

酉阳府办发〔2023〕21号

酉阳土家族苗族自治县人民政府办公室 关于印发2023年酉阳自治县政务服务 工作要点的通知

各乡镇人民政府，街道办事处，县政府各部门，有关单位：

《2023年酉阳自治县政务服务工作要点》已经县人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，抓好工作落实。

酉阳土家族苗族自治县人民政府办公室

2023年6月20日

2023年酉阳自治县政务服务工作要点

2023年，全县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，落实常态化“三服务”机制工作部署，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载体服务体验。

一、加强“渝快办”平台运行管理和应用

1.打造政务服务“总入口”。落实市级统一部署，大力推进部门业务系统与“渝快办”平台全事项全用户深度对接融合。协助建立完善“全渝通办”支撑系统，探索提升“数字适老适残”无障碍服务。（县政务服务中心、县经济信息委牵头，县级有关部门按职责分工负责）

2.深化公共数据共享。积极推动一体化智能化公共数据平台与政务服务深度融合的数据管理机制构建。按市级行业主管部门要求，全量编制公共数据目录，按照“一人一档”“一企一档”原则，加强公共数据归集、共享和运用。（县经济信息委牵头，县级有关部门按职责分工负责）

3.扩大电子签名、印章及存证服务应用。有序推进历史证照数据全量归集，以及新发证照发照即入库、入库即可用，实行电

子证照类型、共享证照目录清单化管理。推进高频电子证照在政务服务窗口、监管执法现场和社会化领域的场景应用。持续提升在线身份认证、电子营业执照、电子发票、电子收据应用覆盖率，重点加强在货物报关、银行开户、贷款、项目申报、招投标、政府采购等领域应用。推广“免证办”服务，通过直接取消证照材料或数据共享、在线核验等方式，推动实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。依托全市统一的电子签名印章系统，推广电子签名、电子印章应用。（县政务服务中心、县经济信息委牵头，县级有关部门按职责分工负责）

4.积极完善“渝快办”平台移动终端建设。主动建设在线咨询导办智能客服体系，升级“政务服务地图”，推动全县政务服务资源统一接入“渝快办”平台区县小程序，推进“渝快码”集约化建设。（县政务服务中心、县经济信息委牵头，县级有关部门按职责分工负责）

二、拓展数字化应用场景

5.推进企业和个人全生命周期“一件事一次办”改革。对照市级制定“一件事一次办”改革工作方案，拟定全县“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，积极协助建设企业和群众全生命周期数字档案。制定“一件事一次办”服务规范，为群

众、企业提供“五心”服务。〔县经济信息委、县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

6.推进“川渝通办”同城化便民服务改革。通过“渝快办”“天府通办”等平台拓展应用场景，推动高频电子证照两证互认。推动“渝快码”在图书馆进馆、医疗机构就医等场景一码通行、扫码互认。探索川渝社保卡“一卡通”在县政务服务中心实现刷卡（扫码）核验身份、办理事项等服务。深化“川渝通办”，实现成渝地区双城经济圈强化公共服务共建共享 311 项“川渝通办”事项同标准办理。〔县经济信息委、县政务服务中心、县文化旅游委、县卫生健康委等部门牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

7.深化“一窗综办”改革。严格落实市政府办公厅制定的深化“一窗综办”改革方案，结合其编制的政务服务综合窗口服务规范，制定具有本县特色的政务服务综合窗口服务规范。积极推动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。〔县政府办公室、县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

8.探索“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。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%。〔县发展改革委牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

三、推动政务服务能力提升

9.提升智慧化精准化个性化“三服务”水平。优化“企业服务专区”，集中发布助企惠企“政策包”。完善惠企金融服务功能。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。优化“愉悦生活”服务专区，丰富“住业游乐购”全场景集便民生活服务指引。针对投资者、旅游者、外籍人士等特定群体提供具备酉阳特色的服务内容。〔县政府办公室、县发展改革委、县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

10.建设“三服务”智慧政务。积极探索特殊群体“帮办代办”、企业群众“远程导办”服务，基于重庆市网上办事大厅、酉阳政务服务网、酉阳政务服务微信公众号、自助服务终端等渠道，针对特殊群体提供服务专题，打造线上“关爱模式”；针对企业群众可以在线发起“远程导办”。对县政务服务中心大厅的可视化系统进行升级。升级网上办事大厅，提升数据准确性，优化功能菜单设置、界面设计，整合特色服务、企业服务、便民服务等专区功能。〔县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

11.提升服务技能。各乡镇（街道）、县级各部门通过党组（党委）会议、中心组学习会议、职工会等多种形式，开展《重庆市政务服务管理办法》专题学习活动，认真学习贯彻《重庆市政务服务管理办法》（重庆市人民政府335号令），明确政务服务职责，规范政务服务运行，加强政务服务保障。定期开展“政务大讲堂”活动，通过“骨干上台讲、业务进课堂、全员相互学”的模式，重点围绕提升窗口人员政策法规、工作标准、“渝快办”一体化平台系统操作、政府服务自助终端设备操作流程和使用方法、运营及运维等，加强学习培训，提升业务能力。开展服务礼仪、仪容仪表、保密工作、投诉处理、矛盾化解等政务礼仪和业务培训，提升窗口服务人员的服务意识、服务质量和水平，推动政务服务标准化规范化便利化。〔县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

四、提升政务服务效能水平

12.开展“局长（主任、乡镇长）政务服务日”活动。县级有关部门主要负责同志定期走进县政务服务中心、各乡镇（街道）行政主要负责人定期走进乡镇（街道）公共服务中心，开展服务、调研、坐班等活动，为企业群众现场办理政务服务事项；采取交叉体验、陪同办理、回访群众等方式，以办事群众的身份体验本单位窗口办事全流程；以工作人员身份到办事窗口坐班，受理审批服务事项，熟悉办事流程、具体操作以及受理答复、审批等环

节。〔县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

13.高频事项网上办。各县级有关部门全面梳理“让群众提一摞材料跑来跑去”的问题症结，提出化解措施。依托市级部门发布事项清单，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。〔县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

14.线下事项一次办。除法律法规特别规定外，各县级有关部门认真梳理事项，推动行政许可事项全面实现“最多跑一次”。推进企业事项向县政务服务中心集中、个人事项向乡镇（街道）公共服务中心集中，更多公共服务向村（社区）便民服务中心延伸。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。（县政务服务中心、县司法局按职责分工负责）充分授权“首席代表”，推动更多事项当场办理，即时办结。探索建立办前辅导、帮办代办、延时预约服务等工作机制。〔县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

15.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”。〔县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

16.告知承诺省心办。推动“证照分离”改革扩面提质，告知承诺制事项新增30项以上。推进“全程帮办、一诺准营”改革试点。持续开展“减证便民”行动，建立在线核查体系，让更多材料“自动填”。分行业领域发布告知承诺制办理规则和事中事后核查办法。（县级有关部门按职责分工负责）

17.涉企服务帮代办。推动涉企政务服务进产业园区，对招商项目“签约即服务”、全程帮代办，对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。〔县政务服务中心、县市场监管局、县住房城乡建设委、县经济信息委、工业园区管委会、县招商引资中心等部门牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

18.跨域服务就近办。对标《重庆市深入推进政府服务事项通办改革深化“全渝通办”工作方案》，落实市级推动的1500项政务服务“全渝通办”。推广应用好“渝快办”平台“全渝通办”线上服务专区，在县政务服务中心设置“全渝通办”综合窗口，实现“一窗受理、综合服务”。〔县政务服务中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

五、推进重点领域改革创新

19.投资和工程建设领域。优化“技审分离”“平面审批”机制，探索对环评、地灾等专项论证提前到可行性研究阶段会审。推进市政工程、房屋建筑领域重大项目建设审批“一件事”，建

筑工程施工许可证“无纸化”。积极探索信任制审批、“打捆”审批、免打扰现场踏勘、交地即交证、拿地即开工、标准地改革等改革成果应用。集成水电气讯等市政公用服务“一站式”建设。（县发展改革委、县住房城乡建设委、县规划自然资源局、县市场监管局、县经济信息委等县级有关部门按职责分工负责）

20.商事登记领域。探索拓展电子营业执照应用场景，推出具有我县特色的市场监管领域集成化服务，对照市级主管部门要求，逐步实现一次申请、证照联办。按市级部门统筹推进食品销售领域告知承诺制全覆盖。探索推行企业办事“一照通办”，实现仅凭电子营业执照即可办理相关政务服务事项。（县市场监管局负责）

21.住房服务保障领域。积极落实市级主管部门工作要求，逐步将全县住房租赁综合服务系统数据接入“渝快办”平台，完善房源查验、租房申请、退租管理等便民服务。以存量房转移预告登记和抵押预告登记“一次办”为基础，按市上政策要求，全面推行存量房“带押过户”。（县住房城乡建设委、县规划自然资源局按职责分工负责）

22.科技教育和人力社保领域。对标市级主管部门要求，逐步推行川渝地区流动人口入学政策咨询通办，基本实现“一网集中查询、一号电话咨询”。熟练掌握升级改造后“智慧人社”“数字人社”，按政策要求，向群众宣传更多的“一卡通办”“一网

通办”事项。积极号召工作人员参加行政办事员（窗口服务）职业技能大赛。（县教委、县人力社保局按职责分工负责）

23.公安服务领域。逐步实现全县所有户籍派出所业务“一窗通办”。深化川渝地区警务合作，向群众积极宣传公安“跨省通办”事项。扩大身份证、户口簿、驾驶证等电子证照场景应用。按照市级政策文件要求，推动境外人员住宿“网上办”“掌上办”。（县公安局负责）

24.民政和退役军人事务领域。推进智慧民政建设，加快实现养老服务、社会救助“一网通办”。推进“特困人员救助供养”扫码办、婚姻登记全流程电子证照办理。推动退役军人、其他优抚对象相关信息在线核验，更多退役军人服务网上办理。（县民政局、县退役军人事务局按职责分工负责）

25.司法行政领域。推进我县司法信息化体系数据深度对接“渝快办”平台，扩大“掌上复议”“智慧调解”等数字化应用。增强公共法律服务供给。（县司法局负责）

26.交通运输领域。推动“数字交通”建设，按照市级统一标准，及时更新调整办理事项，简化水路运输经营相关信息变更办理程序。推动Ⅰ类、部分Ⅱ类超限运输许可实现“全程网办、当日办结”。推进客货运输电子证照跨区域互认与核验。积极融入成渝地区交通运输信用一体化发展，实现交通运输信用评价结果共享。（县交通局负责）

27.文化旅游和体育领域。落实智慧文旅建设行动计划，持续推动全县文化旅游政务数据融入成渝地区文化旅游政务数据共享。落实电子社保卡川渝阅读“一卡通”在全县公共图书馆“通借通证”全覆盖。探索试点实行运动员技术等级即时授予。（县文化旅游委、县体育发展中心按职责分工负责）

28.医疗健康领域。以共建成渝“智慧医保”示范区为牵引，在全县重点医院实现成渝地区门诊特病病种统一、住院免备案、职工医保缴费年限互认。探索试点长期护理保险。（县卫生健康委、县医保局按职责分工负责）

29.办税缴费领域。深化数字化电子发票改革，为完善“人工+智能”在线征纳互动平台提供可行建议。拓展“掌上办税”功能，落实新推出的“川渝通办”税务事项数字化场景应用。在条件成熟的情况下，探索试点“川渝枫桥式税费争议调解室”。（县税务局负责）

30.物流通关领域。推广应用商品智能归类、原产地证书申领自动提示、冷链物流政策线上申报等功能，提升“一站式”办理便捷度。（县商务委负责）

31.公共资源交易领域。推动工程建设领域招标、投标、开标等业务全流程在线办理，招标投标领域数字证书跨地区、跨平台互认。拓展中介服务“网上超市”交易种类，优化网上评价和社会监督。（县发展改革委、县公共资源交易中心负责）

32.加强审管衔接协同。依据市级行政许可事项清单（2023版），更新县、乡镇（街道）两级行政许可事项清单并向社会公布，厘清审批和监管权责边界，健全审管衔接机制。结合我县实际，制定跨部门综合监管重点事项目录，建立健全跨部门综合监管制度。分行业领域开展“回头看”。规范行政备案管理。〔县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

六、夯实政务服务基础体系

33.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。〔县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

34.统一服务标准。推进政务服务事项颗粒化梳理。统筹编制和修订办事指南，全面实现“同事同标”。逐项检视办事指南、审核要点准确性和易读性，建立“大家来找茬”查错纠错机制。（县政务服务中心牵头，县级有关部门按职责分工负责）

35.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。〔县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

七、工作要求

36.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，结合全县实际，进行改革探索。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〔县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

37.加强工作保障。统筹推进政务服务能力建设。探索推进特殊群体“帮办代办”“远程导办”系统、网上办事大厅升级、“一件事一次办”服务应用等“三服务”智慧政务建设，推动政务服务向乡镇（街道）、村（社区）延伸，注重研究解决政务服务重点难点问题。〔县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

38.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，加大对常态化“三服务”机制、“渝快办”政务服务的宣传推介力度，扩大企业和群众对“渝快办”的知晓面，增加推广度，提高利用率。〔县政务服务中心、县融媒体中心牵头，县级有关部门和各乡镇（街道）按职责分工负责〕

抄送：县委各部委，县人大办，县政协办，县监委，县法院，县检察院，
县人武部，各人民团体。

酉阳土家族苗族自治县人民政府办公室

2023年6月25日印发
