

宝鸡市人民政府办公室文件

宝政办发〔2021〕10号

宝鸡市人民政府办公室 关于印发宝鸡市一体化推进深化“放管服” 改革优化营商环境工作总体方案的通知

各县、区人民政府，市政府各工作部门、各直属机构：

《宝鸡市一体化推进深化“放管服”改革优化营商环境工作总体方案》已经2021年4月22日市政府第六次常务会议审定同意，现印发给你们，请认真组织实施。

宝鸡市人民政府办公室

2021年4月25日

宝鸡市一体化推进深化“放管服”改革 优化营商环境工作总体方案

为进一步加大一体化推进深化“放管服”改革优化营商环境工作力度，加快打造市场化、法治化、国际化营商环境，激发市场主体活力，提升城市核心竞争力，推动高质量发展，助力宝鸡关中平原城市群副中心城市建设，制定本方案。

一、思路目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻习近平总书记来陕考察重要讲话和党的十九届五中全会及全国、全省深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议精神，全面落实国务院和陕西省《优化营商环境条例》，坚持“一体化推进（对标先进，集成创新，一体化顶层设计、一体化安排部署、一体化推进落实）”，强化“两个导向（问题导向、目标导向）”，突出“三个聚焦（聚焦市场主体需求和人民群众关切，聚焦全程网办，聚焦破堵点、抓重点、树亮点）”，做好“四个提升（提升市场主体办事便利度，提升市场主体与政府的互动性，提升政府与市场主体的亲和力，提升市场主体和群众对营商环境的满意度）”，努力打造“全国一流营商环境”。

二、2021年七项重点改革工作

（一）持续深化工程建设项目审批制度改革。（1）全面优

化审批流程，将政府投资、社会投资和小型低风险项目审批时限分别压缩至90、50、15个工作日以内。（2）推进“多规合一”前期策划生成、标准地+承诺制”供地模式、区域评估、数字化联合审图、联合测绘、联合验收工作，探索“拿地即开工”审批改革。（3）加强中介超市建设，推动中介服务机构“零门槛、零限制”进驻。（4）全面推行分级分类管理，实现精细化、差别化管理。（市行政审批服务局牵头，市自然资源和规划局、市发改委、市住建局、市生态环境局、市水利局、市文物局、市人防办、市地震局等部门及各县区按照职责分工负责）

（二）创新推出“有问必应、接诉即办”平台。（1）在市政府门户网站开设“有问必应、接诉即办”专栏，实现企业和群众诉求渠道互联互通，一键访问。（2）整合线上诉求渠道，归并线下服务热线，实现12345政务服务便民热线一个号码对外，“7×24小时”全天候服务。（3）建立“有问必应、接诉即办”知识库，知识库中信息要全面准确、更新及时有效、解答通俗易懂。（4）健全“有问必应、接诉即办”督办、考核和问责机制，提升办理质效。（市职转和营商办牵头，市大数据发展服务局负责，市行政审批服务局、市政务公开办等部门及各县区按职责分工负责）

（三）推进政务服务“一网通办”。（1）全面梳理政务服务事项清单，逐项推动纳入市政务服务平台运行和管理。（2）完善一体化在线政务服务平台，为企业和群众网上办事提供完

整、准确、规范、便捷的网络技术支撑。（3）推进政务服务事项网上办理，2021年底全市政务服务事项全程网办率达到60%以上。（4）推进电子签章、电子证照等电子材料在政务服务中的应用。（市行政审批服务局、市大数据发展服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

（四）扩大“一网通管”应用。（1）拓展完善“一网通管”功能，建立统一规范的清单管理制度，做到“一网定清单、网外无监管”。（2）由点向面全面推动各县区、市级各监管执法部门应用“一网通管”。（3）创新非现场监管、协同监管、信用监管等模式，提升执法便利度。（4）深化审管联动改革，将“一网通办”向“一网通管”延伸，实现管服并举，以管促服。（市市场监管局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

（五）发挥好信用基础监管作用。（1）推动宝鸡信用平台与“有问必应、接诉即办”、政务服务、“互联网+监管”、金融信息等平台的深度融合，充实信用数据库，支撑政务营商环境改革创新。（2）探索开展政务诚信评价，发挥政府在诚信建设中的示范表率作用。（3）在10个重点领域开展失信问题专项治理行动，维护诚信公平的市场环境。（4）公布证明事项清单，创新证明事项信用承诺机制，实现信用承诺闭环管理。（5）探索个人诚信“信易+”激励场景，提升信用惠企便民服务水平。

（6）开展信用示范县区争创工作，实现农村信用治理。（市发改委牵头，市市场监管局、市行政审批服务局、市住建局、市

金融办、市大数据发展服务局等部门及各县区按职责分工负责)

(六) 建设宝鸡市企业数据库。(1) 建立企业全量数据库，汇聚市级各行业主管部门的涉企数据；建立涉企政策文件库，汇总中省门户网站和市级各行业部门的涉企扶持政策数据。(2) 建立“一企一档”、“政企通”、“运行分析”、“咨询投诉”四个应用系统，为企业提供便捷服务。(3) 加强涉企数据汇聚，完善企业全量数据库和涉企政策文件库。(4) 做好和宝鸡市一体化在线政务服务平台对接工作，为“一网通办”提供支撑保障。(市大数据发展服务局牵头，市发改委、市行政审批服务局、市市场监管局、市工信局、市税务局等部门及各县区按职责分工负责)

(七) 完善宝鸡市电子证照库。(1) 完善电子证照数据库，建设电子证照系统，满足电子证照检索、获取、验证等证照应用需求。(2) 开展证照系统摸底，摸清证照电子化现状。(3) 加强与省级电子证照库对接，争取回流相关证照数据。(4) 完成市级证照系统电子化工作，将电子证照数据统一上传至全市统一的电子证照库。(5) 印发《宝鸡市电子印章管理办法》，构建我市电子印章建设和使用管理体系。(市大数据发展服务局牵头，市行政审批服务局、市市场监管局、市工信局、市公安局等部门及各县区按职责分工负责)

三、2021年工作任务分工

认真贯彻落实党中央、国务院深化“放管服”改革优化营

商环境决策部署和省委、省政府工作要求，学习借鉴先进地区改革经验，围绕中国营商环境评价反馈问题整改，结合当前市场主体需求，对标中国营商环境评价标准，全面研判梳理各项工作，加大改革力度，做好系统集成，努力探索创新，明确具体工作任务，由市政府分管领导负责包抓，牵头部门和责任部门具体负责推动实施。

（一）简化企业开办（包抓领导：市委常委、常务副市长刘荣贤，牵头部门：市行政审批服务局）

1. 推行“企业开办一网通办”。（1）依托全省“企业开办一网通办”平台，推行企业登记、银行开户、公章刻制、申领发票和税控设备、员工参保登记、住房公积金缴存登记等线上“一表填报”申请办理。（2）优化企业开办各环节办理流程，压缩开办时间。（3）推进市场主体登记业务协同办理，实现就近申请、全市通办。（市行政审批服务局牵头，市公安局、市人社局、市税务局、市市场监管局、人民银行宝鸡市中心支行、市住房公积金管理中心等部门及各县区按职责分工负责）

2. 深化“证照分离”改革。推进“照后减证”和简化审批，年底前实现全市“证照分离”改革全覆盖，对所有涉企经营许可事项实行分类改革，力争取消审批、改为备案或实行告知承诺的事项达到150项以上。（市行政审批服务局牵头，市市场监管局、市司法局、市商务局、市发改委等部门及各县区按职责分工负责）

3. 提升企业注销便利度。探索企业注销“一件事”改革，完善市场主体退出机制，优化办理流程，压缩办理时间。（市行政审批服务局牵头，市大数据发展服务局、市税务局、市市场监管局等部门及各县区按职责分工负责）

（二）优化项目审批流程（包抓领导：市委常委、常务副市长刘荣贤，牵头部门：市行政审批服务局）

4. 推进工改平台升级改造。结合审批系统建设标准（2.0），优化提升系统功能，打造我市工改系统2.0版，并与既有审批平台互联互通，实现评审意见和审批结果等信息实时共享。（市行政审批服务局牵头，市大数据发展服务局等部门及各县区按职责分工负责）

5. 优化工程建设项目审批流程。（1）全面梳理工程建设项目全流程审批环节、条件、权责等，制定精简优化措施，优化审批流程。（2）健全工程建设项目联审机制，细化完善相关配套政策和运行规则。（3）统一审批事项办理流程规则和办事指南，对市、县区审批事项管理权限和材料要件逐项进行明确，实现标准化、规范化。（市行政审批服务局牵头，市住建局、市自然资源和规划局等部门及各县区按职责分工负责）

6. 加强项目前期策划生成。结合国土空间规划编制，在“一张蓝图”基础上，建成“多规合一”业务协同平台，制定项目生成管理办法，建立完善项目策划生成机制。（市行政审批服务局牵头，市自然资源和规划局等部门及各县区按职责分工负责）

7. 推行“标准地+承诺制”供地模式。（1）在有条件的区域，探索推进新增工业用地“标准地”出让制度，建立“标准地”内涵性、外延性指标构成体系，争取通过公共资源交易平台交易，实现净地出让。（2）土地出让后审批部门按照“告知承诺制”“容缺受理”等手段规范审批事项、办理流程及要件清单，行业主管部门加强后续核验及监管。（市自然资源和规划局牵头，市发改委等部门及有关县区按职责分工负责）

8. 开展区域评估试点。制定出台《宝鸡市区域评估工作实施方案》，明确开展区域评估的事项清单和技术标准，及时公开评估结果。在有条件的县区开展区域评估试点，及时总结推广工作经验。（市自然资源和规划局牵头，市发改委、市行政审批服务局、市水利局、市地震局、市文物局、市生态环境局等部门及有关县区、各开发区、园区按职责分工负责）

9. 推行数字化联合审图。建成全市统一的数字化联合审图系统，制定联合审图标准和办法，实现无纸化申报，在线多图联审，全过程数字化监管，加强对工程勘察设计质量和施工图审查机构的监管。（市住建局牵头，市行政审批服务局、市自然资源和规划局等部门及各县区按职责分工负责）

10. 推行联合测绘。制定工程建设项目联合测绘实施细则，推进“多测合并、联合测绘、成果共享”。在有条件的县区开展联合测绘试点。（市行政审批服务局牵头，市自然资源和规划局、市住建局、市城管执法局、市人防办等部门及有关县区

按职责分工负责)

11. 推行联合竣工验收。按照“统一申报、信息共享、联合验收、限时办理”的原则，梳理规范各单项验收工作的验收条件、验收材料清单，制定联合竣工验收标准和管理办法。在有条件的县区开展联合竣工验收试点。（市行政审批服务局牵头，市自然资源和规划局、市住建局、市城管执法局、市气象局、市人防办等部门及有关县区按职责分工负责）

12. 探索创新审批办理模式。（1）探索推广“拿地即开工”改革，对社会投资的简易低风险及带方案出让项目，企业取得用地、满足开工条件后做出相关承诺，政府部门直接核发相关许可证书，项目即可开工。（2）对于规划建设条件明确、建筑结构相对简单或采用标准化方案设计的建设工程，探索将建设工程规划许可证和施工许可证合并办理。（市行政审批服务局牵头，市住建局、市自然资源和规划局、市发改委、市生态环境局、市水利局、市文物局、市地震局等部门及各县区按职责分工负责）

13. 全面推行分级分类管理。细化工程建设项目分类，分级分类制定“主题式”“情景式”审批流程，推行告知承诺制审批。在有条件的县区开展试点。（市行政审批服务局牵头，市住建局、市自然资源和规划局等部门及有关县区按职责分工负责）

（三）提高电力服务能力（包抓领导：市委常委、副市长王宁岗，牵头部门：宝鸡供电局）

14. **压缩用电报装办理时间。**推行居民用户、低压小微企业用电报装“**三零**”服务、高压用户用电报装“**三省**”服务，将居民用户、实行“**三零**”服务的低压非居民用户办电时间分别压减至5个、20个工作日以内，未实行“**三零**”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户办电时间分别压减至6个、22个、32个工作日以内。（宝鸡供电局、地电宝鸡分公司牵头，市发改委、市住建局、市自然资源和规划局、市行政审批服务局等部门及各县区按职责分工负责）

15. **实现证照共享、线上审批。**加强政府部门与供电企业用电报装信息管理系统横向联通，依托政务服务平台实现用电报装业务线上办理，行政审批申请“**一窗受理**”，审批结果自动反馈供电企业，用户可在线查询。（市发改委牵头，市行政审批服务局、市住建局、市自然资源和规划局、市大数据发展服务局、宝鸡供电局、地电宝鸡分公司等部门及各县区按职责分工负责）

16. **推动电力接入工程审批提速。**推进审批服务标准化，出台完善配套政策文件，优化规划路由、项目核准、掘路施工等涉电审批流程，简化审批手续，明确审批时限，推行并联审批、限时办结，提高办理效率。（市发改委牵头，市行政审批服务局、市自然资源和规划局、市住建局、宝鸡供电局、地电宝鸡分公司等部门及各县区按职责分工负责）

17. **持续开展转供电环节加价重点治理。**严格执行一般工商

业目录销售电价，公示最新目录电价标准，降低企业用电成本，各转供电主体合理分摊共用设施用电和损耗电费。（市市场监管局、市发改委牵头，各县区及宝鸡供电局、地电宝鸡分公司按职责分工负责）

（四）优化用水用气服务（包抓领导：副市长张礼涛，牵头部门：市住建局）

18. 优化用水用气供给。精简申请材料，清理取消行业不合理收费，提升服务水平，压缩办理时限。（市住建局牵头，市发改委、宝鸡创威水务有限责任公司、宝鸡中燃城市燃气发展有限公司及各县区按职责分工负责）

19. 优化提升用水报装服务。落实用水报装3320模式，探索用水报装“管家式服务”和“一个电话我上门”服务，全面落实“四个一”（一站式、一窗受理、一次性告知、最多跑一次）举措，加快智慧水务建设。（宝鸡创威水务有限责任公司牵头，市住建局、市发改委等部门及各县区按职责分工负责）

20. 优化提升用气报装服务。精简用户报装、报修程序，加大用户报装接入、故障维修以及安全运维等工作，依托掌上办理平台，实现报装、报修、购气、障碍咨询等服务掌上办理。

（宝鸡中燃城市燃气发展有限公司牵头，市住建局、市发改委等部门及各县区按职责分工负责）

21. 巩固气源储备。加快管网改造与应急储气设施建设，扩大储气规模，保证冬季高峰用气。（宝鸡中燃城市燃气发展有

限公司牵头，市住建局、市发改委等部门及各县区按职责分工负责)

(五) 提升财产登记便利度 (包抓领导: 市委常委、副市长王宁岗, 牵头部门: 市自然资源和规划局)

22. 提升不动产登记服务效能。加快推进“互联网+不动产登记”，完善信息平台，加强部门信息互联互通共享，确保登记所需信息即时共享，实现“不见面”、24小时审批，抵押注销登记、抵押登记和抵押贷款“一站式”办结。(市自然资源和规划局牵头，各县区各部门按职责分工负责)

23. 加强信息共享。(1) 建立认证结果互认互信机制，推动跨县区办理，方便购房者就近缴纳税费，办理房本，节省时间成本、交通成本。(2) 将不动产登记部门生成的不动产电子证照(证书或证明)数据纳入全市电子证照库，使其具备获取、下载、验证所需要的证照信息的功能。(市大数据发展服务局、市自然资源和规划局牵头，各县区各部门按职责分工负责)

24. 设立综合受理窗口。设计《不动产登记与水电气网等事业单位联办申请受理单》，“一窗”受理申请并收取相关资料，推动“不动产登记+用水、用气、用电、用网”业务线上一体化办理模式。(市自然资源和规划局牵头，各县区各部门按职责分工负责)

(六) 优化缴纳税费服务 (包抓领导: 市委常委、常务副市长刘荣贤, 牵头部门: 市税务局)

25. 推行电子发票。（1）依托全国统一的电子发票服务平台，为纳税人使用电子发票提供全天候智慧、便捷、高效服务。

（2）推动电子发票与财政支付、单位财务核算系统等有机衔接，加快电子发票“无纸化”报销、入账、归档等进程。（市税务局牵头，市财政局等部门及各县区按职责分工负责）

26. 简并税费申报。（1）调整完善财产行为税纳税申报表，全面推行财产行为税合并申报，精简申报资料、减少申报次数。

（2）整合主税附加税费申报表，一次性完成主税附加税费申报。（市税务局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

27. 全面推行“非接触式”办税。持续深入推进“网上办税为主、自助办税为辅、实体办税兜底”的办税模式，倡导纳税人通过电子税务局、自助办税终端、手机APP等网上渠道办理税费业务。（市税务局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

28. 打通办税缴费“最后一公里”。在全市范围内规划建设便民办税点，满足纳税人就近一次办结高频税费事项的实际需求，提高获取和使用税收票证的便利度。（市税务局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

29. 提速退税办理。（1）推广退税网上申请，减少纸质资料传递，实现退税全流程电子化，加快退税资金到账。（2）精简出口退税涉税资料报送、简化退税办理流程，优化电子税务局申请留抵退税功能。（市税务局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

30. 全面落实减税降费政策。运用大数据、云平台监测税费优惠政策落实情况，有针对性地解决影响政策落实的堵点难点，推动政策红利直达市场主体。（市财政局牵头，市税务局等部门及各县区各部门按职责分工负责）

31. 推广首违不罚。推广“首违不罚”清单制度，严格按照全国统一的“首违不罚”清单开展相关工作。（市税务局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

（七）促进跨境贸易便利化（包抓领导：副市长李瑛，牵头部门：市商务局）

32. 持续推进通关提速改革。实施各类便利通关政策措施，推广预约通关、进出口报关单“提前申报”和进口报关单“两步申报”“两段准入”业务改革。（宝鸡海关牵头，市商务局、市市场监管局、市口岸办等部门按职责分工负责）

33. 降低通关费用。（1）推广应用“单一窗口”应用确保“单一窗口”公开口岸收费信息准确、及时、完整。（2）强化口岸收费目录清单管理，明确收费标准，落实降费措施，降低通关整体费用。（市口岸办、宝鸡海关牵头，市商务局等部门按职责分工负责）

34. 优化外贸服务。简化办理环节，精简申报材料，对有关证件、证明材料、随附资料，实行“容缺办理”。（市商务局牵头，宝鸡海关、市口岸办等部门及各县区按职责分工负责）

（八）解决企业破产难题（包抓领导：副市长贺东，牵头

部门：市中级人民法院)

35. 完善互助资金机制。法院与财政部门联动，建立破产费用保障长效机制，加快援助机制落地运行，着力解决“无产可破”破产案件难以启动的问题。（市中级人民法院牵头，市财政局等部门及各县区按职责分工负责）

36. 建立完善破产财产网络拍卖制度。制定完善破产财产网络拍卖细则，推行网络询价机制，保障破产变价依法、公开、透明、高效。（市中级人民法院牵头，各县区各部门按职责分工负责）

37. 解决企业破产职工欠薪问题。就垫付欠薪、后续追偿等事项进行明确规定，妥善应对职工债权压力大、职工情绪激烈等情况，预防群体性事件，维护社会稳定。（市中级人民法院牵头，市人社局等部门及各县区按职责分工负责）

（九）加大企业获得信贷支持（包抓领导：市委常委、副市长毕晓男，牵头部门：市金融办）

38. 加大货币信贷政策支持力度。（1）继续实施两项直达实体经济的货币政策工具，指导金融机构应延尽延。（2）开展中小微企业金融服务能力提升工程，督促金融机构编制授权、授信、尽职免责“三张清单”，加快创新线上金融产品，探索建立首贷、续贷中心。（市金融办、人民银行宝鸡市中心支行、宝鸡银保监分局牵头，市发改委、市科技局等部门及各县区按职责分工负责）

39. 支持中小企业信贷融资。（1）健全中小微企业政策性

融资担保体系，完善商业银行绩效评价，实施信贷风险补偿和信贷奖励等政策。（2）推广使用“信易贷”平台，强化中小微企业信用信息归集，提供数据支撑。（3）做好动产和权利担保统一登记系统的推广应用。（市金融办、人民银行宝鸡市中心支行、宝鸡银保监分局牵头，市发改委、市财政局、市工信局等部门及各县区按职责分工负责）

40. 创新民营小微企业金融服务。（1）完善符合民营和小微企业金融服务特点的信用评级、授信制度，结合企业特点量身打造特色信贷产品，扩大应收账款质押贷等信用产品投放额度。（2）深化“银税互动”合作，开展助力小微企业发展“春雨润苗”专项行动，扩大税信贷投放额度。（3）推进市县融资平台公司整合升级，完善法人治理结构、实体化运作，创新担保模式，灵活还款方式，提升融资便利度。（市金融办、人民银行宝鸡市中心支行、宝鸡银保监分局、市税务局、市发改委、市财政局等部门及各县区按职责分工负责）

41. 压降融资成本。（1）合理确定小微企业贷款利率。（2）建立健全银行业违规收费投诉举报机制，严禁在企业融资时强制或违规收费、发放贷款时附加不合理条件，变相抬高融资成本。（3）推广融资担保“县域振兴批量贷”业务，探索银行与政府性担保公司及保险机构合作模式，提供更灵活的贷款保证保险服务，降低融资门槛及综合性融资成本。（市金融办、宝鸡银保监分局、人民银行宝鸡市中心支行牵头，各县区各部门

按职责分工负责)

42. 加快运行“金融信息服务平台”。强化中小企业融资服务，引导金融机构丰富平台金融产品，引导中小企业到平台注册，发布融资需求，扩大线上融资对接规模。(市金融办、市发改委、宝鸡银保监分局、人民银行宝鸡市中心支行牵头，市财政局、市大数据发展服务局等部门及各县区按职责分工负责)

(十) 加强中小投资者保护(包抓领导: 副市长贺东, 牵头部门: 市中级人民法院)

43. 规范行业协会商会运行。(1) 持续推进行业协会商会规范有序发展，通过中介职能剥离、与主管部门脱钩等措施，切断行政主管部门与行业协会商会的利益关联。(2) 规范行业协会商会等收费行为，6月底前对行业协会商会乱收费自查、退还违法违规所得等情况开展检查督导，查处违法违规行为。(市民政局、市发改委、市财政局、市市场监管局、市中级人民法院等部门及各县区按职责分工负责)

44. 推进清理拖欠企业账款。(1) 按照“属地管理、分级负责、谁监管谁负责”的要求，对清欠工作实行台账管理，分步骤、分节点推进清欠工作，确保清理一项，销号一项。(2) 建立拖欠账款行为约束惩戒机制，通过预算管理、绩效考核、审计监督等，防止和纠正拖欠市场主体账款问题。(市工信局牵头，市财政局、市审计局、市中级人民法院等部门及各县区按职责分工负责)

45. 持续加强专项治理。（1）围绕民营企业产权保护、转供电加价、违规设置行政审批前置条件、医院就诊卡预付款余额退还等突出问题和惠民利企堵点问题开展专项治理。（2）全面梳理各级政府对企业的失信事项，对政府承诺不兑现、拖欠民营企业账款、拒不执行法院判决、“新官不理旧账”等失信问题开展专项治理。（市检察院、市中级人民法院、市司法局、市市场监管局、市发改委、市住建局、市工信局、市卫健委等部门及各县区按职责分工负责）

46. 保护市场主体合法权益。依法严厉打击各类侵犯企业合法权益、破坏市场竞争秩序强揽工程、强买强卖、暴力讨债、串通招投标、破坏生产经营等影响企业发展和项目建设的违法犯罪行为。（市公安局牵头，市检察院、市中级人民法院、市发改委、市司法局、市市场监管局等部门和各县区按职责分工负责）

（十一）提升合同执行质量（包抓领导：副市长贺东，牵头部门：市中级人民法院）

47. 推动多元化纠纷化解。推动中小企业商事纠纷非诉讼解决，全面推行“信易收”“信易调”，运用信用调解+商账催收、信用调解+司法调解的方式，高效化解问题纠纷。（市中级人民法院、市司法局、市发改委、市市场监管局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

48. 加强调解员队伍建设。完善社会力量参与诉讼服务机制，建立调解员名册管理、退出和惩戒制度，加强调解员培训，

规范调解员职业道德。（市司法局牵头、市中级人民法院、市发改委、市市场监管局等部门及各县区按职责分工负责）

49. 增进智慧诉讼服务的广度和深度。健全与完善现代化诉讼服务体系，增设网上立案途径，优化立案服务，推广诉讼APP、律师服务平台、24小时诉讼服务一体机等智能化应用。（市中级人民法院牵头，市司法局、市发改委、市市场监管局、市大数据发展服务局等部门及各县区按职责分工负责）

50. 建立快执中心和执行事务中心。（1）开展简执案件的集中执行、集约执行、繁简分流、案件流转，提高执行效率。

（2）建立执行工作部门协作联动机制，把执行联动各项工作纳入各联动部门职责范围。（市中级人民法院牵头，市司法局等部门及各县区按职责分工负责）

（十二）加强劳动力市场监管（包抓领导：市委常委、常务副市长刘荣贤，牵头部门：市人社局）

51. 支持多渠道灵活就业。清理取消对灵活就业的不合理限制，支持自谋职业、自主创业，全面推进稳就业保居民就业十大行动，全力以赴稳定就业大局。（市人社局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

52. 加大就业服务供给。（1）压减准入类职业资格数量，推进社会化职业技能等级认定；清理不规范、不合理职业资格培训和技能培训准入要求。（2）推进流动人员人事档案信息互联，加快推行“一点存档、多点服务”。（市人社局牵头，各

县区各部门按职责分工负责)

53. 提供公平可及的基本民生保障服务。简化社保参保、转移接续等手续，扩大养老、医疗、失业等保险覆盖面，探索合并就业登记和参保登记网上办理环节，实现“网上办”“掌上办”。(市人社局牵头，市民政局、市卫健委、市医保局等部门及各县区按职责分工负责)

54. 加快人力资源产业园建设开发。完善配套服务设施建设，加快建立功能完善的人力资源社会保障公共服务体系，构建多层次、多元化的人力资源服务机构集群，推动行业集聚发展。(市人社局牵头，市卫健委、市医保局等部门及各县区按职责分工负责)

55. 健全劳动力市场监管和服务。完善就业信息监测、劳动力市场调解与仲裁衔接、劳动者权益保障预警处置等机制，运用“信易调”化解纠纷，提升劳动力市场监管服务水平。(市人社局牵头，市发改委等部门及各县区按职责分工负责)

56. 加强劳动保护和权益保障。强化劳动监察和仲裁，严格落实根治拖欠农民工工资问题考核制度，加强拖欠农民工工资“黑名单”管理，加大对拖欠工资违法失信用人单位惩戒力度。(市人社局牵头，市卫健委、市市场监管局、市总工会等部门及各县区按职责分工负责)

(十三) 规范政府采购行为(包抓领导: 市委常委、常务副市长刘荣贤, 牵头部门: 市财政局)

57. 优化政府采购电子卖场。继续推进“互联网+政府采购”向纵深发展，规范通用类小额项目采购行为、提高采购效率、降低采购成本，打造政府采购电子卖场“全省一张网”。（市财政局牵头，市发改委等部门及各县区按职责分工负责）

58. 全面压实采购主体责任。全面推广政府采购意向公开透明，指导和督促采购人建立完善政府采购内控机制，将采购需求管理、履约验收、信息公开等职责嵌入到内控环节，提升内控管理和专业化采购水平。（市财政局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

（十四）提升招标投标便利度（包抓领导：市委常委、常务副市长刘荣贤，牵头部门：市发改委）

59. 推进公共资源全流程电子化交易。加快市公共资源交易平台建设，推进水利、交通等项目进场交易，运用计算机系统辅助评审，实现公共资源交易全流程电子化，不见面开标和远程异地评标。（市发改委牵头，市财政局、市住建局、市交通运输局、市水利局、市国资委、市农业农村局、市自然资源和规划局、市城管执法局、市生态环境局等部门及各县区按职责分工负责）

60. 优化建设工程招标投标程序。梳理招标投标流程，将部分材料确定为“容缺受理”资料，通过进场交易秒批、进场交易备案等方式，优化进场交易流程。（市发改委牵头，市财政局、市住建局、市交通运输局、市水利局、市行政审批服务局

等部门及各县区按职责分工负责)

61. 规范招标投标投诉处理。推行网上投诉受理，依法建立招标投标领域信用黑名单制度，将招标投标市场主体违法违规失信行为纳入诚信体系并予以公示。(市发改委牵头，市财政局、市住建局等部门及各县区按职责分工负责)

62. 创新应用区块链技术。积极参与公共资源交易领域的区块链应用联盟，解决投标中围标串标、虚假材料的难题。(市发改委牵头，市财政局、市住建局等部门及各县区按职责分工负责)

(十五) 提高政务服务效能(包抓领导: 市委常委、常务副市长刘荣贤, 牵头部门: 市行政审批服务局)

63. 完善市政服务平台。(1) 完善市政服务平台功能，增加政策精准推送、产业配套服务、“VR+点餐包”等新功能。

(2) 规范网上中介服务超市运行，完善中介服务事项库，邀请更多的中介机构入驻超市，引导企业在超市选取中介服务，提高中介服务超市的使用率。(市行政审批服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责)

64. 全面推行综合窗口服务。按照“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”要求，全面推行标准化的综合窗口服务，实现事项无差别办理，并推行代办、帮办服务。(市行政审批服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责)

65. 打造“智慧宝鸡”APP升级版。加快推进“智慧宝鸡”

移动端门户功能优化提升，全面梳理全市已建成的移动端系统，推动社保、医疗、交通出行、养老、教育、就医等服务类应用向“智慧宝鸡”APP汇聚，实现“智慧宝鸡”服务“一点通”。
(市大数据发展服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责)

66. 加强清单管理。公布行政许可事项清单，对清单内行政许可事项逐项明确设定依据及事项办理要素，制定出台政务服务事项动态调整管理办法，同步建立交叉盲审和动态管理机制。
(市职转和营商办、市行政审批服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责)

67. 深化“一件事一次办”。加强系统对接及数据共享，将更多相关联的审批、服务事项纳入“一件事”链条，提供套餐式、主题式集成服务，公布标准化的办事指南和流程图，形成覆盖企业和个人两个生命周期的“一件事一次办”场景。
(市行政审批服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责)

68. 提供“不打烊”自助服务。在市、区、县三级政务服务中心，开设7×24小时“不打烊”自助服务专区，分类设置自助办理终端机，提供事项办理、证照打印、免费复印等服务，定期梳理“一证可办”“一照可办”事项，丰富自助办理内容。
(市行政审批服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责)

69. 推进基层便民化服务。规范基层政务服务标准，整合服务资源，完善镇(街道)村(社区)网上服务功能，推动基于互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸，为群

众提供登记证明、就医就业、保障申领等民生类高频事项服务，推动便民服务就近可办。（市行政审批服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

70. 推行全程电子化，审批“不见面”。全面梳理、整合和优化政务服务数据需求和供给清单，完善个人信息、法人信息、项目信息、政策信息等基础信息库建设；加快电子印章、电子证照、电子档案等互联网能力应用，建立覆盖全部环节的数据化协同办公流程，推动“不见面办”。（市行政审批服务局、市大数据发展服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

71. 完善政务服务“好差评”制度。（1）抓好现场办理“一次一评”数据与政务服务“好差评”系统的对接，及时上传参评数据。（2）建立政务服务“好差评”五项机制为主体的管理体系，推行以离场评价和线上评价为主的评价方式，完善政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范和“差评”问题投诉反馈机制。（市行政审批服务局牵头，市级相关部门、各政务分厅及各县区按职责分工负责）

72. 探索政务服务“跨区通办”。探索推行政务服务跨区域办理，推动线上和移动端申报、受理、办理等深度对接，深化政务服务事项“全程网办”拓展“一地代收代办”、优化“多地联办”，实现高频事项和涉企经营事项“跨区通办”。（市行政审批服务局牵头，市大数据发展服务局等部门及各县区按职责分工负责）

73. 推行“容缺受理”和告知承诺制。（1）对不影响实质性审核的非关键要件“容缺后补”，将容缺力度与企业信用挂钩，对容缺后补事项加强事中事后监管。（2）印发《全面推行证明事项告知承诺制实施方案》，公布实行告知承诺制的证明事项和涉企经营许可事项清单目录，逐项明确实行告知承诺制的适用对象、工作流程和监管措施等。（市行政审批服务局、市发改委、市司法局、市市场监管局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

（十六）加强知识产权创造、保护和运用（包抓领导：市委常委、副市长时镇，牵头部门：市市场监管局）

74. 提升知识产权创造质量和满意度。（1）研究制定《关于强化知识产权保护工作的具体措施》，开展知识产权执法保护“铁拳”“利剑”等专项执法行动。（2）深化知识产权维权援助，完善知识产权维权援助制度和服务平台，建立西凤酒等重点企业知识产权保护中心。（3）加强商标受理和商标质押窗口建设，申请设立国家商标局宝鸡市受理窗口。（4）扩大专利信息推送服务覆盖面，建立企业专利专题数据库，为企业技术研发、知识产权运营、维权提供保障。（市市场监管局牵头，市金融办、宝鸡银保监分局、人民银行宝鸡市中心支行等部门及各县区按职责分工负责）

75. 构建知识产权诚信体系。（1）建立市场主体诚信档案“黑名单”，对市场主体信用进行分类监管。建立知识产权严

重失信行为企业名录社会公布制度和联合惩戒机制。（市市场监管局牵头，市科技局、市发改委、市统计局等部门及各县区按职责分工负责）

76. 实施侵权惩罚性赔偿制度。（1）对情节严重的恶意侵权行为实施惩罚性赔偿，在赔偿数额之外支持对合理开支进行单独计算，提高知识产权侵权成本。（2）对于生产商、制造商等侵权源头领域的侵权行为，依法加大侵权赔偿力度。（市中级人民法院牵头，各县区各部门按职责分工负责）

77. 落实知识产权质押融资政策。（1）完善“政府+银行+保险+中介”的知识产权质押融资模式，制定我市知识产权质押融资风险补偿政策。（2）开展企业知识产权融资需求调查，加强与银行业金融机构、评估机构等合作机构沟通协调，促进银企对接。（市市场监管局牵头，市财政局、市科技局、市金融办、宝鸡银保监分局人民银行宝鸡市中心支行等部门及各县区按职责分工负责）

（十七）持续强化市场监管（包抓领导：市委常委、副市长时镇，牵头部门：市市场监管局）

78. 加强“双随机、一公开”监管。（1）完善“双随机、一公开”监管事中事后监管措施，拓展部门联合监管覆盖范围，探索企业信用风险分类监管，根据信用风险类别确定“双随机、一公开”抽查的比例和频次，并将更多事项纳入联合抽查范围。（2）充实执法检查人员名录库，提高监管执法规范性和透明度，

组织开展全市“双随机、一公开”监管工作的考核。（市市场监管局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

79. 持续推进“互联网+监管”。加强部分重点监管领域数据汇集，充分运用“互联网+监管”系统风险预警功能，形成风险预警线索推送、处置和反馈机制，提升监管智能化水平。（市大数据发展服务局、市市场监管局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

80. 提升行政执法规范性。持续推进行政执法“三项制度”；全面推动不予处罚条款在执法办案中的正确使用；完善行政处罚裁量基准，落实市场主体轻微违法行为免罚清单，并公开发布（市司法局牵头，市市场监管局等部门及各县区按职责分工负责）

81. 创新包容审慎监管。（1）探索创新监管标准和模式，对新技术、新产业、新业态、新模式等实行包容审慎监管，探索开展“沙盒监管”、触发式监管试点。（2）着力推行柔性监管、智慧监管。对一些看不准、可能存在风险的，可以划定可控范围，探索试点经验再推广。（市市场监管局牵头，市发改委、市工信局、市商务局等部门及各县区按职责分工负责）

82. 全面开展综合执法。（1）强化跨部门综合执法，不断完善我市行政执法综合管理监督系统，探索应用掌上执法系统。（2）在综合行政执法领域对相关制度落实情况，组织开展抽查，建立健全行政审批和监管信息共享机制。（市司法局、市城管

执法局、市市场监管局、市交通运输局、市生态环境局、市文化和旅游局、市农业农村局、市行政审批服务局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

（十八）推进包容普惠创新（包抓领导：市委常委、常务副市长刘荣贤，牵头部门：市发改委）

83. 发挥科技创投基金作用。不断完善科技创投基金管理办法，扩大科技创投基金规模，积极争取国家科技成果转化引导基金的资金支持，持续规范基金投资管理，充分发挥科创基金杠杆作用。（市科技局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

84. 完善人才服务机制。建立充满温度的人才服务保障体系，做好人才服务工作，优化高层次人才激励机制，根据不同产业链领域薪酬水平，围绕创新创业、子女教育、健康医疗、品质生活等方面，集成提供特色精准服务。（市委组织部、市人社局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

85. 加强企业家荣誉激励。（1）强化对民营企业的宣传报道，鼓励各县区开展优秀企业家评选。（2）定期选树先进典型，符合条件的人员优先推荐申报各级劳动模范、先进工作者等褒奖项目。（市委宣传部牵头，市委统战部、市人社局等部门及市各县区按职责分工负责）

86. 培育壮大创新主体。加快构建“众创空间+孵化器+加速器+科技园区”的全链条创新创业服务体系，制定《宝鸡市高新技术企业培育入库工作指引（试行）》，持续加大科技创新企

业主体培育力度。（市科技局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

87. 大力引进总部企业。突出发展我市优势特色产业、战略新兴产业及现代服务业，通过市县联动，“点对点”“一对一”加强与国内外各方面领军企业及知名总部企业间联系，深入宣传我市投资优势和《支持总部企业发展十条政策》，引进一批成长性好、发展潜力大的优质总部企业。（市财政局、市招商局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

88. 紧抓外资企业服务质量。加强外商投资服务和保护，做好重点外贸外资企业联企服务，组建宝鸡市外贸工作咨询专家库。（市商务局牵头，市招商局、市发改委、市财政局、市市场监管局等部门及各县区按职责分工负责）

89. 构建亲清政商关系。充分利用“有问必应、接诉即办”平台，扩充智能服务功能，通过定点联系、定期走访、咨询专家等方式建立常态化制度化政企互动机制，推动营商环境改革精准施策。（市职转和营商办牵头，各县区各部门按职责分工负责）

90. 降低物流成本。大力发展多式联运，深化ETC技术拓展应用，优化货车不停车快捷通行，优化落实“绿色通道”等政策。（市交通运输局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

91. 不断完善园区服务“软”环境。（1）加强部门联动，在园区全面推行帮办服务和企业网格化服务模式，针对重点产

业制定专项服务清单和个性化服务清单，提供清单式服务，在有条件的园区设置行政审批事项集中办理点。（相关开发区、园区牵头，各县区各部门按职责分工负责）

92. 推进综合保税区建设发展。加快创新升级，推动园区建成具有全球影响力和竞争力的加工制造中心、研发设计中心、物流分拨中心、检测维修中心、销售服务中心。（宝鸡高新区管委会牵头，市商务局、宝鸡海关、宝鸡港务区等部门按职责分工负责）

93. 健全现代公共文化服务体系。完善市文化艺术中心、市图书馆、市群众艺术馆、市旅游服务中心等配套设施，加快宝鸡美术馆建设，提升和拓展服务功能。（市文化和旅游局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

94. 实施“百城百园”卫生健康信息化互联互通项目。推进市级全民健康信息平台升级改造、市域医疗机构信息化综合监管平台建设，打通全市卫健系统信息壁垒，推进公共卫生、医疗健康数字化。（市卫健委牵头，市科技局、市大数据发展服务局等部门及各县区按职责分工负责）

95. 优化养老服务。加强养老服务机构规范管理，建成全市智慧养老服务调度指挥中心，实现老年人服务需求精准有效对接。（市民政局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

96. 打造便捷智慧公交。推进“公交都市”创建深度发展，探索建立公交优先的运行机制，支持多渠道为群众出行提供车

次、线路、到站信息、线上支付等便捷服务。（市交通运输局、市公安交警支队牵头，市大数据发展服务局等部门及各县区按职责分工负责）

97. 建立特约监督员制度。从市场主体代表、常住或工作的人大代表、政协委员、民主党派代表、工商联代表、无党派人士、媒体记者、城乡居民等群体中选聘100名营商环境特约监督员，对本市优化营商环境、提升政务服务等工作进行监督，并提出改进意见建议。（市职转和营商办牵头，各县区各部门按职责分工负责）

四、保障措施

98. 加强组织领导。各分管副市长（包抓领导）要加强对各指标领域改革的协调指导，定期听取各牵头部门工作汇报，协调解决重大问题，推动改革顺利实施。各牵头部门要充分发挥牵头作用，主动与责任部门沟通协调，统筹抓好牵头指标领域改革任务落实工作。各责任部门要结合各自职责，加强协同配合，积极担当作为。各县区要完善深化“放管服”改革和优化营商环境工作机制，一体化推进相关领域改革，配齐配强工作力量，抓好各项改革任务落地。市政府办公室（市职转和营商办）要充分发挥对深化“放管服”改革和优化营商环境工作的牵头抓总作用，强化统筹协调、业务指导和督促落实，及时协调解决工作推进中的困难和问题，总结推广经验做法，纠正改革中出现的跑偏走样等问题，确保改革取得实效。（市职转和

营商办牵头，各县区各部门按职责分工负责)

99. 强化考核督查。市考核办要继续将“放管服”改革和营商环境工作纳入全市目标责任考核体系，并提高分值权重，充分发挥考核正向激励作用。市职转和营商办要对照中国营商环境评价指标完善考核办法，明确重点考核任务，细化赋分标准，规范考核程序，进一步提高考核的客观性、公正性、科学性。市纪委监委机关要建立健全营商环境工作效能监察机制，对全市行政机关及其工作人员履行营商环境工作职责的质量、效率及效果情况实施综合效能监察，对重点改革任务及群众反映强烈的突出问题开展专项效能监察，对发现的问题及时予以制止和纠正，依法处理行政过错行为，不断提高行政执行力。市政府督查室要建立完善营商环境工作督查机制，将相关工作纳入重点督查内容，采取明查暗访、定期或不定期督查、全面检查和个别抽查等方式进行督查督办，推动各项改革措施落到实处。(市纪委监委、市委组织部、市职转和营商办牵头，各县区各部门按职责分工负责)

100. 加大宣传力度。市职转和营商办要会同市政府新闻办研究制定全市营商环境宣传工作方案，围绕《优化营商环境条例》贯彻落实及各级各部门深化“放管服”改革优化营商环境的创新举措、典型案例和取得成效，组织开展全方位、多角度、立体式宣传，努力营造“人人都是营商环境，个个都是开放形象”的良好舆论氛围。市级各新闻媒体要确定专人负责，做好

宣传策划，通过开设专栏专刊、开展县区、部门及企业主要负责人访谈、行风政风热线、“优化营商环境县区行”、“周边市县看变化”采访等多种形式，积极主动加强营商环境宣传。每周至少刊播两篇消息、每月刊播一篇通讯或综述性文章、每季刊播一篇评论员文章，并积极向上级媒体推送，做到全媒体联动。各县区、各部门、各单位要主动与各类媒体对接，积极开展重点工作动态报道、新闻发布、政策宣讲、送政策进园区、进企业等主题宣传活动，不断提升宣传工作成效。（市职转和营商办牵头，各县区各部门及各新闻媒体按职责分工负责）

- 附件：1. 宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台建设实施方案及宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台（宝鸡12345政务服务便民热线）运行管理办法
2. 宝鸡市加快推进“一网通办”工作实施方案
 3. 宝鸡市加快推进“一网通管”工作实施方案
 4. 宝鸡市社会信用建设助推营商环境工作实施方案
 5. 宝鸡市企业数据库及服务系统建设实施方案
 6. 宝鸡市加快推进证照电子化工作实施方案

附件1

宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台建设 实施方案

为贯彻落实国务院办公厅《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）精神，进一步畅通政府与企业、群众互动渠道，切实解决企业、群众反映问题和诉求多头受理、办理质量不高、答复不规范等问题，提高政府便民利企服务水平，营造一流营商环境，结合我市实际，特制定本方案。

一、思路目标

按照全市一体化推进深化“放管服”改革优化营商环境工作要求，坚持以人民为中心，以数字政府建设为引领，依托宝鸡12345政务服务便民热线，整合市政府门户网站、陕西政务服务网（宝鸡）、智慧宝鸡APP、市长信箱、人民网领导留言板市长留言、“两微一端”等线上诉求渠道，以及各类政务服务热线、投诉举报电话、媒体曝光督办等线下诉求渠道，建设覆盖全市、统一联动、便捷高效、保障有力的“有问必应、接诉即办”平台，全方位受理企业、群众反映的问题和诉求，建立“统一受理、按责转办、限时办结、跟踪督办、评价反馈、分析研判”一体化运行机制，做到企业、群众反映的问题和合理诉求

快速响应、及时处置，打造全市政务服务“总客服”，加快建设人民满意的服务型政府，为新时代追赶超越和高质量发展创造良好营商环境。

二、重点任务

（一）开设“有问必应”“接诉即办”专栏。在市政府门户网站开设“有问必应、接诉即办”专栏，依托12345政务服务便民热线，建设具备话务、工单、知识库、统计分析等基础功能的服务平台。平台设置企业端、个人端两个模块，全方位受理企业和群众反映的政策咨询、服务求助、投诉举报、意见建议等各类诉求。“有问必应”栏目依托12345热线知识库，充实完善政务公开相关知识，做到企业和群众诉求有问必答、有求必应；“接诉即办”栏目依托宝鸡12345政务服务便民热线办理系统和运行机制，做到企业和群众诉求快速响应、限时办结。

在陕西政务服务网（宝鸡）、智慧宝鸡APP、政务微博、微信公众号、全市政府网站首页设置“有问必应、接诉即办”专栏链接，实现企业和群众诉求渠道互联互通，一键访问。（市大数据发展服务局牵头，市行政审批服务局、市政务公开办等有关部门及各县区按职责分工负责，6月底前完成）

（二）整合各类涉及企业、群众诉求渠道。整合诉求渠道，归并服务热线，在现有宝鸡12345政务服务便民热线基础上，推进全市各行各业政务热线归并，实现12345热线一个号码对外提供“7×24小时”全天候服务，由工作人员、智能机器人依托知

识库直接答复，或通过三方通话、转派工单等方式由责任单位办理并限时答复。（市大数据发展服务局牵头，市级各有关部门按职责分工负责，6月底前完成诉求渠道整合，9月底前完成热线归并）

（三）建立“有问必应、接诉即办”知识库。市级各部门以权责清单、公共服务事项清单、其他有关政策为依托，针对相关事项场景全面收集、梳理、汇总本单位管理和服务信息，以企业和群众关心、关注的民生热点问题为线索，使用通俗易懂、便于解释的文字，梳理上传平台知识库。各县区、市级各部门在各自网站公开并及时更新机构信息，包括领导简介、工作标准照片和分管工作，科室职责、负责人及电话等，对市政府、市政府办发布的政策文件出台相应政策解读，相关信息同步上传平台知识库。在现有热线知识库基础上，建立权威准确、标准统一、实时更新、共建共享的“有问必应、接诉即办”知识库。完善知识库多方校核、查漏纠错制度，健全各部门推送最新政策和热点问题答复口径、及时更新专业知识库的责任机制，确保知识库中信息全面准确、更新及时有效、解答通俗易懂。（市政务公开办牵头，市行政审批服务局、市大数据发展服务局等有关部门按职责分工负责，6月底前完成）

（四）健全“有问必应、接诉即办”机制。出台《宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台（宝鸡12345政务服务便民热线）运行管理办法》，明确受理范围、明晰职责机制、规范工作流

程、强化信息共享，探索“有问必应、接诉即办”工作标准，以规范化、标准化服务，提高企业和群众诉求办理质效，确保企业和群众诉求问题实现“三到位一处理”，即诉求合理的问题解决到位、诉求不合理的解释引导到位、确有困难的帮扶救助到位，行为违法的依规依法处理，切实打造一个有温度的服务平台。建立“有问必应、接诉即办”督办、考核和问责机制，实行诉求办理“黄红灯”实时提醒督查和月通报、年度考核制度，将考核结果纳入全市营商环境考核和政风行风考评，作为各单位考核评优、信用评级、干部职级晋升等重要依据。通过第三方评估、民意调查、媒体监督等方式，加强对“有问必应、接诉即办”工作评估，不断提升服务质量和办理效率。（市职转和营商办牵头，市考核办、市大数据发展服务局等部门按职责分工负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。在市推进政府职能转变和优化提升营商环境领导小组下增设“有问必应、接诉即办”工作专班。工作专班办公室设在市职转和营商办，具体负责日常工作，办公室主任由市职转和营商办分管副主任兼任，副主任由市大数据发展服务局局长兼任。建立成员单位联席会议制度，定期通报情况，协调解决问题，推进工作落实。

（二）合力推进落实。各县区政府、市级各部门要提高政治站位，明确责任分工，加强协同配合，细化工作任务，倒排

时间节点，确保“有问必应、接诉即办”平台建设各项任务按时完成，及时处置办理企业、群众反映问题和合理诉求，真正为企业和群众解难题、办实事。

（三）强化宣传引导。各县区、市级各部门要充分利用网站、电视、报纸等媒体，多渠道、多形式广泛宣传“有问必应、接诉即办”功能作用，及时总结推广好经验好做法，积极回应社会关切和民众关注，不断提高平台知晓度，全力把平台打造成宝鸡政务服务的新品牌、宝鸡营商环境的新名片。

附件1-1：宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台（宝鸡12345政务服务便民热线）运行管理办法

附件1-1

宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台 (宝鸡12345政务服务便民热线)运行管理办法

第一章 总 则

第一条 为践行以人民为中心的发展思想，规范全市非紧急政务热线运行管理，确保企业和群众反映的问题和合理诉求得到及时办理，根据国务院和省政府有关要求，结合我市实际，制定本办法。

第二条 宝鸡市“有问必应、接诉即办”平台（以下简称平台）是依托宝鸡12345政务服务便民热线，整合全市各类企业和群众留言渠道，提供“7×24小时”全天候在线服务的一体化政务服务热线平台，是全市政务服务总客服，旨在帮助企业 and 群众解决诉求、协助部门和县（区）优化服务、辅助党委和政府科学决策。

第三条 平台按照“统一受理、分级办理，谁主管、谁负责”的原则，通过12345热线电话、市政府门户网站、陕西政务服务网（宝鸡）、智慧宝鸡APP、人民网领导留言板市长留言、市长信箱、微信公众号、政务微博等渠道，受理企业和群众反映的问题，根据职责归属向各县区政府和市级部门、单位（以下统称责任单位）派遣工单，限时办理并回复。

第四条 平台运行管理以整合共享、便民高效为目标。未经市政府批准，各单位不得新设面向企业及社会公众服务的政务热线。

第五条 平台与市110、119、120指挥中心及应急管理部门建立双向响应联动机制，系统互联互通、热线一键转接，确保平台受理的警务急救、应急事项得到及时处置。

第二章 受理范围

第六条 平台受理范围为宝鸡市域内除紧急、急救、公安警务以外的政务服务、咨询求助、投诉举报、意见建议等事项。

第七条 下列情况不属于平台受理范围：

- (一) 非宝鸡行政辖区管辖事务；
- (二) 专属于国家级、省级主管及涉军事务；
- (三) 属于人大、政协、纪委监委、检察院、法院业务及已进入法律、仲裁程序的事务；
- (四) 属于公安警务或应急、急救事务；
- (五) 信访等有关部门已经受理正在处理过程的事项；
- (六) 银行、电信等专业经营单位的服务业务咨询办理（供水、供电、供气、供暖等公共服务事项除外）；
- (七) 其他有专门解决途径不属于平台受理范围的事务（如党务、人事任免、涉密事项等）。

第八条 平台对诉求人就同一事项采用不同方式重复反映的，予以合并处理。反映问题不属于受理范围的，平台应向诉求人说明情况，告知其反映渠道；警务、急救类来电直接转接市110、119、120指挥中心受理；安全生产、自然灾害类应急事项直接转接市应急管理部门。

第三章 职责机制

第九条 平台主管单位是市大数据发展服务局，日常管理单位是市大数据管理中心，责任单位是各县区人民政府、市政府各工作部门、直属机构、派出机构、省市双重管理单位和相关人民团体、国有企业。

第十条 市大数据发展服务局履行下列职责：

- （一）负责平台的运行管理；
- （二）负责将企业和群众反映集中的问题、经多次督办仍未解决的疑难复杂问题及时上报市政府协调办理；
- （三）负责市级政务热线的归并。

第十一条 市大数据管理中心履行下列职责：

- （一）委托专业机构负责平台日常运维和安全管理；
- （二）负责来电来信留言的受理、转派、初次督办和统计分析；
- （三）负责平台知识库优化与评估。

第十二条 各责任单位“有问必应、接诉即办”工作主管部

门为各县（区）政府办、市级各部门（单位）办公室（或综合科），也可委托给某个工作部门（或科室）具体办理，履行下列职责：

（一）落实平台“五个一”工作机制，即“一部电话、一台电脑、一名专（兼）职工作人员、一名分管领导、一套办理回复制度”；

（二）及时更新完善知识库，确保本单位信息全面、准确、有效；

（三）负责转派工单与信件的同时受理、调查核实、按时办结、及时回复，并向平台反馈办理结果；

（四）确保工作人员在岗、联络畅通，系统运行正常。

第十三条 组织保障措施：

（一）由市职转和营商办、市委编办、市大数据发展服务局有关负责人组成工单联合审定小组，对反映问题涉及多个部门的复杂工单进行研判，明确牵头单位和责任单位，作为工单最终派遣依据；

（二）市政府督查室负责协调复杂事项或敏感事项的办理，并对回复内容审核把关，对初次提醒督办后仍不及时办理的责任单位进行督办；

（三）市财政局负责运维经费保障。

第四章 业务管理

第十四条 来电来信留言由平台统一受理，属于受理范围的，对咨询类问题由话务员或工作人员通过知识库系统查询直接回复，查询不到的和需要办理的事项建立工单分派至有关责

任单位限期办理。

第十五条 知识库由各责任单位将本单位职能、政策解读、服务事项、办事流程、联系电话等按照规范要求编辑整理审核无误后上传，并及时更新。知识库信息由平台定期进行动态评估，评估不完备的由责任单位限期补充完善。

第十六条 工单按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则进行派遣。来电工单由责任单位办理并回复来电人；其他工单由责任单位进行认真调查、核实、处理，将处理结果按要求时限反馈至平台，经审核后统一回复。

第十七条 工单反映问题涉及多个职能部门的，由平台确定牵头单位、协办单位进行联合办理，协办单位应按牵头单位要求及时办理本单位职能范围内的事项并书面回复牵头单位。对涉及面广、情况复杂的事项，由平台按职能分解，分别派遣工单，各责任单位办理并反馈平台，汇总后统一回复。

第十八条 工单应在以下时限内办结并回复：咨询类问题在线即时答复或1个工作日内回复，知识库查询不到的2个工作日内回复；求助、投诉、举报、意见、建议等事项办理一般为3个工作日，复杂事项（涉及多个职能部门）5个工作日办结回复。确因事项复杂需延期办理的，由责任单位在平台提出申请，经同意后方可延期。申请延期的责任单位应在接收工单后5日内回复原因及办理计划，可申请1次延期，在原办理时限基础上，延期最长不超过5个工作日，办理完毕后将结果再次通过平台进行回复。各责任单

位对网民留言办理及回复内容负责，应按程序严格审核把关。

工单办理时限要求与该办理事项有关的法律、法规、规章及规范性文件的规定时限冲突的，从其规定时限。

第十九条 工单办理完毕回复后，责任单位通过平台申请归档。责任单位提出归档申请1个工作日内，由平台通过电话、短信等方式进行满意度回访。回访时应征求来电人对办理结果真实性和满意度的意见，必要时会同责任单位当面回访。不接受回访或不反馈意见的，视为对办理结果满意。

留言人可通过原留言渠道反馈对办理结果是否满意的意见，没有反馈意见的，视为对办理回复结果满意。

对回访不满意的，由平台详细了解并记录诉求，再次向责任单位派发工单重新办理，并列为重点工单进行督办。

第五章 工单管理

第二十条 工单派遣后，责任单位应即时受理并确定具体办理单位或工作人员，在规定时限内办结并回复。投诉举报等特殊事项，未公开来电来信留言人信息的，由责任单位提出意见经平台审核后回复。

第二十一条 同一人就同一事项重复来电来信，如办理完毕，应说明办理情况，申请归档；如正在办理中，应待事项办结后，一同申请归档；如有新诉求的，受理办理。

第二十二条 工单派遣有误的，可以申请回退。申请回退的范围为：

- (一) 不属于责任单位管辖范围内的事项；
- (二) 不应由责任单位牵头办理的事项；
- (三) 已进入侦查、仲裁、诉讼等法律程序的事项；
- (四) 属于本办法第六条平台受理范围以外的事项。

第二十三条 责任单位申请退单的，应在自收到该工单之日起1个工作日内申请退回平台，需要进行核查了解的为3个工作日。

第二十四条 属于下列情形之一的，不得申请回退：

- (一) 属于本单位职责范围，因政策或客观原因暂时无法办理或认为属于无理诉求的事项，应对企业和群众作出解释说明；
- (二) 经平台工单联合审定小组审定后指定的工单责任单位办理的事项；
- (三) 前一次退单未获平台同意，无新情况无新理由的；
- (四) 认为只能通过法律途径解决的事项，应引导诉求人选择法律途径；
- (五) 需对细节进一步了解的，应联系诉求人进行沟通了解；
- (六) 知识库已有应答内容，但诉求人需获得进一步释义的；
- (七) 申请退单要素不完整或理由不充分的。

第二十五条 符合以下情形的工单，经平台审定后，作为重点工单转相关责任单位办理，平台进行重点督办：

- (一) 陕西12345省级平台转派的事项；

- (二) 市级以上领导批示的事项;
- (三) 经平台工单联合审定小组认定的事项;
- (四) 企业和群众反映强烈或涉及面广、影响较大的事项;
- (五) 其他应纳入重点办理的事项。

第二十六条 责任单位应于重点工单交办之日起2个工作日内将该事项办理的主管领导、经办人相关信息报平台备案，协办单位将办理责任人信息报主办单位。

第二十七条 责任单位应在规定期限内办结重点工单，及时回复诉求人，并向平台报送经主管领导签发的专题办结报告，同时附上协调会议纪要、现场调查记录、协调沟通记录以及其他相关资料。

群众来信及网民留言的回复内容应包括反映事项处理的依据，处理简要经过与结果，以及对诉求的回应等。责任单位的回复意见由市大数据发展服务局负责初审，对一般性简单事务办理结果初审后直接反馈；重大事项、复杂疑难或敏感问题办理回复意见报市政府督查室审核把关后再回复。

第二十八条 工单归档材料一般应包括事项处理时间、处理情况、诉求人反馈内容三要素，缺一不可，否则不予归档。

第二十九条 诉求人对工单办理结果不满意的，原则上不予归档，由责任单位继续办理或重新解释解答；责任单位认为已经按政策规定办理或解释到位的，由平台进行甄别，认为情况属实的，可以直接归档，责任单位要继续做好解释说明工作。

第三十条 来信、留言办理答复内容事实不清，程序不当，证据不足，定性错误，适用法律法规和相关政策不准的，不予归档，发回责任单位重新办理回复。

第六章 督办考核

第三十一条 有下列情形之一的，平台应当及时协调督办：

- (一) 无正当理由未按期办结的；
- (二) 未按规定反馈办理结果的；
- (三) 办理结果不实或不完整的；
- (四) 办理事项有推诿、敷衍、拖延的；
- (五) 其他需要督办的情形。

第三十二条 平台可根据实际情况，采取电话、电子督办单、公函、现场调查、会议、回访等形式督办。

第三十三条 对多次催办后仍不回复办理情况又不说明理由的，或多次督办后诉求人合理诉求仍未得到解决的，平台可责成责任单位说明情况或进行通报批评。属于重点工单和初次督办未果的，报市政府督查室进行重点督办。

第三十四条 对工单办理过程中严重超期不说明情况、敷衍塞责、弄虚作假、渎职失职、失密泄密，徇私舞弊、滥用职权造成严重后果的单位和个人，除通报批评外，平台可建议纪检监察机关按照有关规定追究相关责任。

第三十五条 “有问必应、接诉即办”工作评价结果分别纳入全市营商环境专项考核和新型智慧城市建设专项考核，市职转和营商办、市大数据发展服务局另行制定考核细则。

第三十六条 实行诉求办理“黄红灯”实时提醒督查制度，责任单位对黄灯预警工单要抓紧办理，限时办结；对红灯告警工单向平台作出说明，每月红灯告警工单累计达到10件的，向市职转和营商办作出书面说明；实行工单办理月通报制度，市大数据发展服务局每月收集汇总工单办理情况，以市政府职转办名义每月对责任单位工单办理情况进行通报，对连续两次月通报最后一位且综合得分85分以下的责任单位予以发函提醒；一年之内被提醒两次以上的责任单位，全市营商环境专项考核顶格扣分，对单位主要负责人、分管负责人，由市职转和营商办提请市政府或市纪委监委进行诫勉谈话；月度通报及年度考核结果分别报送市纪委监委、市委组织部、市委巡察办、市考核办、市人社局、市信用办等部门，作为各单位评优、信用评级、职级晋升、年度考核等重要依据。

第三十七条 对在“有问必应、接诉即办”工作中表现优秀或有突出贡献的单位和个人，应当依照有关规定进行表彰。

第七章 保密规定

第三十八条 平台应建立严格的保密管理制度，话务员、管

理人员、责任单位工作人员除法律法规等规定应公开的信息外，在热线受理、工单办理、来信回复等过程中，不得将知悉的工作秘密、商业机密、内部资料、个人隐私、敏感信息等外传。

在市政府门户网站公开的案例，应进行严格审核，并征得来信人同意，对敏感信息应进行脱敏处理。

第三十九条 未经批准，任何人不得以任何形式复制有关工作信息、内部资料等，不得在互联网、微信、微博等公众媒体上发布传播未经有关部门审核同意的信息。

第四十条 工作人员违反保密规定，私自外传资料、信息的，或者将系统登录密码、口令等外泄，造成有关信息资料外传、恶意篡改的，根据情节与后果，按照相关规定处理。情节严重、造成较大后果的，按有关规定处理。

第八章 附 则

第四十一条 本办法由市职转和营商办负责解释，自印发之日起执行，原《宝鸡12345市民热线运行管理办法（试行）》（宝政办发〔2019〕4号）同时废止。

第四十二条 各责任单位可按照本办法，结合本县区、部门实际，制定配套的具体管理细则。

附件2

宝鸡市加快推进“一网通办”工作实施方案

为贯彻落实中省关于政务服务“一网通办”工作要求，加快一体化政务服务平台推广应用，推进更多事项“网上办理”，提升企业和群众办事便利度，结合我市实际，特制定本方案。

一、思路目标

按照“四级四同”原则，重新梳理市、县（区）、镇（街道）和村（社区）政务服务事项，全面推进政务服务事项标准化管理，完善一体化政务服务平台，全市政务服务事项，除法律法规另有规定或涉及国家秘密外，全部通过一体化政务服务平台宝鸡政务服务网办理，形成全市政务服务“一张网”，强化政务信息资源整合共享，推动行业部门专网接入，力争实现“应接尽接”，2021年底，全市政务服务事项全程网办率达到60%以上。

二、重点任务

（一）梳理编制全市统一的政务服务事项清单。梳理编制市、县（区）、镇（街道）和村（社区）四级政务服务事项清单和办事指南，及时根据法律、法规、政策变动情况，对事项清单要素和办事指南进行相应调整，实施动态化管理。（市行政审批服务局牵头，市政务服务中心等部门及各县区按职责分工负责，5月底前完成）

(二) 完善一体化在线政务服务平台。按照新编制的事项清单和办事指南，充实完善《陕西省政务服务事项中控管理平台》相关信息要素，全面升级完善一体化政务服务平台，为企业和群众网上办事提供完整、准确、规范、便捷的网络技术支撑。(市行政审批服务局牵头，市政务服务中心等部门按职责分工负责，6月底前完成)

(三) 推进政务服务事项网上办理。将智慧宝鸡APP、政务服务“宝满意”APP、各行业部门专网等办理平台统一接入全市一体化政务服务平台(宝鸡政务服务网)，实现数据信息互联互通，推进政务服务网上办、掌上办。(市行政审批服务局牵头，市政务服务中心等部门及各县区按职责分工负责，持续推进)

(四) 推动电子材料共享互认。严格落实《国务院关于在线政务服务的若干规定》(国务院令716号)要求，积极推进电子签章、电子证照等电子材料在政务服务中的应用，规范电子文件的形成、应用和管理，推进电子档案及时完整移交存档。(市行政审批服务局牵头，市大数据发展服务局等部门按职责分工负责，持续推进)

三、保障措施

(一) 加强组织领导。由市行政审批服务局负责，市政务服务中心参与，统筹协调有关重大问题，及时解决工作过程中遇到的具体问题，推进各项具体工作。

(二) 加强协作配合。市级各相关部门要积极配合，充分

利用一体化在线政务服务平台，主动对接，建立任务清单动态更新机制，增强改革协同性，提升“一网通办”效率。

(三) 加强运维保障。由市大数据发展服务局负责，加强政务服务网和政务服务平台运维保障，夯实电子政务基础，强化网络支撑能力，为“一网通办”提供运维保障。

附件3

宝鸡市加快推进“一网通管”工作实施方案

为深化“双随机、一公开”事中事后监管模式，全面推进“一网通管”持续升级，进一步维护市场公平竞争，激发市场主体活力，特制定本方案。

一、思路目标

按照全市一体化推进深化“放管服”改革优化营商环境工作要求，坚持把有效监管作为简政放权的必要保障，依托数字化、信息化手段，系统集成“放管服”改革监管信息和制度体系，建设市县一体化的“互联网+监管”（一网通管）平台，实现与“一网通办”“信用宝鸡”“企业数据库”等信息系统深度融合，着力构建“事前管标准、事中管检查、事后管服务、信用管终身”智慧监管新机制，实现监管业务通、执法数据通、政策惠企通、服务便民通，推进政府治理体系和治理能力现代化。

二、重点任务

（一）做实“一网通管”平台。拓展“一网通管”智能化、精细化、差异化等监管功能，建成市县监管事项全统一、监管系统全联通、监管数据全共享、监管业务全覆盖的“一网通管”平台。建立市县统一规范的清单管理制度，形成监管事项和市场主体行为规范清单，把监管事项统一、集中、规范到“一网

“一网通管”，做到“一网定清单、网外无监管”。加快全市监管数据互联共享，推动条管部门系统全面对接，市管部门系统全部归集，建成全市统一的市场主体数据库，实现监管人员随机化、监管行为标准化、监管过程留痕化、监管结果公开化。（市市场监管局牵头，市大数据发展服务局、市司法局以及相关行政监管执法部门按职责分工负责）

（二）扩大“一网通管”应用。在市市场监管局和渭滨区试点基础上，将“一网通管”由点向面推开，推动各县区、市各级各监管执法部门全面应用“一网通管”。聚焦管好“一件事”，围绕监管领域中的难点、堵点，通过“一网通管”实施双随机抽查、告知承诺管理、专项检查、部门协同等综合监管，推动监管更加精准、更加有效，探索可复制、可借鉴、可推广的工作经验。（市市场监管局牵头，各县区各部门按职责分工负责）

（三）加强协同监管执法。在“1+N+13”（一个牵头部门、N个协作部门、13个县区）执法监管基础上，推进跨领域、跨部门的联合执法全覆盖、常态化，实现“进一次门，查多项事”。健全部门联合综合监管制度，提高监管执法规范性和透明度，最大程度减少人为干预，进一步压缩自由裁量空间，让监管既“无事不扰”，又“无处不在”，真正做到管出活力，管出满意。（市市场监管局牵头，相关行政监管执法部门按职责分工负责）

（四）探索非现场监管模式。按照“政府搭平台、多方共

参与、市场化运营、社会化共治”思路，建设一体化“互联网+食品安全”智慧监管系统。以餐饮服务企业、学校单位食堂、中央厨房等为重点，应用视频监控、AI分析、手机APP等科技手段，将食品安全检验、外卖平台监管、餐厨垃圾分类、涉企精准服务、企业内部管理、社会公众评价等功能有效整合，探索“互联网+食品安全”全程可视化监管模式，让社会各界充分参与监管过程，做到群众参与、社会评判、市场认可、管服并举、社会共治。（市市场监管局牵头，市大数据发展服务局、市教育局、市民政局等部门按职责分工负责）

（五）创新信用监管方式。推进“一网通管”与“信用宝鸡”互联互通，将信用信息关联到市场主体名下，实现监管执法与信用评价同步实施。加强日常监管事项风险评估，开展与信用等级和风险程度挂钩的分级分类监管，减少对诚信守法企业抽检频次，加强对失信企业精准监管力度，实施对新产业、新业态包容审慎监管，引导和规范其健康发展。建立信用修复承诺和培训制度，为市场主体营造更加宽松的成长空间。（市信用办牵头，市大数据发展服务局、市市场监管局按职责分工负责）

（六）深化审管联动改革。建立审管部门沟通机制和信息反馈机制，实现数据信息开放互联，将“一网通办”和“一网通管”有效衔接。通过“一网通办”将告知承诺、后置审批登记等信息推送到“一网通管”，由监管部门逐项制定事中事后监管措施，依法履行后续监管职责，建立审管联动、相互协作、

齐抓共管的高效监管机制。（市行政审批服务局牵头，市市场监管局、市大数据发展服务局及相关行政监管执法部门按职责分工负责）

三、保障措施

（一）**加强组织领导。**各县区、各部门要将“一网通管”纳入重要工作日程，组建工作专班，加强统筹协调，形成工作合力，推动事项梳理、系统整合、协同执法等工作落实。

（二）**精心组织实施。**各县区、各部门要按照方案要求，聚焦阶段目标，夯实工作责任，细化任务措施，全力推进落实。要注重面上推进与点上突破相结合，打造一批特色监管应用。

（三）**加强督查考核。**将“一网通管”纳入深化“放管服”改革和优化营商环境年度目标责任考核，加强督查检查。对工作推进有力、效果突出，全面完成阶段任务的县区和部门通报表扬；对工作开展不力的县区和部门进行通报批评。

附件4

宝鸡市社会信用建设助推营商环境工作实施方案

为发挥社会信用体系建设对我市优化提升营商环境的支撑保障作用，推进社会信用建设和营商环境工作一体化融合发展，特制订本方案。

一、思路目标

按照中省统一要求，以助推“放管服”改革、优化提升营商环境、支撑实体经济发展为导向，坚持“有信可依、信用治理、诚信褒奖、失信惩戒”的原则，加快构建新型信用监管机制，创新信用服务，强化信用约束，实现惠企便民，助推我市经济社会高质量发展。

二、重点任务

（一）加快信用平台深度融合。推进宝鸡信用平台与“有问必应、接诉即办”、政务服务、“互联网+监管”、金融信用等平台及社会组织、电力、水务、供热、天然气等行业系统的深度融合，完善充实自然人、企业法人信用数据库。实现在行政审批中对信用等级较高的市场主体和自然人实行优先承诺办理，对纳入黑名单的市场主体和自然人实行信用约束；在企业监管中实现以信用为基础的分级分类“双随机一公开”监管，为全市营商环境、审批改革和社会治理等提供信用依据。（市发改委牵头，市

市场监管局、市行政审批服务局、市住建局、市民政局、市大数据发展服务局、市金融办等部门及各县区按职责分工负责)

(二) 探索开展政务诚信评价。健全我市个人、企业、政府三维现代信用体系，发挥政府在诚信建设中的示范表率作用，探索开展政务诚信全域评价，创新出台《宝鸡市政务诚信（机关、事业单位、村社区组织）积分评价试行办法》，为政府机构实现信用监管提供依据，不断提高政府公信力。（市发改委牵头，各县区各部门按职责分工负责）

(三) 开展失信问题专项治理。开展诚信缺失突出问题专项治理行动，重点在电信网络诈骗、互联网信息服务、防疫物资产品质量和市场秩序、扶贫脱贫、考试作弊、交通运输、骗取社会保险、法院判决不执行、生态环境保护、金融等10个领域开展失信问题专项治理行动，实行红黑榜制度，对“屡禁不止、屡罚不改”和恶意失信的市场主体集中公示、精准治理，维护诚信公平的市场环境。（市发改委、市委文明办牵头，市中级人民法院、市公安局、宝鸡银保监分局等部门按职责分工负责）

(四) 创新证明事项信用承诺机制。按照省市《关于全面推行证明事项告知承诺制实施方案》要求，完善告知承诺信用管理流程，制订标准规范的信用承诺书，将信用承诺书及履约状况纳入自然人和市场主体信用记录，实现信用承诺闭环管理。（市发改委牵头，市司法局、市行政审批服务局等部门按职责分工负责）

(五) 探索个人诚信“信易+”激励场景。全面完成全市公

职人员信用建档评级，扩大企业和市民信用建档数量，完成“信易贷”平台注册企业数达1000户以上。出台《宝鸡市个人诚信“信易+”激励应用办法》，完善推广“信用催收、信用诉调、信用审批、信用贷款、信用赊销”等信用应用创新试点，提升信用惠企便民服务水平。（市发改委牵头，市行政审批服务局、市金融办、市司法局、市中级人民法院、市银保监分局、人民银行宝鸡市中心支行等部门及各县区按职责分工负责）

（六）开展信用示范县区争创工作。组织学习国内先进地区经验，在金台区、眉县率先开展创建“全省信用示范县区”工作，深化农村信用体系建设，建立农户信用信息平台，推进农村农户信用评级，实现农村信用治理。（市发改委牵头，金台区、眉县政府按职责分工负责）

三、保障措施

（一）加强组织领导。市信用办要发挥牵头抓总、统筹协调作用，创新信用建设机制，协调解决工作难题。各县区、各部门要积极做好配合，协同推进工作落实。

（二）加大工作宣传。各县区、市级各部门要充分利用网站、电视、报纸等媒体，多渠道、多形式广泛宣传社会信用建设知识，营造全社会知信、用信、守信良好氛围。

（三）强化督导考核。市上将社会信用建设纳入深化“放管服”改革优化营商环境年度目标责任考核，加强督查检查，确保各项任务落到实处。

附件5

宝鸡市企业数据库及服务系统建设实施方案

为加快市级各行业主管部门涉企数据归集共享，建设全市企业数据库及服务系统，实现涉企业务协同联动，打通营商助企“最后一公里”，特制定本方案。

一、思路目标

依托宝鸡市政务信息资源共享平台，建立全市企业数据库，汇聚企业相关数据、各级涉企政策，为“一网通办”“一网通管”以及社会信用体系建设提供数据基础，实现企业办事全程网办，惠企政策精准匹配和网办直达，为政府惠企政策制定出台、全市企业大数据汇聚分析、解决企业办事堵点问题提供精准服务，构建爱商、亲商、扶商、惠商的一流营商环境。

二、重点任务

（一）建设两个数据库。1. **企业全量数据库。**通过汇聚市级各行业主管部门的涉企数据，结合互联网数据和企业上报数据，建立企业全量数据库。主要包括企业注册登记信息、法人数据、信用数据等基本信息，企业银行数据、社保数据以及公共资源全过程交易信息等运行数据，企业外地招投标信息、舆情信息、招聘信息等企业互联网数据。2. **涉企政策文件库。**通过汇总中省门户网站和市级各行业部门的涉企扶持政策数据，

建立涉企政策文件库。主要包括政策级别、制定部门、执行部门等政策来源信息，政策详细内容、政策惠及行业等政策内容信息，政策涉及企业数量、补贴金额等政策执行情况。（市大数据发展服务局牵头，市级各部门按职责分工负责，7月底前完成）

（二）建立四个业务系统。1. 建立“一企一档”应用系统。以宝鸡市企业全量数据库为基础，提供企业信息查询、关联关系查询、标签建立等功能，实时掌握企业运行情况，准确分析企业群体特征，形成企业图谱。2. 建立“政企通”应用系统。归集涉企相关政策文件，通过“人工录入+语义分析”相结合的方式实现政策文件数据的结构化处理，实现政策文件的科学管理、归档和存储。3. 建立“运行分析”应用系统。根据各部门企业信息，为政府提供行业、产业运行分析，让政府充分了解行业、产业运行情况。4. 建立“咨询投诉”应用系统。依托“有问必应、接诉即办”平台，将企业咨询投诉类信息汇聚至平台统一处理，及时反馈结果，并提供企业评价入口。（市大数据发展服务局牵头，市工信局、市统计局等部门按职责分工负责，10月底前完成）

（三）加强涉企数据汇聚。以市政务信息资源共享平台为载体，汇聚信用、税务、人社、自然资源与规划、商务、市场监管、行政审批、公积金管理、银保监等部门的涉企数据，完善企业全量数据库；汇聚发改、工信、国资、农业农村、商务、科技、人社、税务等部门的涉企扶持政策数据，完善涉企政策

文件库，为全市企业数据库做好数据支撑。（市职转和营商办、大数据发展服务局、政务公开办牵头，市发改委、科技局、工信局、国资委、财政局、人社局、应急管理局、自然资源与规划局、住建局、市场监管局、行政审批服务局、商务局、税务局、信用办、公积金管理中心等部门按职责分工负责，7月底前完成）

（四）做好相关系统对接。系统建成后通过市政府门户网站和智慧宝鸡APP提供统一对外服务，减少重复下载数量。做好与宝鸡市一体化在线政务服务平台对接工作，为实现我市政务服务事项“一网通办”提供支撑保障。（市大数据发展服务局牵头，市行政审批服务局等部门按职责分工负责，10月底前完成）

三、保障措施

（一）加强组织领导。市职转和营商办牵头，市大数据发展服务局负责，市发改委、科技局、工信局、国资委、财政局、人社局、应急管理局、自然资源与规划局、住建局、市场监管局、行政审批服务局、商务局、税务局、信用办、政务公开办、公积金管理中心、宝鸡银保监分局等部门配合，明确任务，夯实责任，倒排工期，加强统筹协调，确保全市企业数据库及服务系统建设工作的顺利推进。

（二）强化协作配合。市级各相关部门要高度重视涉企数据汇聚工作，安排专人，制定方案，做好对接，确保涉企数据按时汇聚入库。市政务公开办负责督导各相关单位涉企扶持政

策公开和入库工作。

(三) 做好管理运维。由市大数据发展服务局做好企业数据库及服务系统的建设管理和运维工作，确保系统平稳运行、安全可靠。

附件6

宝鸡市加快推进证照电子化工作实施方案

为加快推进数字政府建设，推动更多服务事项实现“一网通办”，现就加快推进我市证照电子化工作制定本方案。

一、思路目标

为有效支撑宝鸡市“互联网+政务服务”和“一网通办”工作的开展，加快市级电子证照库与省级电子证照库对接、各部门制证系统与电子证照系统对接，保证电子证照与纸质证照同步生成、调用共享，减少企业及群众网上申请提交的材料数量，最大限度减少各类申请材料反复提交，为企业减负添活力，为群众办事增便利。年内实现市级自建证照系统全面电子化。

二、重点任务

（一）完善电子证照库及应用系统。按照国家相关要求和“一网通办”工作实际需求，完善电子证照库，包括检索和定位的目录库、存储证照业务信息和电子证照文件的证照库和由证照库及目录库汇聚而成的资源库；建设由基础设施层、数据资源层、应用支撑层、业务应用层、用户及服务层五个层级构成的电子证照系统；提供统一对外服务接口，满足相应的功能及性能要求。（市大数据发展服务局牵头，各部门按职责分工负责，7月底前完成）

（二）开展证照系统摸底。在全市范围内开展调研摸底工作，各业务部门认真梳理各自证照系统归属权限及数据存储现状，为我市证照电子化工作提供基础支撑。（市大数据发展服务局牵头，市行政审批服务局等各部门按职责分工负责，6月底前完成）

（三）协调上级部门证照接口。对于管理权限和数据在国家或省上并已完成证照电子化的系统，各相关部门积极协调上级主管单位，将相关电子证照接口下放至宝鸡市电子证照系统，实现电子证照资源共享。（市职转和营商办牵头，各部门按职责分工负责，长期开展）

（四）回流上级部门证照数据。对于管理权限和数据在国家或省上且未完成证照电子化的系统，各相关部门协调获取上级部门授权开展相关证照电子化工作，同时将我市相关证照数据回流至宝鸡市电子证照库，由我市完成相关证照数据电子化工作。（市大数据发展服务局牵头，市行政审批服务局等各相关部门按职责分工负责，长期开展）

（五）完成市级证照系统电子化工作。市级自建证照系统对接市电子证照库，按照国家标准规范生成标准电子证照版式文件，完成电子签章、认证等相关工作，并将电子证照数据统一上传至全市统一的电子证照库。（市大数据发展服务局牵头，市行政审批服务局等各相关部门按职责分工负责，12月底前完成）

（六）完善电子印章管理制度。根据《中华人民共和国电

子签名法》及国家和省上相关要求规定，结合政务信息资源管理相关办法，出台《宝鸡市电子印章管理办法》，构建我市电子印章建设和使用管理体系，为我市政务服务“一网通办”、证照电子化相关工作提供服务支撑。（市大数据发展服务局牵头，12月底前完成）

三、保障措施

（一）加强组织领导。市职转和营商办牵头，市大数据发展服务局负责，各相关单位配合，夯实工作责任，明确时间节点，建立沟通协调机制，研究解决困难和问题，确保我市证照电子化工作顺利推进。

（二）强化沟通协调。各相关部门制定证照电子化相关措施，加强与省级对口部门的沟通协调，获取涉宝电子证照数据或接口，确保我市证照电子化工作落地见效。

（三）做好安全防范。各相关单位在工作过程中要提高保密意识，加强安全防范措施，确保我市证照电子化工作的数据安全。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，宝鸡军分区。
市纪委监委，市法院，市检察院，各人民团体，各新闻单位。

宝鸡市人民政府办公室

2021年5月6日印发

共印150份

