

苏州市行政审批局 2023 年工作总结及 2024 年工作计划

2023 年，市行政审批局始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大精神为指引，紧紧围绕市委、市政府中心工作，以“聚焦企业群众需求，超越企业群众期望”为服务理念，以全力打造“审批效率最高、办事流程最简、服务感受最好、政务环境最优”的政务服务苏州样本为工作目标，持续提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。

2023 年，全市新登记各类经营主体 30.91 万户，其中企业 10.65 万户，新设经营主体数和企业数均位居全省第一；全市通过审批、核准、备案的固定资产投资新增项目共计 12949 个，办理施工许可证 4767 件，完成“拿地即开工”项目 235 个，数量继续保持全省第一；全市公共资源交易数 15191 个，交易额 3878 亿元，交易规模居全省第一；全市“12345”热线累计受理各类有效服务 1921.47 万件，“寒山闻钟”论坛访问量达 2687.3 万次，新增用户数 5.9 万个，处理网友反映事项 16.18 万件；“政务行风热线”栏目按计划完成 47 期，收到各类诉求 873 件，办结率 100%。

一年来，围绕目标任务，主要做了以下工作：

一、不断加强党建与业务深度融合，进一步推进党建工作走深走实

（一）以政治建设为统领，筑牢为民服务根基

深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，努力在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干上取得实实在在的成效。建立多形式、分层次、全覆盖常态化学习机制，深入学习党的二十大精神，先后组织开展“我讲二十大”微党课评选、“贯彻二十大、奋进新征程”主题党课宣讲、“学习贯彻党的二十大精神”知识竞赛等活动。深入开展调查研究，积极组织“千村万企、千家万户”大走访，统筹推进“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等活动，建立常态化走访联系机制。积极开展正反典型案例解剖式调研讨论和“牢记嘱托、感恩奋进、走在前列”大讨论，努力把学习成果转化为推动工作的务实举措。

（二）以作风建设为抓手，深化政务惠企服务

深入推进政务惠企服务，高质量打造7个党建书记项目，其中，党组书记项目“打造助企纾困‘一企来’3.0”入选2023年度苏州市改革典型案例名单，《建立线上“智囊团 全方位助力企业解难纾困”》《政务融合推进“拿地即开工”苏式标准》入选苏州机关党建服务高质量发展实践案例。开展“树先进典型、学身边榜样、立足岗位作奉献”等活动，设立政务服务咨询及“帮代办”志愿者服务点，在党员示范岗开设“急事急办”专窗，助力企业群众纾困解难。积极开展“在职党员进社区”活动，并推动开展“服务下基层 红色帮代办”政务集市专场志愿服务活动，把政务服务送进产业园、送到群众身边。

（三）以组织建设为保障，夯实基层党建基础

完成机关纪委、团委、妇联等党群组织换届工作。严格落实“三会一课”制度，通过主题党日、专题党课、党性教育、主题实践活动等多种形式加强党员干部培训教育，实施青年理论学习提升工程，开展形式多样的主题党日活动及党建活动，不断加强党员干部党性教育和淬炼。坚持文化育廉，深入推进“廉窗”建设行动，坚持作风强廉，开展“党员干部在一线”活动，结合“作风效能提升年”活动，持续整治作风建设突出问题，强化政风行风建设；坚持监督固廉，常态化开展考核、排查工作，开展党员干部不担当不作为问题专项整治；坚持教育倡廉，积极参加市级机关纪检干部专项教育整顿，常态化开展廉政提醒和风险警示。

二、深入推动政务服务提质增效，进一步提升企业和群众获得感

（一）聚力落实创新试点任务

坚持以试点为抓手，积极推进“一网通办”改革，承担“审管执信”“跨省通办”“长三角一网通办”等省行政审批制度改革试点，推动“依托全省一体化政务服务平台开展政务服务线上线下融合和向基层延伸”国家和省级试点在昆山和全市落地，推动全生命周期大综窗省级试点落地相城，指导张家港、吴江深化政务服务条块统合试点，依托自贸片区创新试点“免证园区”“审管执信”等举措在全省推广，“免证园区”“审管执信”闭环管理模式入选中国（江苏）自由贸易试验区第四批创新实践案例。

（二）健全完善标准规范体系

持续聚焦行业引领，全国率先发布《“全程网办”平台建设规范》地方标准，推动制定《全程网办电子文件单套归档》省级标准，获批“企业全生命周期政务服务”省级标准化试点，出台了《全生命周期综窗政务服务规范》和《政务服务帮办代办服务规范》等地方标准。推进政务服务事项标准化，梳理发布行政许可事项清单、推动行政许可事项实施规范编制以及行政备案事项梳理。开展政务服务“知识库”提升专项行动，以标准化建设引领政务服务的规范化。

（三）优化多元政务服务供给

持续打造“15分钟政务服务圈”。迭代升级政务服务中心（分中心、专厅）、便民服务中心（站）等场所体系。全省率先实施融驿站服务模式，依托产业园、楼宇设立82个“融驿站”便民服务站。全省率先开展“政银合作”建设，全市已在34家银行开设1891个“政银合作”网点，超额完成省政府民生实事“农商·苏服办”合作网点建设任务；加强全市城市社区政务通用自助终端建设，已覆盖五大行及农商行网点1341个。升级帮代办服务，昆山、吴江区、工业园区、高新区等地推出线上帮办服务，实现“面对面”审批向“屏对屏”帮办转变。加快“综窗”建设，增设企业开办、项目建设等服务专区，省内率先开展政务大厅“办不成事”反映窗口体系建设，帮助企业群众纾困解难。“推行‘三化’模式 打造‘15分钟政务服务圈’”获评2023年度苏州市“关爱民生法治行”活动典型项目。

（四）深化政务服务事项“跨域通办”

贯彻落实国务院发布的 110 项政务服务事项“跨省通办”，全省率先实现“长三角·G60 科创走廊·跨省通办”专窗市、县（区）、乡（镇、街道）三级政务服务场所全覆盖。吴江区在省内首推“跨域通办·云综窗”，以远程视频的方式实现线上“面对面”服务，达到异地窗口服务“同频同质”的效果，未来将深度融入长三角跨域服务体系。各地还积极拓展市域“跨区协同”朋友圈，有效缓解企业群众异地办事“多地跑”“往返跑”的问题。

（五）加快推进“一件事一次办”

聚焦企业群众“满意度”，推动业务整合及流程再造，加快推进 26 个省定“一件事”全面落地，发布 53 个市级“一件事”，指导各地创新推出充电桩报装掌上办、拟上市企业无违规证明、活化利用传统民居、社会组织登记等一批区域特色“一件事”。

三、夯实公共基础能力支撑，进一步提升“一网通办”能力

（一）夯实公共基础能力支撑

建成自然人认证签章能力，支撑自然人网上办事签名签章。拓展电子营业执照支撑辐射范围，年内接入张家港、昆山、吴中等地政务服务平台。年底推出电子营业执照和电子印章同步发放服务，补齐补强企业侧网上办事支撑能力。新增接入长三角热门证照 16 类，支撑长三角跨区域线上线下载通办服务。统筹推进全市“政务服务码”试点建设，累计推

出扫码办事事项 3100 余项。建成市业务调度系统，助力全市开餐饮店等一件事跨部门、跨层级流转，年内累计调度办件 1260 件。积极践行“一地试点、全市复用”理念，推出通用版全程网办系统，赋能传统政务服务事项快速复制提升全程网办水平。

（二）完善线上服务载体建设

印发《市“一网通办”平台运行管理办法（试行）》等文件，规范“一网通办”建设、运行。持续优化“苏服办”两端载体建设，新建改建“婚姻生育”“就业创业”等“一类事”专区 22 个，上线便民惠企查档、苏城数字殡葬等高频服务 87 项。高质量完成省定 71 项移动端应用建设，重点推出自助挪车、全民健身等热门掌上服务，吴中、太仓等 6 地全新打造移动端服务分区，获得了社会广泛关注。打造政务服务数字地图 2.0 版，全新纳入政银合作、征信服务多元网点 16 类 5056 个，集成推出在线预约、无感取号、掌上申报等服务，全面覆盖全市各级政务（便民）服务中心。

（三）推进全流程网办单套制

全国率先探索并推广全程网办、单套制归档创新体系，建设政务服务电子档案系统，赋能全程网上办事，打通了“不见面审批（服务）”最后环节，苏州工业园区代表全省率先通过国家政务服务类单套制试点项目验收。如“入学一件事”通过多部门数据共享，实现全量调用身份证、户口簿、房产证、结婚证、出生证明等证照资源，有效减少家长报名“多

跑腿”、“多证明”现象，目前已在全省推广。依托通用全程网办系统，推出气象灾害性质等级确认、等级运动员称号授予（二级）、取水许可审批等全程网办服务。

（四）强化“一网通办”安全保障

印发《市“一网通办”平台服务上线发布工作规范（试行）》《数据安全管理制度》等文件，规范平台建设、测试、发布、运维保障全流程管理，保障数据安全。开展平台常态化服务巡检和安全自查，推进各类问题闭环处置。组织“1+10”政务服务系统攻防演练，覆盖全市“一网通办”平台重点资产，以“演”促练，以练筑防，全面增强“一网通办”平台应急实战能力。强化网络安全宣传教育，年内组织“漫谈网络安全意识”“信息安全形势下的数据安全”和“商用密码在政务数字化中的应用”等讲座，全员普及网络和数据安全知识。

四、加大商事制度、项目审批改革力度，进一步提升便民惠企力度

（一）全链条优化、持续提升市场准入退出服务质效

升级优化企业开办一件事，率先将“用电报装”纳入企业开办一件事，提高企业用电业务办理便利度，成为全省首个提供“营业执照、公章刻制、银行开户、税务登记、社保登记、公积金缴存登记、用电报装登记”七合一企业开办套餐服务的地级市。深入推进企业简易注销一件事，实现企业简易注销“一件事”全程网办。全年办理简易注销企业2.77万

户，占注销企业总数的 54%。持续完善企业迁移一件事，企业迁移调档全程网办，实现内外资企业类型全覆盖。全面推行歇业备案一件事，制定实施方案，完善工作机制，设立服务专窗，实现“一次申请，一窗办结”。

（二）加大商事改革创新力度，持续增强经营主体获得感。

深化“一照多址”改革，扩展“一照多址”适用范围，更好释放改革红利。优化营业执照通办通取改革，将通办通取适用范围从设立扩大至变更、注销、备案等类型。全市 28 个政务窗口、62 个银行网点实现营业执照的全城通取，全年通取营业执照近 4 万份。开展“个转企”试点改革，牵头成立工作专班，制定实施方案、建立培育库，参照新开办企业政策，同步办理公章刻制、涉税服务等业务，确保企业升级无障碍。推动“证照联办”改革，在各级政务服务大厅设立“证照联办”窗口，对营业执照与许可证件联合开办、联合变更、联合注销等业务实现一窗受理、一次办结，首批“证照联办”涉及 18 个高频许可事项，涵盖餐饮、超市、旅馆等 26 个典型应用场景。

（三）深化项目建设改革，实现“拿地即开工”常态化运行

牵头起草发布《2023 年度苏州市工程建设项目审批制度改革工作要点》、《关于苏州市工程建设项目实施“拿地即开工”审批模式的指导意见（试行）》等文件，建立涉税费

工程建设项目审批信息推送共享机制，部门协同、条块联动有效增强。完善重大建设项目服务体系，推行项目审批“多线并行办理”新模式，“拿地即开工”“桩基分段施工”实现常态化运行。探索开工管理一件事改革，进一步梳理市政公用服务等配套工程审批流程，优化“电水气暖信视”报装接入服务，推动重大项目“建成即投用”。

五、全面强化资源交易创新驱动，进一步促进平台更完善、更智能

（一）持续完善公共资源交易体系

积极推进省内首部《苏州市公共资源交易管理办法》的立法工作，不断健全公共资源交易法治体系。推动长三角示范区公共资源交易一体化发展，完成首个链接江浙沪的远程异地评标项目，推动县级市（区）项目纳入市级交易平台统一运行，增设“国企采购”专区，开设“限额以下采购”栏目，通过互联互通方式，将数据交易等新类别交易纳入平台，配合搭建“古城保护更新伙伴计划”线上发布平台，助推古建老宅活化利用。积极探索构建全市交易信息“一网尽览”、交易服务“一网集成”、交易监管“一网协同”、交易数据“一网共享”的运行体系。

（二）积极做好数字交易创新探索

探索实施工程招投标系统一体化智能运行，在保留原系统“不见面”、专家“云签名”等核心功能基础上，扎实推出统

一用户登录、集中加解密、在线抽取评标基准值和投标人入围办法参数、电子档案“一键归档”等创新应用场景。不断提高采购和交易电子化服务能力，实现政府采购全流程电子化和“不见面”开标。推出电子营业执照作为公共资源交易系统身份识别及“区块链”技术加密等创新举措，加快构建苏州公共资源交易领域数字人民币应用生态圈，编制的《公共资源交易数字人民币场景应用操作规范》在全省复制推广，将应用场景由10个拓展至20个，其中全国首创场景5个、全省首创场景13个。“电子营业执照应用及区块链存储平台”创新案例入选《全国优化营商环境简报》、相关规范被列入江苏省地方标准。

（三）持续创优公共交易营商环境

有效落实政府采购政策。协助采购人落实中小企业预留份额、400万元以下专门面向中小企业采购、提升预付款等政策，配合推进市政府做好批量集中采购各项工作，完成2023年度审计服务等多个框架协议采购。积极减轻企业资金压力。协同监管部门推行银行保函、保险保单多种担保形式和鼓励减免收取投标保证金等相关工作，实行投标保证金“免申即退”。延伸招投标金融服务，加快推动金融服务平台中标贷、政采贷等惠企融资产品落地，配合金融机构帮助相关企业完成融资需求近10亿元。用心打造“同城”交易模式，与上海市、浙江省嘉兴市等公共资源交易机构签订三省一市合作协议，进一步推动公共资源交易资源长三角一体化和“同城化”的共享融合。扩大交易“朋友圈”，先后与

安徽省阜阳市、河南省信阳市、黑龙江省鸡西市、湖北省荆州市等地建立远程异地评标机制。

六、以便民高效、助企纾困为宗旨，进一步整合优化政务热线服务

（一）构建“一企来办”平台，实现企业诉求闭环处办

一是畅通企业诉求反馈渠道，全面整合优化“线上+线下”诉求汇聚，企业可以通过“苏商通”、“助企敢干”二维码、“12345”企业服务热线等线上渠道方式反馈问题；实时汇聚各部门走访调研、挂钩联系点、涉企服务窗口等线下渠道收集的企业诉求，实现企业诉求数据“全汇聚”。二是提高企业诉求解决效率。在“12345”平台设企业服务专席，统一流转企业诉求，实现全流程“闭环”处置。建立健全知识库、专家库，做好涉企政策信息更新，对于一般性诉求，“12345”平台通过“两库”专席在线解答、专家“三方通话”、视频连线远程指导等方式解答，无法在线答复的派单至相关涉企部门办理，做好后续跟踪、回访等工作。截至12月底，苏州全市“知识库”在用涉企知识16170条，“专家库”涉企专家1341名，一次性答复率达89.10%。三是提升企业诉求处办精准度。在全省首创《“一企来办”企业诉求分类标准》，设置13大类一级目录，涵盖479个涉企事项，实现企业诉求精准分流处办。“优化企业诉求处办机制助力‘企业敢干’”获评2023年度苏州市改革典型案例。

（二）加强网络渠道建设，推进网络问政改革

持续加强“12345”网络渠道建设，规范互联网受理登记标准，提升诉求处办效率，同时将12345入口嵌入“江苏政务服务网”“苏商通APP”等一体化综合服务平台，提升便民利企整体成效；不断优化“寒山闻钟”论坛建设，精简内容版块，优化页面布局，配合市委宣传部上线“文明随手拍”3.0，进一步提升网友使用便捷性和体验感；扎实做好人民网“领导留言板”办理工作，强化不满意留言分析研判，便民服务中心连续三年获评2023年度人民网网上群众工作“民心汇聚单位”。

（三）聚焦热线服务品质，提升话务服务水平

持续加强话务调度能力，发挥考核“指挥棒”作用，全力提升接通率，30秒接通率稳步提高至95%左右，有效提高企业群众体验感；以群众是否满意作为检验标尺，高效完成12345“话务满意度”评价功能在全市的统一部署，在全市各级平台开通英语服务，提高热线话务服务水平。创新推动12318、12319、12369等3条“双号并行”热线整体并入12345，进一步强化12345“尚贤”热线的运营能力，全面提升12345热线的综合服务能力。高效完成与110平台对接联动，进一步健全“紧急”和“非紧急”双向诉求闭环处置机制。2023年全年，全市12345热线推送紧急诉求至110报警台3913件，110报警台分流非紧急诉求至12345热线58183件。

二、2024 年工作思路

2024 年，苏州市行政审批局将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十大精神为指导，深入学习贯彻习近平总书记考察江苏、苏州重要讲话精神，以“聚焦企业群众需求，超越企业群众期望”为服务理念，全力打造“集约高效、分类管理、多元参与、技术赋能、闭环管理”的立体多元政务服务供给体系，积极推动政务服务与企业服务深度融合，线上服务和线下服务深度融合，政府资源和社会资源深度融合，企业（项目）全生命周期服务和全链条闭环管理深度融合，以更大力度、更实举措持续提升苏州政务服务标准化、规范化、便利化水平。

（一）聚焦改革创新，跑出助企惠民加速度。

一是深化改革更有力。进一步助力优化营商环境，持续推进政务服务与企业服务深度融合，高水平建设企业综合服务中心，推出更多营商环境便利化举措。全面对标世界银行新版营商环境评估体系，持续提升我市政务环境评估成效。

二是企业经营更便利。深化市场准入领域集成化改革，延升企业开办“全链通”覆盖范围，拓展企业开办“一件事”涵盖事项。积极推进证照办理集成化服务，出台《高频证照联办指导意见》。深化智慧商事登记改革，推广“一键填表”功能，打造 AI 智能登记新模式。发挥“个转企”政策集成效应，积极争取个人独资企业转型为有限公司改革试点，促进民营经济高质量发展。**三是项目落地更迅速。**围绕加快投

资促产便利化改革，持续提升“拿地即开工”等服务质效，推动施工许可多合一、完善分栋分层验收方式、实施竣工集成验收等方面的改革，完善网上中介服务超市功能，推进区域评估成果共享共用，推行低风险项目简易审批、分类审批，以更靠前更精准的服务助力各类经营主体更好更快发展。**四是集成办理更省心。推进“高效办成一件事”改革**，以26个省定“一件事”为牵引，积极推进全市“一件事”改革提质扩面，不断完善事项清单、业务流程和办事指南，加强“一件事”运行制度建设，强化系统支撑和数据调用，为企业群众提供更多自由组合、按需可选的集成服务套餐，实现政府所做与群众所想“同频共振”。

（二）聚焦数字政府，提升政务服务新能级。

一是深化一网通办改革。进一步提升政务服务体验，坚持数字政府“一网通办”高质量建设，推出更多高质量全程网办应用场景；建设更多“小、巧、灵”的政务服务应用，推出一批有苏州辨识度的“免证办”标杆应用场景，打造数字化改革“免证苏州”样本；持续探索“审管执信”闭环体系，建设监管对象生成器、风险计算器等功能应用，提升“互联网+监管”智能化、精细化水平；**二是强化公共能力支撑。**持续推动“苏服办”门户建设，落地应用省政务中台能力，大力推进市级事项库建设，提升电子档案单套制归档能力，完善本地全程网办能力的推广支撑。做优两端服务专区专栏，实现更多业务“网上办”“指尖办”，持续增强数字公共服务能力，依托“数字苏州驾驶舱”建设，催生新应用新

场景新业态。**三是加强数据交互共享。**聚焦数据全生命周期管理，健全数据标准体系，加强公共数据治理，推动数据共享质量和数据应用能力提升，推动“苏周到”“苏商通”与“苏服办”统一用户体系和身份认证对接，实现网上办事“一次注册、全省通行”，让数据更好地服务政务服务发展和数字政府建设。**四是提升政务服务精度。**依托一体化公共数据底座，探索建设申请人专属服务空间，完善“一企一档”，拓展二维码、数字名片等应用，实现个性化精准服务，探索政务数据的深度治理，深化政务数据在企业、项目等全生命周期管理领域的应用，为企业精准画像，为决策提供依据。

（三）聚焦完善体系，打造政务环境新高地。**一是完善政务服务供给体系。**优化“15分钟政务服务圈”，全面推进政务服务向基层延升，深化“政银合作”“融驿站”“云综窗”等多元服务模式，推进“农商·苏服办”合作网点任务，拓展“政务+”警务、邮政试点工作，推出“帮办代办服务平台”，加快构建线上线下融合发展的立体化服务体系，着力构建上下联动、纵横协同、运行高效的政务服务综合体。**二是深化政务服务标准建设。**构建标准制定、试点验证、推广实施的全流程运行体系，进一步推进政务服务线上线下标准统一、全面融合、服务同质，制定实施审管执信、帮办代办、单套制归档等领域的标准规范。聚焦“互联网+政务服务”建设，持续推动政务服务地图、政务协同应用平台的跨部门多场景应用标准化，夯实数字政府标准化基础，全面提

升政务服务效能。**三是升级公共资源交易平台。**深化“一网交易”改革，实施省内首部《公共资源交易管理办法》，推动交易事项“能进则进、应进尽进”。加快长三角公共资源交易共同发展，推进政府采购智慧化建设，持续优化不见面开标大厅、电子开评标系统功能，持续降低企业交易成本，助力全国统一大市场建设。推动招标采购领域“数据铁笼”建设，探索“云智慧”交易数智化见证与监督实验舱建设，为监管部门预警防范提供数据支持，推动公共资源交易更公平公正。**四是优化政务服务便民热线。**持续完善“12345”企业群众诉求闭环处理机制，依托大数据分析提升企业群众疑难集中诉求的研判分析，推动从“接诉即办”到“未诉先办”，从解决“一件事”向“一类事”提升。创新“12345+”工作理念，发挥热线服务与政务服务的融合叠加效应，深化与110平台的对接联动，推进归并热线优化升级，持续推进政风行风热线、政务服务“好差评”、“寒山闻钟”论坛等重点工作的推进，加快推进热线服务提质增效。