

渝府办发〔2016〕14号

重庆市人民政府办公厅关于 印发重庆市简化优化公共服务流程 方便基层群众办事创业实施方案的通知

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《重庆市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业实施方案》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
2016年1月29日

（此件公开发布）

重庆市简化优化公共服务流程 方便基层群众办事创业实施方案

为进一步提高公共服务质量和效率，提供优质高效便捷的公共服务，方便基层群众办事创业，更好地推动大众创业、万众创新，激发市场活力和社会创造力，按照《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）要求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、实施范围

按照中央关于简政放权、放管结合、优化服务协同推进转变政府职能的总体部署，坚持服务便民利民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享的基本原则，对区县（自治县）政府、市政府部门、国有企事业单位、中介服务机构等（以下简称清理单位）正在行使的政策支持、法律和信息查询、知识产权保护、就业技能培训、公共教育、劳动就业、社会保障、医疗卫生、住房保障、文化体育、扶贫脱贫等11类公共服务职能和工作流程进行全面清理规范。

二、重点任务

（一）建立健全公共服务事项目录。

结合编制权力清单和责任清单以及规范行政审批行为等相关工作的开展，对本方案确定的11类公共服务职能及其工作流程进行全面清理，做到不漏项、不留死角，逐项列出公共服务事项的项目名称、事项类别、实施单位、主要依据等，梳理后形成公共服务事项目录。对照公共服务事项目录逐项编制办事指南，明确服务对象、受理条件、申请材料、收费依据及标准、是否纳入政府购买服务、办理时限、受理部门、联系方式、是否在线办理等内容，并及时向社会公开。公共服务事项目录根据法律、法规、规章修订情况和工作实际作动态调整后及时向社会公布。

（二）简化优化办事手续和流程。

坚持“法无授权不可为”原则，除法律、法规和规章等规定以外的其他证明和盖章环节原则上一律取消；能与其他部门共享获取的相关信息，办事部门不得要求申请人提供证明材料；对确需由申请人提供证明的，应广泛听取社会公众意见，严格论证，必要时启动公开听证程序；探索建立由公共服务申请人作出书面承诺，办事部门先予办理，完善事后核查与监管机制。

精简办事程序和环节，缩短办理时限，在现有政务大厅的基础上，实现功能升级，公共服务事项全部进驻窗口办理。实行首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度，大力推行一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、委托代办等服务。创新服务管理方式，扩大政府购买公共服务的领域和范围。

（三）实施“互联网+公共服务”行动。

创新运用“互联网+服务群众”理念，完善“重庆服务群众工作信息管理系统”，构建“一窗通办、一网通联、五星联动”的服务群众工作网络体系，实现跨部门、跨区域、跨行业的信息共享和校验核对。大力推进网上行政审批制度改革，2016年3月底前实现全市网上行政审批系统全覆盖，实行网上受理—网上办理—网上反馈。暂不具备网上办理条件的事项，通过全程在线咨询服务等多种方式答疑解惑。

（四）加强服务规则和监督机制建设。

以实现好、维护好群众根本利益为出发点，建立健全服务规则，创新服务方式，提升运用新思维和新办法为民服务的能力。要定期督导检查，依法依规加大问责追责力度，大力整治群众反映强烈的服务慵懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责、态度生硬等问题，减少行政机关及工作人员不作为、慢作为、乱作为等行为，坚决遏制“奇葩证明”“循环证明”等现象。通过效能评估和网上监督考核机制，确保服务全程可考核、追踪、监督。规范群众投诉举报渠道，形成举报“受理—处理—反馈”制度，及时解决群众问题。

三、方法步骤

第一阶段：全面清理公共服务事项（2016年2月1—29日）。各清理单位根据法律、法规规定，对现有公共服务事项进行全面清理后分类整理，认真填写《重庆市公共服务事项目录表》。

第二阶段：编制办事指南（2016年3月1—31日）。各清理单位对照清理形成的《重庆市公共服务事项目录表》，逐项编制《重庆市公共服务事项办事指南》，并结合办事指南编制办事流程图。

第三阶段：全面审核及处置（2016年4月1日至5月31日）。各清理单位将清理结果（含《重庆市公共服务事项目录表》和《重庆市公共服务事项办事指南》等）报送牵头部门审核。市级层面由市政府法制办牵头，会同有关部门组织审核（报送方式：政府办公网邮箱：cqfzb711@cq.gov，党政内网邮箱：fzb@sw.cq）；区县层面由各区县（自治县）政府确定牵头部门组织审核。审核中，对公共服务事项是否合理合法、申报材料是否复杂、所需证明是否必要、办理手续和流程是否繁琐、采购方式是否由政府购买等情况进行处置并提出意见。

第四阶段：建立公共服务事项清单并公布实施（2016年6月1—30日）。牵头部门将审核确认结果报本级政府审定后向社会公布。

四、保障措施

（一）深化认识。推行简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业，是贯彻落实党中央、国务院关于为群众提供优质高效便捷的公共服务，推进简政放权、放管结合、优化服务改革的重要内容，对于保障和改善民生，促进大众创业、万众创新等具有十分重

要的意义。各区县（自治县）政府、市政府各部门和有关单位要充分认识此项工作的重要性和必要性，将此项工作列入重要议事日程，大力加以推动。

（二）精心组织。各区县（自治县）政府要加强对简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业工作的组织领导，结合本地区实际落实牵头单位，建立健全相应的工作机制，明确工作要求和工作步骤，协调解决工作中的突出问题，确保此项工作顺利推进。各清理单位要抽调精兵强将组建工作班子，细化工作方案，明确责任分工，确保在规定时间内完成各项工作任务。

（三）加强督查。建立健全督查督办制度，每月梳理简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业工作推进情况，及时分析存在的问题，并以通报的形式发送至各清理单位，限期督促整改相关问题，确保责任落实到位。

（四）积极引导。充分利用电视、网络、报刊、杂志等媒体，大力宣传简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业工作的重要意义、主要做法和先进经验，扩大社会影响力，努力营造促进便民利民、创业创新的浓厚氛围。

- 附件：1. 重庆市公共服务事项目录表
2. 重庆市公共服务事项办事指南

附件1

重庆市公共服务事项目录表

序号	项目名称	事项类别	实施单位	主要依据	处置意见

注：事项类别包括政策支持类、法律和信息查询类、知识产权保护类、就业技能培训类、公共教育类、劳动就业类、社会保障类、医疗卫生类、住房保障类、文化体育类、扶贫脱贫类以及其他类。

重庆市公共服务事项办事指南

事项序号		事项分类	
项目名称			
服务对象			
受理条件			
申请材料			
收费依据和标准		是否纳入 政府购买服务	
办理依据			
办理时限			
受理部门			
联系电话			
公开方式			
在线办理			

抄送：市委办公厅，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市高法院，
市检察院，重庆警备区。

重庆市人民政府办公厅 2016年2月1日印发
