**柳州市行政审批局文件**

柳审批发〔2020〕2号

关于印发《2020年柳州市为民办实事项目
政务服务“全城通办”实施方案》的通知

各县、区人民政府，市直机关各委、办、局，柳东新区、北部生态新区（阳和工业新区）管委会，各有关单位：

现将《2020年柳州市为民办实事项目政务服务“全城通办”实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

 柳州市行政审批局

. 2020年3月5日

2020年柳州市为民办实事项目政务服务

“全城通办”实施方案

根据《柳州市人民政府关于印发〈2020年市政府为民办实事工作任务分工方案〉的通知》（柳政发〔2020〕3号）文件及相关工作部署，为认真践行为人民服务的宗旨，牢固树立为民办实事的理念，切实解决群众办事“多头跑、跑远路、跑多趟”的难题，不断增强人民群众的获得感、幸福感，推动柳州市政务服务“全城通办”向纵深发展，制定本方案。

一、工作目标

2020年在柳州市城区范围内推行至少500项政务服务事项，通过“通办地受理、归属地审批”、“通办地受理、通办地审批”两种模式，实现政务服务“全城通办”，推动基层政务服务与群众需求“零距离”对接。在全市各级政务服务中心分批开设自助服务点，为办事企业和群众提供更加便捷、高效、优质的政务服务。

二、实施范围

柳州市、各城区、各街道、各社区政务服务网点（以下简称各级政务服务网点）及24小时自助服务平台，并逐步探索将范围拓展至各县。

三、实施步骤

**（一）筹备建设阶段（2020年5月底前）**

**1.确定通办事项（2020年3月15前）**

选取至少500个政务服务事项作为2020年柳州市政务服务“全城通办”事项。分为服务类与审批类事项，服务类事项重点选取企业急需、群众关注、涉及民生、办理频率高、惠及特殊群体的服务事项，服务类事项由事项的市级行政主管部门负责与相关单位沟通，做好“全城通办”各项工作的衔接；审批类事项选取涵盖商事登记、工程建设、交通运输、社会事务、农林牧渔、卫生健康等多领域的审批事项，审批类事项由市行政审批局负责推进实施。

（**牵头单位：**市行政审批局，**配合单位：**各城区人民政府，市委宣传部〔新闻出版局〕、市教育局、市科技局、市民宗委、市公安局、市民政局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市交通局、市农业农村局、市文化广电和旅游局、市卫生健康委、市退役军人局、市应急管理局、市市场监管局、市体育局、柳州市税务局、市残联〔以下简称各责任单位〕）

**2.完成流程梳理（2020年3月底前）**

各责任单位对本单位、本系统确定实施的“全城通办”事项流程进行梳理，每个事项按照全市统一标准、统一流程、统一材料、统一时限的“四统一”原则编制事项方案，统一规范事项名称、材料内容、办理流程、办理时限、办理标准，明确办理方式与结果获取方式。“全城通办”事项目录将统一进行公示。

（**牵头单位：**市行政审批局，**配合单位：**各责任单位）

**3.搭建网络体系（2020年4月底前）**

针对每个政务服务“全城通办”事项的不同特点，确保各级政务服务网点与电子政务外网的连通，接通 “广西数字政务一体化平台”工作门户和柳州电子政务平台并测试通过，配置高拍仪和远程音视频等硬件设备，实现“全城通办”事项的材料流转。建立技术应急预案，防止因网络故障等因素导致无法正常办理的情况出现。加快建设远程审办系统，实现各政务服务网点远程异地同步联审联办，推动办事环节更精简、材料流转更顺畅、政务服务更高效。

（**牵头单位：**市行政审批局，**配合单位：**各责任单位）

**4.开展业务培训（2020年5月底前）**

灵活采取集中培训、跟班作业学习、一对一现场指导等多种方式，重点对事项的办理流程、办理时限、办理材料等，进行业务和实操技术指导，确保各政务服务网点工作人员尽快熟悉工作规范和办理流程，提升服务水平及办事效率。服务类事项的培训工作，由事项对应的责任单位完成；审批类事项的培训工作，由市行政审批局完成。

（**牵头单位：**市行政审批局，**配合单位：**各责任单位）

**（二）试行完善阶段（2020年10月底前）**

**1.开通自助服务（2020年6月底前）**

依托广西数字政务一体化平台，开发“全城通办”自助服务平台，连通电子政务外网，配置自助服务设备。根据“全城通办”点位设置，分批在各网点设置自助服务点，连通电子政务外网，配置政务服务自助服务设备，安装自助服务平台，提供24小时政务自助服务，实现部分便民利企的政务服务事项通过自助服务设备实现自助办理。在市级、各县（城区）政务服务中心开设24小时自助服务点后，根据运行效果，进一步选取部分街道（乡镇）、社区（村）开设24小时自助服务点。

（**牵头单位：**市行政审批局，**配合单位：**各责任单位）

**2.试行通办服务（2020年8月底前）**

将2020年柳州市政务服务“全城通办”事项目录通过各责任单位官方网站对社会进行公布，在各级政务服务网点试行“全城通办”。各政务服务网点通过张贴海报、发放宣传手册等形式同步进行现场宣传，各责任单位通过新闻发布会、报道、报纸、网站、微信等多渠道多形式广泛开展宣传工作，优化提升服务效能。

（**牵头单位：**市行政审批局，**配合单位：**各责任单位）

**3.完善运行机制（2020年10月底前）**

各有关单位要及时收集总结本单位本系统“全城通办”事项的试运行情况，安排专人跟踪落实，及时进行分析研究，建立健全协调机制，共同解决运行问题，加快形成一套健全完善的运行机制。

（**牵头单位：**市行政审批局，**配合单位：**各责任单位）

**（三）正式运行阶段（2020年12月底前）**

**1.深化推广运用（2020年11月底前）**

在认真总结2020年政务服务“全城通办”试行完善阶段经验的基础上，不断完善工作机制，不断规范操作流程，不断优化服务质量。探索将部分有条件的事项通办范围推广至各县，进一步拓展完善服务体系。

（**牵头单位：**市行政审批局，**配合单位：**各责任单位）

**2.开展效果评估（2020年12月底前）**

邀请具有相关资质的第三方专业机构，以通办事项运行情况、服务评价情况等为重点，对2020年柳州市为民办实事项目政务服务“全城通办”开展效果评估，系统评估服务效能。

（**牵头单位：**市行政审批局，**配合单位：**各责任单位）

四、有关要求

**（一）加强组织领导，强化沟通协调。**各责任单位要强化大局意识，按照全市“一盘棋”的工作原则，切实加强工作组织领导，把“全城通办”相关工作纳入重要工作日程，制定切实可行的工作计划，明确工作人员和职责，确保各项工作有人管、有人抓，落实各项工作责任。各责任单位间要充分健全协调合作机制，共同解决工作过程中遇到的困难和问题，一并推进规范“全城通办”事项办理、事中事后监管等工作，形成合力，确保各项工作顺利推进。

**（二）持续开展跟踪，定期报告进度。**2020年柳州市为民办实事项目完成情况将纳入对各责任单位的年度绩效减分项和加分项考评范围，政务服务“全城通办”工作实行定期报告。前三季度，各责任单位要于每季度结束后次月5日前将工作进展情况通过督办督查系统报送至市行政审批局，市行政审批局于每季度结束后次月10日前将汇总形成的报告通过督办督查系统报市政府督查室，直至项目全部完成。第四季度，各责任单位要于12月10日前将全年实施情况报送至市行政审批局，由市行政审批局于12月15日前将完成情况和绩效考核材料报市政府督查室。

**（三）加大宣传力度，加强社会监督。**各责任单位要做好宣传推广和引导，充分利用主流媒体、微信、互联网等手段，加大对2020年柳州市政务服务“全城通办”的宣传力度，扩大社会知晓度，努力形成全社会关注、参与和支持的浓厚氛围。项目的进展情况将及时向公众公布，接受舆论和广大市民的监督。

**政府信息公开选项：主动公开**

柳州市行政审批局 2020年3月5日印发