重庆市永川区人民政府办公室

关于印发2023年重庆市永川区政务服务

工作要点的通知

永川府办发〔2023〕45号

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，有关单位：

《2023年重庆市永川区政务服务工作要点》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市永川区人民政府办公室

2023年6月22日

（此件公开发布）

2023年重庆市永川区政务服务工作要点

为深入贯彻党的二十大和二十届二中全会等精神，落实市委六届二次全会安排部署，根据《重庆市人民政府办公厅关于印发2023年重庆市政务服务工作要点的通知》（渝府办发〔2023〕38号）精神，让“办事不求人、办事不找人成为鲜明营商环境”，改进服务举措，提升政务服务硬实力，优化服务模式，增强政务服务软实力，以更多惠民生、暖民心举措，持续推进政务服务标准化规范化便利化建设，努力把服务企业群众的“最后一公里”打造成“最美一公里”，结合永川实际，制定本工作要点。

一、夯实政务服务基础

1.拓展服务范围。落实政务服务中心集中进驻事项负面清单制度，全面规范“应进必进”，分类确定进驻形式范围，梳理编制并公布我区政务服务中心集中进驻事项目录。对于进驻无差别综窗的事项，按照“能够看得懂，能够对照操作收件”的要求，梳理明确审核要点，对无差别综合窗口工作人员开展培训，确保进驻事项在政务服务大厅实质性办理，严禁“明进暗不进”“体外循环”等行为。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区级有关部门）

2.推进事项颗粒化梳理。制定颗粒化梳理实施方案，通过100个高频政务服务事项的系统性标准化梳理为模版，带动全区政务服务事项及公共服务事项的系统性标准化梳理，并通过市级审核认可上升为全市政务服务事项标准化梳理成果，推动清单梳理成果在以实体大厅为主联动多端服务的落地应用，降低企业、群众办事及窗口接件难度，提升“群众、窗口、审批、管理”四端的成效，完成好全市政务服务事项颗粒化情形梳理工作试点任务，全面提升重庆政务服务规范化、标准化、便利化水平。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区级有关部门）

3.加强办事指南维护。认真落实《重庆市人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于加强政务服务事项办事指南维护管理的通知》要求，按照“谁发布、谁审核”的原则，逐项检视办事指南事项名称、基本要素、文字表述、示例样表和空表、逻辑，发现问题及时整改，对于市级统筹管理的要及时反馈。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区级有关部门和各镇街）

二、提升政务服务能力

4．高频事项网上办。在市级部门新推出一批“扫码办”“免证办”“零材料”事项后，进行推广运用，推动高频证明材料在线申请、电子化出具，简易查询事项立等可取，解决“让群众提一摞材料跑来跑去”的问题。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区级有关部门）

5．线下事项一次办。除法律法规特别规定外，行政许可事项全面实现“最多跑一次”。推进企业事项向政务服务中心集中、个人事项向镇（街道）便民服务中心集中，更多公共服务向村（社区）延伸。充分授权“首席事务代表”，推动更多事项当场办理、即时办结。践行“说到做到、服务周到、主动报到”理念，建立健全政务服务“帮办代办”机制，完善办前辅导、延时预约服务等工作机制。强化7x24小时自助服务区功能，强化系统支撑、更新运行设备，与银行网点、商场等合作，突破时间、空间限制，为广大企业群众提供“24小时不打烊”的政务服务，缓解窗口排队等候压力，推进不见面审批，让信息多跑路、群众少跑腿。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区残联、区教委、区规划自然资源局和区级有关部门）

6．特殊群体上门办。建立老弱病残孕等特殊群体服务台账，推行“网格化+政务服务”模式，主动发现需求和上门服务，探索运用大数据、智能化等技术手段实现“免申即享”，变“企业群众办”为“政府主动帮”，让行动不便的群众“一次也不跑”。（牵头单位：区行政服务中心，区大数据发展局；责任单位：区级有关部门和各镇街）

7．涉企服务帮代办。着力为高新区重点企业打造更加公平高效的审批服务环境，整合资源、建强队伍，深入调研、找准需求，协同联动、精细服务，推行政务服务进产业园区，对招商项目“签约即服务”、全程帮代办，重点企业由服务专员“一对一”进行保姆式服务，对中小微企业实行网格化包片联系服务，以高标准打造永川政务服务亲商助企的示范模式。全面设置线下惠企政策统一咨询和集中兑现综合窗口。（牵头单位：永川高新区管委会）

8．政务事项就近办。全面梳理政务服务事项，推动社会保险、医疗卫生、养老服务、助残扶困、户籍管理等更多高频服务向镇街下沉，通过权限下放、委托办理、帮办代办的方式，推行“政务+邮政”“政务+银行”服务，让群众和企业在镇（街道）、村（社区）、邮政和银行网点实现事项“就近办”。（责任单位：区级有关部门和各镇街）

三、推进改革创新

9.加快推进“一件事一次办”。持续优化已推出的37个“一件事一次办”套餐改革成效，重点抓好“社会救助”、申请公租房（廉租房）一件事提档升级，力争实现办件数据上传至渝快办平台。结合群众需求和承接市级试点部署，积极拓展“一件事一次办”套餐范围，陆续推出残疾人办证、义务教育阶段入学（承接市级试点）、不动产“带押过户”、房产遗产继承等4个一件事套餐，打造具有永川辨识度的政务服务品牌。贯彻落实好市级统筹套餐，对即将上线的市级统筹套餐，要与市级部门加强对接，提前做好工作安排，开展业务培训，建立关联部门间联动机制，及时认领发布套餐，确保即将上线的10个市级统筹套餐稳步推进。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区残联、区教委、区规划自然资源局和区级有关部门）

10.试点镇街“一窗综办”改革。制定镇街“一窗综办”改革工作方案，建立“一窗综办”的配套制度，规范有序推动改革工作，依托“渝快办”平台推动镇街“一窗综办”改革，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式，为企业群众提供一站式服务，提升政务服务质效。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：各镇街）

11.持续推进“无证明城市”。以企业和群众生产生活密切相关、使用频次较高的证明事项作为突破口，通过走访座谈、集体研讨等形式加强证明事项的审核论证，广泛公开听取社会意见建议，按照“成熟一批、公布一批”的原则，分批次公布免交证明事项清单。推进证明材料关联调用，减少申请人申报过程中材料提交，最终实现“无证城市”。（牵头单位：区司法局、区行政服务中心；责任单位：区大数据发展局、区级有关部门）

12.持续推进“跨域通办”改革。促进与毗邻地区政务服务“跨域通办”，推动更多事项实现“川渝通办”。推动泸永江政务服务工作协同发展，建立“泸永江”政务服务联动工作机制，进一步推进永川、泸州两地政务服务工作协同发展向纵深迈进。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区级有关部门）

四、提升“渝快办”使用便利度。

13.强化服务大厅集成。推进行政服务慧能化建设。为进一步提升政务服务水平，迭代升级政务服务大厅信息化建设，实现线上与线下的融合贯通，为大厅的规范化、标准化管理打基础。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区大数据发展局、区财政局）

14.提高政务服务便捷度。在材料齐全的前提下，群众办理政务服务事项实现最多跑一次。政务服务事项中，最大限度提升网上可办率和全程网办率。增加即来即办、立等可取的即办件事项数量。提升汇聚到渝快办平台上加盖电子印章的电子证照种类。最大限度压缩行政许可事项承诺时限。提高“一件事一次办”有效数量占比和“一件事一次办”有效办件占比。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区级有关部门和各镇街）

15.提高政务服务满意度。落实“好差评”相关制度，积极推动“好差评”自主评价工作，提升企业和办事群众主动评价意愿，归集企业和群众对政务服务事项和个人“一件事一次办”事项办事满意度，提高“主动评价率”“非常满意率”，确保“差评整改率”100%。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区级有关部门和各镇街）

五、加大宣传工作力度

16.擦亮“永川政务”服务品牌。聚焦政务服务改革热点、焦点问题，及时收集提炼经验做法，形成更多的“永川案例”“永川经验”上报市职转处争取刊载转发。扩大市、区级主流媒体报道圈，发出永川政务服务“好声音”、营造永川政务服务“好氛围”。倡导“政策流程明、办事不求人”的理念，围绕“一件事”应用场景和企业准营等领域，打造“沉浸式”实景政策讲解栏目“永川政务通”，图文并茂宣传讲解可办事项、办理流程、所需资料、注意事项等重要内容，依托“渝快办永川专区”“永川发布”“永川行政服务”公众号等平台，及时向企业群众推送发布，让企业群众更直观的了解到办事的流程和材料。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区级有关部门和各镇街）

17.举办“比晒促优”同台竞争。深化“三亮三比四争当”活动，举办“服务技能大赛”，让“微笑服务”“高效服务”“贴心服务”成为每一名窗口人员的行为准则。线上开专栏，线下搭舞台，使“服务明星”“红旗窗口”“党员示范岗”发热发光、出新出彩，引领窗口人员在优质服务中体现人生价值。建立永川政务服务“体验日”，主动邀请各部门领导、区人大代表、政协委员、企业群众代表走流程，找堵点、解难点，切实优化服务流程、提升政务服务效能。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：各入驻大厅部门）

六、贯彻落实市级重点领域改革措施

请区级所涉部门主动对接市级业务主管部门，详细了解改革推进思路和工作动态，提前做好工作安排，积极贯彻落实。

18.投资和工程建设领域。优化“技审分离”“平面审批”机制，探索对环评、地灾等专项论证提前到可行性研究阶段会审。推进市政工程、房屋建筑领域重大项目建设审批“一件事”，建筑工程施工许可证“无纸化”。扩大信任制审批、“打捆”审批、免打扰现场踏勘、交地即交证、拿地即开工、标准地改革等改革成果应用。建设水电气讯等市政公用服务“一站式”联合报装平台。（牵头单位：区发展改革委、区住房城乡建委、区经济信息委、区城市管理局）

19．商事登记领域。拓展电子营业执照应用场景，推出一批市场监管领域集成化服务，实现一次申请、证照联办。推进食品销售领域告知承诺制全覆盖。推行企业办事“一照通办”，探索实现仅凭电子营业执照即可办理相关政务服务事项。（牵头单位：区市场监管局）

20．住房服务保障领域。推进住房租赁综合服务系统接入“渝快办”平台，提供房源查验、租房申请、退租管理等便民服务。以存量房转移预告登记和抵押预告登记“一次办”为基础，全面推行存量房“带押过户”。（牵头单位：区住房城乡建委、区规划自然资源局）

21．科技教育和人力社保领域。推行川渝地区流动人口入学政策咨询通办，实现“一网集中查询、一号电话咨询”。推动川渝地区高层次人才服务互通互认。升级打造“智慧人社”“数字人社”，推动更多事项“一卡通办”“一网通办”。举办行政办事员（窗口服务）职业技能大赛。（牵头单位：区教委、区科技局、区人力社保局）

22．公安服务领域。推动全市所有户籍派出所业务“一窗通办”。深化川渝地区警务合作，公安“跨省通办”事项达到100项以上。推进身份证、户口簿、驾驶证等电子证照场景应用。优化境外人员临时住宿登记方式，实现境外人员住宿“网上办”“掌上办”。（牵头单位：区公安局）

23．民政和退役军人事务领域。推进智慧民政建设，实现养老服务、社会救助“一网通办”。推进“特困人员救助供养”扫码办、婚姻登记全流程电子证照办理。推动退役军人、其他优抚对象相关信息在线核验，更多退役军人服务网上办理。（牵头单位：区民政局、区退役军人事务局）

24．司法行政领域。推进“智慧司法”信息化体系深度对接“渝快办”平台，扩大“智慧调解”等数字化应用。增强公共法律服务供给。（牵头单位：区司法局）

25．交通运输领域。推动“数字交通”建设，简化水路运输经营相关信息变更办理程序。推动Ⅰ类、部分Ⅱ类超限运输许可实现“全程网办、当日办结”。推进客货运输电子证照跨区域互认与核验，制定电子证照标准和技术规范。推进成渝地区交通运输信用一体化发展，共享交通运输信用评价结果。（牵头单位：区交通局）

26．文化旅游和体育领域。实施智慧文旅建设行动计划，推进成渝地区文化旅游政务数据共享。整合川渝地区公共文化和体育场馆资源，推进电子社保卡川渝阅读“一卡通”在全市公共图书馆“通借通还”全覆盖。试点实行运动员技术等级即时授予。（牵头单位：区文化旅游委）

27．医疗健康领域。以共建成渝“智慧医保”示范区为牵引，推进成渝地区门诊特病病种统一、住院免备案、职工医保缴费年限互认。推进长期护理保险试点扩面提质。基本实现川渝地区三级公立综合医院间检查检验结果互认。（牵头单位：区卫生健康委、区医保局）

28．办税缴费领域。深化全面数字化电子发票改革，推广应用在线征纳互动平台。协助市局拓展“掌上办税”功能，推出一批“川渝通办”税务事项数字化场景应用。集成“泸永江”基层办税资源，建立“泸永江税费争议调解中心”，协同解决三地税费争议事项。（牵头单位：区税务局）

29．口岸物流通关领域。扩大“船边直提”“抵港直装”“离港确认”实施范围，提高沪渝直达快线效能。拓展重庆国际贸易“单一窗口”功能，冷链物流政策线上申报等功能，提升“一站式”办理便捷度。（牵头单位：永川海关、区商务委）

30．公共资源交易领域。推动工程建设领域招标、投标、开标等业务全流程在线办理，招标投标领域数字证书跨地区、跨平台互认。拓展中介服务“网上超市”交易种类，优化网上评价和社会监督。（牵头单位：区发展改革委、区公共资源事务中心）

31．加强审管衔接协同。厘清审批和监管权责边界，运用审管衔接机制。执行跨部门综合监管重点事项目录，落实跨部门综合监管制度。配合分行业领域开展放权“回头看”。规范行政备案管理。（责任单位：区级有关部门按职责分工负责）

32.加强政务服务互动平台建设。对12345政务服务便民服务热线实行精细化管理，进一步提高办结率、评价率、满意率，以解决群众实际问题为目标，提升办理质量和办理效率，满意率达到95％以上，平均办理时限压缩在6个工作日以内。推动12345政务服务便民热线直联政务中心、标识标牌进投诉举报咨询台，开展政务服务满意度抽查回访。（牵头单位：区行政服务中心；责任单位：区级有关部门、有关单位）

七、落实政务服务保障

33.工作要求。落实常态化“三服务”机制，主动检视和整改政务服务问题，形成清单，闭环改革，流程再造，真正做到减材料、减时限、减环节、减跑动。全方位、多渠道、立体化宣传解读便民利企举措。（责任单位：区级有关部门和各镇街）

34.确保管理员队伍稳定。区级有关部门和镇街的网审平台管理员应保持相对稳定性，确因工作需要调整，要做好交接工作，避免管理员不熟悉系统造成工作脱节。各镇街应选优配强窗口人员，明确窗口首席代表，充分授权，提供规范、文明、热情服务。抓好培训和考核管理，提高政务服务专业化、规范化水平，提升群众对办事方便程度的满意度。（责任单位：区级有关部门和各镇街）

35.加强培训强劲壮骨。引入专家智库，组建政务服务改革领域“智囊团”，为我区政务服务改革“把脉问诊”。持续开办永川区政务服务大讲堂、“学思行”政务微讲堂，邀请政务服务领域专家、教授和各单位政务服务骨干等开展政策解读、业务实务培训，凝聚全区共识，形成强大合力，共同推进提升。（责任单位：区行政服务中心）