重庆市万州区人民政府办公室关于

印发万州区2021年政务服务工作要点的通知

各镇乡（民族乡）人民政府，各街道办事处，区政府各部门，有关单位：

《万州区2021年政务服务工作要点》已经区政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

                      重庆市万州区人民政府办公室

                       2021年3月4日

2021年万州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，坚持问题导向，积极探索创新，着力固根基、补短板、追先进，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。全面承接落实国务院、重庆市决定取消、下放和改变管理方式的行政许可事项。严禁随意增设行政许可事项。编制并对外公布行政权力事项清单和改革服务事项清单。积极配合市级向万州经开区下放市级行政权力的各项工作。逐项梳理行政备案事项，规范备案程序，严禁以备案之名行审批之实。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。

（二）协同推进营商环境创新试点。贯彻执行市级营商环境创新试点工作具体实施方案，积极探索、先行先试、率先突破，推动世行评价和中国评价指标双向提升，力争形成一批可复制、可推广的试点经验。贯彻实施《重庆市优化营商环境条例》。按照市级要求建立营商环境创新试点工作督导机制。

（三）推广宣传“渝快办”应用。不断加大“渝快办”的宣传力度，采取多种方式引导办事群众使用“渝快办”。实时收集“渝快办”运行过程中存在的问题和建议，及时向市级反馈。配合市级部门政务服务业务系统与“渝快办”平台融合，提升全程网办运行速度，提高可全程网办事项比例。

（四）持续提升政务服务能力。加强各镇乡街道公共服务中心、村（社区）便民服务中心建设。加强窗口工作人员业务培训，提高服务意识和能力。实现依申请类事项100%进驻区级政务服务中心。已实现全程网办的事项，应在区级政务服务中心提供线下服务窗口。区级政务服务中心综合窗口占比达到90%以上，设置跨领域无差别综合窗口。推进高频政务服务事项办理向基层延伸，扩大各镇乡街道、村（社区）“就近办”事项比例。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。

（五）坚持优化完善公共服务。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，在全区各行各业和三级政务服务中心设置老年人等特殊群体线下接待窗口，确保所有办事群体办事顺畅；推动养老金领取、待遇资格认证、户籍办理等高频事项向基层延伸。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”。

（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，实现线上线下融合互通、无差别协同办理；承接发布第三批“跨区县通办”事项清单，做好相应的运行管理工作；建立完善“跨区县通办”全流程监督管控机制，确保“跨区县通办”事项安全有效运行。

（七）积极推进“跨省通办”落地落实。积极推进高频政务服务事项“跨省通办”，按要求落实好2021年“跨省通办”事项。做好川渝通办事项落地工作，统一政务服务事项受理条件、申请材料、办事流程等要素，2021年底前实现同一事项在成渝地区双城经济圈同标准受理、无差别办理、行政审批结果互认。建立完善川渝两地政务信息资源共享机制，加强两地政务数据共享交换平台互联互通建设。

（八）加大“一件事一次办”推广力度。突出质效并举，树立正确导向，加大2020年市、区已发布“一件事一次办”套餐的优化运行力度。聚焦社会保障、卫生健康、就业创业、民政救助、户籍办理、公安交管、交通运输等重点领域，做好2021年“一件事一次办”套餐的梳理发布相关工作。健全完善“一件事一次办”协调运行管理机制，不断提升“一件事一次办”覆盖面和办件数量。

（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。区级行政许可事项“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%。运用好市级统一推出的电子证照应用场景。引导全区审批服务部门单位全面使用电子印章。加快推进证明类材料在线申请、开具和应用。

（十）持续提升政务服务便捷度。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，区级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40%以上。继续开展“好差评”评价工作，差评整改率、回访率达到100%。探索通过银行、邮政网点提供代办服务。规范运用网上中介超市做好政务服务相关工作。

（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。

（十二）深化“证照分离”全覆盖试点改革。做好“证照分离”改革试点相关工作的承接。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”。

（十三）加强社会信用体系建设。贯彻执行《重庆市社会信用条例》及其配套制度。在生态环境、科研诚信等领域推行分级分类监管，根据不同信用等级，实施差异化监管措施。完善失信约束制度，执行失信惩戒措施清单，规范失信惩戒行为。开展重点领域突出问题专项治理。加强“双公示”数据归集，提升数据归集质量。创新“信易贷”等“信易+”惠民便企应用，增强市民信用价值获得感。

（十四）持续开展探索创新试点。优化完善万州区政务服务公众号；建立完善残疾证办理网上预审核系统，并在全区推广运行。开启“政务+邮政”合作模式，发挥邮政网点的网络资源，设置代办服务点，为企业和群众提供代办服务。鼓励区级各部门单位、各镇乡街道结合实际，积极探索特色做法，让广大群众办事更便捷。

三、保障措施

（一）加强组织保障。各地各部门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，明确责任人员，加大投入力度，及时协调解决难点堵点问题。要选派素质高、能力强、业务精的人员进驻服务窗口，充分授权“首席代表”，提升政务服务的满意度。

（二）加强制度保障。各地各部门单位要认真落实《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。要进一步完善政务服务首问负责制、告知承诺制、限时办结制、帮办代办制等管理制度和工作机制。

（三）注重广集民智。探索建立人大代表、政协委员评价政务服务工作机制，注重发挥行业协会、企业家、专业人士作用，通过多种渠道多种方式广泛听取社会各界的意见建议，增强改革的针对性和实效性。

（四）加强学习交流。区政务服务管理办公室要牵头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。要适时总结政务服务工作经验，及时推广成功有实效的改革做法。

（五）强化督导落实。要继续坚持政务服务效能提升责任分工落实、提醒提示、定期通报和联合督查督办等工作机制；适时对服务窗口明察暗访，定期通报政务服务工作运行情况；深化全区政务服务效能评估，不断提升我区政务服务能力和水平。

附件：2021年万州区政务服务工作任务分解

附件

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2021年万州区政务服务工作任务分解 | | | | | |
| 重点任务 | 具体工作 | 牵头单位 | 配合单位 | 完成时限 | 备注 |
| （一）深化行政审批制度改革 | 全面承接落实国务院、重庆市决定取消、下放和改变管理方式的行政许可事项。 | 区政务服务管理办公室、区司法局 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| 严禁随意增设行政许可事项。 | 区政务服务管理办公室、区司法局 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| 编制并对外公布行政权力事项清单和公共服务事项清单。 | 区司法局 | 区政务服务管理办公室 | 持续推进 |  |
| 积极配合市级向万州经开区下放市级行政权力的工作。 | 区政务服务管理办公室、万州经开区办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年10月31日 |  |
| 逐项梳理行政备案事项，规范备案程序，严禁以备案之名行审批之实。 | 区政务服务管理办公室、区司法局 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 2021年12月31日 |  |
| 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。 | 区司法局、区发展改革委、区市场监管局 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 2021年6月30日 |  |
| （二）协同推进营商环境创新试点 | 贯彻执行市级营商环境创新试点工作具体实施方案，推动世行评价和中国评价指标双向提升，力争形成一批可复制、可推广的试点经验。 | 区发展改革委 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| 贯彻实施《重庆市优化营商环境条例》。 | 区发展改革委 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 持续推进 |
| 按照市级要求建立营商环境创新试点工作督导机制。 | 区发展改革委 | 区级有关部门单位 | 持续推进 |
| （三）推广宣传“渝快办”应用 | 不断加大对“渝快办”的宣传力度。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各分中心、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| 采取多种方式引导办事群众使用“渝快办”。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各分中心、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| 实时收集“渝快办”运行过程中存在的问题和建议，及时向市级反馈。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各分中心、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| 配合市级部门政务服务业务系统与“渝快办”平台融合，提升全程网版试行运行速度，持续提高可全程网办事项比例。 | 区级有关部门单位 |  | 持续推进 |  |
| （四）持续提升政务服务能力 | 加强各镇乡街道公共服务中心、村（社区）便民服务中心建设。 | 区政务服务管理办公室 | 各镇乡街道 | 2021年12月31日 |  |
| 加强窗口工作人员业务培训，提高服务意识和能力。 | 区政务服务管理办公室 | 各分中心、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| 依申请类事项100%进驻区级政务服务中心。已实现全程网办的事项，应在区级政务服务中心提供线下服务窗口。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各分中心 | 持续推进 |  |
| 区级政务服务中心综合窗口达到90%以上，按市级要求设置跨领域无差别综合窗口。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各分中心 | 2021年12月31日 |  |
| 推进高频政务服务事项办理向基层延伸，扩大乡镇（街道）、村（社区）“就近办”事项比例。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| 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。 | 区政务服务管理办公室 | 各分中心、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| （五）坚持优化完善公共服务 | 坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，在全区各行各业和三级政务服务中心设置老年人等特殊群体线下接待窗口，确保所有办事群体办事顺畅；推动养老金领取、待遇资格认证、户籍办理等高频事项向基层延伸。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各分中心、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
| 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。 | 区司法局 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| 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”。 | 区城市管理局、区经济信息委、区大数据发展局 | 区政务服务管理办公室 | 2021年12月31日 |  |
| （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、实现线上线下融合互通、无差别协同办理；承接发布第三批“跨区县通办”事项清单，做好相应的运行管理工作；建立完善“跨区县通办”全流程监督管控机制，确保“跨区县通办”事项安全有效运行 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| （七）积极快推进“跨省通办”落地落实 | 积极推进高频政务服务事项“跨省通办”，按要求落实好2021年“跨省通办”事项。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| 做好川渝通办事项落地工作，统一政务服务事项受理条件、申请材料、办事流程等要素，2021年底前实现同一事项在成渝地区双城经济圈同标准受理、无差别办理、行政审批结果互认。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| 建立川渝两地政务信息资源共享机制，加强两地政务数据共享交换平台互联互通建设。 | 区大数据发展局、区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| （八）加大“一件事一次办”推广力度 | 加大2020年已发布“一件事一次办”套餐优化运行力度。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| 聚焦社会保障、卫生健康、就业创业、民政救助、户籍办理、公安交管、交通运输等重点领域，做好2021年“一件事一次办”套餐的梳理发布相关工作。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| 健全完善“一件事一次办”协调运行管理机制，不断提升“一件事一次办”覆盖面和办件数量。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| （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。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| 区级行政许可事项“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%。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| 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%。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 2021年12月31日 |  |
| 运用好市级统一推出的电子证照应用场景。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 2021年12月31日 |  |
| 引导全区审批服务单位全面使用电子印章。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 2021年12月31日 |  |
| 加快推进证明类材料在线申请、开具和应用。 | 区司法局 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 2021年12月31日 |  |
| （十）持续提升政务服务便捷度 | 区级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40%以上。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| 开展好“好差评”评价工作，差评整改率、回访率达到100%。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 2021年12月31日 |  |
| 探索通过银行、邮政网点提供代办服务。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 持续推进 |  |
|  | 规范运用网上中介超市做好政务服务相关工作。 | 区公管局 | 区级有关部门单位 | 持续推进 |  |
| （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。 | 区住房城乡建委 | 区级有关部门单位 | 持续推进 |  |
| （十二）深化“证照分离”全覆盖试点改革 | 做好“证照分离”改革试点相关工作的承接。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”。 | 区市场监管局、区司法局、区商务委、区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| （十三）加强社会信用体系建设 | 贯彻执行《重庆市社会信用条例》及其配套制度。 | 区发展改革委 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |  |
| 在生态环境、科研诚信等领域推行分级分类监管，根据不同信用等级，实施差异化监管措施。 | 区发展改革委 | 区生态环境局、区科技局等区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |
| 开展重点领域突出问题专项治理。 | 区文明办、区发展改革委 | 区级有关部门单位 | 持续推进 |
| 加强“双公示”数据归集，提升数据归集质量。 | 区级有关部门单位 |  | 2021年12月31日 |
| 创新“信易贷”等“信易+”惠民便企应用，增强市民信用价值获得感。 | 区发展改革委 | 区级有关部门单位 | 2021年12月31日 |
| （十四）持续开展探索创新试点 | 优化完善万州区政务服务公众号。 | 区政务服务管理办公室 |  |  |  |
| 建立完善残疾证办理网上预审核系统，并在全区推广运行。 | 区政务服务管理办公室 | 区残联、建设银行万州分行、各镇乡街道 | 2021年6月30日 |  |
| 开启“政务+邮政”合作模式，发挥邮政网点的网络资源，设置代办服务点，为企业和群众提供代办服务。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位 | 持续推进 |  |
| 鼓励区级各部门单位、各镇乡街道结合实际，积极探索特色做法，让广大群众办事更便捷。 | 区政务服务管理办公室 | 区级有关部门单位、各镇乡街道 | 持续推进 |  |