沙府办发〔2021〕31号

重庆市沙坪坝区人民政府办公室

关于印发2021年沙坪坝区政务服务

工作要点的通知

各镇人民政府、各街道办事处，区政府各部门，有关单位：

《2021年沙坪坝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。

附件：2021年沙坪坝区政务服务工作要点

重庆市沙坪坝区政府办公室

2021年4月12日

（此件公开发布）

附件

2021年沙坪坝区政务服务工作要点

一、总体要求

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二中、三中、四中、五中全会精神，全面落实全国、全市深化“放管服”改革优化营商环境会议部署，坚持以人民为中心的发展思想，打好四张牌、干好四件事，坚持问题导向，积极探索创新，着力固根基、补短板、创示范，持续优环节、减材料、压时限、降成本，推进政务服务标准化、规范化、便利化，全面实现事项应上尽上、渠道一网通达、线上“一网通办”、线下“一窗综办”，让企业和群众办事更高效、体验更愉快，助推全区经济社会高质量发展。

二、重点任务

（一）深化行政审批制度改革。全面承接落实上级决定取消、下放和改变管理方式的行政许可事项。健全我区政务服务事项清单管理机制，动态调整行政权力事项清单和公共服务事项清单。立足我区企业发展需求，积极争取市级支持，提高重庆自贸试验区放权精准性。逐项梳理行政备案事项，规范备案程序。深化减证便民，推广证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，逐步扩大告知承诺事项覆盖度。（责任单位：区政务服务办、各有关部门、各镇街）

（二）协同推进营商环境创新试点。深入开展营商环境创新试点工作调研，围绕产业发展和企业办事需求，用好陆港型国家物流枢纽优势，积极争取国家和市级授权试点，为全区发展集聚动能。切实抓好《重庆市优化营商环境条例》、市级营商环境创新试点工作实施方案及授权改革试点事项落地实施。建设营商环境智慧监管平台，建立营商环境创新试点工作督导机制。对标世界银行及中国营商环境评价体系，深入推进驻企服务等工作，推进优化营商环境工作创新。（责任单位：区发展改革委、区政务服务办、各有关单位）

（三）提升区级大厅服务能力。进一步规范区政务服务大厅及8个部门12个专厅建设，凡涉及行政相对人需提交办事材料的政务服务事项，按照“应进必进”原则，分别进驻区政务服务大厅或专厅办理。实现建设标准、入驻事项、服务规范、考核管理等“四个统一”。探索部门专厅在区政务服务大厅设立综合窗口。已实现全程网办的事项，应在区级大厅提供线下服务通道。区政务服务大厅综合窗口设置从分领域向跨领域转变，综合窗口设置占比不低于90%。拓宽“7×24”小时自助终端服务事项范围，积极倡导政务服务事项自助办理。（责任单位：区政务服务办、各有关部门）

（四）提升基层政务服务能力。加强镇街公共服务中心、村（社区）便民服务中心“三化”建设，保障必需的办公场所、人员和设施设备。推进高频政务服务事项办理向镇街和村（社区）延伸，扩大“就近办”事项比例。深化“一门”服务，推进市场监管、公安等办事窗口入驻镇街公共服务中心为群众提供“一站式”服务。推进2个镇街公共服务中心开展“一窗综办”试点，提升服务质效。在中心增设“绿色窗口”，为老年人和军人提供便捷服务，进一步提高群众和企业办事体验。进一步整合资源，加强窗口工作人员业务培训，每个镇街公共服务中心全年开展集中培训不少于2次，提升窗口工作人员综合业务素质，提高服务意识和能力。（责任单位：区政务服务办、各有关部门、各镇街）

（五）进一步优化公共服务。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人等特殊群体在出行、就医、消费、文娱、办事等方面运用智能技术遇到的困难。加快推进高频公证服务事项“一网通办”，实现申请受理、身份认证、材料提交和缴费全程网办。推进城市水电气讯利用“渝快办”办理，实现报装、查询、缴费等业务“掌上办”。（责任单位：区政务服务办、区民政局、各有关单位）

（六）扩大“跨区县通办”事项覆盖面。深化第一批、第二批“跨区县通办”事项办理深度。落实第三批“跨区县通办”事项办理。建立“跨区县通办”全流程监督管控机制，明确事项办理流转具体程序，细化岗位职责、资料传输、联动方式等，对收件受理、过程办理、办结送达等环节全程跟踪督办。（责任单位：区政务服务办、各有关单位）

（七）加快推进“跨省通办”。贯彻落实《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35号），2021年底前实现74项高频政务服务事项“跨省通办”，同步承接其余8项“跨省通办”事项，按要求推进事项办理。（责任单位：区政务服务办、各有关单位）

（八）做实“一件事一次办”。做优“渝快办”沙坪坝主站功能，将改革触角向街道延伸，对业务内部流程进行重构优化，实现再造申报方式、再造受理模式、再造审核程序、再造发证方式四个革命性的流程再造，扩大“一件事”覆盖面，再推出20项面向企业和自然人的套餐服务，实现“一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”打造审批服务的“升级版”。（责任单位：区政务服务办、各有关单位）

（九）着力提升网上办事深度。立足“一网通办”“全程网办”，优化再造审批服务流程，进一步提升政务服务事项网上可办比例，提升在线办理成熟度。2021年底前，行政许可事项“全程网办”占比不低于80%，依申请类政务服务事项“全程网办”占比不低于70%。国家政务服务平台、“渝快办”平台交办投诉处理事项响应率达100%。加快推进证明类材料在线申请、开具和应用，实现全市高频证明事项接入“渝快办”平台。（责任单位：区政务服务办、各有关部门、各镇街）

（十）持续提升政务服务便捷度。2021年3月底前，调整发布我区行政权力事项和公共服务事项清单，确保数据同源、同步更新、同频服务。公布“最多跑一次”事项清单。持续推进减环节、减时间、减材料、减跑动，2021年底前，依申请类事项实际办理时间比法定时限平均减少80%以上、平均跑动次数不超过0.3次、即办件事项比例达到40%以上。实现“好差评”主动评价数据全量归集，差评整改率、回访率达到100%。（责任单位：区政务服务办、各有关部门、各镇街）

（十一）深化工程建设项目审批制度改革。探索工程建设项目技术审查与行政审批“适度分离”，对不影响安全和公共利益的要件探索“容缺后补”制度。推行工程建设项目分级分类管理，进一步减时间、减环节、降费用，提升质量管控水平，社会投资小型低风险建设项目全流程23天办结。推行供水、供电、燃气、排水、通信等市政公用服务“一站式”办理，为建设单位提供“一站式”服务。探索推进“智慧工地”建设。（责任单位：区住房城乡建委、区政务服务办、建设领域有关单位）

（十二）深化“证照分离”全覆盖试点改革。巩固重庆自贸试验区“证照分离”改革试点成效，2021年底前，取消审批、改为备案或实行告知承诺的事项力争达到100项以上，重庆自贸试验区力争达到150项以上。简化企业注册登记手续，除法律、行政法规规定的特定领域和国务院决定设定的前置审批事项外，涉企经营许可事项不得作为企业登记的前置条件。建立部门信息共享、协同监管和联合奖惩机制，加强事中事后监管。探索推进“一业一证”改革。开办企业全流程实现“一网通办、一次提交、一日办结、一窗领取”。（责任单位：区市场监管局、区政务服务办、各有关单位）

（十三）推进网上中介超市规范运行。清理取缔各单位自建中介机构库，今年推进至少50个单位成为中介服务超市的采购人，实现中介服务到网上中介超市进行，提升网上交易比例。（责任单位：区政务服务办、各有关单位）

（十四）推进“互联网+督查”规范办理。理顺工作机制，优化办理流程，提高群众反映事项办理质量和效率。发挥平台高效便捷、覆盖面广、直达基层优势，让平台成为提升政务服务水平的重要抓手。研判找准领导关注和群众反映热点问题之间的结合点，深入开展调研辅助决策，起到参谋助手的作用。（责任单位：区政府办、区政务服务办、各有关单位）

（十五）深化“互联网+监管”运行。不定期开展“‘互联网＋监管’培训会”，对各单位监管数据采集流程进行全面规范。各单位按照“谁主管、谁负责”的原则，指定专人负责，对平台信息的发布、使用、管理严格实行审核制度，根据国务院办公厅电子政务办公室发布《国家“互联网+监管”系统监管数据标准》的规定采集数据。（责任单位：区政务服务办、各有关单位）

（十六）加强社会信用体系建设。规范行政许可和行政处罚信息的归集和公示，加大行政处罚信息归集力度，确保应归尽归。推进法人信用评价全覆盖，支撑分级分类监管，进一步完善生态环境、食品安全、建筑施工、交通、税务等重点行业领域信用评价，丰富监管举措。推广使用信用报告，加强与第三方机构合作，提供社会信用报告100份。强化信易贷金融服务，持续推进“银税互动”、科技型企业知识价值信用贷款。创新“信易+”场景，探索推进“信易游”“信易行”等惠民便企应用。突出重点领域政务诚信建设，完善清欠长效机制，严防新增欠款。探索建立招商引资合同履约信用约束机制，杜绝“新官不理旧账”。持续开展失信被执行人涉政府机构专项治理，确保动态为“零”。（责任单位：区发展改革委、各有关单位）

（十七）鼓励探索创新。鼓励各单位结合实际，积极探索特色做法，激发改革潜力。建立激励容错机制，对成效明显的单位予以通报表扬，对在改革创新中出现失误或轻微错误等情况，从轻、减轻或免于问责。（责任单位：区政务服务办、各有关单位）

三、保障措施

（一）加强组织保障。各单位要将提升政务服务效能作为优化营商环境的重点工作，及时协调解决难点堵点问题；理顺政务服务体制机制，加强对基层人才、经费、装备等保障，确保下放权力接得住、管得好；选派素质高、能力强、业务精的人员进驻服务窗口，对“首席代表”充分授权，确保独立履行职责。区级政务服务部门要加强对镇街政务服务工作的指导。

（二）加强制度保障。认真落实《优化营商环境条例》《重庆市政务服务管理办法》，及时修订或废止不符合最新改革精神的规定。要完善政务服务首问负责制、告知承诺制、限时办结制、帮办代办制。

（三）注重广集民智。各单位要充分发挥市场和社会积极性，通过多种渠道多种方式广泛听取社会各界的意见建议。注重发挥行业协会、企业家、专业人士作用，建立优化政务服务效能社会咨询机制，增强改革的针对性和实效性。

（四）加强学习交流。各单位要加强政务服务干部职工特别是一线窗口工作人员培训，围绕年度重点工作开展专题培训，加强跨区域沟通交流，提升业务水平和办事效率。适时总结政务服务工作经验，及时将条件成熟的改革做法向全市复制推广。

（五）强化督导落实。区政府督查办、区政务服务办要加强协作，落实“日扫描、周调度、月通报、季分析、年考核”机制；对服务窗口持续推进明察暗访，定期通报政务服务工作进展情况。

重庆市沙坪坝区人民政府办公室 2021年4月12日印发