

碑林区行政审批服务局 2024 年

政府信息公开工作年度报告

2024 年，碑林区行政审批服务局按照《中华人民共和国政府信息公开条例》有关规定，认真落实政务公开要点，做好重点领域政府信息主动公开，积极探索以政务公开促进政务服务模式。现 2024 年度政府信息公开工作开展情况报告如下：

一、总体情况

区行政审批服务局高度重视政府信息公开工作，建立健全工作机制，主动公开政府信息。通过陕西政务服务网、区政府门户网站、碑林政务服务微信公众号、政务服务大厅电子显示大屏等多种公开渠道和方式，主动公开部门职能、办事指南、行政许可等各类信息。

（一）区政府门户网站上主动公开通知公告、部门动态、批准服务、企业服务等信息 498 条；在信用平台双公示食品、药品、文体、医疗等领域发布行政许可信息累计 15714 条；在政务大厅电子显示屏发布行政许可公示公告 82 条。

（二）全年共受理 12345 市民热线咨询投诉 502 件，办理并回复舆情 2 件，信访 10 件。在区、街、社区三级大厅统一铺设政务服务“好差评”系统，所有评价数据在陕西政务服务网上实时公布，政务服务由企业群众全方位监督评价，建立完善的评价结果运用机制和整改流程，2024 年碑林区企业群众评价总量为 37.4 万余件，好评率达 99.9%。

（三）陕西政务服务网上，集中发布了我区 1391 项政务服务事项清单，企业群众可在政务服务网上查看事项详细办事指南，并在特色服务模块发布了“一业一证”、“跨区通办”、“水电气暖”、“VR 全景办事大厅”、“碑林政务服务驿站”等。

（四）碑林区畅通线上线下评价渠道，网上以及大厅均可自主评价，办事群众线下可通过窗口评价器、抽号小票二维码、短信等多种方式进行评价，评价结果在陕西政务服务网上实时公布。

（五）全面提升一体化政务服务能力，在“秦务员”上线我区事项 175 个，共享电子证照 318 类，一体化政务服务平台办件量累计达 5.3 万余件，满意度 99.99%。

（六）打造碑林政务智能客服，整理全区 15 个部门，45 类高频事项，637 个知识要点录入知识库，完成建设并上线“智能客服”，实现在用户端为企业群众提供规范有效快速的咨询解答。

（七）打造政务服务驿站。聚力“线上 + 线下”综合服务模式，新建“西安创新设计中心”等 2 个政务服务驿站，通过网上办、掌上办、自助办、帮代办的方式，实现企业开办、税务、公积金等百余个事项就近办理。

（八）联动代办助推重点项目、规上企业快速落地。定制审批进展“一码通”，助力企业实时了解审批进度，同时根据企业需求，代办员上门开展项目辅导等服务，实现“网上审批”和“流动办公”的有效融合。2024 年，共为 19 个重点项目代办事项 37 个，为 26 家规上企业代办事项 257 个。

二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年制发件数	本年废止件数	现行有效件数
规章	0	0	0
行政规范性文件	0	0	0
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	45633 件		
第二十条第（六）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政处罚	0		
行政强制	0		
第二十条第（八）项			
信息内容	本年收费金额（单位：万元）		
行政事业性收费	0		

三、收到和处理政府信息公开申请情况

(本列数据的勾稽关系为: 第一项加第二项之和, 等于第三项加第四项之和)		申请人情况						
		自然人	法人或其他组织				总计	
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构		
一、本年新收政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	
二、上年结转政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	
三、本年度办理结果	(一) 予以公开	0	0	0	0	0	0	
	(二) 部分公开 (区分处理的, 只计这一情形, 不计其他情形)	0	0	0	0	0	0	
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密	0	0	0	0	0	
		2. 其他法律行政法规禁止公开	0	0	0	0	0	
		3. 危及“三安全一稳定”	0	0	0	0	0	
		4. 保护第三方合法权益	0	0	0	0	0	
		5. 属于三类内部事务信息	0	0	0	0	0	
		6. 属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	
		7. 属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	
		8. 属于行政查询事项	0	0	0	0	0	
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息	0	0	0	0	0	
		2. 没有现成信息需要另行制作	0	0	0	0	0	
		3. 补正后申请内容仍不明确	0	0	0	0	0	
	(五) 不予处理	1. 信访举报投诉类申请	0	0	0	0	0	
		2. 重复申请	0	0	0	0	0	
		3. 要求提供公开出版物	0	0	0	0	0	
		4. 无正当理由大量反复申请	0	0	0	0	0	
		5. 要求行政机关确认或重新出具已获取信息	0	0	0	0	0	
	(六) 其他处理	1. 申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	
		2. 申请人逾期未按收费通知要求缴纳费用、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	
		3. 其他	0	0	0	0	0	
(七) 总计		0	0	0	0	0	0	
四、结转下年度继续办理		0	0	0	0	0	0	

四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

行政复议					行政诉讼									
结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总计	未经复议直接起诉					复议后起诉				
					结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总计	结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总计
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

五、存在的主要问题及改进情况

2024年，我局政府信息公开工作稳步推进，但也存在一些不足。主要表现为信息公开的全面性有待提升，内容深度和广度仍需加强；同时，政务新媒体平台的互动功能尚未得到充分利用。

针对政府信息公开工作中存在的问题，我局将着重从以下几方面进行改进：一是深入贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》及相关法规要求，强化工作人员政策理论学习，持续提升专业素养与信息公开工作水平；二是优化政务新媒体的运营管理，健全互动机制，丰富互动形式，切实提升公众参与感与满意度。

六、其他需要报告的事项

区行政审批服务局依据《政府信息公开信息处理费管理办法》，未出现收取信息处理费的情况。

碑林区行政审批服务局

2025年1月17日