黔江统计发〔2021〕9号

重庆市黔江区统计局

关于印发《重庆市黔江区统计局2021年政务服务工作要点》的通知

各科室、队：

经同意，现将《重庆市黔江区统计局2021年政务服务工作要点》印发给你们，请遵照执行。

附件：《重庆市黔江区统计局2021年政务服务工作要点》

重庆市黔江区统计局

 2021年3月24日

重庆市黔江区统计局

2021年政务服务工作要点

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，全面落实国、市、区深化“放管服”改革优化营商环境会议部署，以政务服务“质量提升年”为目标定位，坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向，积极探索创新，着力固根基、补短板、创示范，持续优环节、减材料、压时限、降成本，推进政务服务标准化、规范化、便利化，全面配合推动事项应上尽上、渠道一网通达、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。

二、重点任务

（一）协同推进营商环境持续优化。贯彻落实《重庆市优化营商环境条例》，对标国内先进及全市、全区改革要求推动营商环境实现大提升。围绕减环节、减时间、减成本，深化网上办理便捷度。进一步加强司法保障，提高市场主体对营商环境改革的获得感。积极配合开展营商环境创新试点，及时沟通对接，为争更多授权重庆改革试点事项在黔江先行先试提供一份力量。

（二）持续优化网上政务服务效能。按照全市“渝快办”平台服务支撑能力建设，配合推动政务服务大厅导航图的绘制，方便企业群众在线预约、就近办事。贯彻落实“渝快办”平台运行管理办法，加强“渝快办”平台和行业系统应用管理，对服务事项、数据共享、模块应用、信息反馈等进行规范管理。强化政务服务“好差评”系统的规范管理，严格落实受理、转办、调查整改、结果反馈、用户评议等工作流程，形成评价、反馈、改进、监督、考核全流程闭环，实现“好差评”主动评价数据全量归集，差评整改率、回访率达到100%；加强“好差评”数据综合分析应用，推动政务服务效能不断提升。

（三）有序推进政务服务体系建设。加强窗口工作人员业务培训，提高服务意识和能力。依申请类政务服务事项，按照“应进必进”原则，进驻区级政务服务大厅办理。已实现全程网办的事项，应保留线下服务通道。充分利用“7×24”小时自助服务区，拓宽自助服务事项范围，积极倡导政务服务事项自助办理。

（四）着力推动公共服务利民便民。坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，通过设立“无障碍通道”“无智能手机通道”“绿色通道”等，切实解决老年人及其他特殊群体在运用智能技术遇到的困难。提升“渝快办”平台用户使用度。

（五）抓实抓好“一件事一次办”。突出质效并举，树立正确导向。积极梳理存量，对已发布的“一件事”套餐，加快推进流程优化、表单整合、系统对接，推进办理“一件事”业务协同、系统整合、数据共享，实行“一次告知、一表申报、一窗受理、一次办成”。

（六）着力提升网上办事深度。立足“一网通办”“全程网办”，优化再造网上服务流程，进一步提升政务服务事项网上可办比例，提升在线办理成熟度。按照“渝快办”数字化场景应用建设部署，推广电子签名、电子印章等技术手段，通过信息集成和数据自动核验，推出一批无纸化材料申报事项。推进证明类材料在线申请、开具和应用。

（七）持续提升政务服务便捷度。修订完善“最多跑一次”事项清单，再梳理公布一批“零材料提交”“容缺受理”等事项清单。持续推进减环节、减时间、减材料、减跑动，2021年底前，全局依申请类事项实际办理时间比法定时限平均减少80%以上、平均跑动次数不超过0.3次、即办件事项比例达到40%以上。

（八）大力推动社会信用体系建设。加强“双公示”信息归集，推进在行政管理和公共服务事项中对“红黑名单”逢办必查，落实联合激励和惩戒措施，开展重点领域诚信缺失突出问题专项治理。根据不同信用等级，实施差异化监管措施。推广信用承诺和信用报告应用，有序开展信用修复。

（九）积极探索政务服务创新举措。结合深化“放管服”改革和全市、全区政务服务工作重点、营商环境重点任务，开展贯穿全年的“对标专项”行动，积极探索“窗口前移无差别上门帮办、代办模式”“智能申报、即批即得的‘秒办’服务”等特色创新服务。

重庆市黔江区统计局办公室 2021年3月24日印发