重庆市綦江区政务服务管理办公室

綦江区2023年第四季度政务服务工作情况

通 报

各街道办事处、各镇人民政府，区级相关部门，有关单位：

按照《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《2023年重庆市政务服务工作要点》（渝府办发〔2023〕38号）、《2023年綦江区政务服务工作要点》（綦府办发〔2023〕38号）文件要求，现将2023年第四季度政务服务工作相关情况通报如下：

一、主要工作及成效

2023年，我区“渝快办”平台共申请政务服务事项 19441件（其中，互联网申请15028件，窗口申请4413件），受理19243件，办结18711件，办结率97.2%，网上受理率77.3%。69个“一件事一次办”套餐共计办件129280件。“好差评”评价数量491356个，主动评价率99.7%，满意率99.99%。

1. 重点工作推进情况

**1.落实推进“一件事一次办”集成服务。**“渝快办”PC端“一件事一次办”主题套餐板块中的“生育津贴办理一件事”“二手房交易与水电气联动过户”等高频套餐业务，系统通过部门间数据共享直接获取相关信息，经办人只需要核对信息，即可实现一站式网上办理，无需提交任何资料。

**2.开展“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作。**区委常委、常务副区长带头到区政务服务中心“走流程”，聘任15名区内企业家代表为“政务服务体验员”，通过亲身办、陪同办等方式，共同参与体验和监督政务服务工作，为企业解难题、为群众办实事。截至12月底，区税务局、区林业局、区水利局等部门和镇街的主要领导、分管领导和中层干部共计320余人参与“走流程”当“体验员”，检视问题131个，立即整改73个，反馈需市级解决的问题51个，7个问题已列入整改问题清单打表推动整改。

**3.持续提升政务服务效能。**一是以群众需求为“出发点”，开展下基层调研工作，以“明察暗访+‘走流程’”“管理侧+用户侧”全流程体验等方式，对常驻部门、镇街政务服务工作进行检视；二是以服务效能为“着力点”，打造全市首个“云窗口”远程导办系统线上办理平台。2023年共上线52个高频事项，为5000余名企业群众提供远程导办，进一步落实“不见面审批”。

**4.推动园区行政审批制度改革走深走实。**印发了《綦江高新区行政审批体制改革实施方案（试行）》和《綦江区工业项目“审批不出园”改革实施方案（试行）》；组织实施了高新区审批业务集中培训，高新区负责审批、招商业务的近20名工作人员参与培训；举行了行政审批授权仪式，10个部门将97个审批事项授权给高新区管委会，推动高新区审批体制改革和工业项目“审批不出园”改革从政策文件到落地落实。

**5.结合“四下基层”打通基层服务“最后一米”。**一是惠民政策“下基层”。围绕企业群众关心关注民生问题，利用线上线下宣传，送政策“上门”等形式，分人群、分类别精准宣传、推送。二是调查研究“下基层”。通过到镇街实地走访、查阅资料、访谈调查、综合分析等方式，对我区基层政务服务工作进行调查研究，破解基层政务服务难题，打通服务群众“最后一米”。三是民意收集“下基层”。与区纪委监委在区政务服务中心共同设置“优化营商环境监督办公室”，优化设置“办不成事”反映窗口，主动将监督靠前，将信访举报、意见建议平台“搬到”群众身边。四是现场办公“下基层”。组织区级相关部门、21个镇街政务服务中心召开基层政务服务片区交流会，每季度安排业务骨干到镇街政务服务中心明察暗访，现场指导业务办理，推进全区基层政务服务工作取得新成效。

（二）部门工作亮点做法

**人社局、医保局、税务局联办窗口**大力做好灵活就业人员社保费的征收工作。通过“线上+线下”分类疏导，“传统+网络”一体推进，“前台+后台”交替轮转，人社窗口、医保窗口、税务窗口和银行联合办公“3+1”的工作方式，打通缴费服务中的难点、痛点、堵点问题，切实提升缴费人便利度和满意度。四季度为灵活就业人员办理扣款协议签订1500余人次，选档560余人次，办理灵活就业人员医保退费510余人次。

**税务局**实现税费政策精准直达。一是积极拓展二级热线48612366“问办一体”服务，为纳税人解答困惑、解决问题、办理业务共计8436项，其中拓展远程帮办等40余项。二是设置减税退税专窗，实现政策咨询“专岗答、一岗答”，在税企间搭建12366热线、税企互动平台等互动渠道，及时收集纳税人问题建议，实现税费政策的直达快享，实现服务提醒“精准推送”，针对性地向纳税人推送申报、优惠等政策，辐射辖区6万余户次纳税人，实现纳税服务精细化水平。

**司法局**上门服务优环境。一是“送法”上门，区公证处为区内多家民营企业办理保全证据、股权转让、股权继承、债权转让、借款合同等公证事项，解决民营企业在生产经营活动中的各种问题，维护企业合法权益，优化我区营商环境。二是主动作为，为更好地保护全体拟被征收人切身利益，合法有序推进藻渡水库工程建设，区公证处为区住房城乡建委对“确定重庆市藻渡水库淹没区国有土地上房屋征收项目评估机构”进行了保全证据公证。

**市场监管局**推改革实现证照“快速办”。一是实行“标准化地址申报+住所承诺制”登记改革，除特殊情形外，只需要规范、准确填报地址信息，提交《市场主体住所（经营场所）登记申报承诺书》，对拟作为住所的房屋权属关系、使用功能及法定用途作出符合事实的承诺就能快速办理营业执照，已有7006户市场主体通过申报承诺制取得营业执照。二是“跨区域通办”营业执照异地领取，解决川渝两地居住地、经营地交叉分离、企业和群众异地办事“多地跑”“折返跑”等问题，实现川渝互打互发营业执照。

**规划自然资源局**推进登记财产改革。一是大力推广不动产权属证书（证明）电子证照，利用电子证照具有易存储、防篡改、可验证等特点，且与纸质证书（证明）具有同等法律效力，将广泛运用于子女入学、房屋抵押贷款、房产交易等领域。二是将遗产管理人引入非公证继承登记，避免和减少纠纷，使非公证继承登记更专业、更及时、更好维护遗产继承人的合法权益。

（三）镇街工作亮点做法

**石角镇**精准服务促就业。一是广泛收集用工信息。加强与辖区内企业、学校、商户联系，定期走访23家企业、496家个体工商户，将用工需求登记造册，累计登记347个岗位，解决就业人员1159人。二是点对点进行就业推荐。建立城乡劳动者新增就业等14本台账，挖掘岗位356个，公益性岗位56人，帮助5名大龄困难人员、21名辖区内下岗失业人员、6名失业人员成功实现再就业。三是充分开发辖区就业实体。有针对性地为服务对象提供创业培训、创业指导、跟踪服务等“一条龙”服务。发放创业担保贷款9笔，发放金额150万元，创业带动254人。

**东溪镇**开展“我为群众办实事”实践活动。一是优化服务水平，增强服务效能，对中心进行升级改造，科学规划大厅，配强工作人员，确保“零差错”“零差评”；二是统一标志形象，完善基础服务设施，营造暖心便民的服务环境；三是拓展工作思路，提高服务质量，公开便民服务电话，推行“代理办”和“上门办”服务，已代办业务450余件，上门办理2000余件；四是探索实施政务服务窗口前移，将“办事窗口”搬到群众“家门口”，累计开展政务服务进村居活动近20场次，服务群众约1万人次，现场咨询办理业务2300余件。

**古南街道、三江街道、新盛街道、三角镇、打通镇、东溪镇**提高服务质效，提升服务温度。各镇街通过改善政务服务中心硬件设施，让群众有更温馨舒适的办事环境，配备公用查询电脑、复印机、老花镜、雨伞、紧急医疗箱等10余种便民物品，让群众办事更加舒心；加强政务服务志愿者配备，积极主动为办事群众排忧解难，形成“人人有礼貌、个个懂礼节、处处讲礼仪”的良好氛围，让办事群众更加暖心。

1. 评优情况

**四季度优质服务窗口**：公安窗口、农业农村窗口、市场监管窗口、交通窗口、卫生健康窗口、税务窗口、住房城乡建设窗口、城市管理窗口、发展改革窗口、水利窗口、生态环境窗口、司法窗口、婚姻登记窗口、规划自然资源窗口。

**四季度优秀首席代表：**林业窗口许可、农业农村窗口罗维、城市管理窗口田力、水利窗口王大洪。

**四季度红岩先锋示范岗：**公安窗口郭莉；农业农村窗口张榆敏；税务窗口郑坤杭、王雨凌；住房城乡建设窗口陈晓飞；城市管理窗口吴江；婚姻登记窗口石敏阳；法律援助窗口李燕；规划自然资源窗口张贵川、张露、吴泽勇、钟加燕、冯秋娅。

**四季度优质服务标兵：**公安窗口王孝娟；市场监管窗口连中甜、罗小敏；交通窗口吴汶桀；卫生健康窗口幸雨雪；林业窗口陈玲；税务窗口方韬铭、袁苑、卢昊天、李娟、母仁宏、罗琳；发展改革窗口胡健；住房城乡建设窗口柯晓丽；水利窗口吴天德；规划自然资源窗口胡荣、代莉君、李会。

三、下一步工作安排

（一）做好年终工作总结和年初工作谋划。认真总结2023年政务服务工作开展情况，查找问题和短板，结合实际，谋划好2024年政务服务工作。盯重点、破难点、创亮点，加快推动便捷服务向增值服务全面升级，突出易办好办，进一步打响“綦心办”政务服务品牌，助力营商环境大优化大提升，推动全区经济高质量发展。

（二）推动“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作走深走实。围绕“高效办成一件事”，认真做好“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作，坚持问题导向，沉浸式体验办事流程，查找问题并推进整改。将“我陪群众走流程”、“政务服务体验员”工作固化成持续性、日常性安排，切实把流程走出真章实效，走进群众心坎，不断优化办事流程，持续提升服务效能。

（三）加大宣传力度，拓展宣传渠道。要善于总结提炼政务服务工作亮点和创新做法，利用商场、公交、超市、医院等公共场所，通过新闻媒体、小视频、宣传手册等方式，多渠道精准宣传我区政务服务改革典型经验和做法，让各类政务服务便民利企举措走到企业群众身边，走进他们心里。

（四）做好信访和安全稳定工作。各级政务服务中心要紧紧围绕人民至上、生命至上的安全理念，从细从实从严抓好窗口秩序、防火防盗、信访等安全稳定工作，全面筑牢政务服务中心安全防线，为企业群众提供安全、舒心的办事环境。

附件：綦江区2023年第四季度“一件事一次办”情况统计表

重庆市綦江区政务服务管理办公室

2024年1月31日

附件

綦江区2023年第四季度“一件事一次办”情况统计表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 牵头部门 | 办件量（件） | 备注 |
| 1 | 区人力社保局 | 129 |  |
| 2 | 区医保局 | 613 |  |
| 3 | 区民政局 | 182 |  |
| 4 | 区卫生健康委 | 471 |  |
| 5 | 区公安局 | 6852 |  |
| 6 | 区教委 | 0 |  |
| 7 | 区交通局 | 7 |  |
| 8 | 区农业农村委 | 13 |  |
| 9 | 区规划自然资源局 | 756 |  |
| 10 | 区市场监管局 | 1554 |  |
| 11 | 区退役军人事务局 | 156 |  |
| 12 | 区住房城乡建委 | 0 |  |
| 13 | 区城市管理局 | 0 |  |
| 14 | 区水利局 | 0 |  |
| 15 | 区税务局 | 111704 |  |
| 16 | 区文旅委 | 1 |  |
| 合计 | | 122438 |  |