

附件 1

南通市“通城通办”改革实施方案

为深入贯彻市第十三次党代会精神，全面落实《南通市 2022 “营商环境提升年”实施意见》和《“万事好通”南通营商环境优化提升举措 66 条》的部署要求，积极响应“机关作风建设提升年”活动号召，持续改作风、提效能，扎实推动“通城通办”改革取得显著成效，结合工作实际，制定本实施方案。

一、“通城通办”的含义

“通城通办”改革是指为满足各类市场主体和广大人民群众异地办事需求，通过体制机制创新，在南通市域内打破属地管理的传统审批服务模式，以全程网办、直接通办、代收代办等方式，实现政务服务事项跨区域、纵跨层级“通城通办”，让企业群众不出市、不出县即可实现异地办理、就近可办。“通城通办”改革主要涉及市、县层面，即推动政务服务事项在市与县之间及县与县之间实现通办，改革事项为进驻各级政务服务大厅（含分中心）窗口事项。镇村级事项通办由各县级协调办根据实际需求自行推进。市、县之间的跨层级“通城通办”由市级部门牵头推动；县域之间的跨区域“通城通办”由县级协调办和县级部门协同组织推进，通办范围需涉及两个以上不同区域，市级主管部门

予以指导监督。

二、工作目标

推进政务服务部门建立“网络互联互通、数据共享共用、区域协作协力”工作机制，突破行政区域与所属审批部门的限制，创新办事机制，再造办事流程，加快形成“管理分区域、服务不分区”“线上线下 通城通办”的南通政务服务新模式。2022 年 3 月上旬，通过调研分析，完成“通城通办”两张清单（已实现“通城通办”事项清单和计划实现“通城通办”事项清单）的梳理和制定。3 月底前，依托南通市县一体化政务服务管理平台，建成“通城通办”系统，同时在江苏政务服务网南通旗舰店和“南通百通”APP 同步上线“通城通办”服务专栏，提供事项服务指南、通办渠道等。5 月底前，线下推动各级政务服务大厅业务部门（窗口）开展“通城通办”事项受理，同时开设“通城通办”综合专窗，辅助业务窗口开展办件。12 月底前，推动拟计划实现“通城通办”事项完成改革，并上线至“通城通办”平台。2023 年年底，基本实现高频政务服务事项“通城通办”全覆盖。

三、具体改革方式

“通城通办”改革拟通过三种方式实现。

（一）全程网办。政务服务事项从受理、审批、办结全程线上进行，服务对象无需到各级政务服务大厅窗口提交纸质材料、现场签字或者领取证照等。“全程网办”方式仅涉及全环节线上

办理场景，除办理结果可邮寄送达外，其他环节均不包含邮寄、代办等“不见面”辅助方式，如申请人在线上申请后，仍需线下跑动一次甚至多次，不纳入“全程网办”范畴。

（二）直接通办。业务不再划分属地，通过机制创新、数据共享，政务服务事项在不同地区、不同层级政务服务大厅窗口均可实现“无差别受理、同标准办理”。“直接通办”仅涉及线下窗口办理场景。

（三）代收代办。政务服务事项仍归属地办理，采取部门窗口或综合专窗异地委托代收、委托办理、代送等形式，通过市县一体化政务服务管理平台“通城通办”系统或其他自建审批系统的流程部署、再造，实现信息、材料、办理结果线上分发流转。服务对象在不同地区、不同层级政务服务大厅窗口均可就近提交申请、获取办件结果。“代收代办”仅涉及线下窗口办理场景。

四、保障措施

（一）建成“通城通办”服务系统。依托市县一体化政务服务管理平台，建成“通城通办”系统。“通城通办”系统主要应用于线下窗口“代收代办”场景，申请人在非属地通办窗口提交材料后，窗口工作人员可通过“通城通办”系统上传材料，并转发给相关属地窗口进行受理、审核、办理；属地窗口办结后，将办理结果线上反馈至非属地通办窗口。纸质申请材料由负责收件的通办窗口邮寄至属地窗口归档，纸质办理结果（如证件、批文、

执照)可根据申请人意愿由属地窗口直接邮寄送达。各地政务服务大厅应根据实际情况将“通城通办”邮寄费用纳入政府买单范围。

(二)优化“通城通办”窗口服务。各级政务服务大厅进驻部门(窗口)应承担“通城通办”业务的主要责任,对确定为“通城通办”的政务服务事项,实行首问首办责任制,即首位接待来人、来电的窗口工作人员,应该履行认真解答、全面告知、热情导引服务,对“全程网办”事项,积极引导申请人网上申请,对直接办理和代收代办事项,规范开展收件受理,并创造条件推动线下办理的事项实现“全程网办”。各级政务服务大厅应开设“通城通办”综合专窗,可与“跨省通办、省内通办”进行合并,作为“通城通办”辅助性窗口。

(三)完善“通城通办”考核机制。市协调办将“通城通办”改革纳入市级政务服务大厅绩效考核范围,适时对“通城通办”事项清单调研报送质量、改革协同推进情况进行通报,对积极配合、推进有力的部门(窗口)进行表扬,并在大厅季度考核中进行加分奖励,对不配合、不积极的部门(窗口)进行通报批评,并在季度考核中予以扣分。各县(市、区)“通城通办”改革情况也将纳入县(市、区)政务服务管理常态化督查范围。