渝两江管办发〔2022〕23 号

重庆两江新区管理委员会办公室

关于印发2022年两江新区政务服务

工作要点的通知

各国有企业，各街道办事处，委机关各部门，各驻区机构，各直属事业单位：

经管委会同意，现将《2022年两江新区政务服务工作要点》印发给你们，请认真组织实施。

重庆两江新区管理委员会办公室

2022年4月18日

（此件公开发布）

2022年两江新区政务服务工作要点

为深入贯彻落实全国、全市和新区深化“放管服”改革优化营商环境工作部署，进一步提升政务服务创新度、开放度、智慧度，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，制定本工作要点。

一、总体要求

始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，认真落实市委五届十次、十一次全会精神，深入贯彻落实全国、全市和新区深化“放管服”改革优化营商环境工作部署，进一步提升政务服务创新度、开放度、智慧度，加快推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。坚持党的领导，把党的领导贯穿优化政务服务的全过程和各方面，充分发挥政务服务中心联合党委的协同推进作用；坚持以人民为中心，聚焦企业和群众反应强烈的办事堵点难点问题，完善有关标准措施、破解体制机制障碍；坚持系统观念，加强整体谋划，统筹线上线下政务服务资源，构建高效运行的政务服务体系；坚持公平可及，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，提供多元化、个性化、贴心暖心的高质量服务满足不同群体办事需求。有效服务生产要素自由流动和畅通国民经济循环，更好满足人民日益增长的美好生活需要，为新区打造“两大”定位、建设“两高两区”目标提供有力支撑。

二、强化改革探索，提升政务服务创新度

（一）鼓励改革创新。深入贯彻“一网通办”“一窗综办”“最多跑一次”等改革部署要求，紧密对接营商环境创新试点改革事项，学习借鉴先进发达地区改革创新、先行先试的经验和成果，积极探索有关改革试点任务和路径举措，推进全链条优化审批、全过程公正监管、全周期提升服务，重点开展市场主体登记确认制试点、优化工程建设项目联合验收实施方式、深化“多税合一”申报改革、探索惠企政策集中办理、推行公共聚集场所营业前检查容缺受理和告知承诺制办理、“一卡通一码通”场景化应用、行政办事员培训认定等创新试点，形成一系列可复制、可推广的制度创新成果。

（二）优化经常性涉企服务。深化“证照分离”改革，推动“照后减证”和简化审批，推行告知承诺制和容缺受理服务模式，落实“双告知”“双跟踪”“双反馈”许可办理机制，加快实现信息共享和业务协同。试点实施市场主体登记确认制。深化“多税合一”申报改革，探索整合企业所得税和财产行为税综合申报表，尽可能统一不同税种征期，进一步压减纳税人申报和缴税次数。配合市级部门优化“渝快办”平台“政策直通车”服务专区。在政务服务中心设立惠企政策集中办理窗口，推动财政补贴、税费减免、稳岗扩岗等惠企政策一窗申报、快速兑现。打造政务大厅“一站直达”企业服务通道。

（三）持续优化投资和建设项目审批服务。深化投资审批制度改革，分类规范审批程序、压减审批要件、简化技术审查事项。深化社会投资项目“用地清单制”改革，在土地供应前开展相关评估工作和现状普查。深化“多规合一”业务协同。持续推进工程建设项目审批制度改革，清理审批中的“体外循环”“隐性审批”等行为。整合工程建设项目审批全流程涉及的测绘事项，实现“一次委托、联合测绘、成果共享”。优化工程建设项目联合验收实施方式，开展联合验收“一口受理”，项目竣工验收手续“一次办结”，推行单位工程项目“分类单独验收”。探索建立重大项目有关政务服务集成化办理机制。

三、拓展异地通办服务，提升政务服务开放度

（四）深化“全渝通办”。全面推进政务服务方式和流程系统性重塑，持续推动减环节、减材料、减时限、减跑动。配合市级部门统一事项清单、办事指南、审核要点、工作规程、综合窗口设置和系统支撑，优化数字政务服务供给，构建“标准统一、就近交件、协同办理、一次办成”的政务服务新模式。对与自然人相关的事项，积极探索不受行政区划、户籍身份及常住地限制的办事规则，推进办事结果就地立等可取。

（五）推进“跨省通办”。深化成渝地区双城经济圈“放管服”改革，推进“放管服”改革第一批事项和“川渝通办”第一、二批事项办理提质增效，落实“放管服”改革第二批和“川渝通办”第三批事项清单、电子证照互认共享第一批清单。深化西南五省（区、市）“跨省通办”。进一步拓展与周边省（区、市）、长江沿线城市、东部沿海城市的对接合作，力争在更大范围、更广领域、更深层次实现“跨省通办”。

（六）强化通办窗口能力建设。建立“通办综窗受理、部门分类审批、综合窗口出件”模式，优化“线上‘全程网办’，线下‘异地代收代办’”模式，实行“一窗受理、综合服务”。推动“川渝通办”事项纳入政务服务大厅的“川渝通办”专窗受理办理，推动川渝两地政务服务大厅互派人员交流挂职，定期对通办综窗工作人员进行业务能力培训，切实提高服务效能，积极争创“川渝通办”示范窗口。

四、优化网上办事能级，提升政务服务智慧度

（七）优化提升“渝快办”平台功能。综合运用大数据和人工智能技术，拓展智能导办、智能审批、“不见面审批”等智慧政务应用。丰富网上办事大厅应用场景，优化页面设计，建设跨省通办专区，创新在线导办帮办、智能客服等方式，辅助在线办理，提升“渝快办”平台个人和企业服务体验。加快推进“渝快办”平台小程序、微信政务建设，完善政务大厅智能导航、证照查询、文本咨询等功能。配合推进市级部门业务系统与“渝快办”平台互联互通，推动政务服务事项在“渝快办”平台“应上尽上”，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务，做深做实全程网办事项。建立办事指南、办事流程常态化查错纠错机制，鼓励窗口人员定期“网跑一次流程、网巡一次纠错”，以切身体验补短板、强弱项。

（八）拓展电子证照、电子印章应用场景。推进高频电子证照在政务服务窗口、自助服务终端场景化应用，推动自助终端实现营业执照、房产证等查询打印。持续深化企业电子签名、电子印章应用工作，在民政、社保、文化审批事项中，进一步实现“一个窗口、一张表单、一组流程、一套材料、一次办好”。深入推动建设局、规划自然资源局等部门审批电子签章应用。

（九）推广“一卡通一码通”应用。按照市级部门居民服务卡（第三代社会保障卡）、“渝快码”建设要求，在医保购药、交通出行、旅游观光、文化体验、社区管理等高频应用领域，推出一批线下刷卡、线上扫码获取服务的应用场景，并逐步向个人税费缴纳、生活缴费、非税缴纳、就医住院、待遇申领、罚款缴纳等领域延伸。推进“渝快码”扫码个人信息及证照免提交等模式在政府公共服务、社会治理等其他领域应用，实现政务大厅“扫码出入”“扫码取号”“扫码办事”场景化应用。

五、深化“放管结合”，推进政务服务标准化

（十）依法有序推进放权赋能。坚持开发区的事在开发区办，做好市级行政权力承接运行工作。将点多面广、基层迫切需要且能有效承接的执法权赋予街道，进一步放权赋能。开展行政权力承接运行情况自查评估，对取消和下放行政许可事项的事中事后监管情况进行“回头看”。

（十一）健全政务服务事项动态管理机制。根据国家和重庆市政务服务事项基本目录，结合新区实际，修订完善新区政务服务事项清单。各政务服务部门要根据业务变化和实施情况及时通过“重庆市政务服务事项管理系统”向政务中心提出事项清单调整审核申请，规范事项调整流程，实现数据同源、动态更新和联动管理。

（十二）进一步提高监管效能。推动完善监管规则和标准，夯实监管责任。加强审管衔接，推进审批和监管信息实时共享。健全以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制。探索将有关联的多个监管事项整合为综合监管“一件事”，深化“进一次门、查多项事”。推进信用分级分类监管，健全守信激励和失信惩戒机制。深化“互联网+监管”，加强监管数据归集共享和应用，探索形成市场主体全生命周期监管链。

六、提升服务供给品质，推进政务服务规范化

（十三）规范实施行政许可和备案管理。编制区级、街道行政许可事项清单并向社会公布。整治变相设立和实施许可，重点规范备案事项，分类梳理备案事项清单。持续规范中介服务，推进行政管理中介服务事项“应进尽进”，鼓励引导其他中介服务事项进驻，规范参与“中介超市”采购活动的市场主体行为。

（十四）提升“一站式”服务集中度。除法律法规另有规定、涉及国家秘密、场地特殊要求等情形外，政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，鼓励纳入综合窗口办理。确不具备集中进驻条件的，要纳入政务服务中心一体化管理。积极推进水电气讯、公证、法律服务等事项和中央在渝单位事项进驻政务服务中心，并逐步向其他便民服务领域延伸，提供“一站式”服务。集中进驻事项必须在政务服务中心实质运行，严禁“明进暗不进”。完善部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，推进更多事项当场办理、简单事项即时办结。推动无差别综合窗口和分领域综合窗口从重数量向提质量转变。持续加强街道便民服务中心、社区便民服务站服务能力建设。

（十五）完善政务便民机制。推动与企业和群众日常生产生活紧密相关的高频政务服务事项向街道延伸，便民服务事项向社区下沉，实现更多事项“就近办”。重点关注老年人、残疾人等特殊群体需求，建立健全帮代办服务机制，梳理公布帮代办事项。探索推行“群众点单+邮政上门”服务。配合市级部门建立完善政务服务数字地图，提供政务服务中心导航、预约、等候人数提醒、等候时间预估等服务。探索政务服务终端统一管理制度、集成服务标准，规范政务服务中心及基层单位自助机设置，整合自助服务功能，实现一端多能、综合应用。推行“政务+邮政”“政务+银行”“政务+通信”服务，支持更多服务事项接入邮政、银行网点和通信自助营业厅自助终端。鼓励拓展工作日延时、休息日预约等服务。

（十六）实施政务服务技能提升行动。探索通过购买服务等方式充实综合窗口人员队伍，并按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，推进窗口人员职业化发展。推进创建基层政务服务示范窗口、示范单位。加强政务服务窗口工作效能监管和结果运用，完善奖惩激励措施。

七、关注群众急切需求，推进政务服务便利化

（十七）持续推动“减证便民”。紧密对接国家、市级层面确需保留的证明事项清单编制情况，梳理完善新区确需保留的证明事项。行政机关在办理依申请类行政权力事项时，不得索要清单之外的证明。新增一批实行告知承诺制的证明事项，群众只需“承诺”即可办理相关行政事项。

（十八）高效办成“一件事”。贯彻落实“一件事”集成服务改革相关要求，提升实际办理率和全程网办能力。拓展“一件事”集成服务改革覆盖面，围绕自然人和法人全生命周期，从公民出生到身后、企业准入准营到简易注销，新增一批“一件事”套餐。对现有“一件事”套餐开展提质增效优化行动，以点带面提升已上线“一件事”的服务水平。

（十九）积极回应群众关切。定期开展政务服务满意度抽查回访。设置“办不成事”反映窗口，提供疑难复杂问题兜底服务。建立健全对群众投诉问题的办理程序和督办机制。提高政务服务中心政务公开专区查阅、咨询等服务便利度。提升政府门户网站及“渝快办”平台政务服务公开内容的精准性。用好“好差评”制度，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道“三个全覆盖”，以及“好差评”联动反馈、“差评”核实整改和整改回访“三个100%”。

（二十）加强宣传引导。及时发布解读政务服务政策举措，认真梳理总结政务服务工作成效和经验做法，充分运用“上党报、上专刊、上电视、上公交、上新媒体”和进公共场所等多种形式，加大对“渝快办”政务服务的宣传推介力度，让企业和群众知用、好用、爱用，争取更多先进成果在更大范围得到复制推广。