

广西壮族自治区 政务服务监督管理办公室文件

桂政管办发〔2022〕1号

广西壮族自治区政务服务监督管理办公室关于 印发2022年全区政务服务工作要点的通知

各市、县人民政府，自治区各有关单位，中直驻桂单位：

《2022年全区政务服务工作要点》已经自治区人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

广西壮族自治区政务服务监督管理办公室

2022年1月30日

（此件公开发布）

2022 年全区政务服务工作要点

为做好 2022 年政务服务工作,进一步提升全区政务服务水平,打造政务服务改革品牌,制定 2022 年全区政务服务工作要点如下。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神,全面贯彻落实习近平总书记视察广西“4·27”重要讲话精神和对广西工作的系列重要指示要求,践行以人民为中心的发展思想,按照党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境决策部署,结合国务院关于营商环境创新试点工作部署,加快推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化,更大激发市场活力,持续优化广西政务环境。

二、工作目标

聚焦群众和市场主体关切,开展政务服务“三化六通三提升”行动,破解政务服务标准不统一、线上和线下服务不协同、数据共享不充分、区域和城乡政务服务发展不平衡、政务公开不充分等问题,推动全区政务服务工作进一步提质增效。

三、工作任务

(一) 推进政务服务标准化。

深化政务服务事项“四级四同”和实施清单“八统一”,自治区各有关单位分行业分系统推进实施清单事项名称、事项编码、设立依据、事项类型、法定办结时限等要素原则上绝对统一,推

进受理条件、服务对象、办理流程、所需材料、承诺办结时限、办理结果等要素结合实际相对统一，推动政务服务事项实施清单“四级十一同”。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

（二）推进政务服务规范化。

1.规范实体政务服务大厅运行管理。在市、县两级实体政务服务大厅开展“巡查周报”、办件随机抽检等试点工作，推进实体政务服务大厅运行管理规范。（责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕，各市、县人民政府；配合单位：自治区各有关单位）

2.打造全区政务服务标杆大厅。围绕政务服务硬件设施、事项进驻、服务模式、改革创新、管理制度等内容，在市、县两级开展全区政务服务标杆大厅评选活动，发挥标杆引领作用。（责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕，各市、县人民政府；配合单位：自治区各有关单位）

3.完善政务服务“好差评”监督评价体系。健全自治区、市、县、乡、村五级政务服务评价体系，将政务服务“好差评”系统延伸至乡镇（街道）、村（社区）政务服务场所，优化政务服务“好差评”系统建设，扩宽评价渠道和事项范围，加强评价数据归集对接，强化数据分析功能支撑，充分运用评价结果，实现“全事项、全渠道、全平台、全流程”可评，让办事企业和群众主动评和“办完即评”。（责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕；配合单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府）

（三）推进政务服务便利化。

巩固和推广一批运行有效的便民利民“微改革”成熟举措，继续加快推出新一批符合发展需要的便民利企“微改革”创新举措，推动便民利企“微改革”常态化、制度化，全面释放便民利企“微改革”红利。（责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕；配合单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府）

（四）推行“全链通办”。

聚焦企业从设立、运营到退出和群众从出生、成长到身后全过程，推进政务服务事项集成办理全链条优化审批、全过程高效协同、全周期提升服务，加快实现涉企涉民集成化服务业务、标准、服务、区域、数据、评价“全链通办”。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

（五）巩固“一门通办”。

按照政务服务“三集中、三到位”要求，持续推进依申请政务服务事项集中到各级政务服务中心办理，实现企业和群众“只进一扇门，能办百家事”。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

（六）优化“一窗通办”。

在全区各级政务服务中心持续推进“一窗受理、集成服务”，优化窗口资源配置，推进“一窗通办”标准化、规范化、精品化。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

（七）深化“一诺通办”。

聚焦工程建设项目、企业登记注册、执业资格注册等重点热点领域，持续拓宽承诺审批事项范围，优化承诺审批流程，强化事中事后监管，实现企业群众急难愁盼事项“承诺即办、一诺办结”。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

（八）深化“跨省通办”。

自治区各有关单位加强行业统筹，提升“跨省通办”系统性、整体性、协同性。建设完善“跨省通办”审批系统和线上线下“跨省通办”服务专区，探索推进电子证照在泛珠三角等区域跨省互认，实现更多“跨省通办”事项就近办、网上办、自助办。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

（九）深化全区通办。

坚持便民利企原则，扩大全区通办事项范围。拓宽通办渠道，实现线上线下全区通办。探索推进“一件事”套餐服务全区通办。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

（十）提升行政审批制度改革成效。

1.加强行政许可事项动态管理。梳理、公布全区行政许可事项目录，对行政许可事项实现清单化管理全覆盖。下放、调整一批自治区级行政许可事项，持续推动政府职能转变。（责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕，自治区各有关单位；配合

单位：各市、县人民政府)

2.开展精准化放权赋能。落实自贸试验区“负面清单”式放权，按照“一次赋权、分批下放”原则，结合各片区发展定位、承接能力，梳理、公布一批下放事项，实现自贸试验区放权更快更准。强力支持“强首府”战略，向南宁市下放一批自治区级行政权力事项。支持沿边开发开放试验区、东融先行示范区等建设，根据其发展需求向相关区域依法赋权。加强下放、承接工作指导，推动已放权事项承接落实。(责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕、自治区党委编办、自治区司法厅，相关市人民政府，自贸试验区南宁、钦州港、崇左片区管委会；配合单位：自治区各有关单位)

3.推进相对集中行政许可权改革任务向纵深发展。推动柳州、钦州等设区市的部分县(市、区)推行相对集中行政许可权改革，将行政许可事项划转至行政审批局集中实施，持续打造“办事只进一扇门，一枚印章管审批”的高效服务。结合百色市委、市政府工作部署，在百色重点开发开放试验区开展相对集中行政许可权改革，提升行政审批效能。(责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕、自治区党委编办，相关市、县人民政府；配合单位：自治区各有关单位)

4.开展基层“一枚印章管审批(服务)”改革。在全区有条件的乡镇、街道复制推广来宾市基层便民服务中心“一枚印章管审批(服务)”改革模式，整合归并基层行政审批和公共服务职责，将传统“七站八所”依申请类行政权力和公共服务事项集中到一

个机构办理，持续打造集中规范、高效便民的政务服务模式。（责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕、自治区党委编办，各市、县人民政府；配合单位：自治区各有关单位）

5.持续深化“证照分离”改革。建成一体化平台“证照分离”主题专区，强化商事登记制度改革、行政审批制度改革、事中事后监管各环节衔接；围绕市场主体需求，深化“一业一证”改革，解决市场主体准入不准营问题；推动自贸试验区各片区“证照分离”改革落地实施，实现改革事项全面落地和地域“全覆盖”。（责任单位：自治区市场监管局、大数据发展局〔自治区政管办〕；配合单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府，自贸试验区南宁、钦州港、崇左片区管委会）

（十一）提升“互联网+政务服务”水平。

1.提升便民政务服务供给能力。自治区各有关单位应加强行业统筹，依托广西数字政务一体化平台，2022年底前，自治区Ⅰ类、Ⅱ类部门分别新增完成不少于2项、1项智能审批事项，各设区市新增不少于5项智能审批事项；自治区各部门和各设区市完成10%的政务服务事项“零材料”办事。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

2.推动“网上办”向“掌上办”转变。以企业和群众办事需求为导向，2022年底前，依托智桂通移动生态体系和“广西政务”APP，按国家平台标准，自治区Ⅰ类、Ⅱ类、Ⅲ类部门新增挂载至“广西政务”APP的政务服务便民移动端应用服务数量分别不

少于5个、3个、1个，各设区市新增不少于20个政务服务便民移动端应用服务。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

3.扩大企业电子印章应用范围。制定《广西壮族自治区企业电子印章管理办法》，依托全区统一企业电子印章公共服务平台，扩大企业电子印章在设区市商务合同、招投标、水电气服务、银行业务办理等业务场景的应用范围，2022年底前，推进全区30%的企业使用全区统一企业电子印章公共服务平台。（责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕；配合单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府）

4.推动实现惠企惠民政策“一键直达”。自治区各有关单位加强行业统筹，持续推动惠企惠民政策归集发布工作，2022年底前，实现全区汇聚惠企惠民政策10000项和2000项惠企惠民政策精准推送，打通政策落地“最后一公里”。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕）

5.扩大电子证照应用范围。制定电子证照管理办法，不断拓展电子证照使用场景，建立电子证照跨地区、跨部门、跨层级共享互信互认机制。基本实现高频电子证照数据全面共享或归集入库，实现电子证照结构化数据突破2亿条，根据法规规章或文件规定，在政务服务事项办理过程中逐步实现电子证照替代纸质证照，持续提升证照数据的及时性和准确性。加快落实电子证照跨省互认。建设全区政务自助终端通办平台，实现随时办、就近办、

自助办。(责任单位:自治区大数据发展局〔自治区政管办〕;配合单位:自治区各有关单位,各市、县人民政府)

6.提升数据共享能力。建立健全权责清晰、权威高效的数据共享与开放协调机制,加快推进跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务数据有序共享开放,推动数据资源开发利用规范化、制度化。到2022年底,全区数据共享总量突破100亿条,接口累计调用突破30亿次。(责任单位:自治区大数据发展局〔自治区政管办〕;配合单位:自治区各有关单位,各市、县人民政府)

7.加强政府网站和政务新媒体集约化管理。完善政府网站集约化平台功能,完成政府网站热点信息推荐模块和领导决策辅助系统的优化升级。持续优化网站展现效果,推进“一站一精品”专题建设,进一步提升政府网站精准服务的能力,针对不同服务对象,提供个性化、场景式的推荐服务。促进政府网站数据共享开放,为数据需求单位提供标准化接口。制定《广西壮族自治区政务新媒体管理办法》,加强全区政务新媒体管理,对不合规、低关注的政务新媒体账号清理整合。构建整体协同、快速响应的全区政务新媒体矩阵体系。(责任单位:自治区大数据发展局〔自治区政管办〕;配合单位:自治区各有关单位,各市、县人民政府)

(十二)提升政务公开水平。

1.加强政务公开平台建设和管理。依托政府门户网站推进县级以上政府部门和乡镇政府的政府信息公开平台全覆盖,畅通政策传导链条。加强政府公报建设,优化政府公报服务公众功能,完善政府公报数据库,推进政府公报数字化工作。(责任单位:自

治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕)

2.深入实施政府信息公开条例。全面推进决策、执行、管理、服务和结果公开，制定政府信息管理辦法和政府信息备案管理辦法，做到法定主动公开内容全部公开到位。稳步推进政府规章、规范性文件集中公开和重点领域信息精准公开，便于公众查询获取。推行重大行政决策事项年度目录公开制度，加大公众参与力度。持续推进基层政务公开标准化规范化工作，进一步提高基层政务公开质量。夯实解读回应责任机制，提升政策实质性解读和政务舆情回应实效。督促相关部门抓好公共企事业单位信息公开。扎实做好政府信息公开工作年度报告编制发布工作。（责任单位：自治区各有关单位，各市、县人民政府；配合单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕)

3.打造广西 12345 热线服务品牌。出台全区统一的热线服务规范，全面提升政务服务便民热线服务质量。强化承办部门责任，提高诉求办理质效。加强热线知识库建设，提高群众诉求咨询应答能力。推动热线跨市、跨省联动，提高热线服务便捷度。开展热线平台智能化试点工作，提升接电效率和质检质量。发挥热线数据优势，开展社情民意分析。（责任单位：自治区大数据发展局〔自治区政管办〕，各市、县人民政府；配合单位：自治区各有关单位）

四、保障措施

（一）加强组织领导。自治区各有关单位要强化系统思维，

加强对本系统政务服务工作的统筹和规范，坚持“一个系统一盘棋”推进政务服务改革。各设区市要增强创新意识、开拓创新思路，敢于先行、善于先试，为政务服务改革提供更多首创经验。各级行业主管部门要落实政务服务改革实施主体责任，主动谋划、精心布局，落实专人、压实专责，推动工作要点各项任务落到实处。

（二）加强工作督导。各级政务服务监督管理部门要加强对本级本地区政务服务工作的监督、管理和指导，提升统筹力度，建立协同机制，健全制度体系，完善考评方式，提升政务服务管理工作能力和管理水平。自治区各有关单位要加强基层政务服务改革调研，强化本系统政务服务能力培训，指导、督促本系统按时完成工作任务。

（三）加强宣传引导。各级各有关部门要站在群众视角、运用群众语言，解读好改革政策思路，宣传好改革落地成效，让各项新举措、新政策看得懂、用得好；引导好群众办事预期，鼓励群众想用、会用新模式、新渠道办事创业；发挥好群众建议作用，加强改革政策实施成效分析，用立行立改的态度换群众满意的口碑。

