

重庆市人民政府办公厅

关于推介一批区县政务服务典型经验做法的通知

厅字〔2021〕2号

各区县(自治县)人民政府办公室，两江新区、重庆高新区、万盛经开区、重庆经开区管委会办公室：

2020年，各区县(自治县)和两江新区、重庆高新区、万盛经开区、重庆经开区(以下统称区县)认真贯彻落实市委、市政府工作部署，聚焦企业群众需求，创新政务服务方式，有效提升企业和群众办事获得感、满意度，助力全市营商环境优化提升，涌现出一批值得学习借鉴的经验做法。经市政府同意，决定在全市推介九龙坡区推行预审服务模式等10项做法。

各区县要结合自身工作实际，通过学习借鉴经验做法，围绕服务市场主体和群众，持续创新政务服务方式，推出更多利企便民、务实管用的改革举措，让企业和群众办事更高效、更便捷。要认真总结工作中的好经验好做法，及时报送市政府职转办。对各区县推出的创新举措，市政府职转办将择优通过市政府职转简报予以推介，供交流互鉴。对符合全市工作实际、有推广价值的改革举措，适时在全市推广。

附件：区县政务服务典型经验做法

重庆市人民政府办公厅

2021年1月26日

(此件公开发布)

附件

区县政务服务典型经验做法

一、九龙坡区推行预审服务，提升政务服务窗口办事效率

针对企业和群众在办事过程中因材料不符合审批要求反复排队、等候时间长、窗口核验效率低等问题，九龙坡区推行预审服务模式，大幅提升政务服务窗口办事效率。

(一)主要做法。

一是整合人员。将区行政服务中心原有的分散咨询引导服务调整为集中服务，统一培训工作人员，改造咨询服务柜台，设立4个预审窗口，为企业群众提供咨询、引导、现场取号和预审等服务。

二是优化流程。将办事“先排队、后审核”流程改为“先预审、后排队”，预审窗口对申报材料进行预审后再取号，群众到窗口办理时，工作人员直接根据材料录入相关数据，确保办事材料一次提交，减少群众因资料不齐、不符合要求反复排队问题。

三是建立机制。建立分工调整机制，统计预审耗时较长的项目，及时调整预审窗口分工，缩减时限提高效率；建立窗口备岗机制，根据业务量灵活增减预审窗口，有序调节排队时长；建立模板整合机制，由预审窗口牵头，各业务窗口配合提供申报材料的标准模板，确保企业和群众看得懂、填得准、办得快。

(二)主要成效。

一是窗口办件效率明显提升。预审环节前移后，基本不再出现企业和群众因材料问题反复排队情况，窗口工作人员录入信息的速度明显提高，窗口前排队等候现象明显减少。

二是窗口应急能力明显提升。当业务量激增时，三种机制协同发力，窗口应急能力大幅提升，如2020年10月，申请人一次性提交109件教师资格证的更换业务申请，预审窗口与录入窗口分工合作，在不影响正常预审业务情况下，只用1天时间便快速高效完成工作任务，比以往办理时间节约80%以上。

三是群众满意度明显提升。2020年10月推行预审服务以来，预审窗口共受理业务27650件，其中只跑一次、一次不跑分别占比34.4%、65.6%，平均缩减办事时间76.2%，群众“好差评”评价满意率达100%。

二、沙坪坝区推行“红黄绿”三色管理，加强区级部门专厅政务服务效能监管

因场地局限，全市区县政务服务大厅大多数采用“1+N”运行模式，一般主大厅管理较为到位，但对部门专厅政务服务效能监管不够。沙坪坝区推行“红黄绿”三色管理(绿灯正常、黄灯预警、红灯警告)，督导区级部门专厅运行情况，有效提升专厅监管效能。

(一)主要做法。

一是建设标准统一。对标“渝快办”工作规范，对因受场地条件限制暂时无法整合进驻沙坪坝区政务服务大厅的办事专厅，规范专厅名称、空间布局、功能分区、窗口设置、设施设备 etc，实现全区政务服务大厅标准化、规范化。

二是入驻事项统一。根据本级行政权力和公共服务事项清单，各专厅及时领取、发布本领域政务服务事项，编制实施清单，并按要求将除纳入政务服务大厅外的所有政务服务事项纳入专厅办理。

三是服务规范统一。出台《窗口规范服务用语》标准，统一使用规范文明用语，明确服务禁语，文明服务。统一工作服装，展现良好形象。

四是考核管理统一。各专厅统一执行首席代表负责制，签订《授权委托书》并充分向首席代表授权，窗口推行“三书一单”（一次性告知书、不予受理通知书、不予行政许可决定书和受理通知单）等规范办理。各专厅每周向区政务服务办报送运行情况和业务数据，定期总结深化“放管服”改革、优化营商环境工作经验做法。区政务服务办每季度对各专厅工作进行考核，考核结果纳入对区级主管部门政务服务年度目标责任考核。

五是监督督办统一。对各专厅实行“红黄绿”三色管理、网上行政审批事项办理过程实时进行线上跟踪和监督；区纪委监委加强对政务服务工作的监督，不定期开展线下督查督办，确保各专厅服务效能。

（二）主要成效。

一是提升政务服务形象。通过推动各专厅建设、入驻事项等标准化、规范化，向群众展示了政务服务工作人员积极向上的精神风貌，提高公众辨识度，打造独具特色的政务服务名片。

二是提升政务服务效能。对进入政务服务平台办理事项实行全流程“三色管理”，严把事项入口、严控时限进度、严格流程管理，及时预警、按期办结，促进专厅为群众提供优质便捷服务。

三、北碚区构建“三级四务”集成服务体系，提升基层政务服务能力

推进政务服务向基层延伸第一要务是提升基层政务服务效能。北碚区先行先试，统筹建设“三级四务”集成服务体系，让办事企业和群众就近办、少跑腿，有效提升办事满意度、获得感。

（一）主要做法。

一是健全“三级体系”。依托街镇公共服务中心、村（社区）便民服务中心、园城（商圈）党群服务中心，整合多部门服务事项，全面推行综合窗口，规范设置咨询区、窗口区、填单区、等候区，统一大厅标识、工作人员着装。推广“渝快办”政务服务平台，探索将

受理窗口前移到村(社区)，逐步构建区—街镇—村(社区)三级“审批一张网”，推动就近能办、多点可办。

二是推进“四务融合”。推进党务服务进中心，集成组纪宣统、群团等事项，设立党群综合窗口，实现群众办事“只进一门”；推进政务服务进中心，区、街镇政务服务事项应进必进，逐步扩大村(社区)代办服务范围，方便群众就近办；推进商务服务进中心，集成乡村振兴、文旅发展、就业创业等服务事项，满足群众咨询查询信息需求；推进生活服务进中心，集成农资购销、文化娱乐、物业管理、快递等多要素服务，满足群众多元化需求。

三是优化服务方式。推行民事直通车、企业服务快线、志愿服务和“六办”服务。推进“就近办”，提升“马上办”事项(即办件)占比，利用视频连线等方式实现“网上办”，引导群众安装“渝快办”APP实现“掌上办”，对残疾人等特殊群体“上门办”；建立代办事项清单，产业投资项目事项“帮代办”。

四是加强组织保障。区委组织部统筹协调，区政务办牵头负责，区级部门、园城管委会协作推进，建立联席会议制度。通过街镇党建工作月度例会等加强对村(社区)便民服务工作指导。

五是建立考评机制。将“三级四务”纳入区级部门、街镇政务服务年度考核内容，定期督查通报。全面落实“好差评”制度。联合区纪委监委开展服务效能检查，推动工作落实。

(二)主要成效。

一是服务资源更加集中。通过整合区级部门服务事项，将党务、政务、商务、生活服务“四务”集成到区镇村三级服务中心一站式办理，有效拓展政务服务外延，满足群众多元化需求。

二是实现“就近办、一次办”。通过“线上办”“上门办”“自助办”等服务模式，打通服务群众“最后一公里”，企业和群众根据需求选择办事方式和办理地点，减少办事往返次数。

四、巴南区推行“项目管家”制度，让企业发展更安心更省心更舒心

服务企业需求、推进项目落地、助力经济发展，是政务服务工作题中要义。巴南区建立“项目管家”制度，明确450名项目管家，为全区企业提供全流程、全周期服务，助力营商环境优化。

(一)主要做法。

一是重点项目由区级领导当好“领班管家”。将投资额上亿元的项目列为重点项目，由35名区领导“包企”领班、靠前服务，聚焦企业融资、要素保障等难题，累计解决实际问题1280个。

二是审批项目由区级部门当好“服务管家”。按照“谁审批谁接单”原则，由项目审批部门牵头，加强事前指导、事中审批、事后提醒全流程服务。市场监管等13个部门下沉企业开展流动审批服务，将350项涉企事项授权各园区设立审批窗口20个，培训审批“全科医生”，累计办理相关事项15890件次。

三是园区项目成立专班当好“代办管家”。在国际生物城、经济园区、物流基地等3个园区实行“一个项目一个专班”，聚焦企业全生命周期，从项目前期考察、选址洽谈、审批办证到融资、经营、销售、用工、诉求、生活等方面全程服务，当好“代办管家”，做到有难必帮、有困必解。

（二）主要成效。

一是推出“政策包”，让企业发展更安心。通过“项目管家”服务，将企业需求打包为区委、区政府支持中小企业平稳健康发展25条、资金支持23项等减税降费政策“大礼包”。2020年，共计为5.3万余家企业减税降费27.5亿元。

二是解决“后顾之忧”，让企业发展更省心。“项目管家”把企业事当自己事，千方百计解决企业后顾之忧。设立3000万元企业贷款风险补偿金，向48家受疫情影响企业新增授信4848万元，新发贷款2393万元，帮助77家中小企业获贷2.12亿元。

三是审批“大瘦身”，让企业发展更舒心。推出286项高频涉企服务“一件事一次办”，减材料、减环节、减时间、减跑动、减成本，“零跑动”事项达90.28%。物流基地园区为中通快递落户提供管家服务，企业办理时间节省46天、管理成本降低100余万元。

五、重庆高新区探索实施“一业一证”改革，大幅降低行业准入成本

重庆高新区聚焦企业“准入易、准营难”、办事“材料繁”“多头跑”等问题，充分发挥体制机制优势，积极在改革系统集成协同方面先行先试，探索“一业一证”改革，推动审批管理服务从以政府部门供给为中心向以市场主体需求为中心转变。

（一）主要做法。

一是打通“一张网”，重塑系统模块。依托“渝快办”平台“一件事一次办”子系统，开发植入“一业一证”模块，做到条块联通、路径畅通、数据融通，实现一张网承载、一体化支撑。

二是整合“一件事”，重塑服务供给。整合9个业务部门40项行政许可事项，推出13项“一业一证”服务，颗粒化梳理、套餐化受理，推动服务从“原料”供给向“产品”供给升级。

三是并联“一次办”，重塑审批模式。将申报材料、承诺内容集成为一张表单和承诺告知书，系统自动截取关键字段，依托人工智能技术实现辅助审批。向主管部门智能推送表单结构化信息，审批意见向“一业一证”模块智能归集，生成综合审批意见。

四是集成“一张证”，重塑证照形态。建成证照公示平台，明确平台信息在重庆高新区范围内合法有效。将“准营”许可信息以“二维码”方式加载到“准入”许可电子证照，通过“扫码”链接查询许可信息与经营状态，实现“一码覆盖、一证通行”。

（二）主要成效。

一是准入准营同步实现。有效破除“照易证难”“准入不准营”难题，改革首期已覆盖个体工商户、民办非企业等13个领域，实行“一照通办”“一证通行”。自2020年10月以来，已核发39份行业证照。

二是办事成本大幅降低。基本实现申请人“只跑一次、只填一表、一次申请”，当场领取行业证照，一张表单优化率达87.92%，减环节102个，时限压缩达96.7%，企业和群众获得感、满意度大幅提升。

三是建立以市场主体为中心的服务机制。通过整合部门职能，市场主体侧与政府侧同步发力改革，优化并联审批，开办市场主体由“找多个部门”变为“找政府”，营商环境更加优化。

六、合川区以“硬作风”提升服务“软实力”，“双管齐下”增强队伍凝聚力

政务服务大厅窗口工作人员来自不同单位，增强队伍凝聚力、向心力，将有助于推动政务服务工作高质量发展。合川区着力强化政务服务“软实力”建设，当好群众的“贴心人”。

（一）主要做法。

一是刚性制度强作风。将政务大厅330名窗口工作人员划分为11个网格，编入11个临时党小组，推行以大厅为主、派出单位为辅的“双边管理”“双边学习”模式。制定管理办法、考评办法等，落实“日考勤、月考评、季评比、年考核”量化考核制度，坚持值班长督查、视频核查、领导巡查、投诉交办的督查机制，整治“庸懒散拖”等不良作风。建立优秀科长“双推直选”机制，近2年推荐窗口2名科级干部成长为副处级干部。

二是柔性关怀塑身心。利用下班后的工余时间，推出“五点修身”“五点讲堂”“五点展示”等系列活动，在硬核制度下进行柔性调节。建设“党员活动室”“职工书

屋”“母婴室”“妇女之家”等阵地，以“主题式”+“兴趣式”相结合，开展“幸福·成长”“奋斗·青春”“初心·使命”“职业·关怀”等主题活动，成立瑜伽、太极、摄影、茶艺等27个兴趣班，充分调动政务大厅工作人员积极性。定期组织开展思想、家风、业务、写作、礼仪、安全等培训、比赛、展示活动，提升窗口工作人员素养。

（二）主要成效。

一是赢得干部好作风。通过建立系列制度，促进大厅工作人员自觉加强作风建设，不断提高工作效率、服务态度、个人素质，形成以制度管人管事管运行的良好局面。2020年，政务大厅共评选出红旗窗口20个次，服务之星102人次。

二是赢得群众好口碑。在刚性制度约束下，在柔性关怀浸润下，政务服务管理更加标准化、精细化，干部素质不断提升，政务服务效能不断增强，办事企业和群众满意度不断提高。截至2020年底，区政务大厅累计收到锦旗55面、感谢信199封。

七、南川区开展“最难办事科室群众评”，倒逼干部转变工作作风

在政务服务工作实践中，部分区县反映缺乏促进干部强意识、转作风、提水平的措施。南川区变“评先评优”为“评差评难”，倒逼干部增强服务意识、转变工作作风、提升服务效率。2020年，南川区“最难办事科室群众评”被中央依法治国办命名为第一批全国法治政府建设示范项目。

（一）主要做法。

一是明确评议对象。将区级部门具有行政审批、行政服务职能的科室全部作为评议对象，接受群众评议。2020年，全区38个部门的105个科室接受评议。

二是细化评议内容。针对行政不作为、慢作为、乱作为现象，细化为“冷懒推乱贪”5种具体表象，设置评议内容。

三是优化评议方式。分为定向评议、抽样评议、其他评议3种匿名评议方式，群众在评议时需据实指出办事难具体事例。变“关门评”为“开门评”，在区内媒体上发“评议票”，动员群众积极参与评议。

四是严格结果运用。“最难办事科室群众评”评议结果列前10的科室，公开曝光其所任位次及主要问题，并对科室负责人、分管领导谈话提醒，科室负责人3个月内不得提拔重用。评议结果位列前3的科室，约谈科室负责人；连续2次位列前3的科室，免去科室负责人职务；连续3次位列前3的科室，免去该科室分管领导职务。评议结果纳入干部日常考核、领导班子和领导干部年度综合考核，与绩效挂钩。截至2020年底，累计开展评议17次，谈话提醒部门分管领导170人次，约谈科室负责人51人次，免职4人。

五是适时督查回访。评议结束后，组建暗访督查组，采取模拟办事、电话咨询、走访群众等方式，重点对评议结果列前10名科室问题整改情况进行暗访督查，检验整改成效。

（二）主要成效。

一是群众满意度大幅提升。通过评议倒逼区级部门转变工作作风，群众满意度从87.93%上升到96.64%。

二是有效防止权力运行缺位错位。通过加强监督，压实全区各部门主体责任，主动强化履职意识，厘清权责边界，给行政权力运行戴上“紧箍咒”，有效规范行政权力运行。

八、铜梁区推行承诺制信任审批，推动“重审批、轻监管”向“宽审批、严监管”转变

“信用承诺+容缺受理”可以大幅提升办事效率，但事中事后监管难度较大。铜梁区积极推行承诺制信任审批，加强事前风险管控，强化事中事后监管，取得较好成效。

（一）主要做法。

一是严把“入口关”，确保“事前”风险可控。将商事登记、市场准营、企业投资建设等领域事项作为重点，对拟纳入承诺制信任审批的事项开展风险评估，确定41项行政许可事项纳入承诺制信任审批，分为全信任、非核心要件信任和要件后补式信任3类，实行精细化管理。

二是严把“程序关”，加强“事中”监督管理。逐一制定告知书与承诺书，一次性书面告知申请人办理条件、承诺内容、履约程序及失信责任等，申请人当场签订承诺书。将事项办理情况纳入“信用中国·重庆铜梁”平台，接受社会监督。审批部门按申请人承诺期限，通过手机短信、电话等方式对申请人按期履约进行提醒，充分发挥监管职能。

三是严把“兜底关”，注重“事后”结果运用。对超过时限未履行承诺的申请人，暂不将其纳入失信名单，并区分原因提出限期整改要求。对限期整改不到位或拒绝整改的，审批部门按程序将其纳入失信名单，调查核实并公示后撤销已做出的审批决定；对已纳入失信名单，在调查期间主动整改的，视情节对其进行信用修复。实施守信激励和失信惩戒，对守信主体实行联合激励，在政府采购、招标投标等领域，根据信用等级高低按比例减少履约保证金缴纳额度；对失信主体2年内不再适用承诺制信任审批，对因失信或作出不实承诺造成不良后果的，依法承担相应法律责任。

四是严把“线上关”，推进线上线下同步运行。在“渝快办”平台配置承诺制信任审批模块，在工程建设领域等部分系统配置“承诺制信任审批”功能，实现线上线下并行。申请人可通过网上平台选择系统已定制的承诺内容和履行承诺时限，系统自动生成告知承

诺书，告知失信责任等信息，申请人进行电子签名确认后即可生效。完善系统预警提醒、统计等功能，在平台上实现守信积分奖励、失信惩戒。

（二）主要成效。

一是政务服务效能明显提升。如，办理公共场所卫生许可证由改革前的必须一次性提交5项材料，变为只需当场提交2项、其余3项材料通过承诺后补方式在2个月内提交，即可现场出证。办理施工许可由改革前必须一次性提交8项材料，变为只需当场提交5项、其余3项承诺后补，现场踏勘合格后当天即可出证，平均为企业节省10—22天时间。

二是社会诚信环境明显改善。自2019年推行承诺制信任审批以来，铜梁区累计办理承诺制信任审批1.7万余件，失信仅5件，通过信用修复后，失信仅1件。

九、长寿区推行“一卡通”制度，为重大项目提供行政审批全程服务

重大项目建设是区域经济发展的关键因素。长寿区推行重大项目建设“一卡通”制度，为重大项目提供行政审批全程“一对一”服务，企业满意度持续提升。

（一）主要做法。

一是用地保障“一张卡”。提早谋划次年重大项目，与用地“一张蓝图”无缝对接，个性化定制用地保障“一张卡”。对重大项目实施空间规划预研预控，提前腾出用地空间；一般工业项目实行土地保障承诺制，用地保障部门提前划定用地红线，限期交地，限时办结土地“招拍挂”手续。

二是前期工作“一张卡”。全面梳理项目前期工作环节，实行“土地供给、技术审查、行政审批”并行推进，采取“告知承诺、容缺受理”等方式，个性化制定最优审批服务方式，并以开工时间为重要节点，倒排各关键环节责任单位、办理时限。一般工业项目审批环节压缩至18个，审批时限压缩至15个工作日。政府类投资项目审批时限压缩80%以上。

三是评估考核“一张卡”。以开工、完工、投资进度为控制点，形成“一项目一张卡一清单”，对审批服务时效实行清单管理、节点管控，对问题限期整改、挂牌督办、逐一销号，区政府常务会议每季度通报进度，结果纳入年度考核。

（二）主要成效。

一是增强工作职责“透明度”。在一张卡上准确、清晰地反映全流程、全要素，企业和部门明晰各自主体责任，准确掌握项目进展情况。

二是跑出土地保障“新速度”。打破传统的基本建设程序中土地手续影响前期审批“中梗阻”问题，95%以上重大项目在正式进入行政审批流程前完成用地规划平衡。

三是按下行政审批“快进键”。2020年，全区新开工项目实现“一卡通”全覆盖，全区33个市级重大项目开工率和完工率均为100%，年度投资完成率达到123%。116个重大项目审批时限压缩80%以上，40%的重大项目提前开工。

十、石柱县推进标准化建设，努力推动政务服务“有标可依、按标履职”

推进政务服务标准化、规范化、便利化，是国家和全市“十四五”规划中明确的重点工作任务。石柱县推进政务服务标准化建设，为全市全面推进政务服务标准化工作积累了经验。

（一）主要做法。

一是建立标准“不漏项”。构建科学合理、层次分明、符合政务服务工作实际的政务服务标准体系，涵盖通用基础标准、政务服务保障标准、政务服务提供标准、岗位标准4个板块107项标准，实现标准覆盖率达100%。

二是执行标准“不打折”。将石柱县1309项政务服务事项办理和服务流程实行标准化管理、规范化运行，有效消除前置条件和人为因素影响，实现政务服务事项办理全流程有标准、有规范、有依据，标准实施率达100%。

三是更新标准“不定时”。坚持以群众需求和政务服务发展趋势为导向，适时对标准体系运行情况进行综合分析，对不符合需求的标准进行修改完善，使标准体系与时俱进。

四是探索新标“不止步”。探索建立“一窗式”办理服务规范、“一件事一次办”服务规范、“石柱一利川”跨省通办服务规范等3项新标准，统一模式、统一服务。

（二）主要成效。

一是基础保障更有力。通过规范机构设置、人员管理、运行保障，健全首问负责、一次告知等制度，消除事项办理模糊地带，确保“事事有标准可依、人人按标准履职”。

二是三级服务更规范。对县、乡、村三级政务服务工作职责、服务事项、办事流程、行为规范、场所管理等进行标准化管理，统一全县政务服务标准，规范服务方式。

三是行政审批更高效。对全县699项行政许可事项进行流程再造，将法定时限共计15215个工作日优化至总承诺时限2529个工作日，行政许可事项审批时限总体提速83%。