重庆市渝中区人民政府办公室

关于印发2023年渝中区政务服务工作要点的通知

区级国家机关各部门，各管委会、街道办事处，有关单位：

《2023年渝中区政务服务工作要点》已经区政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

重庆市渝中区人民政府办公室

2023年5月19日

（此件公开发布）

2023年渝中区政务服务工作要点

2023年，渝中区政务服务工作要深入贯彻党的二十大和二十届二中全会等精神，按照市委六届二次全会安排部署，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，认真落实数字政务建设要求，持续深化“一网通办”，从用户视角全面提升线上线下服务体验。

一、推进“渝快办”数字赋能

1．配合建设超级移动终端。配合市级完善“渝快办”平台移动端建设、应用接入、质量管理、安全防护等标准。配合市级将有关部门已建的政务服务移动端应用统一接入“渝快办”平台移动端，待建的移动应用服务集中部署至“渝快办”平台应用管理系统，区级各政务服务资源统一接入“渝快办”平台区县小程序。配合市级推进“渝快码”集约化建设。（区政务服务办、区大数据发展局牵头，区级有关部门按职责分工负责）

二、拓展数字化应用场景

2．推进企业和个人全生命周期“一件事一次办”改革。落实市级制定的“一件事一次办”改革工作方案，实现从企业开办到退出、新生儿出生到公民身后等50项以上“一件事”网上办理，配合市级加快建设企业和群众全生命周期数字档案。落实好市级建立的“一件事一次办”服务规范。（区政务服务办、区大数据发展局牵头，区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

3．推进“川渝通办”同城化便民服务改革。配合市级通过“渝快办”“天府通办”等平台拓展应用场景，推动高频电子证照亮证互认。配合市级推动“渝快码”在川渝地区图书馆进馆、医疗机构就医等场景一码通行、扫码互认。配合市级推动川渝社保卡“一卡通”在两地部分政务服务中心实现刷卡（扫码）核验身份、办理事项等服务。（区政务服务办、区大数据发展局牵头，区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

4．深化“一窗综办”改革。落实好市级制定的深化“一窗综办”改革方案。全面建立政府供给侧由“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。（区政务服务办、区大数据发展局牵头，区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

5．提升智慧化精准化个性化服务水平。配合市级优化“企业服务专区”，集中发布助企惠企“政策包”。配合市级完善惠企金融服务功能。配合市级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。配合市级优化“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。配合市级针对投资者、旅游者、外籍人士等特定群体开辟服务专区。对政务数据进行分析挖掘，为科学决策提供数据支撑。（区政务服务办、区大数据发展局牵头，区级有关部门按职责分工负责）

6．打造“信用重庆”升级版。健全告知承诺制管理机制，推动告知承诺系统与“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。推进企业法人、个体工商户公共信用综合评价全覆盖，信用分级分类监管行业（领域）达到50个以上。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%。（区发展改革委牵头，区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

三、提升便捷服务能力

7．高频事项网上办。配合市级全面梳理“让群众提一摞材料跑来跑去”的问题症结，落实市级提出的化解措施。同步市级新增一批“扫码办”“免证办”“零材料”事项。探索“云窗口”视频交互、远程受理模式。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。（区政务服务办、区大数据发展局、区司法局牵头，区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

8．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”。同步市级推进企业事项向区政务服务中心集中、个人事项向街道便民服务中心集中，更多公共服务向社区延伸。（区政务服务办、区司法局按职责分工负责）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。充分授权“首席事务代表”，推动更多事项当场办理、即时办结。完善办前辅导、帮办代办、延时预约服务等工作机制。（区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

9．特殊群体上门办。建立老弱病残孕等特殊群体服务台账，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“免申即享”，让行动不便的群众“一次也不跑”。（区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

10．涉企服务帮代办。推行政务服务进产业园区，对招商项目“签约即服务”、全程帮代办，重点企业由服务专员“一对一”进行保姆式服务，对中小微企业实行网格化包片联系服务。全面设置线下惠企政策统一咨询和集中兑现综合窗口。（区招商局、区政务服务办、各管委会牵头，区级有关部门按职责分工负责）

11．跨域服务就近办。配合市级推进1500项政务服务“全渝通办”。配合市级深化“川渝通办”，推动公共服务政策标准统一。配合市级持续推进西南地区六省（区、市）“跨省通办”。（区政务服务办、区大数据发展局牵头，区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

四、夯实政务服务基础体系

12．拓展服务范围。落实政务服务中心集中进驻事项负面清单制度，全面规范“应进必进”。推动“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。（区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

13．重塑服务流程。推广“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。（区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）

五、工作要求

14．加强组织领导。把政务服务纳入深化“放管服”改革与优化营商环境的重要内容，加强机制共建、工作共推、成果共享。主动学习对标先进地区，大胆改革探索，力争“一地创新、全区共享”。落实常态化“三服务”机制，主动检视和整改政务服务问题。建立重点问题交办机制。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。（区级有关部门和各街道办事处按职责分工负责）