

重庆市潼南区政务服务管理办公室文件

潼政务办〔2021〕10号

签发：黄西北

重庆市潼南区政务服务管理办公室 关于2020年度法治政府建设情况的报告

区委依法治区办：

根据《中共重庆市潼南区委全面依法治区委员会办公室关于开展全区法治建设暨法治政府建设综合性督察的通知》（潼委法办〔2020〕19号）文件要求，现将2020年度法治政府建设情况报告如下。

一、2020年工作情况

2020年以来，在区委区政府的坚强领导下，我办认真履行“平台管理、政务督导、政务协调”基本职责，全面实施政务服务效

能提升“三项行动”，不断提升群众满意度。截至 12 月 31 日，政务中心总共受理行政审批服务事项 71.33 万件，其中即办件 69.03 万件，承诺件 2.3 万件，当场办结率达 96.77%，归集政务服务“好差评”数据 21514 条，整体满意率 99.98%。

（一）围绕平台优化，进一步提高政务服务效率

1.督促落实“三集中三到位”。根据行政审批制度改革需要，协调有关主管单位在 14 个政务服务部门单独设置行政审批科，19 个政务服务部门挂牌设立行政审批科，将审批人员、事项、授权有效集中，提高了审批效率。目前，区级政务服务场所整体形成了“1+3”模式（即 1 个中心、3 个分中心，1 个中心：区政务中心；3 个分中心：车管事务分中心、退役军人事务分中心、住房公积金事务分中心）。

2.统筹推进“一窗综办”。印发《潼南区政务服务“一窗综办”改革实施方案》（潼南府办发〔2020〕65 号），先后两次组织召开全区政务服务“一窗综办”改革暨效能提升专题会。在 10 个政务服务领域设置 160 个综合窗口，综合窗口比例达 88.4%。

3.积极推行“一件事一次办”。通过串联整合、优化流程，实行“多项合一、一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”。梳理 207 件“一件事一次办”清单，编制并公布办事指南、设置 2 个线下“一件事一次办”综合窗口。

（二）围绕重点领域，进一步打造优质政务环境

1.工程建设项目审批稳步提速。协助住房城乡建委推进“互联网+工程审批”改革，100 余项审批事项全部纳入市级统一审批系统，基本实现“一窗受理、后台运行、并联办理”。一般社会投资项目办理时限压减为 32 个工作日，政府投资建设项目压减为 46 个工作日，小型低风险项目审批 16 个工作日办结，企业备案即接即办，核准批复限时 1 个工作日办结。

2.市场主体进出机制逐步完善。全面落实《市场准入负面清单》，清单外的各类市场主体实现“非禁即入”。设立开办企业综合窗口，开办企业实现“零成本”，压减至 1 个环节，实现 4 小时办结。优化完善市场主体退出机制，加速新陈代谢，实现良性发展。

（三）围绕督促指导，进一步强化政务服务监管

1.常态开展专项业务督导。加强政务服务管理，协调和督导各政务服务部门规范、有序开展政务服务工作。7 月 13 日，会同区卫生健康委对办理《卫生许可证》时经营者委托中介机构开展服务的合规性讨论；8 月 18 日，会同区文化旅游委组织召开娱乐场所经营活动许可听证程序论证会，推动行政许可听证工作程序合法规范；9 月 18 日，会同区民政局对婚姻登记工作中遇到的身份证与户口簿地址不一致、婚姻档案遗失等 6 类问题，明确统一处理办法，有力推动婚姻登记工作合法规范、便民高效。

2.推行政务服务“好差评”。建立差评问题分类处理和整改回

访机制，对“不满意”或“非常不满意”问题，采取承诺答复、整改回访等方式，限期解决。年内，在电脑端等 8 个渠道归集政务服务“好差评”数据 21514 条，差评整改事项 100%限期内办结。

3.深度检视政务行为。制定出台《重庆市潼南区行政许可案卷评查标准》，在自查自评的基础上，对各部门 18 卷行政许可案卷进行了集中评查，评选出优秀卷宗 8 卷，指出 11 类 55 项问题，进一步强化政务服务部门依法许可的意识，推进行政许可行为不断规范。

（四）围绕便民利企，进一步提升政务服务质量

1.服务方式持续出新。新增 100 平米 7x24 小时自助服务厅，配置税务、社保、医保、开办企业等自助终端设备，17 类 100 余项高频便民事项以期实现“全天候”办理。公安服务厅实现周六不间断服务、不动产登记服务厅推行中午“延时服务”，方便特殊群体错峰办事。在全区 42 个营业网点提供水电气公交卡缴费充值及代征税费“一站式服务”，实现生活缴费“集中办”“就近办”。

2.群众满意度持续提升。聚焦与群众日常生活息息相关、程序相对简单的业务，拓展服务方式，推广多种便民举措，让群众办事更加便捷高效。驾管业务“网上办、就近办”，电子结婚证、电子社保卡、就业补贴“掌上办”，身份证换领补办“全渝通办”，出入境证件全国通办；提供申请材料免费复印、电子证照免费拍摄、许可证件快递送达等服务，群众对政务服务满意度达 99.8%。

3.“跨区域通办”分批推进。9-10月，先后与四川眉山市、资阳市政务管理局签订协议，就推动“跨省通办”、政务服务标准化、加强数据共享利用等方面合作互助，进一步深化政务服务一体化建设。围绕保障改善民生、促进就业创业和便利企业跨地区经营，梳理事项清单，58项“跨省通办”事项，95项“川渝通办”事项、236项“跨区县通办”事项实现“异地可办”。

（五）围绕严管细训，进一步升级政务服务水平

1.分类培训强素质。6月，举办2020年度全区政务服务能力建设提升专题培训班，对59个部门分管负责人进行为期3天的系统培训，全面提升政务服务部门依法许可的意识和能力。举办行政权力及公共服务事项标准化上线操作培训会，为47个区级部门、22个镇街的政务服务工作人员集中讲授网上办理流程、表单配置等具体业务。举办“政务讲堂”10期，对政务中心工作人员进行行政许可、电子政务、政务礼仪、廉政教育等方面知识进行专题培训，提高工作人员综合素质。

2.严格管理争先进。严格执行《派驻窗口工作人员实绩考核办法》，定期对平台工作人员开展量化、系统化评判；强化考核评议，坚持内部考核与外部评议相结合、平时考核与年度考核相结合，评选季度“五星级窗口”24个，“服务之星”40人次；对进入政务中心工作人员开展集中考核，评选出优秀公务员6名，优秀事业单位人员4名。

3.强化督查树形象。制定《政务服务部门负责人窗口现场办公制度》，督促各政务服务部门负责人定期到政务中心窗口现场办理审批事项、督导业务工作、查找问题短板。自制度实行以来，18个政务部门38位负责人到中心现场办件94次，听取工作汇报25次，与政务办座谈交流20次，解决问题和困难37项。

（六）围绕核心引领，进一步抓紧抓实党的建设

1.强化组织领导。始终将全面从严治党和党风廉政建设工作作为“一把手”工程来抓。坚持领导分工制，实行“一岗双责”，严格落实要求；召开领导班子民主测评，向区委组织部报告了班子履职尽责和廉洁从政有关情况，将从严治党责任落实和反腐倡廉工作任务落到实处。

2.强化作风建设。严格落实民主集中制、“三重一大”制度和内控制度，规范议事程序；扎实开展节前教育，召开会议组织全体干部集体学习相关会议及文件精神，进一步强化纪律意识；班子成员共开展60余人次谈心谈话，增强党员干部的廉政意识、纪律意识，促进党风廉政建设；广泛听取服务对象及群众代表的意见和建议，切实改进工作作风，提高办事效率和服务水平。聘请重庆中世律师事务所健全法律顾问队伍，对具体行政行为进行法律把关和论证，促使依法行政、合理行政。

3.强化党性修养。健全完善党组中心组学习、“三会一课”等制度，多种形式开展党员理性信念、党性党风党纪教育，提升党

员党性修养；组织党员干部到资阳陈毅故居、铜梁廉政教育基地和杨氏旧居参观学习 3 次，组织参与“以案四说”、“以案四改”“党风廉政轻骑兵活动”等警示教育活动 4 次，观看警示教育片 1 次，提升拒腐防变能力；围绕“四个对照”“四个找一找”“18 个是否”，以第十三届区委第十二轮常规巡察为契机，扎实开展自查自纠。

二、党政主要负责人履行法治建设第一责任人职责情况

（一）深化思想引导

1.深学践悟法律法规。始终把尊法学法守法用法作为推进工作重要抓手，深学笃用习近平总书记关于全面依法治国重要论述，组织政务中心全体工作人员集中学习《民法典》《行政法》《行政许可法》等法律法规，引导工作人员自觉运用法治思维和法治方式看问题、求思路、找路子、作决策，坚决做到“法无授权不可为、法定职责必须为”。

2.积极开展法治理论培训。举办 2020 年政务服务能力建设提升专题培训班，对全区 59 个政务服务部门的分管负责人进行了集中培训。通过法治理论和政务服务业务知识的解读讲授，进一步系统重塑了观念认识，为政务服务效能再提升、政务服务环境再优化打下坚实基础。协调区委党校、区职教中心将政务中心作为固定教学点，开展新任公务员、学校副职领导等现场教学 5 场。

3.法治理论宣传。在《潼南日报》开设“政务之窗”专栏，大

力宣传贯彻《重庆市政务服务管理办法》(市政府令 335 号),持续强化依法行政思维,进一步理顺管理体系、明晰政务职责、营造良好氛围。

(二) 强化行为表率

1. 坚守底线廉洁自律。带头贯彻执行中央“八项规定”精神及廉洁从政相关规定,讲原则、守纪律,干净做事、坦荡为人。带领班子坚决抵制各种腐败现象和不正之风,把精力用在为群众办实事上,做到既干净又干事,既勤政又廉洁。

2. 民主集中胸怀大局。认真贯彻民主集中制,切实做到“民主有序、集中有度”,严格执行“三重一大”制度,严格落实“倒序发言、末位表态”程序。党组班子既分工明确,又密切协作,大事讲原则、小事讲风格,互相尊重、互相监督,整体决策力、凝聚力、战斗力不断加强。

三、工作不足及 2021 年工作主要安排

(一) 工作不足

1. 行政许可事项调整方面。一是实际工作与信息公示不同步问题。个别部门及时执行调整事项决定,在实际工作中不再办理相关事项,但在向群众公示的网页信息中,仍存在相关需求,对群众办事造成误导,形成“两张皮”。二是网上办事系统与调整事项决定脱节。个别市级部门在相关许可事项辅助办理系统未完善的情况下,决定取消相应许可事项,造成政府的调整决定不能及

时落实到位，影响政府公信力。

2.政务平台方面。一是网审平台使用不佳。市网审平台尚未与各级部门业务专网系统完全对接，信息无法共享，申报材料重复提交、二次录入等现象依然存在。二是平台使用率低，部分工作人员对一体化在线服务平台、“渝快办”等线上办事系统不熟悉，无法适应网上受理、网上审批的需要，仍要求到窗口提交材料。部分群众或者不知晓，或者不愿意使用线上办事系统，导致平台使用率较低。

（二）2021 年工作安排

2021 年，我们将继续秉持“规范行政行为、优化政务环境、助推经济发展”的基本理念，聚焦“平台管理、政务督导、政务协调”的职能定位，以落实《行政许可法》《重庆市政务服务管理办法》《2021 年重庆市政务服务工作要点》为主线，着力夯基础、重执行、强督导、入轨道，推进政务服务规范化、便利化，实现政务服务线上“一网通办”、线下“一窗综办”，让企业和群众办事更高效、体验更愉快，助推全区经济社会高质量发展。具体工作从四个方面着手：

1.抓基础，完善政务工作体系。一是厘清职责关系。落实《重庆市政务服务管理办法》，进一步明确细化职能职责、理顺体系，确保政务服务系统高效运转。政务服务管理机构履行统筹协调、督促指导、管理考核职责；政务服务机构负责本系统审批实施、

服务规范、人员培训，履行审批主体责任；各部门审批服务科承担本部门政务服务工作，开展业务办理、事项协调、联审联批等工作。二是完善基层体系。加强镇街公共服务中心、村社便民服务中心建设，统一服务标识，明确事项范围，规范服务流程，提升服务效能；推进高频政务服务事项办理向基层延伸，扩大镇街、村社“就近办”事项比例。三是打造政务团队。把政务服务专业能力建设作为改革增效的助推器，分期分批实施培训，锤炼专业作风、培养专业精神。将政务服务纳入党校干部培训体系，着眼思想建设，全面提升政务服务意识；举办政务能力主题培训班，围绕审批流程，全面提升审批服务科室负责人的政务工作能力；开展“政务讲堂”，聚焦法治思维、电子政务、礼仪培训、廉政教育，不断规范窗口工作人员工作行为，提升服务水平。

2.抓服务，提升政务服务质量。一是让线下服务更暖心。健全政务服务事项清单管理机制，做到“清单之外无审批”；落实政务服务“首问负责、告知承诺、限时办结、帮办代办”四项制度；不断优化分领域“一窗综办”综合窗口设置，推进无差别受理；丰富“一件事一次办”套餐，协调相关部门，畅通线下渠道，真正实现关联事项一次办好；针对老年人等特殊群体，开设“绿色通道”；督促落实延时、预约、上门等服务机制。二是让网上政务更顺畅。依托“渝快办”政务服务平台，推动“好差评”和信用信息共享结果应用，提高审批效率；加大“渝快办”宣传力度，切实提升网办率；

探索在区政务中心设立网办专区和网办辅导员；建立 2-3 个政务服务自助工作站，推广“自助优先、人机联动、窗口兜底”服务模式，提升办事便利度。

3.抓执行，助推重点领域改革。一是工程建设项目审批领域。协同住房城乡建设委全面落实工程建设项目审批制度改革要求，持续深化“三集中三到位”，实现后台集中审批、事项并联审批、部门联审联批；探索建立工程项目落地专员服务制度，发挥联合作用，实现全程闭环快速办理；配合工业园区开展区域整体评价，结果共享，推进减时间减成本；探索拓展信用承诺制度范围，依法开展容缺受理。二是商事制度改革领域。汇同市场监管局推进商事制度改革。科学整合窗口，实现开办企业“一窗综办”；优化完善市场主体退出机制，加速市场新陈代谢，实现良性发展；加快“证照分离”制度改革，降低从业门槛，释放企业活力。

4.抓督导，丰富政务监管措施。一是强化运行监管。督促政务服务部门运用“渝快办”平台开展政务服务工作；依托平台开展办件监督，超期预警、异常预警、差评预警，强化过程监管，落实“日扫描、周调度、月通报、季分析和年考评”机制；坚持“好差评”制度，强化差评整改和结果运用。二是深化专业监管。立足机构职能，围绕“事项、流程、服务、场所与管理、监督评价”“五位一体”标准体系，规范许可办理；继续开展行政许可案卷评查，加强政务督导与政务协调，深度规范政务服务。三是实化外部监

管。建立政务服务体验官制度，广泛听取行业协会、企业家及办事群众意见建议；完善接诉处理机制，及时处理投诉和意见，切实保障群众知情权、参与权和监督权，不断提高政务服务质量。

重庆市潼南区政务服务管理办公室

2021年2月23日



重庆市潼南区政务服务管理办公室

2021年2月23日印
