

电子公文打印版

打印单位

打印人

年 月 日

柳州市人民政府

办 公 室 文 件

柳政办〔2011〕63号

柳州市人民政府办公室
关于印发《柳州市 2011 年政务服务
政务公开政府信息公开工作要点》的通知

各县、区人民政府，市直机关各有关委、办、局，柳东新区、阳和工业新区管委会，各有关单位：

《柳州市 2011 年政务服务政务公开政府信息公开工作要点》已经市人民政府同意，现印发给你们，请遵照执行。

二〇一一年四月二十六日

柳州市 2011 年政务服务政务公开 政府信息公开工作要点

为进一步推进我市政务服务、政务公开、政府信息公开（以下简称“一服务两公开”）工作，根据《广西壮族自治区人民政府办公厅关于印发 2011 年全区政务服务政务公开政府信息公开工作要点的通知》（桂政办〔2011〕35 号）精神，结合柳州实际，制定 2011 年工作要点。

一、总体要求

今年是中国共产党成立 90 周年，是实施“十二·五”规划的开局之年，也是我市实施“三年四千亿、工业再翻番”战略承上启下的一年。今年的“一服务两公开”工作，坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，紧紧围绕市委、市人民政府的中心工作，以加快服务政府、责任政府、法治政府和廉洁政府建设为目标，以编制实施“十二·五”规划为重点，以深化政务公开和推进行政审批标准化为切入点，积极拓展“一服务两公开”工作领域，加强县级政务服务中心建设，努力推进市、县区、乡镇（街道）、村（社区）四级“一服务两公开”体系建设，不断完善“一服务两公开”工作的管理体制机制，推动各项工作再上新台阶、再创新水平，为推动柳州市经济社会科学发展、转型发展、和谐发展、全面发展营造良好的政务环境。

二、工作重点

（一）进一步发挥政务服务中心在服务发展大局的作用。各县区政务服务中心、各部门要紧紧围绕市委、市人民政府工作中心、服务发展大局，把政务服务工作放在全市和本地经济社会发展的全局中去谋划推进。要把政务服务的工作重点放在服务于加快发展方式的转变、保持经济平稳较快发展以及社会和谐稳定的

工作大局上，放在加快发展千亿元产业和战略性新兴产业上，放在推动招商引资、推进重大项目建设以及实施民生工程等大事要事的服务上。加强驻中心窗口部门的协调与配合，进一步推进并联审批，优化项目的审批和管理机制，加快项目前期工作，对影响大局的重大产业项目，指定专人负责联系项目业主，帮助项目业主与各审批部门沟通，实行项目“全程审批跟踪服务”制和开设“重大项目绿色通道”，为完成今年全社会固定资产投资任务提供保障。要从市委、市人民政府 2011 年的大事要事中找准切入点，在大局当中找准定位，在政务服务中心当中做强角色，把大局、把重点、把惠及民生的大事要事服务好。

（二）认真做好本级《政务服务政务公开政府信息公开“十二·五”规划》的编制实施工作。各县区开展“一服务两公开”规划编制工作，要注重规划好政务服务体系的发展。要加强领导，抽调专门力量，成立编制工作组，按照自治区、柳州市规划编制要求，稳步推进规划编制工作，将本级政务服务、政务公开和政府信息公开工作“十二·五”规划列入本级政府“十二·五”重点规划，并将相关内容列入规划纲要。要结合本地实际，进一步加强与中央、自治区和柳州市有关政策和部署的衔接，不断修改完善规划，突出“十二·五”规划的特色和亮点。同时，结合 2011 年的工作，有重点有步骤地开展规划实施，探索完善“一服务两公开”管理体制，强化政务服务中心管理办公室在公共服务的监督管理职能。深入推进政务服务中心标准化建设，稳步推进“一服务两公开”工作。

（三）继续完善政务服务、政务公开、政府信息公开管理体制。各县区要切实将政务公开和政府信息公开工作职能并入政务服务中心管理办公室，健全工作机构，明确行政编制，配备工作人员，落实工作经费，理顺工作机制，推进政务公开和政府信息公开的规

范化、制度化和法制化建设,实现“一服务两公开”一体化管理、统筹协调发展,进一步理顺各县区“一服务两公开”管理体制。各县区要结合地方政府机构改革,进一步规范设置县区政务服务中心管理办公室,各县区各具有行政审批职能的部门要继续推进部门行政审批职能调整工作,规范设立或增挂行政审批机构,并成建制进入政务服务中心集中办理行政审批事项,切实发挥各部门行政审批内设机构的作用。

(四)深化行政审批制度改革。按照自治区的要求,加快推进行政审批项目标准化工作,编制市、县两级行政审批项目目录,抓紧启动市、县两级行政审批项目标准化工作。推动各级各部门将所有行政审批事项集中进入政务服务中心办理,并充分授权部门政务服务窗口,实现我市行政审批项目规范化管理。

(五)规范政务服务中心运行。各县区要根据本行政区经济社会发展状况,按照全面履行办理行政审批、公共服务、社会服务和与行政审批相关的中介服务等事项的服务职能,加大服务大厅建设投入,限期整改分中心,真正做到一站式服务。市、县区政务服务中心管理办公室要切实履行自身职责,加强对本级政务服务中心窗口和下级政务服务中心的检查与指导,做好管理、协调、服务工作,为窗口和办事群众创造良好的工作环境。各级政务服务中心管理办公室要加强与监察机关的协调合作,强化对政务服务工作的监督检查,定期通报部门服务窗口工作情况,不断提高行政效能。

(六)加强县区政务服务中心建设。要对全市县区政务服务中心建设情况进行全面摸底调查,结合实际认真查找政务服务工作中存在的问题,创新工作方式方法解决政务服务工作中认识不到位、没有认真贯彻执行自治区、柳州市有关文件的问题,重点解决政务服务中心管理机构设置不规范、人员编制不足、经费不

到位、基础设施建设滞后等问题。市直各部门要加强对本系统政务服务工作的督促、协调和指导，特别是要进一步提升下级系统部门的政务服务水平。市监察局、政务服务中心管理办公室、绩效考评办等部门要成立联合督查组，选择部分县区进行抽查、检查和督查，对推进工作滞后的县区进行通报或问责。市政务服务中心管理办公室通过定期组织召开全市县区“一服务两公开”工作联席会，研究部署加强县区政务服务中心建设工作，积极推动县级政务服务中心的规范化建设。各县区要针对存在的突出问题，制定方案，采取措施，切实进行整改。

（七）积极推进“一服务两公开”工作向基层延伸。各县区要结合乡镇机构改革大力推进乡镇（街道）政务服务中心建设，整合乡镇（街道）“七站八所”的社会公共服务资源，将承担人口和计划生育服务、林业、文化广播、民政事务、劳动保障、农业技术推广、水产畜牧兽医、农业机械、村镇规划建设、新型农村合作医疗、新型农村养老保险等职责的单位，以及公安派出所、司法所、地方税务所、工商行政管理所、国土资源管理所等单位的行政审批和服务事项统一纳入乡镇政务服务中心集中办理，提高办事效率，规范基层办事，方便人民群众办事，推进我市“一服务两公开”基层网点建设工作向纵深发展，年内实现市区所有街道（镇）建立政务服务中心、各县在不低于50%的乡镇建立政务服务中心，各县区要结合村级公共服务中心、农事村办等工作，将“一服务两公开”工作逐步向村屯（社区）延伸，建立一站式便民服务平台，有条件的要将“政务服务及电子监察”专线铺设到试点乡镇（街道）政务服务中心，形成行政效能电子监察和政务服务行为视频监控双重监督管理，强化市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）四级“一服务两公开”网络建设。要依托乡镇（街道）政务服务中心、村（社区）便民服务站，大力推进乡镇（街道）

政务公开和村（居）务公开有机结合，重点公开中央关于“三农”工作决策部署、强农惠农政策措施在基层落实情况，财政收支、各类专项资金管理使用情况，征地补偿、涉农补贴、救灾救助资金管理使用情况等群众关心的信息。

（八）大力推进“一服务两公开”信息化建设工作。加强全市各级政务服务中心网络运行保障工作，配合自治区建立政务服务专用网络。配合自治区进一步完善“政务服务及监察通用软件”，建立标准化数据交换模式，在满足统一实时电子监察和统一绩效考核的基础上，初步实现统一软件与各部门应用系统衔接，适应各级各部门统计、查询和业务管理的需要。配合自治区在全市范围内选择部门和乡镇开展窗口服务扁平化应用试点，推进行政审批项目信息共享建设，提高信息化对“一服务两公开”的支撑水平。配合自治区推动建立和完善各级各部门门户网站的运行管理、内容保障、电子监察和绩效考评工作机制，按照“谁发布、谁审核、谁负责”的原则，初步建立各级各部门自行发布、自行管理、信息共享、统一监察、统一绩效考评的全区政务公开和政府信息公开统一平台，确保各级各部门全面、准确、及时发布信息。市、县区政务服务中心要积极探索网上审批模式，在部门窗口进一步推行网上审批；各级政务服务中心要完善政务服务中心排队叫号系统，做好排队系统升级工作；扩展市政务服务中心视频监控系統，实现市、县区、各分厅视频监控系統与自治区电子监察系統的联网；建立效能监察监控中心，完善中心电子监察体系，在实现对行政审批过程进行全程监察的基础上，完善对市、县（区）政务服务中心、各分厅现场进行实时监控的功能；建设乡镇（街道）政务服务、便民服务信息化平台，将信息化建设逐步向基层延伸。

（九）全面落实《中华人民共和国政府信息公开条例》。继

续加强载体建设和完善公开制度，重点抓好“一中心”（政务服务中心）、“二馆”（档案馆和图书馆）、“一网”（中国柳州政府门户网站）、“一线”（自治区政务服务热线）的载体建设。保障自治区政务服务热线有序运行，继续完善市政务服务中心、市档案馆和市图书馆政府信息公开查阅场所建设，进一步完善各县区在本级政务服务中心建立政府信息依申请公开受理中心和政府信息公开查阅中心、档案馆和图书馆建立政府信息公开查阅中心工作，完善“中国柳州”政府门户网站《政府信息公开平台》建设，推进政府信息公开的信息化建设，完善新闻发布、政府公报等形式。坚持“公开是原则，不公开是例外”，及时更新和完善《政府信息公开目录》和《政府信息公开指南》，按规定时间和要求报送和公开政府信息文件，进一步完善和规范政府信息主动公开工作机制、依申请公开受理机制和信息发布保密审查机制，明确本部门内部公开政府信息的责任主体和运转程序，各级政府信息公开工作机构要加强对依申请公开工作的指导，完善政府信息公开申请的受理、答复机制，做好涉及政府信息公开的举报投诉、行政复议、行政诉讼等工作。积极稳妥推行财政预算公开，及时公开经同级人大审议批准的本级财政预算、决算、涉及民生的重大项目预算。重点公开“三农”、水利、教育、医疗等各类财政专项资金的支出、使用情况，政府公共支出、基本建设支出、行政经费支出预算和执行情况，各行政机部门预算和执行情况。各级各部门要建立健全科学性、操作性强的社会评议、考核、奖励和责任追究制度，对本级本部门政府信息公开工作定期进行考核、评议。要认真做好政府信息公开工作年度报告，各级行政机关要按照《条例》要求在每年3月31日前通过政府网站和当地政务服务中心、档案馆、公共图书馆等政府信息公开场所向社会公布本行政机关上一年度的政府信息公开工作报告。

（十）深化政务公开，推进行政权力公开透明运行。以公开促进中央、自治区、柳州市重大决策部署的落实，重点做好市场价格调控、房地产调控、社会保障收入分配制度改革、医药卫生体制改革、促进就业等决策部署的落实措施和执行情况的公开。加大社会公共服务和改善民生措施的公开力度，推进科技、教育、文化事业的政策措施公开。推进行政决策公开，凡涉及群众切身利益的重要改革方案、重大政策措施、重点工程项目等，在决策中要广泛听取、合理吸收各方面意见，并反馈或者公布意见采纳、决策执行情况，增强行政权力运行透明度，按照职权法定、权责一致的要求，继续清理审核行政权力，编制职权目录，绘制行政职权流程图，及时向社会公布。继续加强对行政执法过程中自由裁量权的清理，进行细化量化，制订标准。推进全区各级各部门行政审批结果统一在本级人民政府门户网站和政务服务中心门户网站公开。开展廉政风险防控管理，把外部监督和内部防控有机结合，加强内部公开，完善行政权力运行监控机制，切实加强廉政风险防控。建立和完善公共企事业单位办事公开制度，推进公共企事业单位办事公开，重点加强涉及群众切身利益的教育、医疗、住房、水务、供电、供气等领域的办事公开，不断提升公共服务水平。

（十一）开展政务服务和政务公开示范点建设。选择工作突出的县（区）、乡镇（街道）、村（社区）以及市直部门作为市政务服务和政务公开示范点，提高相关地区和部门的政务服务和政务公开水平。根据示范点建设情况，将适时选择示范点推荐为全国依托电子政务平台加强县级政府政务公开和政务服务试点单位和全国政务公开示范点单位。

（十二）进一步拓展政务服务功能。积极探索柳州市公共资源交易体制改革。按照全国深化政务公开推进政务服务经验交流

现场会、《2011年全区政务服务政务公开政府信息公开工作要点》和市委办、市政府办《关于印发〈柳州市工程建设领域突出问题专项治理工作实施方案〉的通知》(柳办发〔2009〕122号)要求，对柳州市公共资源交易行业进行深入调研，为柳州市推进公共资源交易体制改革提供决策参考。各级各部门进一步规范行政审批项目收费管理，督促所有审批收费由委托金融机构设在政务服务中心的窗口统一代收。各级政务服务中心要强化招商引资的服务功能，建立健全投资项目和招商引资项目审批服务体系，对需要列为审批的招商引资项目，组织协调相关部门施行“联合审批”，为投资企业搭建集咨询、审批、服务为一体的综合性服务平台。进一步探索和完善中介机构评价制度，加强中介市场管理，规范中介执业行为，提升中介机构的服务质量。

(十三)完善“一服务两公开”绩效考评工作，健全星级评定考核机制。科学合理设置“一服务两公开”绩效考评指标，以定量考核与定性考核相结合，指标考核与公众评议、奖优加分相结合，继续探索实施科学的星级评定考评机制，考评市政务服务中心窗口部门及窗口工作人员绩效，并对绩效成绩进行星级评定，逐步建立对政务服务工作部门、工作人员科学考评激励和约束机制，激发窗口部门及全体中心人员工作热情，整体提升政务服务中心服务质量和水平。将星级评定机制延伸到各县区、分厅，推动各县区政务服务中心、各分厅规范建设，不断提升县区政务服务中心、各分厅政务服务水平和行政效能。

(十四)做好柳州市政务服务中心建立10周年系列活动工作。2011年是柳州市实行行政审批制度改革第10年，是“一服务两公开”工作“十二五规划”开始的第一年。通过开展优质服务月、征文、座谈等系列活动，认真总结和回顾柳州市行政审批制度改革和推进政务公开、政府信息公开取得的经验、成就和走过

的历程，深入宣传深化政务公开推进政务服务工作的重要意义，为扎实完成“一服务两公开”、“十二·五规划”工作开好头，起好步。

三、工作措施

（一）加强组织领导。各级、各部门要严格按照柳州市“一服务两公开”相关文件要求，采取积极有效措施，进一步完善政务服务体系，深入推进政务公开和政府信息公开工作。特别是要巩固并继续做好管理体制、编制、人员、中心建设、网络建设等基础性工作，为推动“一服务两公开”工作再上新台阶奠定坚实基础。

（二）建立健全考评激励机制。各级政务服务中心管理办公室要研究制定政务服务中心政务服务窗口及工作人员的年度考核办法，将政务服务窗口和工作人员纳入政务服务中心年度考核，邀请政务服务窗口单位的人事部门参与首席代表述职。完善考评激励机制，切实把政务服务中心作为培养干部的重要基地，对表现突出的政务服务工作人员优先提拔使用。充分调动各级政务服务中心工作人员积极性，不断提升服务水平，提高行政效能。

（三）健全监督检查机制。进一步加强电子效能监察体系建设，对全市重点行政审批事项进行集中和实时监控，实现对所有行政审批和服务事项全程监控，并向社会公开。在推进行政权力公开透明运行的基础上，把外部监督与内部防控有机结合起来，加强内部公开，完善行政权力运行监控机制，推行廉政风险防控管理，切实防止权力滥用。加强与县区政务服务中心、窗口部门的沟通和协调，不定期地对“一服务两公开”工作滞后的县区、部门进行走访、通报工作情况，重点检查县级政务服务中心建设、《政府信息公开条例》落实情况，推动县区、部门做好“一服务两公开”工作。

（四）加强培训和宣传。通过专题培训班、讲座、技能比赛

等形式，开展业务知识、公务礼仪、心理健康培训，提高“一服务两公开”干部队伍综合素质。要通过媒体报道、两会代表参观、向上级报送信息等各种途径加大宣传力度，展示在打造“服务政府”、“阳光政府”方面的新举措、新亮点，树立我市政务服务系统的良好形象。

主题词：行政事务 工作要点 通知

抄送：市委办、市人大办、市政协办。

柳州市人民政府办公室

2011年4月26日印发

(网络传输)