启动仪式，西安市市场监管局、未央区级各相关部门负责人共25人参加启动仪式。“政务服务踏勘标准化试点建设”的正式开启，标志着“政府带动、部门联动、试点主动、社会齐动”的标准化协调推进工作机制的正式形成，铸造了“统一规范、依法行政、便捷高效、服务优良”的未央政务服务品牌新形象，为不断提升全市乃至全省政务服务标准化建设水平总结了未央经验、输出了未央模式、贡献了未央力量。

（五）开展勘前辅导进街道活动。为助力辖区内中小企业高质量发展，我局积极探索创新推出利企便民服务新举措，推动行政审批现场踏勘前置服务延伸。2月份，分别在大明宫街道和张家堡街道举办了“1+N+Y 服务品牌”宣讲暨勘前辅导讲座，邀请辖区内商业综合体、各社区、写字楼物业等近百名负责人参加，构建了“以行政审批踏勘前置服务与商业圈紧密联系，助推中小企业高质量设立”的新模式，帮助企业在开办前减少“问政策”、“走弯路”的时间成本。

（六）做好惠企政策兑现服务。配合市级部门及时梳理更新惠企政策清单，依托陕西政务服务网“政策直达”板块，集中发布、重点推送惠企政策，不断提升政策知晓率，推进惠企政策“不来即享、免申即享”在区级政务服务大厅设立政策咨询窗口，做好惠企政策解答和线上申报指导，有效提升企业了



解政策、享受政策的便利度，持续优化区域营商环境。

二、关于完善服务体系，全面提升办事体验方面

（一）着力提升一体化政务服务能力，持续提升全区一体化政务服务能力。全力配合市级部门做好一体化政务服务体系建设工作，提高审批服务智慧化水平，做好线上线下审批服务资源整合，完善一体化平台智能客服、智能审批功能。扩大“电子证照”应用成效，推动更多政务服务事项实现“两个免于提交”“一证通办”“免证办”。优化移动端服务能力，实行移动端高频政务服务事项清单管理，推动更多政务服务事项“掌上办、指尖办”。

（二）持续完善四级政务服务体系建设。不断完善区级政务大厅、街道便民服务中心、社区便民服务站、小区工作站建设，实现服务基层群众四级“全覆盖”。聚焦企业群众政务服务事项“就近办”需求，推动更多政务服务事项下沉至基层便民服务中心（站）办理。结合接收经开区、浐灞区社会事务现状，指导新接社区完成标准化建设，规范社区帮办代办服务。充分赋能社会力量，将政务服务向产业集聚区、商务楼宇延伸，打造更多“政务+”服务品牌。

（三）推出《未央区优化审批服务十条措施》。在深入开展“大走访、大座谈、问需于民”的基础上，结合广泛征集到的企业群众、街道社区意见建议，推出了《未央区优化审批服务十条措施（2023版）》，重点聚焦“全程网办、一件事一次



办”等 10 个方面，力争实现更快、更优等 10 个“一点”目标，切实改善提升政商、营商环境，让企业群众办事更快捷、更省心，为推进未央区“放管服”改革优化营商环境奠定坚实的政策基础。

（四）不断提升贴心服务质量。紧贴特殊人群服务需求，打造“口述”帮办服务专窗，推出“一条龙”无障碍服务，优化服务流程，提高服务标准，提升群众办事满意度。区行政审批服务局从导办员、帮办员队伍中，选出 3 女 2 男 5 名服务细心、年龄适合的工作人员，作为特殊人群帮办服务志愿者，成立“爱心服务专班”，接待、负责特殊人群在区政务综合服务中心“大厅行动、窗口办事、业务指导、便民服务”全过程的陪同陪伴。同时，紧贴特殊人群办事服务需求，对服务窗口重新规划设置，设置 C01 服务窗口为无障碍“口述”服务窗口，实现一个窗口“全程接待，全程帮办”。截止目前，区行政审批服务局“爱心服务专班”、无障碍“口述”帮办窗口先后服务特殊人群 200 余次，全程帮办各类服务事项 160 余件，解决各类咨询问题 40 件次，赢得了办事群众的高度赞扬。截止 2023 年 4 月 20 日，未央区政务综合服务中心共计接待参观学习 25 次，其中国家级 2 次，省级 2 次，市级 11 次，区（县）10 次。

（五）推行政务服务“零距离”上门服务。为提高企业群众的办事便捷度，打通便企服务的“最后一公里”，我局紧扣“三个年”转作风，积极推行“上门办、优先办、零跑动”便



企服务，不断助力政务服务改革“提速”。1月底，我局提前介入璨蔚（西安）医院管理股份有限公司未央区医院项目，进行审批前政策宣传及医疗机构设置标准辅导，为该拟设医疗机构提供二级综合医院设置标准、现场踏勘标准、提交目录等相关资料，助力该医疗机构尽快落地。4月10日，区行政审批服务局王局长和区文旅局张局长带队，到新建成的“开元大剧院”走访调研，送服务到一线，为“开元大剧院”演出运营机构送达并颁发了首场演出审批文书，助力未央区演出市场繁荣发展。

三、全面推进信息化服务，简化办事流程方面

深化“审管联动 1264 工作机制”，加强审管协同，动态公布政策信息，营造公开、公平、公正的市场环境；推行“四减一增”，大力推行审批服务减材料、减环节、减时限、减跑动、增效能，对食品经营许可（小型餐馆、加工经营场所使用面积在 150 m²以下）等量大面广的高频审批服务事项，探索推行“告知承诺制”“最多核一次”；对重复演出剧目的审批，按照营业性演出变更演出时间进行审批，简化审批流程；对部分许可延续、市场主体变更的审批事项，运用信用监管体系下的承诺制快速审批模式，取消现场踏勘环节，便利企业群众办事；持续做好市场主体准入退出工作，推行企业开办全程网办，企业名称网上自主申报，经营范围标准化选择，登记住所（经营场所）申报承诺制，为新开办企业提供“六合一”服务，实现企业开办“零材料、零见面、零费用”3小时全流程办结；对部



分与市场主体登记相关经营许可审批事项实行“证照联办”，继续推行“一址多照”“一照多址”。

西安市未央区行政审批服务局

2023年5月9日

(联系人: 王侃 联系方式: 15109210133)

抄送: 区人大人事代选工委, 区政府办公室。

