

重庆市武隆区人民政府办公室文件

武隆府办发〔2022〕32号

重庆市武隆区人民政府办公室 关于印发 2022 年武隆区政务服务工作 要点的通知

各街道办事处，各乡镇人民政府，区政府各部门，有关单位：

《2022 年武隆区政务服务工作要点》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市武隆区人民政府办公室

2022 年 4 月 16 日

（此件公开发布）

2022年武隆区政务服务工作要点

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、六中全会精神，全面落实各级深化“放管服”改革优化营商环境工作部署，坚持以人民为中心的发展思想，以打造“全市最佳政务环境区”为工作目标，走实政务服务标准化和智能化两个路径，全力开展“党建赋能、数字赋能、改革赋能、管理赋能、服务赋能”五大行动，为武隆旅游“三次创业”提供优质服务保障，助推武隆经济社会高质量发展。

二、重点任务

1. 抓紧抓实营商环境创新试点。对标对表，承接做好《重庆市人民政府关于印发重庆市营商环境创新试点实施方案的通知》（渝府发〔2022〕2号）明确的100项改革举措及工作要求，制定我区营商环境创新试点贯彻实施方案，推进全链条优化审批、全过程公正监管、全周期提升服务，不折不扣落实各项改革举措、改革任务。做好滚动试点，积极探索，形成一批可复制、可推广的制度创新成果。建立督查督办、进度通报、工作约谈和考核问效等工作机制，清单化、项目化推进各项改革任务。

2. 推进跨区域通办改革。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。按照全市统一要求，完善“全渝通办”事项清单、办事指南、审核要点、工作规程、综窗设置和系统支撑，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。基于“渝快办”平台开设“全渝通办”线上武隆服务专区，线下设置“全渝通办”综合窗口，实现“一窗受理、综合服务”。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，推进办事结果立等可取。深化“川渝通办”、西南五省“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”。

3. 规范实施行政许可和备案管理。对照《重庆“市、区县、乡镇”三级行政许可事项清单》动态调整我区行政许可事项清单并向社会公布。全面承接落实市政府决定取消、下放和改变管理方式的行政许可事项，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，构建网上“中介超市”服务标准，推进行政审批中介服务事项“应进尽进”，鼓励引导其他中介服务进驻，规范参与“中介超市”采购活动的市场主体行为。强化“重庆市政务服务事项管理系统”应用，规范事项调整流程，实现数据同源、动态更新和联动管理。

4. 优化提升“渝快办”平台功能。以推进“一窗综办”“一件事一次办”系统建设为重点，电子签章和电子签名为支撑，让

群众和企业办事实现线上“一网办”、线下“一窗办”和“最多跑一次”。加强“渝快办”效能监管。建立办事指南、办事流程常态化查错纠错机制，鼓励窗口工作人员定期“网跑一次流程、网巡一次纠错”，以切身体验补短板、强弱项。推进“渝快码”在政务服务、医保购药、交通出行、旅游观光、文化体验、社区管理等领域的场景化应用。深化“渝快办”平台应用推广工作，同步推进“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。

5. 扩大电子证照应用领域。有序推进历史证照数据全量归集，以及新发证（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。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。推进全市统一电子签名印章系统应用。深入推进政务服务中心（分中心）电子归档工作。

6. 持续优化政务服务。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。持续推动“减证便民”，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。优化公证服务，实现更多高频公证服务事项“一网通办”，在线下“最多跑

一次”，推动降低偏高的公证事项收费标准。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。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。对偏远地区推行“群众点单+邮政上门”服务。推行“政务+邮政”支持更多服务事项接入邮政网点自助终端。拓展工作日延时、休息日预约等服务，努力解决群众“工作时间没空办、休息时间没处办”难题。

7. 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。市政府投资项目实行“一本报告管前期”，推行技术审查与行政审批适度分离，强化项目决策与建设条件的协同。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，清理审批中存在的“体外循环”“隐性审批”等行为。

8. 进一步提高监管效能。推动完善监管规则 and 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。

9. 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区政务服务中心集中办理。确不具备集中进驻条件的，要纳入区政务服务中心一体化管理，并积极创造条件尽早纳入区政务服务中心综合窗口办理。积极推进水电气讯有线电视、公证、法律服务等事项进驻区政务服务中心，探索推进水电气讯有线电视过户和报装“一件事一次办”，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。持续加强乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站服务能力建设。

10. 高效办成“一件事”。贯彻落实“一件事”集成服务改革相关要求，赋能“一件事”牵头部门优化管理，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。完成“军人退役一件事”改革试点任务。对我区已发布和市级统筹的80个现有套餐开展提质增效优化行动。对市级统筹新增发布的“一件事一次办”套餐，区级有关部门和单位要及时领取、配置和运行。

11. 加强基层服务能力建设。推动与企业 and 群众日常生活紧密相关的高频政务服务事项向各乡镇（街道）延伸，便民服务事项向村（社区）下沉，实现更多事项“就近办”。开展各乡镇（街道）“综合窗口”改革试点，持续加强各乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站硬件设施、制度建设、网上办理、线下服务等业务工作指导，推进各乡镇（街道）、村（社区）政务服务场地标准化、服务标准化。

12. 实施政务服务技能提升行动。加强基层单位政务服务队伍集中培训轮训和片区指导交流。开展“走出去、请进来”学习交流，推进干部上挂下派挂职学习，开设“政务服务大讲堂”，支持各政务服务分中心，各街道办事处、各乡镇人民政府公共服务中心互评互学互鉴。结合“我为群众办实事”实践活动，完善政务服务常态化调度机制，开展政务服务“走基层、转作风”活动，推进创建基层政务服务示范窗口、示范单位。健全政务服务工作错情提醒约束机制。加强窗口工作效能监管和结果运用，完善奖惩激励机制。

13. 积极回应群众关切。建立健全 12345 便民热线服务工作机制，完善“渝快办”平台智能服务知识库。在区政务服务中心举报投诉咨询台设置可以引导群众拨打“12345”的标识标牌。进一步加强对“互联网+督查”平台工单办理的跟踪，做好督查、督办、复查审核工作。开展政务服务满意度抽查回访。进一步优化“办不成事窗口”，建立健全对群众投诉问题的办理程序和督

办机制。提高政务服务场所政务公开专区查阅、咨询等服务便利度。提升区政府门户网站及“渝快办”平台武隆专区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”及“好差评”联动反馈、“差评”核实整改和整改回访“三个100%”。

14. 注重解决实际问题。统筹推进“放管服”改革和优化营商环境工作，注重研究解决政务服务工作的热点难点堵点问题，做到该办的事不拖、能办的事不等、难办的事不放、合办的事不推，从“小切口”解决“大问题”，抓一件成一件，成一件带一片。以企业和群众实际感受为评价标准，提升政务服务效能评估指标指数。

15. 鼓励探索创新。深入贯彻“一网通办”“一窗综办”“最多跑一次”等改革部署要求，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，激发改革潜力和创造力。实施“政务+旅游”，探索开展“候鸟政务”，为仙女山旅游度假区避暑人群提供“就近办”服务。建立健全改革容错纠错机制，对在改革创新中出现失误或轻微错误等情况，依规从轻、减轻或免于问责。对改革试点成效明显的，给予表扬激励。

三、保障措施

16. 加强组织保障。全区各政务服务部门要将提升政务服务效能作为优化营商环境的重点工作，及时协调解决难点堵点问

题，理顺政务服务体制机制，加强人才、经费、装备等保障，确保下放权力接得住、管得好；要按照“三集中三到位”管理的要求，配齐配强窗口人员，实行首席代表制；要加强进驻窗口人员的“双重管理”，单位分管负责人每月定期到区政务服务中心检查指导工作。

17. 加强宣传引导。兼顾集约简约和群众喜闻乐见，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。

18. 强化督导落实。区纪委监委机关、区政府办公室、区发展改革委、区政务办要加强协作，建立“月考评、季通报、年考核”机制；对服务窗口持续推进明察暗访，定期通报政务服务工作开展情况。区政务办要进一步完善政务服务“社会监督”评价机制。聘请党代表、人大代表和政协委员为社会监评人员，对部门政务人员政务服务纪律作风、办事效率、服务态度、服务质量等进行监督评价，将监督评价结果作为干部年度考核和部门营商环境考核的重要依据。

附件：2022年武隆区政务服务工作任务分解

附件

2022年武隆区政务服务工作任务分解

重点任务	具体工作	牵头单位	配合单位	完成时限
(一) 抓紧抓实营商环境创新试点	对标对表，承接做好《重庆市营商环境创新试点实施方案》明确的100项改革举措及工作要求，制定我区营商环境创新试点贯彻实施方案，推进全链条优化审批、全过程公正监管、全周期提升服务，不折不扣落实各项改革举措、改革任务。	区发展改革委	区级有关部门和单位	持续推进
	做好滚动试点，积极探索，形成一批可复制可推广的制度创新成果。	区发展改革委	区级有关部门和单位	持续推进
	建立督查督办、进度通报、工作约谈和考核问效等工作机制，清单化项目化推进各项改革任务。	区发展改革委	区级有关部门和单位	持续推进
(二) 推进跨区域通办改革	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。	区政务办	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府	2022年8月底基本完成并持续推进
	按照全市统一要求，完善“全渝通办”事项清单、办事指南、审核要点、工作规程、综窗设置和系统支撑，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。	区政务办	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府	2022年8月底基本完成并持续推进
	基于“渝快办”平台开设“全渝通办”线上武隆服务专区，线下设置“全渝通办”综合窗口，实现“一窗受理、综合服务”。	区政务办		2022年8月底基本完成
	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，推进办事结果立等可取。	区级有关部门和单位	各街道办事处、各镇人民政府	2022年8月底基本完成并持续推进
	深化“川渝通办”、西南五省“跨省通办”。	区政务办	区级有关部门和单位	持续推进
	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”。	区政务办	区级有关部门和单位	持续推进

重点任务	具体工作	牵头单位	配合单位	完成时限
(三) 规范行政许可和备案管理	对照《重庆“市、区(县)、乡镇”三级行政许可事项清单》动态调整我区行政许可事项清单并向社会公布。	区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	2022年4月底市级完成,6月底区县完成
	全面承接落实市政府决定取消、下放和改变管理方式的行政许可事项,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。	区司法局、区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	持续规范中介服务,构建网上“中介超市”服务标准,推进行政审批中介服务事项“应进尽进”,鼓励引导其他中介服务进驻,规范参与“中介超市”采购活动的市场主体行为。	区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	强化“重庆市政务服务事项管理系统”应用,规范事项调整流程,实现数据同源、动态更新和联动管理。	区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
(四) 优化提升“渝快办”平台功能	以推进“一窗综办”“一件事一次办”系统建设为重点,电子签章和电子签名为支撑,让群众和企业办事实现线上“一网办”、线下“一窗办”和“最多跑一次”。	区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	加强“渝快办”效能监管。	区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	建立办事指南、办事流程常态化查错纠错机制,鼓励窗口工作人员定期“网跑一次流程、网巡一次纠错”,以切身体验补短板、强弱项。	区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	推进“渝快码”在政务服务、医保购药、交通出行、旅游观光、文化体验、社区管理等领域的场景化应用。	区政府办公室、区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	深化“渝快办”平台应用推广工作,同步推进“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。	区政府办公室	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进

重点任务	具体工作	牵头单位	配合单位	完成时限
(五) 扩大电子证照应用领域	有序推进历史证照数据全量归集, 以及新发证(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。	区经济信息委、区公安局、区市场监管局	区级有关部门和单位, 各街道办事处、乡镇人民政府	2022年8月底基本完成并持续推进
	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。	区政务办	区级有关部门和单位, 各街道办事处、乡镇人民政府	持续推进
	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。	区政务办	区级有关部门和单位	持续推进
	推进全市统一电子签名印章系统应用。	区经济信息委(大数据发展局)、区政务办	区级有关部门和单位, 各街道办事处、乡镇人民政府	2022年8月底基本完成并持续推进
	深入推进政务服务中心(分中心)电子归档工作。	区政务办、区档案馆	区公安局、区人社局、区医保局、区民政局、区税务局	2022年8月底基本完成并持续推进
(六) 持续优化政务服务	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。	区经济信息委(大数据发展局)、区市场监管局、区政务办	区级有关部门和单位, 各街道办事处、乡镇人民政府	2022年4月底
	持续推动“减证便民”, 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。	区司法局	区级有关部门和单位, 各街道办事处、乡镇人民政府	持续推进
	优化公证服务, 实现更多高频公证服务事项“一网通办”, 在线下“最多跑一次”, 推动降低偏高的公证事项收费标准。	区司法局	区发展改革委	2022年12月底
	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。	区政务办	区级有关部门和单位, 各街道办事处、乡镇人民政府	2022年12月底
	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。	区政务办	区级有关部门和单位, 各街道办事处、乡镇人民政府	2022年8月底

重点任务	具体工作	牵头单位	配合单位	完成时限
(六) 持续优化政务服务	对偏远地区推行“群众点单+邮政上门”服务。	区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	2022年12月底
	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。	区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	拓展工作日延时、休息日预约等服务,努力解决群众工作时间没空办、休息时间没处办难题。	区政务办	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
(七) 持续优化投资项目审批服务	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。	区发展改革委	区级有关部门和单位	持续推进
	市政府投资项目实行“一本报告管前期”,推行技术审查与行政审批适度分离,强化项目决策与建设条件的协同。	区发展改革委	区级有关部门和单位	持续推进
	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。	区规划自然资源局	各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	深化“多规合一”业务协同。	区规划自然资源局	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	持续推进工程建设项目审批制度改革,清理审批中存在的“体外循环”“隐性审批”等行为。	区住房城乡建设委	区级有关部门和单位	持续推进
(八) 进一步提高监管效能	推动完善监管规则 and 标准,夯实监管责任。	区发展改革委、区市场监管局	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	加强审管衔接,推进审批和监管信息实时共享。	区政务办	区级有关部门和单位	持续推进
	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。	区发展改革委、区市场监管局	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	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”。	区市场监管局	区级有关部门和单位,各街道办事处、各镇人民政府	持续推进

重点任务	具体工作	牵头单位	配合单位	完成时限
(八) 进一步提高监管效能	推进信用分级分类监管，健全守信激励和失信惩戒机制。	区发展改革委	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	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。	区经济信息委（大数据发展局）、区市场监管局	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
(九) 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区政务服务中心集中办理。不具备集中进驻条件的，要纳入区政务服务大厅一体化管理，并积极创造条件尽早纳入区政务服务中心综合窗口办理。	区政务办	区级有关部门和单位	2022年8月底基本完成并持续推进
	积极推进水电气讯有线电视、公证、法律服务等事项进驻区政务服务中心，探索推进水电气讯有线电视过户和报装“一件事一次办”，并逐步向其他便民服务领域延伸，提供“一站式”服务。	区政务办	区经济信息委、区城市管理局、区水利局、区司法局	2022年8月底基本完成并持续推进
	集中进驻事项必须在政务服务大厅实质运行，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。	区级有关部门和单位		
	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。	区政务办		2022年12月底
	持续加强乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站服务能力建设。	各街道办事处、各镇人民政府		
(十) 高效办成一件事	贯彻落实“一件事”集成服务改革相关要求，赋能“一件事”牵头部门优化管理，提升实际办理率和全程网办能力。	区政务办	区级有关部门和单位	持续推进
	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。	区政务办	区级有关部门和单位	2022年10月底
	完成“军人退役一件事”改革试点任务。	区退役军人事务局、区政务办	区级有关部门和单位	2022年10月底

重点任务	具体工作	牵头单位	配合单位	完成时限
	对我区已发布和市级统筹的80个现有套餐开展提质增效优化行动。对市级统筹新增发布的“一件事一次办”套餐，区级有关部门要及时领取、配置和运行。	区政务办	区级有关部门和单位	2022年10月底
(十一) 加强基层服务能力建设	推动与企业 and 群众日常生活紧密相关的高频政务服务事项向乡镇(街道)延伸, 便民服务事项向村(社区)下沉, 实现更多事项“就近办”。	区政务办	区级有关部门和单位, 各街道办事处、各镇人民政府	2022年12月底
	开展乡镇(街道)“综合窗口”改革试点。	区政务办	区级有关部门和单位, 各街道办事处、各镇人民政府	2022年12月底
	持续加强乡镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站硬件设施、制度建设、网上办理、线下服务等业务工作指导, 推进乡镇(街道)、村(社区)政务服务场地标准化、服务标准化。	区政务办, 各街道办事处、各镇人民政府	区级有关部门和单位	2022年12月底
(十二) 实施政务服务技能提升行动	加强基层单位政务服务队伍集中培训轮训和片区指导交流。开展“走出去、请进来”学习交流, 推进干部上挂下派挂职学习, 开设“政务服务大讲堂”, 支持各政务服务分中心, 各街道办事处、各镇人民政府公共服务中心互评互学互鉴。	区政府办公室、区政务办	区级有关部门和单位, 各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	结合“我为群众办实事”实践活动, 完善政务服务常态化调度机制, 开展政务服务“走基层、转作风”活动, 推进创建基层政务服务示范窗口、示范单位。	区政务办	区级有关部门和单位	持续推进
	健全政务服务工作错情提醒约束机制。	区政务办	区级有关部门和单位, 各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	加强窗口工作效能监管和结果运用, 完善奖惩激励机制。	区级有关部门和单位, 各街道办事处、各镇人民政府		持续推进

重点任务	具体工作	牵头单位	配合单位	完成时限
(十三) 积极回应群众关切	建立健全 12345 便民热线服务工作机制，完善“渝快办”平台智能服务知识库。	区政府办公室、区政务办	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	在区政务服务中心举报投诉咨询台设置可以引导群众拨打“12345”的标识标牌。	区政务办		持续推进
	进一步加强对“互联网+督查”平台工单办理的跟踪，做好督查、督办、复查审核工作。开展政务服务满意度抽查回访。	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府		持续推进
	进一步优化“办不成事窗口”，建立健全对群众投诉问题的办理程序和督办机制。	区政务办	各街道办事处、各镇人民政府	2022年12月底
	提高政务服务场所政务公开专区查阅、咨询等服务便利度。	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府		持续推进
	提升区政府门户网站及“渝快办”平台武隆专区政务服务公开内容的精准性。	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府		持续推进
	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%”。	区级有关部门和单位、各街道办事处、各镇人民政府		持续推进
(十四) 注重研究解决实际问题	统筹推进“放管服”改革和优化营商环境工作，注重研究解决政务服务工作的热点难点问题，做到该办的事不拖、能办的事不等、难办的事不放、合办的事不推，从“小切口”解决“大问题”，抓一件成一件，成一件带一片。	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府		持续推进
(十五) 鼓励探索创新	深入贯彻“一网通办”“一窗综办”“最多跑一次”等改革部署要求，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，激发改革潜力和创造力。	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府		持续推进

重点任务	具体工作	牵头单位	配合单位	完成时限
(十五) 鼓励探索创新	实施“政务+旅游”，探索开展“候鸟政务”，为仙女山旅游度假区避暑人群提供“就近办”服务。	区政务办	区级有关部门和单位	持续推进
	建立健全改革容错纠错机制，对在改革创新中出现失误或轻微过错等情况，依规从轻、减轻或免于问责。对改革试点成效明显的，给予表扬激励。	区纪委监委机关		持续推进
(十六) 加强组织保障	全区各政务服务部门要将提升政务服务效能作为优化营商环境的重点工作，及时协调解决难点堵点问题，理顺政务服务体制机制，加强人才、经费、装备等保障，确保下放权力接得住、管得好。	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府		持续推进
	要按照“三集中三到位”管理的要求，配齐配强窗口人员，实行首席代表制。	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府		持续推进
	要加强进驻窗口人员的“双重管理”，单位分管负责人每月定期到区政务服务中心检查指导工作。	区政务办	区级有关部门和单位	持续推进
(十七) 加强宣传引导	兼顾集约简约和群众喜闻乐见，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。	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府		持续推进
(十八) 强化督导落实	区纪委监委机关、区政府办公室、区发展改革委、区政务办要加强协作，建立“月考评、季通报、年度考核”机制；对服务窗口持续推进明察暗访，定期通报政务服务工作开展情况。	区纪委监委机关、区政府办公室、区发展改革委、区政务办	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府	持续推进
	进一步完善政务服务“社会监督”评价机制。聘请党代表、人大代表和政协委员为社会监督人员，对部门政务人员政务服务纪律作风、办事效率、服务态度、服务质量等进行监督评价，将监督评价结果作为干部年度考核和部门营商环境考核的重要依据。	区政务办	区级有关部门和单位，各街道办事处、各镇人民政府	持续推进

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监委，区

法院，区检察院，区人武部。

重庆市武隆区人民政府办公室

2022年4月18日印发
