

重庆市人民政府办公厅

关于印发2020年重庆市政务服务工作要点的通知

渝府办发〔2020〕30号

各区县(自治县)人民政府，市政府各部门，有关单位：

《2020年重庆市政务服务工作要点》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市人民政府办公厅

2020年3月17日

(此件公开发布)

2020年重庆市政务服务工作要点

2020年，全市政务服务工作总体要求是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实市委、市政府工作部署，聚焦企业和群众关心的热点难点问题，围绕办事更便利、更高效，加快推进流程再造、业务协同、数据共享，推进政务服务扁平化、便捷化、智能化，努力降低制度性交易成本，优化提升服务体验，增强企业和群众的获得感，持续优化全市营商环境，推动政府治理体系和治理能力现代化，建设人民满意的服务型政府。

一、推进线上线下深度融合

(一)提升政务服务成效度。进一步推动减环节、减时间、减材料、减跑动，优化业务办理流程，“零材料提交”事项达到100项以上；审批实际办理时间比法定时限平均减少70%以上；不断提升“网上办、马上办、就近办、一次办”事项比例。以实现政务服务事项覆盖率、评价对象覆盖率、服务渠道覆盖率和差评整改率、差评回访率“五个100%”为目标，全面落实政务服务“好差评”制度。鼓励支持通过银行、邮局等网点提供代办服务，提升企业和群众办事便利度。(责任单位：市政府职转办、市政府电子政务中心，市政府有关部门，各区县〔自治县，以下简称区县〕政府)

(二)提升在线办理成熟度。优化“渝快办”平台功能，进一步提升平台便捷性、安全性、稳定性，积极稳妥推进市、区县两级部门办事服务系统的受理入口关闭，企业和群众办事通过“渝快办”平台集中受理，实时分发市级部门、区县系统办理，办理过程及结果实时反馈“渝快办”平台，打造全市社会治理和公共服务网上总平台、总门户、总枢纽。建成“12345一号通”政务服务热线，统一受理企业和群众对政务服务事项办理的咨询、投诉和反馈。建成电子证照基础数据库，推动自然人、法人、自然资源和地理空间等基础数据库在政务服务领域的应用；推广使用电子印章、电子签名，减少纸质材料递交，加强电子印章、电子档案在政府内部管理中的应用；对在政务服务履职过程中形成的电子文件进行规

范管理，加快推动电子档案的应用。推进证明类材料在线申请、开具和应用，2020年9月底前实现全市高频证明事项接入“渝快办”平台。(责任单位：市政府电子政务中心、市大数据发展局、市司法局、市档案局，市政府有关部门)

(三)提升服务方式完备度。推动更多高频便民事项实现“掌上可办”，“渝快办”平台移动端上线事项突破1200项，认证用户数量突破1200万户。加快推进“一窗受理、分类审批、统一出件”，区县行政服务中心无差别综合窗口、分领域综合窗口比例达到80%以上。推进政务服务事项自助办理，市级部门、区县行政服务中心全部设立自助服务区，实行“7×24”小时自助终端服务，积极推行在商场、银行、车站等场所设置自助设备。强化政府网站和网上办事大厅服务引导功能，增强服务友好性。(责任单位：市政府电子政务中心，市政府有关部门，各区县政府)

(四)提升服务事项覆盖度。扩大乡镇(街道)直接面向群众、管理更为方便有效的服务事项，社保、医保、民政、农村建房审批等群众高频事项全部进驻乡镇(街道)公共服务中心;扩大并明确村(社区)便民代办事项范围。2020年6月底前，按照“四级四同”要求，各区县发布本地区行政权力事项和公共服务事项清单;以企业和群众办事“少跑腿”为目标，公开“零跑腿”“最多跑一次”事项清单。建立政务服务事项动态调整机制，确保数据同源、同步更新、同频服务。加快推进水电气讯等公共服务在“渝快办”平台全覆盖，延伸政务服务深度。(责任单位：市政府职转办、市司法局，市政府有关部门，各区县政府)

(五)提升办事指南准确度。深化事项办理情形颗粒化分解，细化受理条件、办理时限、办事流程、办理地点、联系方式等要素，提高办事指南精准度，消除“其他材料”或“有关部门”等不确定性表述，实现同一事项在不同地区、线上线下无差别受理、同标准办理。(责任单位：市政府有关部门，各区县政府)

二、加快推进重点改革事项

(六)对标国际标准优化营商环境。贯彻落实《优化营商环境条例》，进一步降低市场准入门槛，加快推进投资审批制度改革。对标北京、上海优化营商环境先进经验，分指标提出优化政策举措并印发实施。收集整理各指标现行有效的政策文件，按国际规范、标准口径进行翻译。在“渝快办”电脑端、移动端开设优化营商环境专栏，集中发布各项指标政策文件和政策解读，展示办事流程图和政策图解。对律师事务所、会计师事务所、中介代理等机构从业人员，以及市、区县两级窗口人员，进行多轮次、广覆盖的政策解读和宣传。对优化营商环境相关政策文件，通过专题新闻发布会、政策咨询短信等方式，向市场主体和专业人士精准推送。推行重大项目“帮办制”，为重大项目提供专项服务，实现项目快速落地。开展营商环境专项督查，对政策实施效果进行检查，修订完善政策文件。做好营商环境实地评估工作。(责任单位：市发展改革委，市政府有关部门，各区县政府)

(七)深化行政审批制度改革。建立市、区县、乡镇三级行政权力 and 公共服务事项动态调整机制。开展行政权力下放“回头看”，对涉及多部门审批的同一办理事项，推进同步放权;2020年8月底前，完成对已取消下放行政许可事项落实情况的调研评估;对基层承接不住、运行不好的权力事项，完善监管措施或予以回收。开展变相审批和许可自查整改，清理规范行政备案、目录管理、登记注册、指定认定等行政管理措施，整治变相审批。大幅压减工程建设等领域企业资质资格。全面推广证明事项告知承诺制。持续优化公证服务，规范服务收费，提升服务效率。加强两江新区、重庆高新区等国家级开发区赋权事项落地，确保赋权事项办理不出开发区。全面梳理年检年审事项，无法律法规依据的年检年审事项一律取消，有依据但可采取日常监管方式替代的年检年审事项尽可能取消;加快推进联合年检和网上年审，压缩年检年审材料。(责任单位：市政府职转办、市司法局、市住房城乡建委、市科技局，市政府有关部门，各区县政府)

(八)深化工程建设项目审批制度改革。精简同一部门强相关事项内审环节，根据项目类型精准定制全市统一的项目审批流程图，确保申报事项和材料再精简20%以上;优化升级工程建设项目审批管理系统，打通市级部门、各区县业务系统与审批系统的数据接口，构

建完善的工程建设项目审批管理信息数据平台;优化审批管理体系,实现全市“一张蓝图”统筹生成项目,“一个窗口”接件、出件率100%,”一张表单”落实率100%;全面加强事中事后监管力度,改进督查考核问效方式,引入第三方评估,全面监测改革效能。鼓励创新“多证合一、多规合一、多介合一、多评合一、多审合一、多测合一”集成审批,实施联合图审、联合测绘、联合踏勘、联合竣工验收。(责任单位:市住房城乡建委、市规划自然资源局,市政府有关部门,各区县政府)

(九)深化“证照分离”全覆盖试点改革。对直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺的事项,逐项制定符合改革要求的具体管理措施,着力破解“准入不准营”难题;对优化审批服务的事项,精简相关材料,提高审批效率,探索推进“一业一证”改革。因法律、行政法规变动或经国务院有关部门同意进一步优化调整的涉企经营许可事项,适时调整并统一公布。加快推进与全市政务数据资源共享系统实时互联对接,实现跨审批层级、跨部门的涉企经营信息共享,及时准确获取需办理经营许可企业的相关信息,将其纳入对应管辖层级的监管范围。涉及部门垂直管理业务信息系统的,要积极对接上级主管部门,推动实现全市涉企经营信息的统一归集共享。(责任单位:市市场监管局、市司法局、市政府职转办,市政府有关部门,各区县政府)

(十)加强社会信用体系建设。梳理适用信用承诺的行政许可事项,并在工程建设、政府采购、招标投标等重点领域推行应用,申请人承诺符合审批条件并提交有关材料的,即时予以办理。动态更新公共信用信息目录,开展统一社会信用代码重错码治理专项行动,全市重错码率降低至0.01%以下。在家政、养老、环保、食品药品、安全生产等重点领域开展信用记录建档留痕专项行动,并将信用记录及时归集至市公共信用信息平台。以公共信用综合评价结果、行业信用评价结果等为依据,对监管对象进行分级分类,根据信用等级高低采取差异化的监管措施。制定《重庆市守信联合激励和失信联合惩戒对象名单管理办法》,健全信用联合奖惩、信用修复、异议处理等机制,依法追究违法失信责任。(责任单位:市发展改革委,市政府有关部门)

三、推动政务服务创新

(十一)建设网上中介服务超市。在重庆市工程建设领域网上中介服务超市基础上,建设全市统一的网上中介服务超市。建立健全相关管理办法,通过采取随机选取、网上竞价等多种方式,实现全市行政审批中介服务“采购申请网上发布、采购邀请网上推送、报名竞价网上操作、竞争结果网上确认、服务质量网上评议、运行效能网上监察”,解决中介服务环节多、耗时长、收费乱等问题。建立健全中介服务机构“黑名单”制度和市场退出机制。已建中介服务平台的区县要做好与全市网上中介服务超市的对接,尚未建设的区县统一使用全市网上中介服务超市。(责任单位:市公共资源交易监管局,市政府有关部门,各区县政府)

(十二)优化升级“政策直通车”。完善智能搜索功能,推出场景化主题搜索服务,办事指南、办事入口、法规文件、政策解读、智能问答等信息一体化展示,实现政策“即搜即用、一键获取”。挖掘分析用户习惯,建设用户画像系统,实现涉企政策“一对一”个性化精准推送。完善政策信息动态更新机制,实现国家政策全面收集,市级政策适时更新。加强平台运行维护,强化政策服务效果评价,持续提升服务效能,增强市场主体体验感、获得感。2020年8月底前,完成“政策直通车”升级版打造。(责任单位:市政府电子政务中心,市政府有关部门)

(十三)加快推进电子证照归集应用。汇聚不低于100项高频电子证照数据,建立自然人、法人电子证照“卡包”,提供30项以上电子证照应用。建立电子证照实际应用场景,申请人可通过电子亮证方式,在政务服务领域开展应用。推动电子证照向社会化应用领域延伸,各类专业机构、中介组织等提供的检测报告等证明文书,逐步纳入电子证照库并推广应用。(责任单位:市政府电子政务中心,市级有关部门,各区县政府)

(十四)推进“一件事一次办”。以企业和群众眼中完整的“一件事”整合多部门服务事项，集成一批主题套餐服务，编制“一件事”办事指南，推动系统集成、数据共享、业务协同、一体化办理，实现“一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”。2020年底前，企业开办、不动产交易、投资项目审批等重点领域和办件量较大的高频事项基本实现“一件事一次办”。(责任单位：市政府职转办，市政府有关部门，各区县政府)

(十五)为特殊群体提供更周到服务。针对老弱病残等特殊群体，在全市一体化政务服务平台上开设特殊群体专属空间，汇集高频便民服务事项，提供网上预约、网上申请、网上查询、咨询投诉等服务。在全市各级政务服务大厅，开设“绿色通道”，建立延时、预约、上门等服务机制，提供更加细致周到的服务。(责任单位：市政府职转办，市政府有关部门，各区县政府)

四、加强政务服务保障

(十六)健全工作体系。优化乡镇(街道)公共服务中心集成服务功能，所有行政村(社区)便民服务点覆盖率达100%。推进“渝快办”平台向基层延伸，市县乡村四级政务服务网上平台覆盖率达100%。(责任单位：各区县政府)

(十七)加强制度建设。出台《重庆市政务服务管理办法》。推进政务服务实体大厅规范管理，服务事项、办事流程、数据交换标准化管理。清理、修订不适应政务服务工作实践、滞后于改革要求的地方性法规及政策规定，为改革创新提供制度支持。(责任单位：市政府职转办、市司法局，市政府有关部门)

(十八)加强宣传培训。加强“渝快办”推广运用，积极回应社会关切。编印《重庆市审批服务便民化探索与实践案例选编(2020年)》，形成一批可复制、可推广的改革成果。建立健全政务服务部门和窗口工作人员日常培训和岗前培训机制。(责任单位：市政府职转办，市政府有关部门，各区县政府)

(十九)强化技术支撑。建成城市大数据资源中心。制定政务数据资源标准体系。开放“渝快办”平台政务服务资源应用接口，探索更多服务应用场景。规范政府购买服务涉及的公民隐私信息保护，做好信息脱敏处理、加密存储。加强防攻击、防泄漏、防窃取的监测、预警、控制和应急技术保障，确保政务服务工作中产生、获取的企业和公民个人信息安全。(责任单位：市大数据发展局、市政府电子政务中心，市政府有关部门，各区县政府)

(二十)强化运行监管。落实“日扫描、周调度、月通报、季分析、年考核”机制。深化全市政务服务效能指数第三方评估。对服务窗口持续开展明察暗访，定期通报政务服务工作进展情况，对工作推进不力的单位及有关负责人严肃追责问责。(责任单位：市政府电子政务中心、市政府职转办、市政府督查办)

相关阅读：

[《2020年重庆市政务服务工作要点》发布 建设服务型政府 我市从四方面着力](#)