忠府办〔2023〕69号

忠县人民政府办公室

关于印发2023年忠县政务服务

工作要点的通知

各乡镇人民政府，各街道办事处，县政府各部门：

《2023年忠县政务服务工作要点》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

忠县人民政府办公室

 2023年7月24日

2023年忠县政务服务工作要点

为深入贯彻落实党的二十大和二十届二中全会等精神以及市委六届二次、三次全会安排部署，围绕县委、县政府关于推进政务服务工作“规范化、数字化、效能化、人性化、安全化、特色化”六项要求，以县政务服务中心新大厅启用及数字政务工作为契机，坚持整体智治、高效协同理念，以数字化变革为引领，以政务服务标准化、规范化、便利化为主线，持续深化线上“一网通办”、线下“一窗综办”，极大提升企业和群众办事体验，打造具有忠县辨识度的政务服务品牌“忠易办”。

一、全面展现中心新形象

1.全面启用新大厅。持续优化县政务服务中心新大厅人企办事分离布局，构建完善窗口服务区、群众等候区、后台审批区、警务室等功能区设置，加快智能设施设备调试安装，建设忠县政务服务智能化大厅。定期比对重庆市各级政务服务中心集中进驻事项负面清单，加强县政务服务中心集中进驻事项管理，并及时通过政府门户网站、“忠县政务服务中心”微信公众号、自助查询终端等向社会公告。严格按照《忠县政务服务中心工作人员派驻管理办法》和《忠县政务服务中心临聘人员管理办法》规定选优配强中心派驻工作人员，全方位加强技能培训和业务支持，共同建设全科型职业化队伍。建立健全新大厅运行管理制度，加强日常管理，推动新大厅规范、统一、高效运行。（县政务事务中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）

2.全面推进“一窗综办”。深化“一窗综办”改革，持续优化窗口设置，完善流程优化、人员配置、权限设置等后台办理环节，全面推行政府供给侧由“单一窗口”向“全科窗口”转变、群众需求侧由“找部门”向“找政府”转变的政务服务机制，系统性重构线上线下融合的“一站式”全方位服务体系。用好“办不成事”反映窗口，解决企业和群众办事堵点、难题。于2023年10月至11月开展乡镇（街道）便民服务中心“一窗综办”改革试点，将原本的多种业务窗口进行系统整合，统一设置综合窗口，解决乡镇（街道）场地不足、人员不足、事项无法集中进驻等问题，解决群众办事多头找、反复找、找不着、多次跑等办事难问题。于2023年12月召开乡镇（街道）便民服务中心“一窗综办”改革现场会。[县政务事务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

3.打造忠县企业服务专区。在企业服务专区分别设置营商环境服务、涉企无差别服务、企业登记、工程建设四个板块，同步配套企业驿站、远程视频“云上办”、24小时自助服务、惠企政策咨询兑现、帮办代办、邮政寄递等辅助功能。组建涉企事项专业服务队伍，设置服务专员办公区，建立企业服务诉求解决机制，为企业提供全方位、智能化“一站式”服务。（县发展改革委、县大数据发展中心、县政务事务中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）持续深化工程建设项目审批制度改革，全面推行《重庆市工程建设项目审批及办理事项清单（3.0版）》，制定《忠县社会投资建设项目帮代办工作方案》并严格落实。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。建成水电气讯等市政公用服务“一站式”联合报装专区。（县住房城乡建委、县政务事务中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）

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。（县市场监管局牵头，县级有关部门按职责分工负责）

二、全面推进忠县数字政务建设

4.推进“渝快办”网页端界面更新。升级“渝快办”网上办事大厅忠县站点，按个人、法人和服务主题对整体页面改版设计，突出服务主题、套餐服务、便民地图、数据展示，完善信息发布、在线咨询查阅、智能化导办、线上“好差评”功能及“数字适老适残”无障碍服务等功能，提升企业和群众办事便捷度。（县政务事务中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）

5.推进“渝快办”移动端建设。按照“渝快办”平台移动端接入标准规范要求，通过整合政务服务政策、事项办理、咨询、投诉等内容，构建忠县政务服务数据库，与“渝快办”平台区县小程序深度融合、无感对接，实现办事大厅线上预约排队，服务事项指尖申报办理。（县政务事务中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）

6.推进“忠县政务服务中心”微信公众号建设。升级微信公众号功能版块，完善政务公开、办事指南、在线预约、在线取号、网上办事、进度查询、政策解读、要闻动态、在线咨询及信息推送等服务功能。（县政务事务中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）

7.推进“一件事一次办”改革。从企业和群众实际需求出发，围绕企业开办到退出、新生儿出生到公民身后全生命周期的重要阶段，按照市级工作要求，承接好市级推出的50项以上“一件事”网上办理，实行“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理 、一网通办”，形成“一事一专班、一方案、一流程图”工作机制，落实“一件事一次办”服务规范，最大程度利企便民。[县政务事务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

8.推进“川渝通办”同城化便民服务改革。宣传推广运用“渝快办”“天府通办”等平台应用场景，推动高频电子证照亮证互认。丰富“渝快码”应用场景，推动“渝快码”在图书馆进馆、医疗机构就医等场景一码通行、扫码互认、扫码取号。推动川渝社保卡“一卡通”在县政务服务中心实现刷卡（扫码）核验身份、办理事项等服务。[县大数据发展中心、县人力社保局、县政务事务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

9.推进利企便民改革和服务“免申即享”。优化“企业服务专区”，集中发布助企惠企“政策包”。完善惠企金融服务功能。依托市级政策法规库，开发忠县政策数字化发布、解读、推送应用，通过数据共享、大数据分析和人工智能辅助，推进条件成熟的行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策服务“精准直达”“免申即享”全覆盖。（县发展改革委、县政务事务中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）优化“渝悦生活”服务专区，丰富“住业游乐购”全场景集便民生活服务指引。针对投资者、旅游者、外籍人士等特定群体开辟服务专区。（县政务事务中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）

10.推进“信用忠县”升级。落实告知承诺诚信管理机制，依托告知承诺系统与“渝快办”“互联网+监管”以及部门执法系统互联互通，推进审批监管执法一体化信用赋能。推动企业法人、个体工商户公共信用综合评价县级应用，推动信用分级分类监管行业(领域)在忠县落实。建立健全信用修复协同联动、“一网通办”机制，信用修复及时率达到100%。[县发展改革委牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

11.推动智慧政务服务大厅建设。2023年7月底前基本建成智能化大厅系统、大厅综合管理系统、自助服务终端系统、政务服务效能监管系统，不断加强政务服务大数据治理，开展大数据分析，为科学决策提供数据支撑，实现对大厅人、财、物、事的线上管理、调度，对工作人员的综合评价、考核，对服务事项办理形式的拓展、服务时间的延伸和人力资源的解放，让群众享受更为便捷高效的24小时、非工作日“不打烊”便民服务。2023年11月底前建成乡镇（街道）便民服务中心“一窗综办”系统并投入运行。[县政务事务中心牵头，县级有关部门和有关乡镇（街道）按职责分工负责]

三、全面提升便捷服务能力

12.高频事项网上办。全面梳理“让群众提一摞材料跑来跑去”的问题症结，提出针对措施。有序承接市级新增“扫码办”“免证办”“零材料提交”事项。探索视频交互远程受理模式，开设远程视频“云上办”服务窗口，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。[县司法局、县政务事务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

13.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”。通过授权办理、委托办理、帮办代办等方式推进个人事项下沉乡镇（街道）便民服务中心，充分发挥社区网格、村民小组作用，推进更多公共服务向村（社区）延伸。[县政务事务中心、县司法局牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]完善容缺受理服务机制，依法依规编制和公布可容缺受理的事项清单并严格执行。充分授权“首席事务代表”，推动更多事项当场办理、即时办结。建全办前辅导、帮办代办、延时预约等服务机制。[县政务事务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

14.特殊群体上门办。针对老弱病残孕等特殊群体，建立服务台账，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“面申即享”，让行动不便的群众“一次也不跑”。[县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

15.告知承诺省心办。推动“证照分离”改革扩面提质，公布涉企经营许可事项和证明事项告知承诺制清单，告知承诺制事项新增30项以上。持续开展“减证便民”行动，应用在线核查体系，持续扩大“无证明城市建设”成果，让更多材料“自动填”。分行业领域发布告知承诺制办理规则和事中事后核查办法。（县市场监管局、县发展改革委、县司法局牵头，县级有关部门按职责分工负责）

16.涉企服务帮代办。推行政务服务进产业园区，在乌杨工业园区设立服务窗口，对招商项目“签约即服务”、全程帮办代办。（县工业园区管委会牵头，县政务事务中心、县投促中心按职责分工负责）建立健全企业服务专员制度，重点企业由服务专员“一对一”开展保姆式服务。（县投促中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）在县政务服务中心设置惠企政策线下咨询兑现窗口。（县发展改革委牵头，县级有关部门按职责分工负责）

17.跨域服务就近办。推进1500项政务服务事项“全渝通办”，深化“川渝通办”，持续承接落实西南地区六省（区、市）“跨省通办”，加强与贵阳市白云区、乌当区、南明区，绍兴市柯桥区，昆明市石山区等地的政务服务一体化协作，方便群众企业异地办事创业。[县政务事务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

四、全面夯实政务服务基础体系

18.拓展服务范围。落实“渝快办”平台服务场景从行政审批向公共服务、便民服务延伸。推进党务、政务、商务、便民服务等集成创新，拓展政务服务中心综合服务覆盖面。[县政务事务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

19.统一服务标准。推出忠县行政许可事项清单（2023版），事项名称、依据、实施部门等四个标准上下统一。（县政府办公室牵头，县级有关部门按职责分工负责）推进政务服务事项办事指南按全市统一要求标准化，实现“同事同标”。逐项检视办事指南、审核要点准确性和易读性，严格落实“大家来找茬”查错纠错机制，强化“好差评”应用。[县政务事务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

20.重塑服务流程。围绕环节最优、材料最简、效率最高、跑动最少和主动服务最贴心，不断优化服务方式和流程，推进“一件事”集成服务、并联办理、告知承诺、容缺受理、免打扰勘验（核验）等便捷服务方式。对现场踏勘、技术审查、听证论证等程序实施清单化管理，建立限时办结机制。依法规范和简化中介服务、证明事项。[县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

五、推进重点领域改革创新

21.住房服务保障领域。按照全市统一部署，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”。（县住房城乡建委、县规划自然资源局按职责分工负责）

22.科技教育和人力社保领域。按照全市统一部署，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”。（县教委、县科技局、县人力社保局按职责分工负责）

23.公安服务领域。按照全市统一部署，推动户籍派出所业务“一窗通办”。深化川渝警务合作，公安跨省通办事项达到100项以上。推进身份证、户口簿、居住证、驾驶证等电子证照在景点旅游、车站购票、交通核验、学校入学等场景应用。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”。（县公安局负责）

24.民政和退役军人事务领域。按照全市统一部署，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。打造“橘城人家”社区综合体服务设施。（县民政局负责）推动重庆i老兵应用，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。（县退役军人事务局负责）

25.司法行政领域。按照全市统一部署，推动“智慧司法”信息化体系深度对接“渝快办”平台，推进“掌上复议”“智慧调解”等数字化应用。增强公共法律服务供给，提升公共法律服务实效，高标准打造公共法律服务中心。（县司法局负责）

26.交通运输领域。按照全市统一部署，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。（县交通局负责）

27.文化旅游领域。按照全市统一部署，积极参与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。推进电子社保卡川渝阅读“一卡通”建设，实现公共图书馆“通借通还”。（县文化旅游委负责）

28.医疗健康领域。按照全市统一部署，做好“基层卫生综合管理系统、家庭医生签约服务管理平台、医疗机构数据平台、12320健康信息平台、电子病历数据平台”等业务整合，积极融入“渝康健”，实现一处采集、共享交换，多次应用。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。推进医保创新，融合贯通“渝快医保”等应用。推进长期护理保险试点扩面提质。（县卫生健康委、县医保局负责）

29.办税缴费领域。深化数字化电子发票改革，有效应用“人工+智能”在线征纳互动平台。持续推广使用“掌上办税”功能，加强“川渝通办”税务事项数字化场景应用。（县税务局负责）

30.公共资源交易领域。落实工程建设领域招标、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。提升“中介服务”网上超市采购人入驻率，服务项目采购量，优化网上评价和社会监督。（县发展改革委、县公共资源交易中心负责）

31.加强审管衔接协同。厘清审批和监管权责边界，健全审管衔接机制。深化“互联网+监管”，不断提升监管效能，制定跨部门综合监管重点事项目录，建立健全跨部门综合监管制度。分行业领域开展放权“回头看”。规范行政备案管理。（县级有关部门按职责分工负责）

六、全面落实工作要求

32.加强组织领导。把政务服务纳入深化“放管服”改革优化营商环境的重要内容，推动机制共建、工作共推、成果共享。主动学习对标先进区县，鼓励改革创新，力争“一地创新、全市共享”。落实常态化“三服务”机制，主动检视和整改政务服务问题。推进重点问题交办机制。突出改革赋能和群众感受，优化调整政务服务效能评估指标。全方位、多渠道、立体化宣传解读便民利企举措。[县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

33.强化责任落实。各级各部门要提高政治站位，主要负责人要亲自研究部署本部门本单位政务服务工作，每季度抽出半天时间到政务服务中心调研、指导工作，分管政务服务的负责人要主动担当、靠前指挥，每月抽出半天时间到政务服务中心落实部署、解决问题、关怀关爱干部。落实政务服务人员岗位责任，严格执行政务服务中心（便民服务中心）规章制度，照章办事。[县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责]

34.强化督导考核。县政府督查办会同县政务事务中心建立政务服务督查考核机制，加强跟踪督导问效，严格落实“日提醒、周曝光、季评比、年考核”制度，典型问题纳入县级层面“问题清单”。县纪委监委会同县营商办、县政务服务管理办将政务服务作为深化“放管服”改革优化营商环境的重点工作进行监督，对工作存在重大问题、造成严重后果的要严肃追责问责。县委组织部强化激励，将县政府督查办督查情况、县纪委监委巡察情况、县政务事务中心监督考核情况作为部门年度考核和干部评优评先、晋级晋档、提拔重用的重要参考。（县级有关部门按职责分工负责）

抄送：县纪委监委，县委办公室，县委组织部，县委宣传部，县委统战

部，县残联。

忠县人民政府办公室 2023年7月25日印发