

电子公文打印版

打印单位

打印人

年 月 日

# 北海市行政审批局

北审批通〔2020〕73号

## 北海市行政审批局关于印发“珠事易办”政务服务品牌建设实施方案的通知

局机关各科室、各中心：

现将《北海市行政审批局“珠事易办”政务服务品牌建设实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



# 北海市行政审批局“珠事易办”政务服务 品牌建设实施方案

为进一步深化“放管服”改革，深入贯彻落实自治区关于政务服务“简易办”的改革部署，加快构建“制度化”“标准化”“便利化”“不见面”审批模式，打造“珠事易办”政务服务品牌，根据《北海市人民政府关于印发北海市加快推进品牌建设行动计划（2020-2025年）的通知》（北政发〔2020〕9号）精神，结合工作实际，制定本方案。

## 一、指导思想和主要目标

### （一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，按照建设壮美广西、共圆复兴梦想的目标，持续深入贯彻落实“三大定位”新使命和“五个扎实”新要求，深入推进“放管服”改革，加大转变政府职能力度，更大程度地利企便民，不断优化珠城营商环境。

### （二）主要目标

打响“珠事易办”政务服务品牌。到2025年，实现政务流程便捷化、服务内容标准化、服务达标公开化，网上一站式办结率达99%，窗口一次性办结率达100%，争取实现“零跑腿”，力争营商环境各项指标综合排名全国前列。

## 二、工作任务

（一）打造“珠事易办”政务服务品牌。紧扣群众和企业需求，对接国际先进理念，持续推进政务服务标准化、便利化、信

息化，打通政务服务“最后一公里”，与企业、群众、消费者“零距离”接触、“面对面”交流、“心贴心”服务，打造企业、群众、消费者满意的“高标准、高品质、高效能”政务服务升级版。打造企业向往的国际一流营商环境，到2022年，争取北海营商环境达到全国前列。打响北海“珠事易办”政务服务品牌。

**（二）实现行政审批服务标准化。**升级北海市“两个规范化、四个标准化”（规范化行政许可事项申办，规范化行政许可事项管理和审批；通用基础标准化、服务提供标准化、管理标准化、岗位工作标准化）的政务服务标准化体系，着力打造宽进、快办、严管、便民、公开的审批服务，探索一口受理制审批服务模式，逐步实现服务标准全覆盖、服务指南可查询、服务保障可持续。到2022年，建成北海政务服务标准化体系升级版。

**（三）建设北海“珠事易办”政务服务、政务公开网络平台。**以打造24小时“不打烊”网上政府为航标，借助云计算、大数据、移动互联网和物联网，全面推进审批智能化、审管协同一体化、服务自助化和办事移动化，实现“互联网+政务服务+移动端”深度融合。到2022年，建成北海“珠事易办”政务服务、政务公开网络平台，实现企业注册注销自主网上办结，所有政务服务事项公开化、服务内容标准化、服务流程便捷化，所有政府审批及服务事项网上一站式告知和办理，办结率达99%，窗口一次性办结率达100%，改变必须到大厅才能办理的模式，争取实现企业和群众办事“少跑腿”“零跑腿”。

**（四）畅通“珠事易办”政务服务投诉渠道。**推广“北海e眼”政务服务监督投诉平台，方便社会各界对政务服务提出意见

和建议。建立政务服务和营商环境改进机制，研究并反馈处理意见和建议，协调相关部门发布意见处理结果和改进措施。

**(五)应用区块链技术提升政府工作人员的行政职业能力。**创新政务服务人员的管理方法，应用区块链技术记录政务服务工作人员的工作任务和工作成果清单，建立年度工作日志与绩效考核的比对、查询、统计系统，杜绝政务慵懒，改进工作作风，提高整体工作效率，提升全市政务服务人员的职业能力。建立政务工作区块链信息化管理系统，根据岗位的年度工作计划及其岗位职责，将各岗位每年度的工作计划细化为全体工作人员的周工作计划和日工作任务清单，每个工作任务对应形成工作成果清单，用区块链技术形成日、周、月、季、年度记录，按管理需要对工作成果清单进行内外部测评，将工作成果清单纳入到年度绩效考核。

### **三、具体措施**

#### **(一)推进行政审批效率提升**

打造企业开办3.0版，实现“一网通办”。全面实行市场主体经营场所登记承诺制、企业开办线上线下智能审批。开展服务“下沉”，在全市政务服务中心、园区、合作银行网点、社区等试点配置智能自助设备，实现企业开办“就近办”。提升企业注销便利化水平，实现网上专区和线下“一窗”集成办理。深化工程审批制度改革，打造工程建设项目并联审批3.0升级版。推行社会投资简易低风险工程建设项目简易审批模式；积极配合园区项目审批改革，做到“园区事园区办”，力争实现“拿地即开工”；全面推行建筑工程项目施工许可证全程网上办理，实现施工图联合审查网上办理，推进联合测绘全面实施，继续优化水电气小型外

线工程审批简易程序。深化中介超市改革，降低企业前期投入成本。落实网上中介超市评价细则等配套制度，加强中介超市运营管理，督促行业主管部门加强中介机构监管。落实承诺审批办法，分批梳理承诺审批事项清单和容缺材料清单，全面推进依申请政务服务事项承诺审批。积极推行智能审批，通过标准化和信息化建设，实现审批再提速。严格落实首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、责任追究制度和《北海市政务服务“好差评”实施细则（试行）》等工作机制，提升企业和群众办事便利度和获得感。

## （二）推进政务服务一体化

推进“一窗受理，全城通办”，实现市辖县（区）部分简单高频事项同城通办，建立跨县区“受理一审批”机制。按照推进审批服务便民化“马上办、网上办、就近办、一次办”的要求，加强乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）服务站点建设，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，打造15分钟政务服务圈，实现“就近办”。针对偏远地区群众、特殊人群“办事难、难办事”的问题，探索建立健全“市、县（区）、镇、村”四级代办员组成的工作体系，把政务服务前移到群众家门口，实现“你来跑”向“我来跑”转变。推进跨层级垂直业务信息系统与各级政务服务平台对接，努力实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务数据互联互通，避免数据和业务“两张皮”，减少在不同系统中重复录入，提高窗口工作效率。加快电子证照应用推广和跨部门、跨区域互认共享。进一步加大证照归集力度，打破部门间的信息孤岛，实行信息共享与应用，

对电子材料、电子证照做到应归尽归。

### **（三）推进智慧政务服务**

建智能化政务服务平台，实现数据多跑路，群众企业少跑腿。建行政审批“一站通”网络服务平台和大数据中心，实现政务服务标准化、网络化、便捷化。加快推进互联网+政务服务建设，制订全市政务服务信息化建设（线下实体大厅智能化与线上大厅）三年发展计划，重点推进数字政务一体化平台并联审批、审管联动等模块和智慧大厅建设，加强政务数据“聚通用”，推动数据共享、系统互通、业务协同。完善电子证照等基础信息库，加快实现更多政务服务事项“网上办”“掌上办”，着力打造“不见面审批”。积极推广“广西政务”APP，逐步实现群众办事从“大厅办事”向“网上办、掌上办”迭代，网上办理率高于全区平均水平。

### **（四）推进一窗受理改革**

统筹推进“一窗受理、集成服务”改革，优化市本级“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式，指导县区、乡镇政务服务机构无差别全科“一窗受理、集成服务”改革。强化政务服务窗口队伍专业化建设，探索通过政府购买服务的方式，推行“综合窗口”政务服务专员制度，为企业和群众提供主动、热情、高效、便捷的政务服务。

### **（五）推进政务服务标准化建设**

以申请全区政务服务标准化试点城市为抓手，编制基础设施标准、政务服务标准、管理制度标准、政务监管等政务服务标准，争取用2-3年的时间建成标准统一、运行高效、上下联动、服务一

体的市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）四级全覆盖政务服务标准化体系，推进各级政务服务中心场地建设标准化、窗口设置标准化、服务标准化、审批系统标准化、监督管理标准化、信息公开标准化，最大限度方便群众办事，最大限度压缩权力寻租空间，最大限度激发市场活力，打造规范、高效、优质、便捷的营商环境。结合政务服务全流程标准化建设的基础上，以企业开办，智能化审批等标准为切入口，提高标准，创新标准，形成引领品牌建设的特色标准建设。

### **（六）推进政务公开**

全面贯彻落实《政府信息公开条例》，建立政府信息公开工作年度报告集中发布制度，开展年度培训工作。加强网站建设，优化政府信息公开平台栏目，加强核心政府信息全生命周期管理，规范政策解读，着力推进营商环境指标、财政预决算、公共资源配置、重大建设项目批准和实施、社会公益事业建设等重点领域的政府信息公开。全面推进基层政务公开标准化规范化工作，着力推动基层政务公开全覆盖。指导基层政府构建发布、解读、回应相互衔接的政务公开工作格局，完善相关公开制度，规范工作流程和公开平台，通过线上线下全面准确公开政务服务事项、办事指南、办事流程、办事机构等信息，完善基层行政决策的公众参与机制和解读回应机制，总结工作经验，推动基层政务公开标准化规范化向农村和社区延伸。

### **（七）推进公共资源交易改革**

进一步优化公共资源交易环节流程、简化内部流程、细化办事规范标准。抓好公共资源交易电子化平台体系建设。提升全流

程电子化交易水平，以推广“不见面开标”为抓手，优化交易服务，方便投标企业参与交易，提升交易市场开放性。进一步健全公共资源交易制度，确保公共资源交易规范有序开展。完善公共资源交易监管体系，推动各部门协同监管，加大交易监管力度。推动公共资源交易领域信用体系建设，强化信用监管。

#### **（八）打造过硬的政务服务队伍**

大力推行“三坚持两改变”，深化开展“两学一做”提效能争先锋“十个一”活动和“治庸提效”专项作风建设。深化政务服务素质提升工程，提升政务服务水平，打造政治过硬、纪律过硬、服务过硬的政务服务队伍。强化学习培训，坚持对标对表，组织外出学习，并注重将学习成果转化为推动政务服务工作的强大力量。严格执行《北海市政务服务中心窗口单位及其工作人员管理办法》《“北海e眼”政务服务投诉处理流程》《北海市行政审批局窗口服务质量回访制度（试行）》等制度，坚持严管厚爱结合，激励约束并重，规范政务服务队伍的行为，不断提升服务质量。

### **四、保障措施**

**（一）明确责任。**各科室（中心）负责人要切实负起责任，把“珠事易办”政务服务品牌建设作为优化营商环境的重要抓手，纳入重要议事日程，明确工作分工，理清工作职责，实行目标管理，抓好工作落实。政策法规科、政务管理科要加强“珠事易办”政务服务品牌建设的统筹、协调，确保各科室（中心）合力推进“珠事易办”改革。

**（二）加强保障。**要统筹安排“珠事易办”政务服务品牌建



设所需经费，确保经费到位。要通过多种方式选素质强、业务精的工作人员充实到窗口一线，配强窗口工作力量。要加大电子数据的研发力度，打破数据壁垒，提供必要的技术支撑。

**(三)加强宣传。**要充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体，积极回应社会关切，广泛凝聚“珠城事、容易办”的社会共识，大力宣传“珠事易办”政务服务品牌建设的得力措施，展示品牌建设的喜人成果，营造品牌建设的良好氛围，唱响“珠事易办”政务服务品牌建设的旋律。

公开方式：主动公开

---

北海市行政审批局办公室

2020年7月30日印发

---